

Hackern keine Chance geben

IT-Sicherheit In Hotels geben Gäste viele Daten preis. Hoteliers sollten ihre Systeme daher gegen Angriffe schützen.

BERLIN. Kreditkartenzahlung, Hotel-Schlüsselkarten und freies W-Lan sind Schwachstellen im Hotel, an denen Hacker sich Zugriff auf Daten von Kunden und Hotel verschaffen können. „Hotels gehören zu den begehrten Zielobjekten von Hackern“, glaubt Stefan Dinnendahl, Geschäftsführer des Hotelverbandes Deutschland (IHA). Doch es gibt einige Möglichkeiten, wie Hoteliers sich vor Angriffen schützen können.

Der IHA hatte daher gemeinsam mit dem DEHOGA Berlin und dem Bundesverband für IT-Sicherheit Teletrust zu einer Informationsveranstaltung in Berlin geladen. Mehrere Experten haben den Hoteliers Informationen und Tipps für die Sicherheit im eigenen Betrieb gegeben. Zum Beispiel in puncto W-Lan. Der oft kostenlose Internetzugang gehe mit zahlreichen Anforderungen an den Hotelbetreiber einher, wie Niko Bender von der Telekom Deutschland warnte. „Der Hotelbetreiber muss gewährleisten, dass sein Netzwerk sicher und bestmöglich vor Hackern geschützt ist.“ Zudem solle er dafür Sorge tragen, dass er bei missbräuchlichem Verhalten einiger Gäste nicht in die Falle Störerhaftung läuft. Es gibt jedoch IT-Dienstleister, wie die Telekom oder The Cloud Networks,

TIPPS

- ▶ Der IT-Dienstleister sollte ein sicherer Host sein und über Versicherungszertifikate und vertragliche Update-Verpflichtung verfügen
- ▶ In den Arbeitsverträgen eine Verschwiegenheitspflicht integrieren und Social-Media-Richtlinien einführen
- ▶ Bei der Programmierung der eigenen Website auf gute Qualität achten, um Sicherheitslücken zu minimieren



Gefahr aus dem Netz: Datendiebe haben es vor allem auf Kreditkarten-Daten von Hotelgästen abgesehen

Foto: Colourbox

die gegen Gebühr diese Haftung für den Hotelier übernehmen. „Auf jeden Fall ist es wichtig, bei der Einrichtung eines eigenen Firmennetzwerkes auf eine gute Verschlüsselung zu achten sowie auf regelmäßige Updates“, sagt Bender. Er rät außerdem, jedem Nutzer eine eigene Kennung zu geben, anstatt einen gemeinsamen Schlüssel zu verwenden.

Auch beim **Datenschutz** gibt es einige Sicherheitsregeln für Hoteliers. Wer beispielsweise beim Check-in mehr Daten abfragt, als für den Meldeschein zwingend vorgeschrieben ist, muss dies deutlich kennzeichnen und es sich vom Gast per Unterschrift bestätigen lassen. Das erläuterte Peter Kattner von der Tüv Informationstechnik. Das gleiche gelte für die Daten, die der Gast während des Hotelaufenthalts von sich preis gibt: Ess- und Trinkgewohnheiten oder das Freizeitverhalten, dass er beispielsweise beim Besuch des Fitnessraums oder beim Anschauen von TV-Programmen dokumentiert. Kattner: „Es dürfen nur personenbezogene Daten erhoben werden, die für eine Vertragsabwicklung zwingend erforderlich sind, außer es liegt eine gesetzliche Erlaubnis oder die Einwilligung des Gastes vor.“

Die Daten, auf die es die Hacker am meisten abgesehen haben, befinden sich aber auf den **Kreditkarten**. Schützen könnten Hoteliers sich und ihre Gäste mit einem sicheren Netzwerk, mit einer Firewall-Konfiguration zum Schutz von Karteninhaberdaten. Das erläuterte Thomas Brandtstaetter, Vertriebsleiter bei der Bürotex Synargos GmbH. Hierbei sollten keine vom Anbieter gelieferten Standardkennwörter verwendet werden. Wichtig sei auch, die Daten von Kreditkarteninhabern bei der Übertragung zu verschlüsseln,

eine Anti-Viren-Software zu verwenden und eine Informationssicherheitsrichtlinie für das Personal zu erstellen.

Fazit: Eine hundertprozentige IT-Sicherheit gibt es nicht. Hotels können das Risiko eines Hackerangriffs aber minimieren.

Carla Marconi

Zur IT-Sicherheit bieten Teletrust und IHA am 11. Juni 2013 eine weitere Informationsveranstaltung in Nürnberg an, in den Räumen der Firma Q Skills, Süd-West-Park 65. Anmeldung unter www.teletrust.de.

KOMPAKT

HRS will Hotel.de komplett
HRS drängt darauf, die Nürnberger Hotel.de AG vollständig zu übernehmen. Bereits jetzt hält HRS rund 95 Prozent der Aktien von Hotel.de und hat das Unternehmen nun aufgefordert, bei der Hauptversammlung die Übertragung der Aktien der übrigen Minderheitsaktionäre auf die HRS als Hauptaktionärin gegen Gewährung einer angemessenen Barabfindung zu beschließen. Die ordentliche Hauptversammlung von Hotel.de wird daher auf den 30. August 2013 verschoben und soll darüber entscheiden. HRS möchte 100 Prozent der Hotel.de-Aktien haben, um schneller und flexibler agieren zu können. Für die Hoteliers soll sich dadurch nichts ändern. *rk*

Neue Meta-Suchmaschine

Mit Hotelsheep.com startet eine neue Meta-Suchmaschine. Das Portal mit Hauptsitz in Spanien vergleicht nach eigenen Angaben Preise und Angebote von mehr als 100 Reisewebsites, unter anderem von Booking.com und Expedia. Es befindet sich zurzeit in einer offenen Beta-Testphase und soll am 30. Juni offiziell starten. Das neue Portal setzt auf einen anhaltenden Trend im Netz: Transparenz und Preisvergleiche werden immer wichtiger. Einige Online Travel Agencies (OTAs) haben bereits eine Meta-Suchmaschine übernommen: Der US-Konzern Priceline hat die Reisesuchmaschine Kayak, Expedia hat das Vergleichsportal Trivago gekauft. *rk*

Online ist in, Green out

Studie Tagungskunden achten vor allem auf den Preis

ESCHBORN. Auch wenn bei Weitem nicht alle Tagungen und Veranstaltungen online gebucht werden, sollten Tagungshotels nicht auf eine ausführliche Präsentation des Angebots im Netz verzichten. Denn 90 Prozent der Tagungsplaner nutzen das Internet als Informationsquelle, wenn sie eine Veranstaltung vorbereiten. Das ergibt die aktuelle Mice-Studie, die die Hotelkette Best Western erhoben hat.

„Unternehmen nutzen Online-Portale heute immer stärker, um ihre Anfragen und Veranstaltungsplanung zu steuern und somit eine Kontrollfunktion zu haben“, sagt Marcus Smola, Geschäftsführer Best Western Hotels Deutschland. Rund ein Fünftel der befragten Veranstaltungsplaner (21 Prozent) schließen die Buchung dann auch im Internet ab. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt: Damals waren es nur 12 Prozent der Befragten.

Doch die hoteleigene Website ist nicht die einzige Möglichkeit der On-

Befragten nutzen Online-Portale, um Räumlichkeiten für ihre Tagung zu reservieren. 45 Prozent fragen klassisch im Hotel per Telefon oder E-Mail an. Die Übrigen nutzen Tagungsservices oder sonstige Buchungswege.

Während die Online-Buchungen bei Tagungen zunehmen, ist die Nachfrage nach sogenannten Green Meetings – umweltfreundliche Tagungen – gesunken. Für nur etwa 12 Prozent spielt es bei der Buchung eine entscheidende Rolle, ob das Hotel unter ökologischen Gesichtspunkten arbeitet. Im vergangenen Jahr waren es noch 21 Prozent. Dies könnte ein Indiz dafür sein, dass die Unternehmen verstärkt auf die Kosten der Veranstaltungen achten. Denn auch die Nachfrage nach Rahmenprogrammen ist im Vergleich zu 2012 deutlich gesunken.

Best Western Hotels Deutschland hat die Mice-Studie im dritten Jahr in Folge erhoben. Befragt wurden kleine und mittelständische Unternehmen sowie Tagungsplaner von Konzernen,

Da werden auch Ihre Gäste strahlen –
so sauber kann es sein



every experience counts.™

P&G Professional

BEST
MARKE
2012



Die neue Reinigungsserie von P&G Professional ist mit neuen einzigartigen Formulierungen speziell auf Ihre professionellen Ansprüche eingestellt.

**Jetzt Ihr
Gratismuster erhalten!**

Bestellen Sie kostenfrei eine Probe des neuen desinfizierenden Flächen- und Glasreinigers von P&G Professional. Senden Sie dazu einfach eine E-Mail mit Ansprechpartner und Anschrift an flaechenreiniger@pgprof.de.