DER SEEHOF

Das Hotel im See

Sehr geehrte Gäste,

aktuell kommt es vermehrt zu betrügerischen Nachrichten im Zusammenhang mit Hotelbuchungen. Die Täter geben sich dabei als Hotel oder als ein an der Buchung beteiligter Dienstleister aus und nehmen teilweise Bezug auf tatsächlich bestehende Reservierungen. Ziel dieser Nachrichten ist es, Gäste zur Eingabe persönlicher Daten oder Zahlungsinformationen auf gefälschten Internetseiten zu bewegen.

Mit dieser Nachricht möchten wir Sie gemäß Artikel 34 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über einen möglichen Datenschutzvorfall informieren.

Wir wissen, wie wichtig die Beziehung zwischen Hotel und Gast ist. Sie lebt von Vertrauen. Ein Datenschutzvorfall kann dieses Vertrauen erschüttern und verständlicherweise Fragen aufwerfen: Was ist mit meinen Daten passiert? Welche Daten sind betroffen? Welche Folgen kann das für mich haben? Und was kann ich jetzt tun?

Auf diese Fragen möchten wir Ihnen nachfolgend so transparent wie möglich antworten.

Was ist passiert?

Für die Verarbeitung von Gäste- und Buchungsdaten setzen wir unter anderem den ChannelManager der Viato GmbH, Burkheimer Str. 3, 79111 Freiburg, als Auftragsverarbeiter ein.

Am 21.11.2026 informierte Viato seine Hotelkunden über einen möglichen Sicherheitsvorfall. Nach Angaben des Unternehmens waren bereits am 20.11.2026 erste Hinweise eingegangen, dass Hotelgäste betrügerische WhatsApp-Nachrichten mit offenbar zutreffenden Buchungsinformationen erhalten hatten.

Die Empfänger wurden darin unter einem Vorwand aufgefordert, Links zu gefälschten Internetseiten aufzurufen und dort persönliche Daten oder Zahlungsinformationen einzugeben.

Viato untersucht derzeit, wie die verwendeten Buchungsinformationen an Unbefugte gelangt sein könnten. Ob die Daten über Systeme von Viato oder über angebundene Drittsysteme erlangt wurden, ist bislang ungeklärt.

Auch ob und in welchem Umfang Buchungsdaten unseres Hotels betroffen sind, konnte bisher nicht abschließend festgestellt werden. Da wir eine Betroffenheit Ihrer Daten nicht ausschließen können, erfolgt diese Information vorsorglich.

DER SEEHOF

Das Hotel im See

Welche Ihrer Daten könnten betroffen sein?

Nach den bisherigen Erkenntnissen von Viato wurden in den bekannt gewordenen betrügerischen Nachrichten insbesondere folgende Informationen verwendet:

- Vor- und Nachname
- Telefonnummer
- Buchungsnummer
- An- und Abreisedatum
- Buchungskanal

Ob darüber hinaus weitere personenbezogene Daten betroffen sind, wird derzeit untersucht.

Nach Angaben von Viato sind keine Zahlungsdaten abgeflossen. Die betrügerischen Nachrichten zielen vielmehr darauf ab, solche Informationen nachträglich durch Täuschung von den Gästen zu erlangen.

Welche möglichen Folgen bestehen für Sie?

Das wesentliche Risiko besteht darin, dass tatsächliche Buchungsinformationen verwendet werden, um betrügerische Nachrichten besonders glaubwürdig erscheinen zu lassen.

Hierdurch könnten Sie dazu verleitet werden, weitere persönliche Daten oder Zahlungsinformationen preiszugeben oder vermeintlich erforderliche Zahlungen vorzunehmen.

Mögliche Folgen sind insbesondere der Missbrauch personenbezogener Daten, weitere Betrugsversuche und finanzielle Schäden.

DER SEEHOF

Das Hotel im See

Was haben wir unternommen?

Nach Bekanntwerden des Vorfalls haben wir unverzüglich mit der technischen und datenschutzrechtlichen Aufarbeitung begonnen.

Wir haben unsere Mitarbeitenden sensibilisiert, unseren externen Datenschutzbeauftragten eingeschaltet, unsere IT-Systeme auf Auffälligkeiten überprüft und die Zugangsdaten zu Viato vorsorglich geändert.

Viato hat nach eigenen Angaben verschiedene Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt, darunter die Einschränkung einzelner Funktionen, die Änderung administrativer Zugangsdaten und die Einbindung eines spezialisierten IT-Sicherheitsunternehmens zur forensischen Untersuchung.

Wir verfolgen die weitere Aufklärung aufmerksam und werden erforderlichenfalls zusätzliche Schutzmaßnahmen ergreifen.

Der Datenschutzvorfall wurde am 24.11.2026 gemäß Artikel 33 DSGVO der für uns zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde gemeldet.

Was sollten Sie jetzt beachten?

Bitte seien Sie besonders aufmerksam bei unerwarteten Nachrichten, die sich auf Ihre Hotelbuchung beziehen. Dies gilt insbesondere für WhatsApp, SMS und E-Mails.

Wir empfehlen Ihnen:

- Öffnen Sie keine Links in verdächtigen oder unerwarteten Nachrichten.
- Geben Sie aufgrund solcher Nachrichten keine Kreditkarten-, Bank- oder sonstigen Zahlungsdaten ein.
- Nehmen Sie keine Zahlungen aufgrund ungeprüfter Zahlungsaufforderungen vor.
- Kontaktieren Sie uns im Zweifel ausschließlich über die Ihnen bekannten offiziellen Kontaktdaten unseres Hotels.

DER SEEHOF
Das Hotel im See

Sollten Sie bereits Zahlungsdaten auf einer verdächtigen Internetseite eingegeben oder eine Zahlung vorgenommen haben, wenden Sie sich bitte unverzüglich an Ihre Bank beziehungsweise Ihr Kreditkartenunternehmen. Lassen Sie gegebenenfalls Ihre Karte sperren und überprüfen Sie Ihre Kontobewegungen. Falls Sie Passwörter eingegeben haben, ändern Sie diese unverzüglich über die offiziellen Zugangswege.

Wir bedauern den Vorfall und die damit möglicherweise verbundenen Unannehmlichkeiten und Verunsicherungen sehr.

Für Rückfragen stehen Ihnen sowohl wir als auch unser externer Datenschutzbeauftragter zur Verfügung:

SHIELD GmbH
Ohlrattweg 5
25497 Prisdorf
E-Mail: info@shield-datenschutz.de

Darüber hinaus haben Sie gemäß Artikel 77 DSGVO das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Mit freundlichen Grüßen

Der Seehof
Ratzeburger Hotel Kontor GmbH