

Tophotel.de

Top hotel

11
2017

■ DAS MAGAZIN DER HOTELLERIE

14

FLÜCHTLINGSUNTERKÜNFT

LEERE BETTEN,

UNGEWISSE ZUKUNFT

84

CYBERKRIMINALITÄT

HACKER NEHMEN

HOTELS INS VISIER

MOTEL ONE

18 SIEGESZUG
IN TÜRKIS

»Sicherheit ist ein mühsamer Aspekt. Darum gewinnt der Kundennutzen, die Security erhält keine oder die zweite Priorität.«



IVAN BÜTLER

ivan.buetler@compass-security.com
Compass Security, Berlin, Jona, Bern,
www.compass-security.com



Hotel von Elio Frapolli in Dietikon (Schweiz). Er ist den Forderungen nachgekommen – und musste dennoch im Nachhinein die gesamte Hard- und Software im Hotel austauschen, was den Hotelier insgesamt rund 100.000 Franken kostete.

In Ivan Büttlers Augen sind gerade Hotels so verwundbar, weil Fremde die Gäste leichter ausspionieren können als in deren Zuhause. Worauf es ein Hacker abgesehen hat, sei ganz unterschiedlich – Kreditkartendaten, persönliche Informationen, oder vertrauliche und geheime Infos von Laptops und Handys. Das Hotel sei auch ein idealer Ort, um Personen zu orten, deren Bewegungen und Kommunikationsverhalten zu analysieren oder auch Trojaner und andere Malware auf die persönlichen Geräte der Hotelgäste zu pflanzen. Wirklich schwierig sei es für einen Profi dabei nicht, ein Hotel oder dessen Gäste zu hacken. »Es kommt einfach darauf an, wie gut der Angreifer ausgerüstet ist«, so Büttler.

Neue Technologien wie Smart-TVs oder digitale Zimmerschlüssel spielen den Hackern dabei in die Karten – denn Hoteliers sehen zunächst den Mehrwert für den Gast und lassen, so Büttler, Sicherheitsaspekte außen vor. »Erst wenn etwas passieren sollte – wenn beispielsweise via eingebaute Kamera des SmartTV irgendwelche unpässlichen Inhalte an die Öffentlichkeit gelangen – wird diese Technik auch als Gefahr und Bedrohung wahrgenommen«, warnt der IT-Experte.

Jedes Hotel sollte sich – und damit auch die Gäste – vor Angriffen aus dem Internet im Vorhinein schützen. So ist es zum Beispiel ratsam, ein effektives Risikomanagement einzuführen, so Alexander Fritz, Geschäftsführer der Fritz&Fritz Risikoberatung. Es gibt für Hotels und Unternehmen einen speziellen Versicherungsschutz. Zum einen ist das eine Eigenschadenversicherung (»Cyber-Versicherung«), die Ansprüche Dritter und deren Abwehr bei Verletzung des Datenschutzes, der Vertraulichkeit und des Persönlichkeitsrechts umfasst. Zum anderen deckt eine sogenannte Cyber-Haftpflicht Schäden durch eigenes Verschulden ab.

Ivan Büttlers Vorschlag: »Ein IT-Sicherheitsbeauftragter sollte sich über die neuen Cyber-Bedrohungen im Klaren sein und ein Abwehr-Sicherheitsdispositiv aufbauen.« Zudem sollte es einen Notfallplan geben, falls ein Cyber-Ereignis eintritt. Dennoch betont er: »Niemand ist vor einer Hackerattacke 100-prozentig sicher.« Sollte ein Hotel Opfer der Cyberkriminalität werden, müsse es seine Sicherheitsmaßnahmen überarbeiten und Anpassungen vornehmen. Der Hotelverband Deutschland rät außerdem dazu, so schnell wie möglich Kontakt mit der Polizei aufzunehmen.

JANINA REICH

SCHARFE NORMEN

Wer geforderte Brandschutzauflagen nicht umgehend erfüllen kann, muss sein Hotel schließen. Behörden wie Bauämter definieren immer höhere Anforderungen und machen auch vor Bestandschutz nicht mehr Halt



Die Nachricht kam völlig überraschend: Ein Hotel im fränkischen Rothenburg erhielt vom Bauamt einen Brief, in dem ein dritter Fluchtweg gefordert wurde. Kostenpunkt: 400.000 Euro. Sollte dieser nicht eingebaut werden, sehe man sich gezwungen, eine Schließung zu veranlassen. Seit mehr als 600 Jahren begrüßt das Hotel Gäste aus Nah und Fern und gilt als eine der ältesten Herbergen Deutschlands. Seit mehr als 100 Jahren ist es in Familienbesitz und wird nun von einer behördlich angeordneten Schließung bedroht. Zwar existieren bereits zwei Fluchtwege, doch die führen nach Ansicht der Behörde über zu lange Gänge und die Treppen seien aus Holz. Zu diesem Ergebnis kam man bei einer Feuerbeschau, die der Betrieb bezahlen musste. Dabei steht das Gebäude unter Denkmalschutz und könnte sich auf den sogenannten Bestandschutz berufen: Ein Gebäude, das einmal zulässigerweise errichtet wurde, ist gegen spätere Rechtsänderungen geschützt. Die Behörde kann also keine Änderungen aufgrund aktueller »Illegalität« verlangen. Veränderungen am Gebäude wie Nutzungsänderungen oder Umbauten grenzen den Bestandsschutz allerdings ein. Der Bestandsschutz kann zudem über Gesetze durchbrochen werden: Liegt eine konkrete Gefahr für Leib und Leben vor, kann die Behörde Änderungen verlangen. Und genau bei diesem Ermessen liegt die Problematik: Experten halten die ständig verschärften Brandschutzbestimmungen für nicht mehr praxisorientiert, zu scharf und vor allem zu teuer. Es bestehe ein Normenschwungel aus Prüfpflichten und technischen Vorgaben, der unter Zeitdruck vom Hotelier umgesetzt werden müsse. Fakt ist: Kann ein Hoteliers Brandschutzauflagen nicht nachweisen, droht eine Nutzungsuntersagung für das Hotel. Wem erhebliche Mängel bekannt sind ohne zu handeln, dem droht sogar der Verlust des Versicherungsschutzes, denn auch der Versicherer verlangt nach Brandschutz. Und noch schlimmer: Wird im Brandfall eine Person verletzt oder stirbt gar jemand, droht dem Hotelbetreiber eine langjährige Haftstrafe.

TIPP: Handeln Sie, bevor die Behörde kommt oder es zum Schadenfall kommt. Beseitigen Sie jederzeit Brandschutzmängel, um möglichen Haftungsrisiken zu entgehen und bitten Sie einen Fachmann um Hilfe, wenn es um die Kommunikation mit dem Bauamt geht!



ALEXANDER FRITZ

(B.A. Versicherungswirtschaft) ist Geschäftsführer der Fritz & Fritz Risikoberatung UG (Margetshöchheim). Er ist auf Risikomanagement-Konzepte und Pakete zur Unternehmensabsicherung für die Hotellerie

spezialisiert. FRITZ & FRITZ GmbH

Tel. 0931-468650 • a.fritz@fritzufritz.de • www.fritzufritz.de