



POLICY ZUR HANDHABUNG VON KUNDENKONTAKTDATEN

März 2024

Policy zur Handhabung von Kundenkontaktdaten

1. Ziel

Die Eurowings Policy zur Handhabung von Kundenkontaktdaten dient allein dem Ziel, den gemeinsamen Fluggästen ein reibungsloses Flugerlebnis zu bieten. Dies erfordert im Falle von Flugunregelmäßigkeiten (nachfolgend „IROP“ abgekürzt, entsprechend der von der IATA ebenfalls international verwendeten Abkürzung für „irregular flight operations and disruptions“) eine schnelle, transparente und verständliche Information des Fluggastes. Um diese schnelle Kommunikation sicherzustellen, ist es notwendig, den Fluggast bereits bei der Buchung darüber zu informieren, dass er ausdrücklich gebeten wird, der Fluggesellschaft seine Emailadresse und/oder seine Mobilfunknummer anzugeben, um im Falle von IROP von dieser unmittelbar und direkt informiert zu werden.

2. Operative und rechtliche Anforderlichkeit

Die unmittelbare Kommunikation mit dem Fluggast ist zur Vermeidung von Nachteilen aus einer Kommunikationsverzögerung und damit zur Verhinderung von (vermeidbaren) Nachteilen des Fluggastes sowie zur Verhinderung von nach der Fluggastrechte VO von Eurowings zu leistenden Unterstützungs-, Ausgleichs- oder Erstattungsleistungen regelmäßig unerlässlich.

Eurowings kennt jeden gebuchten Fluggast eines unmittelbar bevorstehenden Fluges, unabhängig davon, zu welcher Zeit, in welcher Zeitzone und an welchem Ort der Abflug stattfinden soll und unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt in Deutschland am Ort des Vertriebspartners gerade Nachtzeit, Sonntag oder ein gesetzlicher Feiertag ist.

Der Vertriebspartner könnte sich sogar schadensersatzpflichtig machen, wenn er den Fluggast nicht über die Möglichkeit der Angabe der unmittelbaren Kontaktmöglichkeiten „E-Mail“ und „Mobilnummer“ informiert und dann durch eine Verzögerung der Kommunikation im Falle einer IROP dem Fluggast dadurch ein (größerer) Nachteil entsteht.

Beispiel:

Fluggast ist ursprünglich für Montag 09.05 nach MUC – CGN auf EW 91 gebucht. EW 91 MUC – CGN muss kurzfristig Samstagabend aufgrund unvermeidbar außergewöhnlicher Umstände abgesagt werden. EW kann aber anbieten, dass Fluggast um 12.30 MUC – HAM und dann später HAM – CGN fliegen kann.

Nur, wenn EW den Fluggast kurzfristig erreichen kann, besteht die Chance, den Fluggast zum frühestmöglichen Zeitpunkt an sein Ziel zu befördern und damit aus der Fluggastrechte-VO bestehende Ansprüche des Passagiers zu minimieren und/oder zu vermeiden und den Fluggast zufriedenzustellen.

Kann EW nur den Vertriebspartner informieren, wird dort die Information u.U. zu spät verarbeitet und der Fluggast verspätet über eine zur Schadensminderung erfolgte Umbuchung informiert.

Der Fluggast könnte den Vertriebspartner auf Schadensersatz in Anspruch nehmen (entweder nutzlose Aufwendungen oder Mehrkosten eines anderweitig gebuchten Ersatzfluges), da er argumentieren kann, dass der zusätzliche Schaden nur deshalb entstanden ist, weil er nicht rechtzeitig vom Vertriebspartner über von EW bereits bereitgestellte Informationen informiert worden war!

3. Rechtliche Grundlage

Spätestens seit dem Inkrafttreten der neuen Regeln aus der IATA Resolution 830d am 1. Juni 2019 besteht die Verpflichtung des Vertriebspartners (Agenten) zur Nachfrage bei den Fluggästen nach Angabe von Emailadresse und/oder Mobilfunknummer.

Die IATA sieht für die Eingabe der Kunden-Kontaktinformationen im PNR das von ihr geschaffene standardisierte „SSR CTC“-Format vor:

SSR CTCE (das E steht für E-Mail-Adresse)

SSR CTCM (das M steht für Mobiltelefonnummer)

SSR CTCR (das R steht für Restricted; der Fluggast möchte keine Benachrichtigungen von der Airline erhalten)

Die Kunden-Kontaktinformationen sind in den PNR einzutragen.

Im Rahmen der IATA-Resolution 830d ist Eurowings, wie alle IATA-Mitglieder, verpflichtet, die im Rahmen des „SSR CTC“-Formats erlangten Kundenkontaktinformationen ausschließlich für die Kommunikation im Rahmen von IROP zu verwenden und sie nicht für andere Zwecke, insbesondere nicht zu Marketingzwecken, zu nutzen.

Fundstelle IATA Resolution 830d:

<https://www.iata.org/en/fmc-documents/66d008ff-94e1-4e26-bf5c-0e2b2c64ea56/>

Wichtig! Mögliches Haftungsrisiko für den Vertriebspartner

Gibt der Vertriebspartner für den Fluggast in den PNR „SSR CTCR“ ein, teilt er der Eurowings damit mit, dass der Fluggast auf Nachfrage ausdrücklich dem Vertriebspartner mitgeteilt hat, dass er keine Benachrichtigungen von Eurowings direkt erhalten möchte. Kommt es zu einer IROP und der Fluggast hat aufgrund der Nichtbenachrichtigung größere Nachteile als andere Fluggäste, die von Eurowings direkt noch rechtzeitig informiert werden konnten, kann es sein, dass der Fluggast Schadenersatzansprüche gelten macht, weil er nicht rechtzeitig benachrichtigt wurde. Eurowings war aufgrund des Eintrags „SSR CTCR“ gar nicht berechtigt, den Kunden zu informieren.

Im Zweifel muss aber der Vertriebspartner tatsächlich nachweisen können, dass der Vertriebspartner

- a) den Fluggast um die Kundenkontaktinformationen gebeten hat und
- b) der Fluggast die Angabe und die Benachrichtigung ausdrücklich abgelehnt hat.

Kann der Vertriebspartner dies nicht nachweisen, kann der Fluggast in der Regel dem Grunde nach Schadensersatzansprüche gegen den Vertriebspartner aus einer Verletzung der Vermittlungspflichten geltend machen, sofern er von seinem Vertriebspartner nicht in ausreichender Weise informiert wurde. Darüber hinaus kann EW gegenüber dem Vertriebspartner Regress wegen eventuell geleisteter Zahlungen aus der Fluggastrechte VO nehmen, die nur dadurch entstanden sind, dass der Vertriebspartner Informationen zu spät an den Kunden weitergeleitet hat.

4. Eurowings Policy

Eurowings nimmt die Sorgen der Vertriebspartner hinsichtlich einer theoretisch möglichen missbräuchlichen Verwendung der im Rahmen des SSR CTC angegebenen Kundenkontaktinformationen sehr ernst.

Wie oben dargestellt, ist die Verwendung der im Rahmen des „SSR CTC“-Formats im PNR eingetragenen Kunden-Kontaktinformationen allein nach der IATA-Resolution 830d schon unzulässig. Allein aufgrund dieser Verpflichtung ist für Eurowings eine andere Nutzung ausgeschlossen.

Eurowings verpflichtet sich aber gegenüber ihren Vertriebspartnern über die IATA-Resolution 830d hinaus freiwillig, die im Rahmen des „SSR CTC“-Formats im PNR eingetragenen Kunden-Kontaktinformationen grundsätzlich nicht zu nutzen, wenn eine IROP bereits mehr als 72h vor dem ursprünglich geplanten Flug bekannt ist und an die Kunden eben nicht eigenständig heranzutreten.

In diesen Fällen, wird Eurowings grundsätzlich zunächst ausschließlich den Vertriebspartner über die IROP und mögliche Alternativlösungen informieren, so dass in der Regel der Vertriebspartner mit dem Fluggast die passende Alternative besprechen und klären kann.

Nur für den Fall, dass Eurowings auf die Information des Vertriebspartner keine Rückantwort innerhalb einer angemessenen Zeit erhält, wird Eurowings den Fluggast selbst kontaktieren, um Nachteile für den Fluggast, die EW und den Vertriebspartner zu vermeiden.

5. Transparenz – Kommunikation von Eurowings mit Direktkunden

Eurowings respektiert die Kundenloyalität und den Betreuungsanspruch der Vertriebspartner für deren Fluggäste uneingeschränkt.

Jedem Fluggast steht es aber frei, einen Eurowings-Flug über einen anderen Vertriebspartner oder über Eurowings direkt zu buchen. Oder z.B. den Eurowings – Newsletter zu abonnieren.

Eurowings wird Emailadressen und Mobilfunknummern nur dann zu Marketingzwecken nutzen, wenn Eurowings die Erlaubnis zur Nutzung dieser Daten von dem Fluggast selbst erhalten hat.

Beispiel:

Wenn also der Fluggast sich mit derselben Emailadresse zum Newsletter von Eurowings anmeldet, die er anlässlich einer Flugbuchung über den Vertriebspartner bei dem Vertriebspartner im Rahmen des „SSR CTC“-Formats im PNR hat eintragen lassen, wird Eurowings diesem Fluggast selbstverständlich in Zukunft den angeforderten Newsletter senden, solange der Fluggast dies wünscht und der Zusendung nicht widerspricht. Denn die Verwendung der Emailadresse für den Newsletter erfolgte nicht deshalb, weil die Emailadresse als SSR CTCE im PNR eingetragen war, sondern weil der Kunde diese Emailadresse für die Newsletter-Anmeldung bei Eurowings selbst verwendet hat.

Selbstverständlich hat Eurowings nicht nur die datenschutzrechtliche Verpflichtung aus der DSGVO, die rechtmäßige Erlaubnis der Kunden-Kontaktinformationen zu Marketingmaßnahmen jederzeit nachweisen zu können, sondern ist hier auch gegenüber den Vertriebspartnern offen und transparent – die Vertriebspartner können sich sicher sein, dass Eurowings nachweisen kann, dass eine direkte werbliche Ansprache aus einem eigenen Recht und mit gesondert für diese Zwecke erhobenen Kunden-Kontaktinformationen erfolgte.

In der Praxis bedeutet dies, dass die Vertriebspartner sicher sein können, dass die Kunden-Kontaktinformationen aus den SSR CTC Feldern des PNR von Eurowings nicht zu Marketingzwecken genutzt werden. Darüber hinaus steht es dem Kunden des Vertriebspartners jedoch frei, diese Informationen bei anderer Gelegenheit selbst gegenüber Eurowings anzugeben und Eurowings zu gestatten, diese separat erhaltenen Kunden-Kontaktinformationen erlaubterweise zu Marketingzwecken zu nutzen.

Wir hoffen, dass wir mit dieser Policy Klarheit, Transparenz und Vertrauen bei den Vertriebspartnern schaffen.