



# DATENSCHUTZINFORMATION

## BTU BUSINESS TRAVEL UNLIMITED REISEBÜRO GES.M.B.H.

1)	<b>Verarbeitungstätigkeit</b>	<b>Verwaltung von Fluggastdaten und Reisemanagement<sup>1</sup></b>	
2)	<b>Verantwortlicher</b>	<b>BTU Business Travel Unlimited Reisebüro Ges.m.b.H („BTU“)</b> Firmensitz: Stella-Klein-Löw-Weg 13/ OG 3, A-1020 Wien Telefon: +43 1 516 51 - 0 E-mail: office@btu.at	
3)	<b>Zwecke der Datenverarbeitung</b> • <b>auf der Rechtsgrundlage der <u>Vertragserfüllung</u> oder <u>-vorbereitung</u></b>	a)	Reiseorganisation für Business Travel Management (Geschäftsreisen), Kongresse, Events und Gruppenreisen
		b)	Reiseorganisation von Privat- und Urlaubsreisen
		c)	Organisation von reisebezogenen Nebenleistungen (zB Aufenthaltsbewilligungen – Visa, Veranstaltungsorganisation, Prüfung von Entschädigungsansprüchen gem „Fluggastverordnung“)
		d)	Erfüllung individueller Anfragen für Zusatzangebote, Empfehlungen und Services von Drittanbietern
		e)	Risk Management, Einhaltung von Fürsorgepflichten <sup>2</sup>
		f)	Globales Travel Management und Reporting <sup>3</sup> (Datenerfassung in Global Distribution Systemen – GDS)
		g)	Management des globalen Air Travel Programs (zB PRISM) <sup>2</sup>
		h)	Verbreitung von eigener und fremder Werbung direkt oder in den Online-Informationsangeboten und Produkten
	• <b>auf der Rechtsgrundlage des (überwiegenden) <u>berechtigten Interesses</u></b>	a)	Handhabung von Forderungen und Beschwerden
		b)	Ausarbeiten von Statistiken und Bewertungen und Erstellung von internen Berichten
		c)	Kenntnis und Verwaltung von Interessen von neuen und wiederkehrenden Kunden
	• <b>auf der Rechtsgrundlage der (überwiegenden) <u>berechtigten Interessen</u> von BTU zur <u>Direktwerbung</u></b>	a)	Rückgewinnung sowie Neugewinnung von Kunden
		b)	Erhebung der Nutzerzahlen zu den Dienstleistungen zur Dokumentation der Reichweite
		c)	Erhaltung der Kundenzufriedenheit und –bindung (unter Einsatz von Profiling, siehe Punkt 9.)
		d)	Verbreitung/Ausspielung von Werbung für Angebote und Dienstleistungen von BTU im Wege der Direktwerbung („Marketingzwecke“), soweit gesetzlich zulässig
		e)	Auswertung des Nutzerverhaltens und der persönlichen Vorlieben/Interessen der Kunden im Rahmen der organisierten oder gemanagten Reise zur zielgerichteten Verbreitung von Werbung mit dem Ziel der Vermeidung von Streuverlusten (unter Einsatz von Profiling, siehe Punkt 8.)
		f)	Verbesserung der Dienste und Leistungen von BTU durch

<sup>1</sup> Sollten in dieser Datenschutzerklärung auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sein, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden. Unter Kunden werden sowohl Konsumenten (Verbraucher) als auch Unternehmer verstanden.

<sup>2</sup> In diesen Fällen beauftragt der jeweils Betroffene nachweislich bzw Verantwortliche BTU, die Reisedaten an bestimmte, vorgegebene Dritte weiterzuleiten und/oder bestimmte Tools für die Vertragserfüllung zu nutzen.

<sup>3</sup> In diesen Fällen beauftragt der jeweils Betroffene nachweislich bzw Verantwortliche BTU, die Reisedaten an bestimmte, vorgegebene Dritte weiterzuleiten und/oder bestimmte Tools für die Vertragserfüllung zu nutzen.

			Durchführung von Umfragen und Analyse von Fragebögen, Handhabung von Forderungen/Beschwerden und Anbieten der Vorteile aus Treueprogrammen
	<b>auf der Rechtsgrundlage der gesetzlichen Verpflichtung</b>	a)	Erstellung und Aufbewahrung gesetzlich vorgeschriebener Belege unter Beachtung von Bilanzierungsgrundsätzen
		b)	Übermittlung von PNR-Daten (Fluggastdatensätze) an die Fluggastdatenzentralstelle zur weiteren Verarbeitung gemäß Richtlinie (EU) 2016/681
4)	<b>Zweckänderungen (Weiterleitung)</b>	<p><b>Direktwerbung:</b> BTU informiert, dass die personenbezogenen Daten von Kunden auch zu Zwecken der Direktwerbung (inkl. Profiling) verarbeitet werden. Mit der Direktwerbung will BTU den Vertrieb der beworbenen (eigenen oder fremden) Dienstleistungen und Produkte fördern.</p> <p><b>Zu diesem Zweck werden diese Daten keinem (nicht konzernverbundenen) Dritten überlassen.</b> Es besteht keine Unvereinbarkeit mit dem Zweck der ursprünglichen Datenerhebung.</p>	
5)	<b>Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung:</b>	<p><b>Der Kunde kann gegen die Verwendung seiner personenbezogenen Daten zur Direktwerbung (inklusive „Profiling“) jederzeit und ohne Angabe von Gründen beim Verantwortlichen Widerspruch einlegen. Der Widerspruch bewirkt, dass BTU die personenbezogenen Daten des Kunden zukünftig nicht mehr zu diesen Zwecken verarbeitet.</b></p>	
6)	<b>Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung</b>	<p>1) Verwaltung von Fluggastdaten und Reisemanagement samt reisesebezogener Nebenleistungen: Vertragserfüllung oder -vorbereitung</p> <p>2) Direktwerbung (inkl. Profiling): überwiegend berechnete Interessen von BTU (siehe Punkt 7.)</p> <p>3.) rechtliche Verpflichtung (Art 6 Abs 1 DSGVO)</p> <p>4.) <b>Zusatzservice: Einwilligung:</b> Für einzelne Services (elektronischer Newsletter) holt der Verantwortliche ausdrücklich Einwilligungen vom Kunden ein. <b>Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.</b></p>	
7)	<b>Beschreibung der (überwiegenden) berechtigten Interessen zu Zwecken der Direktwerbung:</b>	<p>BTU verarbeitet die Kundendaten (nicht jedoch solche von Kindern oder besondere Kategorien von personenbezogenen Daten im Sinne des Art 9 DSGVO<sup>4</sup> („sensible Daten“) auch, um diese zu Zwecken der Direktwerbung für (weitere) Produkte auch von mit BTU konzernverbundenen Unternehmen zu nutzen (siehe dazu auch Punkt 8.).</p> <p>BTU hat an der Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zwecke der Direktwerbung ein berechtigtes Interesse (Erwägungsgrund 47, letzter Satz der DSGVO). Verarbeitet werden dabei ausschließlich jene Kundendaten, über die BTU aus dem Vertragsverhältnis verfügt und für die noch die Speicherfrist läuft. Eine Verlängerung der Speicherfrist erfolgt dadurch nicht. Vorrangiges Ziel der Datenverarbeitung ist die Kundengewinnung mit dem Ziel, damit wieder in ein (vor-)vertragliches Vertragsverhältnis zu gelangen und die Kundenbindung. Dabei stützt sich BTU auf seine konventions- und verfassungsrechtlich geschützte Erwerbsfreiheit (Art. 6 StGG) und Kommunikationsfreiheit (ins. Art 10 EMRK, der auch Werbemaßnahmen schützt) und auf die Rechte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zur Übermittlung von postalischer Werbung;</li> <li>• zur Vornahme von Werbeanrufen nach Einwilligung;</li> <li>• zur Übermittlung von elektronischer Post nach Einwilligung;</li> <li>• zur Übermittlung von elektronischer Post gemäß § 107 Abs 3 TKG;</li> </ul> <p><b>Bei der Nutzung dieser Daten hält BTU die kommunikationsrechtlichen Vorgaben, insbesondere § 107 TKG, ein.</b></p>	

<sup>4</sup> Datenschutzgrundverordnung, abrufbar unter <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Datenverarbeitung mit verbundenen Unternehmen:</b></li> </ul>	<p>BTU ist Teil einer Unternehmensgruppe. Zur Erfüllung seiner umfangreichen Verpflichtungen (Reiseorganisation und -management) bedient sich BTU in arbeitsteiliger Weise auch verbundenen Unternehmen. Daran hat BTU ein überwiegendes berechtigtes Interesse (Erwägungsgrund 48 der DSGVO).</p> <p>Dies betrifft insb. die Eingabe personenbezogener in zentrale Buchungssysteme. Diese Datenbank wird von BTU betreut, die Daten werden zentral gespeichert und verwaltet. Personenbezogene Daten erhalten innerhalb der Unternehmensgruppe nur Stellen, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen Pflichten sowie Wahrung berechtigter Interessen benötigen. Diese Stellen sind vertraglich zur Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Vorgaben verpflichtet.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>der IT-Sicherheit:</b></li> </ul>	<p>BTU speichert die IP-Adressen seiner Kunden für die Dauer von 7 Tagen, um auf gezielte Angriffe in Form der Überlastung von Servern („Denial of service“-Angriffe) und andere Schädigungen der Systeme abwehren zu können. An dieser Datenverarbeitung zum Zwecke der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit seiner online bereitgestellten Dienste hat BTU ein überwiegendes berechtigtes Interesse (Erwägungsgrund 49 der DSGVO).</p>	
8)	<b>Bewertungen von persönlichen Aspekten des Kunden („Profiling“)</b>	<b>Art</b>	<b>Beschreibung</b>
		„Erhebung und Speicherung“	Zum Zweck einer optimalen Kundenbetreuung speichert BTU Kundenaktivitäten (z.B. Reisedaten, Flugdaten, Reiseziele, Informationen rund um die Organisation von Kongressen, Events und Gruppenreisen, Beschwerden, Special Services, persönliche Vorlieben, Reaktionen auf Angebote usw.), damit relevante und zielgerichtete Maßnahmen gesetzt werden können, um so die Zufriedenheit und damit die Kundenbindung zu verbessern sowie das Service individuell anzupassen.
		Bewertung von persönlichen Interessen	Zum Zweck der Vermeidung von Streuverlusten (und der Minimierung von Datenverarbeitungen) bei der Auspielung von Werbeinhalten und im Direktmarketing speichert BTU das Kundenverhalten, Special Services, persönliche Vorlieben, und schließt daraus auf bestimmte persönliche Interessen. Diese bewerteten Interessen verwendet BTU, um den Kunden zielgerichtet interessensspezifische Angebote und Werbung zu übermitteln und so Streuverluste bei der Werbung zu vermeiden.
9)	<b>Widerspruch gegen das „Profiling“:</b>	<b>Der Kunde kann gegen die Verwendung seiner personenbezogenen Daten zu Zwecken des Profiling jederzeit und ohne Angabe von Gründen beim Verantwortlichen Widerspruch einlegen. Der Widerspruch bewirkt, dass BTU die personenbezogenen Daten des Kunden zukünftig nicht mehr zu Zwecken des Profiling verarbeitet.</b>	
10)	<b>Pflicht zur Bereitstellung von Daten</b>	Den Kunden trifft keine Pflicht zur Bereitstellung von Daten, eine Abwicklung der beauftragten Dienstleistung ist aber ohne Bereitstellung von Daten nicht möglich.	
11)	<b>Automatisierte Entscheidungsfindung</b>	Der Kunde unterliegt <u>keiner</u> automatisierten Entscheidung, die ihm gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet.	
12)	<b>Verarbeitete Datenarten</b>	<b>von Kunden direkt oder einem Drittbucher indirekt bekannt gegeben</b>	<b>von BTU zusätzlich erhoben</b>
		Personendaten (Familienname, Geburtsname, Vorname, akademischer Titel, Geburtsdatum)	Herkunft Datenangabe
		Kontaktangaben (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail Adresse)	In Anspruch genommene Zusatzleistungen

		Angaben Fluggastdaten-Buchungscode	Vorlieben (zB Essgewohnheiten)
		Buchungsdaten (Buchung, Flugscheinausstellung, planmäßiges Abflug- Ankunftsdatum)	Forderungen, Beschwerden
		Flugscheindaten (Flugscheinnummer, Ausstellungsdatum, einfacher Flug, Tarifanzeige)	Angaben zum Reisebüro
		Nationalität	Sachbearbeiter/in
		Anschrift(en)	Reisestatus des Fluggastes (Reisebestätigungen, Eincheckstatus, nicht angetretene Flüge)
		Begleitperson	Angaben über gesplittete und geteilte Fluggastdaten
		Kinder	Sitzplatznummer, sonstige Sitzplatzinformation
		Alter der Kinder	Angaben zum Code-Sharing
		<b>Ergänzend etwaig erhobene (erweiterte Fluggastdaten – Advanced Passenger Information Daten)<sup>5</sup></b>	Anzahl und Namensangaben von Mitreisenden im Rahmen der Fluggastdaten
		Art, Nummer, Ausstellungsland, Ablaufdatum von Identitätsdokumenten	Angaben zum begleitenden Flughafenpersonal bei Anflug/Ankunft
		Staatsangehörigkeit	IP-Adressen (Logfiles)
		Geschlecht	Daten zum Endgerät (Device-ID)
		Luftfahrtunternehmen	Verwendeter Browser
		Tag und Uhrzeit des Abflugs und der Ankunft, Flughafen des Abflugs und der Ankunft	
		Zahlungsinformationen einschließlich Rechnungsadresse (Kreditkartendetails)	
		Gesamter Reiseverlauf	
		Führerscheindaten	
		Angaben zum Vielfliegereintrag	
		<b>Angaben zu unbegleiteten Minderjährigen (unter 18 Jahre)</b>	
		Sprachen, Namens- und Kontaktangaben zu Begleitpersonen bei Abflug/Ankunft, Beziehung	
13)	Externe Empfänger von Daten	<b>Übermittlung von elektronischen Identifikationsdaten an Verantwortliche:</b>	
		<b>Empfänger</b>	<b>Datenarten</b>
		Google Analytics, Dienstleistungen der Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google“)	<b>anonymisierte</b> IP-Adresse, Webseititel, browserspezifische Informationen, Informationen über die Websitenutzung
		„Social-plug-ins“: <b>Facebook Inc.</b> , 1 Hacker Way, 94025 Menlo Park, USA;	IP-Adresse, URLs, Cookies und Daten zu den Browsereinstellungen

<sup>5</sup> Advanced Passenger Informations-Daten werden nur erhoben, wenn aufgrund besonderer Einreisebestimmungen erforderlich (zB Einreise USA).

		<p><b>Twitter Inc.</b>, 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA</p> <p><b>Instagram Inc.</b>, 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA;</p> <p><b>Google Plus</b>, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA</p> <p><b>YouTube LLC</b>, Hauptgeschäftssitz in 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA - vertreten durch Google Inc. mit Sitz in 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA.</p>	
		<p>“<b>Leistungserbringer</b>“ (zB Hotelierbetriebe, Verkehrsbetriebe, Mietwagenfirmen etc) und „<b>Externe Buchungsplattformen</b> und <b>Buchungsvermittler</b> (GDS)“.</p>	<p><b>Datenarten gem Pkt 12.</b>, sofern zur Erbringung der vertraglichen Leistung (Verarbeitung von Reservierungen, Ausstellung von Tickets, Kreditkartenverarbeitung, reisebezogener Dienstleistungen etc) erforderlich.</p>
<b>14)</b>	<b>Externe Empfänger von Daten</b>	<b>Verbundene Unternehmen</b>	<b>Kategorien externer wirtschaftliche Dienstleister:</b>
		<b>BTU by ISARIA Reisebüro Reeg GmbH</b> mit Sitz in Balanstraße 55, D-81541 München	Steuerberater/Wirtschaftsprüfer
		<b>Herburger Business Travel GmbH</b> mit Sitz in Schwefel 37, A-6850 Dornbirn	Rechtsanwälte
			Banken und Zahlungsdienstleister, Versicherungsunternehmen
			Inkasso-Büro
			Telekommunikationsanbieter
			Externe Buchungsplattformen; Buchungsvermittler (GDS)
			Luffahrtunternehmen
			Mietwagenfirmen
			Reiseentschädigungsunternehmen
			Behörden iZm Aufenthaltsbewilligungen
		<b>Alle Konzernunternehmen und Auftragsverarbeiter können in Bezug auf datenschutzrechtliche Fragestellungen einheitlich über BTU angeschrieben und erreicht werden.</b>	
<b>15)</b>	<b>Drittstaatstransfer</b>	Folgende Daten werden im Zuge der Datenverarbeitung an Staaten außerhalb der EU übermittelt:	
		<b>Land</b>	<b>Anwendung</b>
		USA (EU-US Privacy Shield)	Google Analytics
		USA (EU-US Privacy Shield)	Twitter, YouTube, Instagram, Facebook, Google+
			<b>Datenarten</b>
			<b>Anonymisierte</b> IP-Adresse, Websitetitel, browserspezifische Informationen, Informationen über die Websitenutzung
			<b>Social-Plug-ins und Pixel:</b> IP-Adresse, Websitetitel, browserspezifische Informationen, Informationen über die Websitenutzung mit Opt-In.

		<b>Datentransfers in Drittstaaten</b> (zB Übermittlung von Daten an Leistungserbringer, externe Buchungsplattformen) als Folge von Anforderungen des globalen Reisemanagements finden nur statt, als hierfür die Zulässigkeitsvoraussetzungen des Kapitel V DSGVO gegeben sind, insb. dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist.	
16)	<b>Speicherdauer</b>	Die Daten von Gästen werden von BTU auf Grund der oben genannten Rechtsgrundlagen grundsätzlich <b>noch 40 Monate nach Vertragsbeendigung</b> (= 36 Monate mögliche vertragliche Schadenersatzansprüche + max. 4 Monate Zustelldauer einer Klage) personenbezogen verarbeitet und danach (jedenfalls der Personenbezug) gelöscht. Danach erfolgt eine personenbezogene Datenverarbeitung von Rechnungsdaten noch bis zum Ende von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.	
17)	<b>Rechte des Kunden</b>	<b>Grundlage</b>	<b>Inhalt</b>
		Art 15 DSGVO „Auskunft“	Der Kunde hat das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob personenbezogene Daten von ihm verarbeitet werden.
		Art 16 DSGVO „Berichtigung“	Der Kunde hat das Recht, unverzüglich die Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten oder deren Vervollständigung zu verlangen.
		Art 17 DSGVO „Löschung“	Der Kunde hat das Recht, zu verlangen, dass die personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern die in Art 17 Abs 1 DSGVO genannten Gründe erfüllt sind.
		Art 18 DSGVO „Einschränkung“	Der Kunde hat das Recht, zu verlangen, dass die Verarbeitung der personenbezogenen Daten eingeschränkt wird, sofern die in Art 18 Abs 1 DSGVO genannten Gründe erfüllt sind.
		Art 21 DSGVO „Widerspruch“	<b>Widerspruch Profiling:</b> Der Kunde hat das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke des Profiling Widerspruch einzulegen. <b>Widerspruch Direktwerbung:</b> Der Kunde hat das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke der Direktwerbung einzulegen.
	Art 20 DSGVO „Datenübertragbarkeit“	Der Kunde hat das Recht, seine personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten.	
18)	<b>Beschwerderecht</b>	Art 77 DSGVO § 24 DSG	Jeder Kunde hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen diese Verordnung verstößt.
19)	<b>Aufsichtsbehörde</b>	Österreichische Datenschutzbehörde Wickenburggasse 8-10, 1080 Wien Telefon: +43 1 52 152-0 E-Mail: dsb@dsb.gv.at Website: www.dsb.gv.at	
20)	<b>Stand</b>	Januar 2019	