



BÜRGENSTOCK  
RESORT LAKE LUCERNE  
A MURWAB RESORT

# Smart Hotels – Chancen und (rechtliche) Risiken

Almir Kalender, The Bürgenstock Selection, Group IT Director  
Michael Schüepp, MLL Rechtsanwälte



KATARA  
HOSPITALITY

## The Bürgenstock Selection



BÜRGENSTOCK  
RESORT LAKE LUCERNE  
A MURWAB RESORT



SCHWEIZERHOF  
BERN  
A MURWAB HOTEL



ROYAL SAVOY  
LAUSANNE  
A MURWAB HOTEL



# Chancen

# ROOM PRICING



# MOBILE CHECK-IN AND ROOM SELECTION



# FACE RECOGNITION



[ MATCH ]

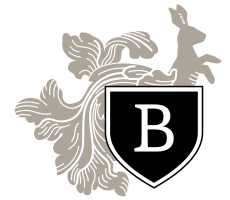
		<b>John Doe</b>	
AGE	35	HEIGHT	5'11"
Occupation	Manager		
Interests	Technology, VR, Travel		
Location	London		

ID 34593457834    HASHCODE 2AB4 CF23 EF98 DA57  
CHECKSUM 893428657843578265785    DB GeneralPublic2A

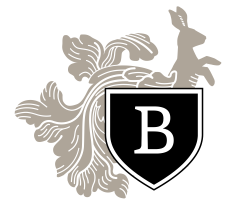
MATCH 99%

Top row of reference photos:  
ID 907963294696    ID 898973289478    ID 984093591409

# ROOM CONTROLS



# VOICE RECOGNITION





# ROBOTICS



# RECHTLICHE RISIKEN



# ROOM PRICING



## EU-Verbraucherrecht: neu Informationspflicht zu personalized Pricing

- *«Hinweis, dass der Preis auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert worden ist;»*
- Nicht: (objektives) dynamic pricing
- Wie informieren (bloss in AGB)? durch Mitgliedstaaten zu regeln
- Umsetzung durch EU-Mitgliedstaaten (Geltung in rund 2 Jahren)
  - Aber: nach gewissen DE-Autoren soll Pflicht bereits nach geltendem Recht bestehen
- Neu: hohe Bussgelder wie in DSGVO
- Bei Angeboten, die (auch) auf EU-Bürger ausgerichtet sind

## Datenschutz:

- CH-Hotels haben regelmässig die EU-Vorschriften zu beachten, d.h. insb. DSGVO (vgl. aktuelles Verfahren in Österreich)
- Nicht nur bei personalized Pricing

## Datenschutz

- **Informationspflicht** bei Daten-Erhebung in Bezug auf die Zusammenführung und Auswertung der Daten (Profiling)
  - Bsp. Einbezug pers. Angaben, wie Beruf und Wohnort, und vergangene Buchungen.
- **Rechtsgrundlage:**
  - Abstellen auf (spezifische) Einwilligung für personalized Pricing faktisch schwierig
  - “überwiegendes berechtigtes Interesse”? Stets mit Unsicherheiten behaftet!
- Einsatz von **Cookies** oder anderen Tracking-Technologien:
  - Bsp. Einbezug der besuchten Websites, potentieller Interessen, Ort des Zugriffs (via IP-Adresse), Endgerät etc.
  - Aktive (informierte) Einwilligung erforderlich, blosses Weitersurfen ungenügend
  - Unabhängig von Personenbezug

## Datenschutz

- **“Automatisierte Entscheidungsfindung”**
  - Widerspruchsrecht der Betroffenen? “erhebliche Beeinträchtigung”?
  - Erforderlichkeit für Vertragsabschluss/-Erfüllung? Recht auf Stellungnahme?
- Ggf. Datenschutz-Folgenabschätzung durchzuführen

## Weitere Aspekte

- **Lauterkeits- und Preisbekanntgaberecht:**
  - Vermeidung von Irreführung: problematisch, z.B. wenn zunächst tiefer Preis angezeigt und dieser im Bestellprozess dann nach Login durch höheren Preis ersetzt wird
- **Kartellrecht:**
  - keine Koordination/Absprache der Preise auf horizontaler und vertikaler Ebene: problematisch: gemeinsame Nutzung von Software/Austausch von Preisen)

# GESICHTSERKENNUNG



[ MATCH ]

		<b>John Doe</b>	
AGE	35	HEIGHT	5'11"
Occupation	Manager		
Interests	Technology, VR, Travel		
Location	London		

ID 34593457834    HASHCODE 2AB4 CF23 EF98 DA57  
CHECKSUM 893428657843578265785    DB GeneralPublic2A

MATCH 99%

- Verarbeitung von **biometrischen Daten!**
  - «*mit speziellen technischen Verfahren gewonnene personenbezogene Daten zu den physischen, physiologischen oder verhaltenstypischen Merkmalen einer natürlichen Person, die die eindeutige Identifizierung dieser natürlichen Person ermöglichen oder bestätigen, wie Gesichtsbilder oder daktyloskopische Daten*»
  - = besondere Kategorien personenbezogener Daten
    - In CH: künftig ebenfalls “besonders schützenswert”
- Verarbeitung zur “Verbesserung/Personalisierung des Services” nur mit **ausdrücklicher Einwilligung** erlaubt
- Zudem:
  - Datenschutz-Folgenabschätzung durchzuführen
  - Datenminimierung-/Sparsamkeit
  - Hohe Anforderungen an System: insb. Schwierigkeit: Scannen (auch) der Gesichter von Gästen, die nicht eingewilligt haben: fraglich, ob tatsächlich anonymisiert durchführbar



# SPRACHSTEUERUNG

*mll*



- **Datenschutzrechtliche Co-Verantwortlichkeit der Hotels?**
  - Mind.: Co-Verantwortlichkeit für Teil der Verarbeitungen, wenn auch Hotel-Leistungen bestellbar (z.B. Room-Service, Spa)
  - Also rechtlich: mind. Information und Einwilligung für Teil der Verarbeitung erforderlich
  - Zudem faktisch: Information zur Beseitigung des Misstrauens der Gäste?
  
- **Unsicherheit, wie Amazon + Co. die Daten im Detail verarbeiten:**
  - *«Wir nutzen Ihre Anfragen an Alexa zum Beispiel, um unsere Systeme zur Spracherkennung und zum natürlichen Sprachverständnis durch maschinelles Lernen zu trainieren. ... Dieses Training basiert zum Teil auf beaufsichtigtem, maschinellem Lernen, einem branchentypischen Prozess, **bei dem Menschen einen sehr kleinen Anteil von Anfragen überprüfen**, um Alexa zu helfen, Anfragen zutreffend zu interpretieren und zukünftig die passende Antwort geben zu können.»*

- Einstellungsmöglichkeiten:
  - Problematisch: Option «Training von Alexa» ist standardmässig aktiviert
  - **Privacy by Default**/Datenminimierung?
  - Möglichkeit zur Löschung der Sprachaufzeichnungen
- Besonderheiten und Erfordernisse bei Alexa for Hospitality, insb.:
  - **Automatische Löschung** der Sprachaufzeichnungen, falls Gast sich nicht mit eigenem Account einloggt
  - Automatische Deaktivierung persönlicher Accounts
  - (Manuelle) Deaktivierung des Mikrofons in allen Zimmern nach Check-Out
- Fokus: Einwilligung/Information betreffend Datenverarbeitung durch Hotels
- Ggf. Joint-Controller-Agreement mit Amazon abzuschliessen

# ROBOTICS



- 
- Rechtliche Anforderungen abhängig von konkreten Funktionalitäten (insb. Interaktionsmöglichkeiten)
  - Wiederum insb. **Datenschutz**:
    - Audiovisuelle Aufnahmen in Hotelgängen, Überwachung oder gar Gesichtserkennung?
    - Steuerung anhand von personenbezogenen Daten?
    - Speicherung von Daten? Etc.
    - Falls ja, insb.:
      - Informationspflicht (z.B. bei Check-In)
      - Rechtmässigkeit ohne Einwilligung der Gäste fraglich

# ROOM CONTROLS UND MOBILE CHECK-IN



## ▪ **Room Controls:**

- Speicherung/Voreinstellung der Präferenzen des Gastes = Datenverarbeitung
- Verknüpfung mit weiteren Daten und Auswertung (**Profiling**)
- Daher wiederum: insb. Informationspflicht und Einwilligung

## ▪ **Mobile-Check-In:**

- Mobile Keys: Zugang zu Zimmer via Bluetooth: über diese Datenverarbeitungen ist ebenfalls zu informieren und ggf. Einwilligung einzuholen
- **einfachere Erfüllung der Informationspflicht und Einholung von Einwilligungen**
  - Aber nach DSGVO: Einwilligung muss gesondert für spezifische Verarbeitung eingeholt werden (“Granularität”)
  - Nicht mit Zustimmung zu AGB gleichsetzen
  - Gesonderte Einwilligung (Check-Box) für Gesichtserkennung, Speicherung Gastpräferenzen, Datenverarbeitung über Alexa etc.

FRAGEN?







**Almir Kalender**

Group IT Director,  
Bürgenstock Selection  
almir.kalender@buergenstock-  
selection.ch  
www.buergenstock.ch



**Michael Schüepp, LL.M.**

Associate, Zürich, MLL  
michael.schueepp@mll-legal.com  
www.mll-legal.com | www.mll-news.com



---

# Besten Dank

Wir danken für Ihre Zeit und Ihr Interesse.