

# TRAVEL IUS

---

Ausgabe 3, 19. Februar 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt

---

## 7. Sammeln von Kundendaten – Customer Relationship Management

Unternehmen wird geraten, viele Daten über die Kunden zu sammeln, damit sie möglichst persönlich beraten werden können. Früher waren das Karteikarten, heute heisst dies "Customer Relationship Management".

Das Eidgenössische Büro für Konsumentenfragen hat in "Konsumentenpolitik – Newsflash" Dezember 2012 Januar 2013 vom 5.2.2013 einen interessanten Artikel zu diesem Thema publiziert. Der Artikel stützt sich auf eine Studie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Bei diesen Customer Relationship Management Systemen ist immer der Datenschutz zu berücksichtigen. Kundendaten dürften nicht einfach so gesammelt werden. Vielmehr sind die Bedingungen des Datenschutzgesetzes zu berücksichtigen. Damit scheint es aber noch schlecht bestellt zu sein. Gemäss Studien würden die Unternehmen zwar den Datenschutz als "wichtig" oder "sehr wichtig" einstufen, doch die guten Absichten werden in der Praxis selten umgesetzt(!). Die Untersuchung zeigt, dass den Unternehmen generell das Wissen bezüglich Datenschutz fehlt. ([www.konsum.admin.ch](http://www.konsum.admin.ch) unter "Aktuell" – "News").

Informationen zum Datenschutz finden Sie auch auf der Seite des Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten, <http://www.edoeb.admin.ch>

---

Auszug aus "Travel ius" Nr. 3, 19. Februar 2013

© Rolf Metz, 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt  
Postfach 509, CH-6614 Brissago  
Telefon 091 793 03 54, Telefax 091 793 03 55  
[info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info[at]reisebuerorecht.ch)  
[www.reisebuerorecht.ch](http://www.reisebuerorecht.ch)

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.