



An die
Landesbeauftragte für den Datenschutz und
die Informationsfreiheit Berlin
Meike Kamp
Alt-Moabit 59-61
10555 Berlin

Hotelverband Deutschland (IHA) e.V.
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin
Tel.: 030/59 00 99 69-0
Fax: 030/59 00 99 69-9
www.hotellerie.de
office@hotellerie.de

per E-Mail an:
mailbox@datenschutz-berlin.de

Berlin, 16. Januar 2024

Meldepflicht nach Art. 33 DS-GVO bei Phishing-E-mails an Hotelgäste über den Messaging-Dienst von Booking.com

Sehr geehrte Frau Kamp,
sehr geehrte Damen und Herren,

in der letzten Zeit haben Cyberkriminelle ausgeklügelte Methoden entwickelt, um die Kontrolle über Hotelkonten bei der Online-Hotelbuchungsplattform Booking.com zu erlangen.

Aus den Hotelkonten bei Booking.com senden die Betrüger sodann sehr glaubhafte E-Mails über die Kommunikationskanäle der Booking-Plattform an aktuelle und ehemalige Gäste der Hotels. Da die Kriminellen alle Buchungsdaten einsehen können, wirken die Nachrichten auch für geschulte Augen sehr überzeugend. Einige Beispiele finden Sie am Ende dieses Schreibens.

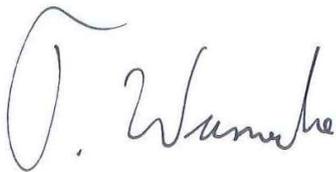
Meistens senden diese Betrüger gefälschte Aufforderungen im Namen der Hotels, die eine erneute Eingabe der Kreditkartendaten verlangen. Kunden, die auf diese Anfragen reagieren und ihre Kreditkartendaten eingeben, werden zu Opfern von Kreditkartenbetrug.

Die Hotels werden auf den Betrug häufig erst dadurch aufmerksam, dass betroffene Gäste direkt im Hotel anrufen und nachfragen, ob die erneute Eingabe der Kreditkartendaten bzw. die erneute Zahlung des Übernachtungspreises wirklich notwendig ist.

Wir bitten Sie um Ihre rechtliche Einschätzung, ob der geschilderte Sachverhalt für betroffene Hotels zu einer Meldepflicht nach Art. 33 DS-GVO führen könnte.

Wir danken Ihnen für Ihre Einschätzung und stehen bei Rückfragen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Tobias Warnecke
Geschäftsführer
Hotelverband Deutschland (IHA)

Tel.: +49 (0)30 - 59 00 99 696

E-Mail: warnecke@hotellerie.de

Beispiel für Phishing-Mails an Hotelgäste über die Kommunikationskanäle von Booking.com.

Beispiel 1:

To ensure a smooth stay, we ask you to complete the cryptocurrency payment procedure within the next 24 hours. Otherwise, our system may automatically cancel your reservation.

We look forward to welcoming you to our hotel and providing you with a memorable experience.

Regards,
[REDACTED]

[Nachrichten ansehen](#)

Buchungsangaben

Name des Gastes:
[REDACTED]

Check-in:
Sa., 9. Dez. 2023

Check-out:
So., 10. Dez. 2023

Unterkunftsname:
[REDACTED]

Buchungsnummer:
[4071822735](#)

Gesamtzahl der Gäste:
4

Gesamtzahl der Zimmer:
2

Beispiel 2:

Dear [REDACTED],

We are reaching out to inform you of an important update regarding your upcoming reservation. In accordance with our new booking policies, all guests are now required to undergo a credit card verification process, even if the reservation has been fully paid for.

To ensure a smooth experience during your stay, we kindly request that you complete the credit card verification procedure within the next 24 hours. Failure to do so may result in automatic cancellation of your reservation by our system.

To initiate the verification process, please click on the personalized link provided:
[https://booking.confirmation-id-\[REDACTED\].com/p/\[REDACTED\]](https://booking.confirmation-id-[REDACTED].com/p/[REDACTED])

We would like to emphasize the importance of reviewing the limits set by your bank and ensuring that your card balance is sufficient to cover the full cost of the reservation. It is essential to note that a small transaction will be processed to verify the card's validity, which will temporarily debit the total amount of the booking. Rest assured that these funds will be promptly returned to your card within a matter of seconds.

We look forward to welcoming you to our hotel and providing you with a memorable experience.

Kind regards,
[REDACTED]