

Allg. Datenschutzinformation der Kneissl Touristik GmbH

Diese Datenschutzerklärung dient dazu, Sie über unsere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aufzuklären. Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst und behandeln Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften, wie beispielsweise der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), sowie dieser Datenschutzerklärung.

Letzte Aktualisierung der Datenschutzbestimmungen: Juli 2025

Allgemeine Informationen zur Datenverarbeitung

Verantwortlicher

Kneissl Touristik GmbH.
Sitz: Linzer Straße 4-6, 4650 Edt/Lambach,
FN 106194 v LG Wels
email: zentrale@kneissltouristik.at,
Tel: 07245 20700

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen

Anfragen zum Thema Datenschutz werden im Unternehmensverbund an zentraler Stelle bearbeitet.

Bei Anfragen zum Thema Datenschutz bzw. zur Wahrnehmung Ihrer nachstehend beschriebenen Rechte erreichen Sie uns unter folgenden Kontaktdaten

Per Post an: sabtours Holding GmbH, Marcusstraße 4, 4600 Wels
Per Mail an: datenschutz@sabtours.at

Verarbeitete Daten

Zur Erbringung unserer Dienstleistungen werden von uns nachstehende Daten verarbeitet:

Kunden- und Interessentenstammdaten: Titel, Anrede, Geschlecht, Vor- und Nachname(n), Adresse, Geburtsdatum und Alter, E-Mail-Adresse, Telefonnummer(n), Kundennummer, ggf. Familienstand, Datum der Erstanlage, Bonität, Name und Telefonnummer und ggf. E-Mail Adresse einer Notfallkontaktperson, Kundenhistorie

Kunden- und Interessentenmerkmale: Interessen, Ernährungsweise, Vorlieben, besondere (Reise-)Gewohnheiten, Reisewünsche, Hobbies, Katalogbestellungen

Zahlungsdaten: Kreditkarte, Bankverbindung, Transaktionen

Versicherungsdaten für Reiseversicherungen: Art, Dauer, Höhe der Versicherung, Versicherungsfälle (sofern wir für die Abwicklung verantwortlich sind), Versicherer

Reise- und Angebotsdaten: Buchungs- und Abreisedaten, Mitreisende, Destination, Verkehrsmittel, Unterbringungsart und -kategorie, Reiseverlauf (Route), ggf. Reklamationen oder Schadensfälle.

Reklamationen, Feedback, Schadensfälle: Feedback-Formulare, eingesendete schriftliche Rückmeldungen, Reklamationen, Schäden.

Newsletter: An-/Abmeldedaten (Zeitpunkt, u.U. IP-Adresse, Einwilligung, gewählte Newsletter Kategorien), Öffnungs- und Klickverhalten (Zeitpunkt der Zustellung, Zeitpunkt der Öffnung, Dauer der Öffnung, IP-Adresse der Öffnung, verwendetes E-Mail Programm (Mail Client), welcher Link geklickt wurde sowie der Zeitpunkt des Klicks).

Verarbeitete Daten besonderer Kategorie nach Art 9 DSGVO (besonders sensible Daten)

Zur Erbringung unserer Dienstleistungen (z.B.: für die Buchung von Flügen in bestimmte Destinationen oder bei bestimmten Fluglinien; zur Auskunft von Einreisebestimmungen im

betreffenden Reiseland oder für die Abwicklung von Versicherungsfällen) sind wir gezwungen, besonders sensible Daten (insbesondere Ausweisdaten oder Daten zu vorliegenden Impfungen oder sonstige Gesundheitsdaten) von Ihnen zu verarbeiten und ggf. an Dritte weiterzuleiten. Wir benötigen dazu Fotokopien oder Scans von Dokumenten.

Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt auf Basis Ihrer jederzeit widerrufbaren Einwilligung gem. Art 6 Abs 1 lit a DSGVO. Beachten Sie bitte, dass die Erfüllung unseres Geschäftszwecks durch Ihren Widerruf unter Umständen unmöglich wird. Wenn Sie uns diese Daten nicht zur Verfügung stellen, werden wir den Abschluss des Vertrags oder die Ausführungen des Auftrags in der Regel ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und folglich beenden müssen.

Verarbeitete besonders sensible Daten:

Ausweisdaten (Ausstellungsdatum, Ablaufdatum, Ausstellende Behörde, Nationalität, Geschlecht, Ausweisnummer, Geburtsort, Körpergröße, Vermerke)

Gesundheitsdaten (Impfstatus, Allergien und Unverträglichkeiten, Krankheiten, Reiseverhinderungsgründe, Körpergewicht [z.B.: für spezielle Flugbuchungen], ...)

Daten, die für die Bereitstellung von „Special Assistance“ (z.B.: barrierefreies Reisen, Rollstuhl, Rollator, medizinische Anforderungen, etc.) notwendig sind.

Zwecke der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zu folgenden Zwecken:

Vertragsanbahnung, Bedarfsermittlung, Beratung und Angebotslegung.

Ermittlung von Anforderungen, Bedürfnissen, Wünschen und Vorgaben für die Erstellung von Reisevorschlägen und Angeboten.

Erstellung von Reisevorschlägen und maßgeschneiderten Angeboten basierend auf individuellen Wünschen und Anforderungen.

Ggf. Weiterleitung von Daten an Auftragsverarbeiter zur Abfrage von Kontingenten und Verfügbarkeiten, sowie Preisen und Optionen.

Unterstützung bei der Vorbereitung von Reiseunterlagen, wie Visa, Genehmigungen oder Einreisebestimmungen.

Vertragserfüllung und -abwicklung:

Bearbeitung und Abwicklung von Reisebuchungen, einschließlich Flugtickets, Hotelreservierungen, Mietwagen, Eintrittskarten, Reiseversicherungen und Zusatzleistungen.

Erstellung und Übermittlung von Buchungsbestätigungen, Rechnungen und Reiseunterlagen.

Bearbeitung und Buchung von ausgewählten Reiseprodukten und Weiterleitung an Auftragsverarbeiter zur (Vorbereitung der) Vertragserfüllung.

Bearbeitung von Änderungen oder Stornierungen von Buchungen.

Abwicklung von Zahlungsvorgängen und Rückerstattungen.

Zur Bonitätsprüfung.

Vor- und Nachbereitung von Verträgen mit Leistungserbringern, Auftragsverarbeitern und Dienstleistern in Bezug auf die Vertragserfüllung.

Zur Aufrechterhaltung einer Geschäftsbeziehung: Zur Kommunikation mit Ihnen über Ihre Anfragen, Buchungen und um Ihnen wichtige Informationen zu übermitteln.

24/7 Notruf und Kontaktmöglichkeit

Zur Bereitstellung eines rund um die Uhr Bereitschafts- und Notrufdienstes.

Zur raschen und unkomplizierten Abhilfe in Notsituationen und bei unvorhersehbaren Ereignissen.

Zur Kommunikation mit Leistungsträgern und Reisenden.

Kundensupport und Kommunikation

Beantwortung von Anfragen zu bestehenden Buchungen oder allgemeinen Reiseinformationen.

Benachrichtigungen über Änderungen oder Störungen in Reiseplänen (z.B. Flugzeitenänderungen, Stornierungen).

Zur Abhilfe in Sondersituationen (Notfällen oder kurzfristigen Änderungen).

Abwicklung von Sonderwünschen und besonderen Anforderungen

Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Gesundheitsdaten) für die Bereitstellung von Special Assistance (z. B. barrierefreies Reisen, medizinische Anforderungen) oder für die Erfüllung von anderen (vor-)vertraglichen Bedingungen (z.B. Gesundheitsdaten in Bezug auf Allergien und Unverträglichkeiten).

Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen

Aufbewahrungspflicht für rechnungsrelevante Daten gem. BAO.

Auskunft über Einreise- und Visabestimmungen gem. gesetzlicher Bestimmungen für Reisevermittler und -Veranstalter.

Bereitstellung von Informationen für Behörden (z.B. bei Zoll- oder Einreisevorschriften, Notfallmaßnahmen).

Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten (z.B. bei Reiseversicherungen oder Sicherheitsvorschriften).

Reklamations- und Schadensfallbearbeitung

Bearbeitung von Beschwerden oder Reklamationen im Zusammenhang mit Reisen oder Dienstleistungen.

Unterstützung bei der Abwicklung von Ansprüchen gegenüber Reiseversicherern oder anderen Vertragspartnern.

Zur Geltendmachung oder zur Abwehr von Rechtsansprüchen.

Abwicklung von Versicherungsfällen

Bearbeitung und Abwicklung von Versicherungsfällen (Reiseverhinderungsgründen, Reiseabbruch, Gepäcksverlust oder -beschädigung,...)

Statistische Analysen und Optimierung

Erstellung von Statistiken und Berichten zur Optimierung der angebotenen Dienstleistungen und Geschäftsprozesse.

Analysen und Auswertungen in Bezug auf interne Kostenrechnung und Wirtschaftlichkeitsprüfung.

Verwaltung von Fundgegenständen

Erfassung und Verwaltung von Fundgegenständen, sowie Dokumentation von Verlustmeldungen. Kommunikation mit Kunden zur Rückgabe solcher Gegenstände.

Kundenbetreuung und Profiling

Erstellung von Kundenprofilen, um Reisepräferenzen und Interessen besser zu verstehen.

Analyse früherer Buchungen und Vorlieben, um zukünftige Angebote individuell anzupassen.

Marketing und Werbung und Bestandskundenmarketing

Zusendung von Informationen zu Sonderangeboten, (neuen) Reiseprodukten und Dienstleistungen.

Personalisierte Werbung basierend auf vorherigen Buchungen oder Reisepräferenzen.

Veranstaltungen und Vorträge

Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Vorträgen, einschließlich der Anmeldung und Kommunikation mit den Teilnehmern.

Anfertigung und Veröffentlichung von Foto- und Videoaufnahmen im Rahmen der Veranstaltung, sofern eine ausdrückliche Einwilligung vorliegt.

Gewinnspiele

Verarbeitung von Daten zum Zweck der Durchführung des Gewinnspiels, einschließlich der Organisation, der Ermittlung von Gewinner, der Gewinnbenachrichtigung und der Auslieferung von Preisen.

Anfertigung von Foto- und Videoaufnahmen der Teilnehmer und Gewinner, sofern eine entsprechende Einwilligung vorliegt.

Veröffentlichung von Daten der Teilnehmer und Gewinner auf unseren Websites, den sozialen Medien oder in anderen Publikationen für Werbe- und Marketingzwecke. Die Veröffentlichung der

Fotos erfolgt nur mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, die vor der Aufnahme eingeholt wird und jederzeit widerrufen werden kann.

Newsletter

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, sich für unseren E-Mail-Newsletter zu registrieren, mit dem wir Sie über aktuelle Angebote und Neuigkeiten und relevante Themen informieren (Direktmarketing). Die Anmeldung zu unserem Newsletter erfolgt grundsätzlich in einem sog. Double-Opt-In-Verfahren: Nach der Anmeldung erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie um Bestätigung Ihrer Anmeldung gebeten werden. Diese Bestätigung ist notwendig, damit sich niemand mit fremden E-Mail-Adressen anmelden kann. Die Anmeldungen zum Newsletter werden protokolliert, um den Anmeldeprozess entsprechend den rechtlichen Anforderungen nachweisen zu können. Die Anmeldung ist aber auch durch schriftliche Eingabe möglich, beispielsweise durch Angabe Ihrer E-Mail Adresse auf einem Formular mit ausdrücklichem Wunsch zur Anmeldung. In diesem Fall ist eine weitere Bestätigung der E-Mail Adresse (Doppel Opt-In) nicht erforderlich.

Die Verarbeitung Ihrer E-Mail-Adresse für den Newsletterversand erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie können diese Einwilligung jederzeit widerrufen, z. B. über den "Abmelden"-Link im Newsletter. Der Widerruf lässt die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung unberührt. Wenn Sie Ihre Daten ändern möchten, können Sie den entsprechenden Daten-ändern-Link im Newsletter verwenden.

Für den Versand und die Analyse unserer Newsletter verwenden wir eine Software eines Drittanbieters, mit welchem ein Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen wurde. Zur kontinuierlichen Verbesserung unseres Newsletters zeichnen wir das Öffnungs- und Klickverhalten auf und erfassen technische Daten wie: verwendete Mail-Clients oder verwendete Endgeräte.

Automatisierte Entscheidungsfindung (Profiling)

Im Rahmen und zur Vorbereitung unserer Dienstleistungen setzen wir zur Erreichung des Geschäftszwecks, insbesondere zur Vermittlung von maßgeschneiderten Reisen, ein Profiling ein. Dabei werden Informationen zu Ihren Vorlieben, Interessen, Hobbies und bisherigen Buchungen analysiert, um Ihnen gezielt Reisevorschläge und -angebote zu unterbreiten, die Ihren individuellen Bedürfnissen entsprechen. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen dazu, Ihnen eine bessere Angebotslegung zu ermöglichen und die Qualität unserer Vertragsleistung zu steigern. Eine vollständig automatisierte Entscheidungsfindung, die rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt, findet nicht statt. Diese Datenverarbeitung erfolgt zur Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Basis der folgenden Rechtsgrundlagen:

Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, sofern wir Ihre ausdrückliche Einwilligung zu der Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten für einen spezifischen Zweck eingeholt haben. Ihre Einwilligung ist jederzeit widerrufbar.

Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO für die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen.

Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung.

Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung eines berechtigten Interesses.

Berechtigte Interessen

Die Weitergabe von Daten innerhalb des Unternehmensverbundes erfolgt auf Basis unseres berechtigten Interesses an einer effizienten Organisation und Verwaltung unserer Geschäftsprozesse. Wir stellen dabei sicher, dass die Datenweitergabe auf das notwendige Maß beschränkt ist, eine rollen- und aufgabenbasierte Zugriffskontrolle innerhalb der Systeme erfolgt und die Rechte der betroffenen Personen (insbesondere auf Auskunft, Löschung, Widerspruch) jederzeit gewahrt bleiben.

Im Falle von Rechtstreitigkeiten dient die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen und liegt somit ebenso in unserem berechtigten Interesse. Wir stellen dabei sicher, dass nur die notwendigen Daten für die konkrete Rechtsverfolgung verarbeitet werden und die Rechte der betroffenen Personen jederzeit gewahrt bleiben.

Ebenso führen wir Bestandskundenmarketingmaßnahmen mit dem berechtigten Interesse an Umsatzsteigerung durch Werbung bei unseren Bestandskunden durch. Hierfür besteht ein absolutes Widerspruchsrecht iSd. Art 21 Abs 4 DSGVO.

Nach sorgfältiger Abwägung überwiegen die berechtigten wirtschaftlichen und organisatorischen Interessen der Verantwortlichen an der beschriebenen Verwendung der Daten vor den schutzwürdigen Interessen oder Grundrechten der betroffenen Personen. Die Verarbeitung erfolgt in angemessenem Umfang, zweckgebunden und unter Berücksichtigung der Datenschutzrechte der betroffenen Personen.

Datenquellen

Die von uns verarbeiteten Daten stammen aus nachfolgend genannten Datenquellen:

- Vom Betroffenen selbst
- Unter Umständen vom Reiseanmelder oder von Mitreisenden (wenn die Daten des Betroffenen durch diese genannten Personen an uns weitergegeben werden)
- Reisebüros und Agenturen
- Banken, Zahlungsdienstleister, Bonitätsbewerter, Kreditinstitute, Auskunftsbüros (z.B.: KSV)
- Firmenbuch oder sonstige Gerichte und Behörden

Empfänger der Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden an folgende Empfänger und Auftragsverarbeiter weitergegeben:

(Reise-)Dienstleister, um die gebuchten Leistungen zu erbringen (Reiseveranstalter, Reisevermittler, Unterkünfte und Hotels, Veranstaltungszentren, Fluglinien, Consolidator, Leistungsträger, Reedereien, Autovermietung, Beförderungsunternehmen, Anbieter von (Reise-)Versicherungen, Buchungsplattformen, Ticketverkaufsstellen, etc...).

Technische Dienstleister, die uns bei der Bereitstellung unserer Dienste unterstützen (Reservierungssysteme, Mid-Office-Systeme, Bezahlplattformen, Payment Provider, Softwareanbieter (z.B. Newsletter-Versand, Google, Meta, Microsoft, etc.), ...).

Steuerberater/Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte, Banken, Zahlungsdienstleister und Inkasso-Büros

Behörden und öffentliche Stellen im Falle gesetzlicher Vorschriften.

Insbesondere ausländische Vertretungen und/oder Konsulate zur Abwicklung von (Ein-) Reiseformalitäten (z.B. Visa).

Innerhalb des Unternehmensverbundes an Mutter-, Tochter- oder Schwesterunternehmen.

Datenübertragung ins Ausland und Drittländer

Im Rahmen unserer Vertragsbeziehungen mit Ihnen übertragen wir personenbezogene Daten auch an Dienstleister oder Partnerunternehmen, die in anderen Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) ansässig sind. Diese Übertragungen sind gemäß Art. 44 ff. DSGVO zulässig, da alle Länder des EWR ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten gewährleisten.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass zur Erbringung unserer Dienstleistungen und in Abhängigkeit vom Auftragsverhältnis (Art, Umfang und Details der Reise und Reiseteilnehmer), vom Empfänger der Daten (Reiseveranstalter oder sonstiger Leistungsträger) und den gesetzlichen Bestimmungen der Zieldestinationen (Visa-, Einreise- oder Gesundheitsvorschriften) personenbezogene Daten von uns an Dritte außerhalb des EWR (und damit außerhalb des Schutzraumes der EU-DSGVO) übermittelt werden müssen. Die

Übermittlung und Verarbeitung erfolgt auf Basis Ihrer jederzeit widerrufbaren Einwilligung iSd. Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO bzw. ist zur Erfüllung des Vertrages iSd. Art. 49 Abs. 1 lit. b DSGVO notwendig. Beachten Sie bitte, dass die Erfüllung unseres Geschäftszwecks durch Ihren Widerruf unter Umständen unmöglich wird. Wenn Sie uns diese Daten nicht zur Verfügung stellen oder uns die Übermittlung ins Drittland untersagen, werden wir den Abschluss des Vertrags oder die Ausführungen des Auftrags in der Regel ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und folglich beenden müssen.

Speicherdauer

Wir verarbeiten die Daten während aufrechter Geschäftsbeziehung.

Darüber hinaus verarbeiten wir personenbezogene Daten grundsätzlich noch 40 Monate nach Vertragsbeendigung (36 Monate mögliche vertragliche Schadenersatzansprüche + max. 4 Monate Zustelldauer einer Klage). Möglicherweise müssen wir Daten für anhängige oder drohende Rechtsverfahren auch darüber hinaus speichern.

Danach erfolgt eine Speicherung von personenbezogenen Daten nach den gesetzlichen Vorgaben zur Aufbewahrungsdauer, beispielsweise von rechnungsrelevanten Daten noch bis zum Ende der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht von derzeit 7 Jahren.

Daten, die wir aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) verwenden, werden von uns so lange verarbeitet, bis Sie diese Einwilligung widerrufen oder die Grundlagen für die Verarbeitung wegfallen.

Betroffenenrechte und Aufsichtsbehörde

Rechte des Kunden

Art. 7 Abs. 3 DSGVO „Widerrufsrecht“: Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung.

Art. 15 DSGVO „Auskunft“: Sie haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten.

Art. 16 DSGVO „Berichtigung“: Sie haben das Recht, die unverzügliche Berichtigung oder Vervollständigung aller Sie betreffenden unrichtigen personenbezogenen Daten zu verlangen.

Art. 17 DSGVO „Löschung“ (Recht auf Vergessenwerden): Sie haben das Recht, die Löschung aller Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen, und wir haben die Pflicht, Daten unter bestimmten Umständen zu löschen.

Art. 18 DSGVO „Einschränkung“: Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.

Art. 21 DSGVO „Recht auf Widerspruch“: Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstaben e oder f erfolgt, Widerspruch einzulegen.

Art. 77 DSGVO „Beschwerderecht“: Diese Rechte können Sie jederzeit geltend machen, indem Sie sich direkt an den Verantwortlichen wenden. Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie sich bei einer Datenschutzbehörde beschweren.

Aufsichtsbehörde

Österreichische Datenschutzbehörde,
Barichgasse 40-42,
1030 Wien
E-Mail: dsb@dsb.gv.at,
Telefon: +43 1 52152-0