

Datenschutzerklärung der CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH – Produkt „Reiseplaner“

Stand: 14.07.2026

1. Allgemeines

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie gemäß den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) darüber, welche personenbezogenen Daten (nachfolgend „Daten“) wir im Zusammenhang mit dem Produkt „Reiseplaner“ verarbeiten, zu welchen Zwecken dies geschieht und auf welcher Rechtsgrundlage. Wir legen dabei besonderen Wert auf Transparenz, Zweckbindung und Datenminimierung (Art. 5 Abs. 1 lit. a–c DSGVO). Diese Erklärung gilt für alle Verarbeitungen personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung des Reiseplaners über unsere Webseiten und mobilen Apps (iOS/Android).

Der Reiseplaner ist ein chatbasierter digitaler Assistent für Reiseplanung und -buchung. Er unterstützt Sie insbesondere bei der Suche, Zusammenstellung und Buchung einzelner Reisebestandteile (z. B. Flug, Unterkunft, Mietwagen, Aktivitäten) sowie bei der Verwaltung Ihrer Reise in einer zentralen digitalen „Reisemappe“. Die CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH (nachfolgend „CHECK24 Individualreisen“, „wir“ oder „uns“) erbringt selbst keine eigenen Reiseleistungen, sondern vermittelt Reisebestandteile an Vergleichsportal-Partner und/oder externe Leistungsträger. Für jeden Reisebestandteil kommt – neben dem Plattformvertrag über die Nutzung des Reiseplaners – ein eigenständiger Vertrag mit dem jeweiligen Anbieter (z. B. einem CHECK24-Vergleichsportal-Partner oder einem direkten Leistungsträger) zustande.

2. Verantwortliche Stelle

CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH

Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf, Deutschland

E-Mail: individualreisen_datenschutz@check24.de

Hinweis: Nachfolgend wird die CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH als verantwortliche Stelle auch als „wir“ oder „uns“ bezeichnet. Informationen zur gemeinsamen Verantwortlichkeit mit Partnerunternehmen finden Sie unten in Abschnitt 3.3.

3. Datenverarbeitungen und Rechtsgrundlagen

Im Folgenden beschreiben wir die einzelnen Verarbeitungsvorgänge, die bei Nutzung des Reiseplaners stattfinden – jeweils mit Zweck, verarbeiteten Datenarten, Rechtsgrundlage, Empfängern, Speicherdauer und ggf. Drittlandbezug. Für jeden Vorgang gewährleisten wir, dass nur diejenigen Daten verarbeitet werden, die für den angegebenen Zweck erforderlich sind (Prinzip der Datenminimierung). Sofern wir Daten für einen Zweck nicht mehr benötigen, werden sie gelöscht oder anonymisiert (siehe zu den Speicherdauern Abschnitt 7). Wir treffen zudem technische und organisatorische

Maßnahmen, um die Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer Daten zu schützen (Art. 5 Abs. 1 lit. f DSGVO – Integrität und Vertraulichkeit).

3.1. Nutzung der Webseite/App (technische Bereitstellung und Sicherheit)

Beim Aufruf unserer Webseiten oder unserer mobilen App verarbeiten wir diejenigen Daten, die technisch erforderlich sind, um Ihnen die Inhalte anzuzeigen und die Stabilität sowie Sicherheit unseres Dienstes zu gewährleisten. Dies umfasst z. B. IP-Adresse, Datum und Uhrzeit der Anfrage, konkret aufgerufene Seite/Datei, HTTP-Statuscode, übertragene Datenmenge, Referrer-URL (die zuvor besuchte Seite) sowie Informationen zu Ihrem Betriebssystem und Browsertyp/-version. Falls Sie in der Vergangenheit in ein CHECK24-Kundenkonto eingeloggt waren, kann zudem eine Kundenkonto-ID (Wiedererkennung-Cookie) ausgelesen werden.

Diese technischen Zugriffsdaten werden in Server-Logfiles für maximal 10 Tage gespeichert und dann automatisch gelöscht oder anonymisiert. Diese Speicherdauer ist erforderlich, um bei komplexen oder zeitverzögerten Cyberangriffen sowie hartnäckigen technischen Störungen eine verlässliche forensische Fehleranalyse und Missbrauchsprävention durchführen zu können. Eine längere Speicherung erfolgt nur ausnahmsweise, wenn dies im konkreten Einzelfall z. B. zur fortgesetzten Fehleranalyse oder zur IT-Sicherheit erforderlich ist. In solchen Fällen kürzen oder anonymisieren wir die IP-Adresse und etwaige Kunden-IDs, soweit möglich, um eine Personenbeziehbarkeit auf das notwendige Minimum zu reduzieren. Eine Zusammenführung dieser Logfile-Daten mit anderen personenbezogenen Daten von Ihnen findet nicht statt.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse). Unser berechtigtes Interesse liegt in der sicheren, stabilen und fehlerfreien Bereitstellung unseres Dienstes, einschließlich Schutz vor Missbrauch. Diese Grundfunktionalität ist für den Betrieb zwingend erforderlich; eine Nutzung des Reiseplanes ohne diese Datenverarbeitung ist daher technisch nicht möglich. Ihnen steht bei Verarbeitungen auf Basis berechtigter Interessen ein Widerspruchsrecht zu (siehe Art. 21 DSGVO sowie Abschnitt 11 unten).

3.2. Nutzung des Reiseplaners (Chat-Inhalte, Präferenzen, Personalisierung)

Wenn Sie den Reiseplaner aktiv nutzen – insbesondere mit uns chatten – verarbeiten wir die Inhalte Ihrer Chat-Eingaben sowie daraus abgeleitete Reisepräferenzen. Dazu können z. B. gewünschte Ziele/Regionen, Reisezeitraum, Personenzahl, Budgetrahmen, präferierte Produktkategorien oder besondere Ausstattungswünsche gehören. Wir verwenden diese Angaben, um Ihnen passende Vorschläge und personalisierte Suchergebnisse zu präsentieren (etwa eine Sortierung nach Relevanz oder besondere Empfehlungen) und um Inhalte in Ihrer Reisemappe für Sie zu speichern (z. B. Merklisten-Angebote oder Ihren Reiseplan/Chatverlauf).

Der Reiseplaner kann Hinweise und Vorschläge teilweise automatisiert mit KI-Unterstützung generieren („KI-basierte Empfehlungen“), um Sie bestmöglich bei der Planung zu unterstützen. Wir setzen Profiling-Technologien ein, um Ihnen die Vielzahl an Angeboten im Reiseplaner nach persönlicher Relevanz zu sortieren. Soweit diese Personalisierung über die zur Beantwortung Ihrer konkreten Anfrage erforderliche Darstellung hinausgeht und dabei auch Ihr bisheriges Buchungsverhalten einbezieht, stützen wir diese Relevanz- und Personalisierungsschicht nicht auf lit. b, sondern auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer für Sie relevanten Angebotsdarstellung). Die zugehörige Interessenabwägung ist dokumentiert. Sie können

der personalisierten Sortierung jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO) und die Reihenfolge selbst steuern. Die Basis-Chatfunktion und die Suche bleiben hiervon unberührt und beruhen auf lit. b. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass diese Sortierung keine rechtliche Bindungswirkung entfaltet. Wir garantieren zudem, dass keine personalisierte Preisbildung (Dynamic Pricing) allein auf Basis Ihrer Chat-Eingaben oder Ihres erstellten Nutzerprofils stattfindet. Ihnen stehen in der Benutzeroberfläche jederzeit diskriminierungsfreie und transparente Filterfunktionen zur Verfügung, um die maschinelle Sortierung manuell aufzuheben (z. B. durch Umstellung auf eine Sortierung streng nach Preis aufsteigend). Da stets ein transparenter, von Ihnen vollumfänglich steuerbarer Auswahlprozess gewährleistet bleibt, liegt eine ausschließlich automatisierte Einzelentscheidung mit rechtlicher Wirkung nach Art. 22 DSGVO nicht vor. Alle wichtigen Aktionen (z. B. Buchungen oder Vertragsänderungen) erfordern stets Ihre aktive Entscheidung.

Externe LLM-Dienste: Für die Verarbeitung Ihrer Chat-Eingaben und die Generierung passender Antwortvorschläge sowie für die in Abschnitt 3.8 beschriebene KI-gestützte Auswertung von Chat-Verläufen nutzen wir externe KI-Services auf Basis großer Sprachmodelle (Large Language Models, „LLM“). Ihre Daten werden zu diesem Zweck an den jeweiligen Anbieter übermittelt und dort automatisch verarbeitet. Die Anbieter agieren strikt als Auftragsverarbeiter in unserem Auftrag und sind vertraglich nach Art. 28 DSGVO gebunden, Ihre Daten vertraulich und sicher zu verarbeiten. Die von Ihnen eingegebenen Texte (Prompts) sowie die KI-generierten Antworten werden von den Anbietern nicht für eigene Zwecke verwendet (insbesondere kein KI-Modelltraining) und nicht mit anderen Kunden geteilt. Eine darüberhinausgehende Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Bereitstellung der Funktion technisch notwendig ist.

Aktuell binden wir folgende Anbieter ein:

Azure OpenAI Service der Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Irland. Wir haben den Dienst so konfiguriert, dass die Verarbeitung Ihrer Daten ausschließlich auf Servern innerhalb der EU erfolgt. Ein Drittlandtransfer findet nicht statt. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Microsoft-Produkte-und-Dienste-Datenschutznachtrags (DPA, abrufbar unter <https://aka.ms/DPA>) als Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO. Im Rahmen der Azure-OpenAI-Konfiguration werden Ihre Chat-Inhalte nicht für ein Training von KI-Modellen verwendet und nicht an Microsoft oder OpenAI für deren eigene Zwecke weitergegeben.

OpenAI der OpenAI Ireland Limited, 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, Irland. Wir haben den Dienst so konfiguriert, dass die Verarbeitung Ihrer Daten ausschließlich auf Servern innerhalb der EU erfolgt. Ein Drittlandtransfer findet nicht statt. Im Rahmen der API-Nutzung werden Ihre Chat-Inhalte nicht für ein Training von OpenAI-Modellen verwendet. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Data Processing Addendums (DPA, abrufbar unter <https://openai.com/policies/data-processing-addendum/>) als Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO. Wir nutzen die OpenAI-Plattform standardmäßig im Modus „Modified Abuse Monitoring“ (MAM). Bei einzelnen Projekten setzen wir „Zero Data Retention“ (ZDR) ein. Beide Konfigurationen sind im Data Processing Addendum (DPA) und im Data Logging Addendum (DLA) mit OpenAI vertraglich geregelt.

Wir behalten uns vor, weitere Anbieter einzubinden, sofern die hier genannten Voraussetzungen (AVV nach Art. 28 DSGVO, geeignete Drittland-Garantien, keine Modelltrainings-Nutzung Ihrer Daten) erfüllt sind. Wir aktualisieren diese Erklärung in solchen Fällen entsprechend.

Hinweis: Die Einbindung des KI-Dienstes erfolgt ausschließlich, um Ihnen die von Ihnen angefragte Chat-Funktion bereitzustellen (Teil unserer vertraglichen Leistung). Sie erfolgt daher im Rahmen derselben Zwecke und auf derselben Rechtsgrundlage wie unsere Verarbeitung Ihrer Chat-Eingaben insgesamt (siehe unten). Die genannten Anbieter werden hierbei nicht zum eigenen Verantwortlichen, sondern bleiben unsere weisungsgebundenen Dienstleister (Auftragsverarbeiter).

Rechtsgrundlage: Die Verarbeitung Ihrer Chat-Eingaben und Präferenzdaten erfolgt überwiegend zur Vertragserfüllung bzw. Vertragsanbahnung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO), da der Reiseplaner als digitaler Service auf Ihre Anfrage hin tätig wird und Ihnen passende Reisevorschläge unterbreitet (Nutzung des Dienstes gemäß unseren Nutzungsbedingungen). Soweit hierbei der externe KI-Dienst eingebunden wird, stützen wir dies ebenfalls auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO – die automatisierte Analyse Ihrer Eingaben ist notwendig, um die Chat-Funktion wie gewünscht zu liefern (vergleichbar mit der Funktionsweise eines digitalen Assistenten). Bei den aktuell eingebundenen Anbietern erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten ausschließlich auf Servern innerhalb der EU. Ein Drittlandtransfer findet im Regelbetrieb nicht statt. Sollten in Einzelfällen oder bei künftigen Anbietern Daten in ein Drittland übermittelt werden, stellen wir die Einhaltung der Art. 44 ff. DSGVO durch geeignete Garantien sicher (etwa Zertifizierung unter dem EU-US Data Privacy Framework und/oder EU-Standarddatenschutzklauseln; siehe dazu unten Abschnitt 5 und 8.2).

Darüber hinaus werten wir in begrenztem Umfang pseudonymisierte Nutzungsdaten aus (z. B. aggregierte Chat-Interaktionen oder Klickmuster), um Fehler zu beheben, die Servicequalität zu überwachen und den Reiseplaner weiterzuentwickeln. Diese Auswertung erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an der Verbesserung unseres Produkts). Selbstverständlich können Sie dieser internen Nutzungsanalyse jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO) – ein Hinweis auf Ihr Widerspruchsrecht findet sich auch in Abschnitt 11 dieser Erklärung. Ein Widerspruch hat keine nachteiligen Folgen für Sie – wir würden dann lediglich die entsprechende Analytics-Auswertung unterlassen. Die darüber hinausgehende KI-gestützte Auswertung einzelner Chat-Verläufe zu Qualitätssicherungszwecken ist ein eigenständiger Verarbeitungsvorgang und in Abschnitt 3.8 gesondert beschrieben.

Besondere Kategorien personenbezogener Daten: Wir erheben über den Reiseplaner grundsätzlich keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 Abs. 1 DSGVO (z. B. keine Gesundheitsdaten, ethnische Herkunft, religiöse Überzeugungen usw.). Wir bitten Sie, solche sensiblen Informationen nicht unaufgefordert im Chat preiszugeben. Falls Sie uns freiwillig dennoch besondere Daten mitteilen (etwa Hinweise auf gesundheitliche Einschränkungen für die Reise), verarbeiten wir diese ausschließlich, um Ihren konkreten Wunsch zu erfüllen (z. B. passende barrierefreie Angebote vorzuschlagen) und stützen dies auf Ihre ausdrückliche Einwilligung (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO). Diese Einwilligung gilt als erteilt, wenn Sie uns solche Informationen von sich aus mitteilen – Sie können sie selbstverständlich jederzeit widerrufen (siehe Abschnitt 12). Wir behandeln solche sensiblen Angaben vertraulich und übermitteln sie nicht an Dritte, außer es ist für die Vertragsdurchführung

unumgänglich (z. B. Weitergabe einer gesundheitlichen Info an den Leistungsträger, falls dies für Ihre Reisebuchung erforderlich ist).

3.3. Zusammenarbeit mit Vergleichsportal-Partnern (CHECK24-Produktbereiche) – Gemeinsame Verantwortlichkeit

Um Ihnen im Reiseplaner Angebote aus verschiedenen CHECK24-Produktbereichen anzeigen und einen einheitlichen Buchungs- und Serviceprozess bieten zu können, arbeiten wir mit den jeweils eingebundenen CHECK24-Vergleichsportal-Partnern zusammen. Dabei handelt es sich insbesondere um die CHECK24-Produktbereiche für einzelne Reiseleistungen (z. B. Flug, Hotel, Ferienwohnungen, Mietwagen, Aktivitäten), welche Ihnen im Reiseplaner als Anbieter für ein Angebot angezeigt werden (in der Darstellung wird kenntlich gemacht, welcher CHECK24-Partner oder externe Anbieter jeweils hinter einem Angebot steht).

Für bestimmte Verarbeitungsvorgänge im Reiseplaner entscheiden CHECK24 Individualreisen und der jeweils eingebundene CHECK24-Produktpartner gemeinsam über die Zwecke und wesentlichen Mittel der Verarbeitung. In diesem Umfang bestehen gemeinsame Verantwortlichkeiten im Sinne von Art. 26 DSGVO. Wir haben mit den beteiligten Partnerunternehmen eine Vereinbarung nach Art. 26 DSGVO geschlossen und darin unsere jeweiligen Verantwortlichkeiten transparent festgelegt. Insbesondere haben wir abgestimmt, dass CHECK24 Individualreisen als zentrale Anlaufstelle für Datenschutzanfragen fungiert und eingehende Betroffenenanliegen koordiniert, sofern es sich um eine Buchung aus dem Reiseplaner handelt. Die Partnerunternehmen unterstützen uns bei der Beantwortung, soweit von ihnen verarbeitete Daten oder von ihnen verantwortete Buchungen betroffen sind. Sie können Ihre gesetzlichen Rechte (siehe Abschnitt 11) dabei bei jedem der gemeinsam Verantwortlichen geltend machen (Art. 26 Abs. 3 DSGVO). Praktisch wenden Sie sich am besten an uns, und wir kümmern uns um die Abstimmung mit den Partnern.

Eine gemeinsame Verantwortlichkeit besteht im Reiseplaner insbesondere bei folgenden Vorgängen, die wir mit unseren Partnern abgestimmt haben:

Gemeinsame Beratung & Angebotsdarstellung: Abgleich Ihrer Präferenzen mit den Angeboten der Partner und Steuerung Ihrer Nutzerreise (User Journey) im Assistenten, um Ihnen relevante Ergebnisse aus allen Bereichen zu präsentieren.

Einheitlicher Buchungs- und Checkout-Prozess: Einheitliche Dateneingabe im Warenkorb und reibungslose Übermittlung der Buchungsdaten. Dies umfasst insbesondere den Austausch von Reisenden- und Kontaktdaten, Zahlungsdetails sowie die gemeinsame Dokumentation Ihrer akzeptierten AGB und Datenschutzhinweise während des Checkouts.

Zentrale Reisemappe: Konsolidierte Darstellung Ihrer gemerkten und/oder gebuchten Reisebestandteile in einer Übersicht. Dazu übermitteln die Partner uns Buchungsnummern, Tickets/Voucher, Buchungsstatus und ggf. Bedingungen, damit wir alle Reiseinformationen in Ihrer Reisemappe bündeln können.

Orchestrierter Kundenservice: Abgestimmte Bearbeitung von Kundenanfragen zu Ihrer Gesamt-Reise. Gegebenenfalls leiten wir Anfragen an den zuständigen Partner weiter (z. B. einen Umbuchungswunsch für einen Flug) und erhalten von dort Status-Updates, um den Vorgang in unserem System zu dokumentieren.

Gemeinsame Nutzungs-Analysen: Soweit vereinbart, führen wir und unsere Partner aggregierte oder pseudonymisierte Analysen der Nutzungs- und Buchungsdaten durch, um die Qualität des Produkts und der Zusammenarbeit sicherzustellen. Dabei werden keine personalisierten Profile über Unternehmensgrenzen hinweg gebildet, sondern nur allgemeine Trends betrachtet.

Welcher CHECK24-Produktbereich in Ihrem konkreten Fall beteiligt ist, erkennen Sie im Reiseplaner an der Kennzeichnung beim jeweiligen Angebot (es wird z. B. angezeigt, welcher CHECK24-Anbieter hinter einem Flug- oder Hotelangebot steht). Spätestens im Buchungs-/Checkout-Schritt wird Ihnen der jeweilige Anbieter klar benannt. Dort finden Sie auch einen Hinweis auf die ergänzenden Datenschutzhinweise des betreffenden Partner-Unternehmens.

Wir haben – wie erwähnt – eine Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit nach Art. 26 DSGVO mit den Produkt-Partnern getroffen. Die wesentlichen Inhalte der zwischen den genannten Gesellschaften geschlossenen Vereinbarung nach Art. 26 DSGVO umfassen folgende exakte Zuteilung der Zuständigkeiten:

1. **Informationspflichten (Art. 13/14 DSGVO):** Die CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH ist für die Bereitstellung dieser zentralen Datenschutzerklärung im Reiseplaner alleinig zuständig und stellt sicher, dass alle Verarbeitungen der Partnerunternehmen hierin abgebildet sind.
2. **Betroffenenrechte (Art. 15-21 DSGVO):** Zwar können Sie Ihre gesetzlichen Rechte bei jedem der beteiligten Partner geltend machen, die interne Abwicklung, Fristenüberwachung sowie die fristgerechte Beantwortung von Auskunftersuchen obliegt jedoch federführend der CHECK24 Individualreisen GmbH.
3. **Datensicherheit & Meldepflichten (Art. 32-34 DSGVO):** Für die technische und organisatorische Absicherung der zentralen Datenbanken des Reiseplaners ist die CHECK24 Individualreisen GmbH zuständig; die jeweiligen Produkt-Partner sind ausschließlich für die Absicherung der Schnittstellen zu ihren eigenen Back-End-Systemen verantwortlich. Meldungen an die Aufsichtsbehörde erfolgen durch die Individualreisen GmbH.

Wichtig: Neben den gemeinsam verantworteten Vorgängen gibt es Verarbeitungen, die jeder Partner eigenverantwortlich durchführt. Dazu zählen z. B. der eigenständige technische Betrieb und die Sicherheit der jeweiligen IT-Systeme, die Abwicklung der jeweiligen Einzelverträge (Ihr Vertrag mit dem Flug-/Hotelanbieter etc.) sowie etwaige eigene Marketingmaßnahmen der Partner. Für solche eigenständigen Verarbeitungen gelten ausschließlich die Datenschutzhinweise des jeweils verantwortlichen Unternehmens. Beispielsweise wird ein Fluganbieter, mit dem Sie einen Vertrag schließen, selbst Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten zur Durchführung des Fluges sein.

Beteiligte Partnerunternehmen:

- Im Bereich Hotels arbeiten wir mit der CHECK24 Vergleichsportal Hotel GmbH, Albersloher Weg 10, 48155 Münster zusammen.
- Im Bereich Ferienunterkünfte arbeiten wir mit der CHECK24 Vergleichsportal Ferienwohnungen GmbH, Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf zusammen.

- Im Bereich Flüge arbeiten wir mit der CHECK24 Vergleichsportal Flug GmbH, Neumarkt 20, 04109 Leipzig zusammen.
- Im Bereich Mietwagen arbeiten wir mit der CHECK24 Vergleichsportal Mietwagen GmbH, Viktoriastraße 7, 86150 Augsburg zusammen.

Wir haben mit diesen Unternehmen Vereinbarungen nach Art. 26 DSGVO geschlossen. Wir sind gemeinsam für die genannten Buchungs- und Serviceprozesse verantwortlich. Die Partnerunternehmen stellen die Angebote und Buchungen zu den entsprechenden Reisebestandteilen bereit und übernehmen Kundenservice-Anliegen zu den jeweiligen Buchungskategorien. Sie erkennen die Beteiligung der Partnerunternehmen an der entsprechenden Kennzeichnung beim Angebot und im Buchungsschritt. Die Partnerunternehmen haben eigene Datenschutzhinweise (zugänglich im Buchungsschritt), arbeiten aber nach denselben Datenschutzgrundsätzen im Reiseplaner.

3.4. Buchung von Reisebestandteilen (Checkout) und Vertragsabwicklung

Wenn Sie sich zur Buchung eines oder mehrerer Reisebestandteile entschließen, verarbeiten wir und/oder der jeweilige Anbieter die Daten, die für den Vertragsschluss und die Abwicklung des gebuchten Reisebestandteils erforderlich sind. Je nach Art der Leistung zählen hierzu insbesondere folgende Datenkategorien:

Stammdaten der Reisenden: Name der Reisenden, ggf. Geburtsdatum sowie – je nach Leistung und gesetzlichen Vorgaben – weitere Identifikationsdaten (z. B. Pass- oder Ausweisdaten, falls für Flugreisen erforderlich).

Kontakt- und Rechnungsdaten: Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Rechnungs-/Postanschrift sowie Zahlungsinformationen (*sofern die Zahlung nicht direkt an den Anbieter erfolgt*, siehe Abschnitt 3.5).

Buchungsdetails: Angaben zur gebuchten Leistung (z. B. Reisettermine, Leistungs- bzw. Tarif-IDs, gewünschte Zimmer- oder Sitzkategorie, besondere Buchungswünsche oder Zusatzleistungen).

Kommunikation & Support-Historie: Relevante Vorgänge im Zusammenhang mit der Buchung, z. B. Ihre Anfragen zu Änderungen oder Stornierungen, Support-Tickets und Reklamationen.

Dokumentation Ihrer Zustimmung: Nachweise über die von Ihnen akzeptierten Vertragsbedingungen (AGB) und etwaige Einwilligungen oder Datenschutzhinweise im Rahmen des Buchungsabschlusses.

Einige dieser Angaben sind zwingend erforderlich (Pflichtfelder), um die Buchung durchführen bzw. vermitteln zu können. Ohne diese Pflichtangaben können wir Ihre Buchungsanfrage nicht bearbeiten oder sie nicht an den Anbieter weiterleiten. Andere Angaben sind freiwillig und helfen uns, den Service persönlicher zu gestalten oder die Abwicklung zu erleichtern (z. B. ein Feld für besondere Wünsche an den Hotelanbieter).

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung bzw. vorvertragliche Maßnahmen). Die genannten Verarbeitungen sind notwendig, um Ihren Buchungsauftrag auszuführen und den Vertrag über die jeweilige Reiseleistung zu begründen. Soweit wir gesetzlichen Pflichten unterliegen (z. B. handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungspflichten für Buchungsbelege), verarbeiten wir die

betreffenden Daten zusätzlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO (Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen).

3.5. Optionale Reiseversicherung

Wenn Sie sich im Buchungsprozess für den Abschluss einer optionalen Reiseversicherung entscheiden, verarbeiten wir die hierfür erforderlichen personenbezogenen Daten – insbesondere Ihre Kontakt- und Identifikationsdaten (Name, Anschrift, E-Mail), Geburtsdaten (sofern für die Tarifberechnung nötig), Reisedaten und gebuchte Leistungen sowie Zahlungsinformationen. Hinsichtlich Ihrer Zahlungsinformationen beschränkt sich unsere Verarbeitung auf die sichere Erfassung und technische Autorisierung. Diese Daten werden zur finalen Belastung der Versicherungsprämie direkt an den Versicherer oder dessen angebundenen Zahlungsdienstleister durchgereicht, da CHECK24 Individualreisen selbst keine Versicherungsprämien einzieht. Die Verarbeitung erfolgt zum Zweck der Vermittlung und Durchführung des gewünschten Versicherungsvertrags (Reiseversicherung) im Rahmen unseres Reiseplaner-Angebots. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihre Daten an den gewählten Versicherer, der die Versicherungspolice ausstellt und Ihre Daten zur Vertragsabwicklung weiterverarbeitet. Wir agieren hierbei als Versicherungsvermittler und bleiben für die Vermittlungsphase datenschutzrechtlich verantwortlich.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, da die Verarbeitung zur Erfüllung des von Ihnen initiierten Versicherungsvertrags bzw. zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist. Darüber hinaus können wir aufgrund gesetzlicher Pflichten bestimmte versicherungsrelevante Daten aufbewahren (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) – etwa zur Erfüllung von Handels-, Steuer- oder versicherungsrechtlichen Aufbewahrungsvorschriften.

3.6. Zahlungsabwicklung

Je nach gewähltem Reisebestandteil erfolgt die Zahlung entweder direkt an den jeweiligen Anbieter (bzw. dessen Zahlungsdienstleister) oder zentral über unsere Plattform. Soweit im Buchungsprozess eine zentrale Zahlungsabwicklung genutzt wird, arbeiten wir mit der CHECK24 Zahlungssysteme GmbH (einem konzerninternen Zahlungsdienstleister mit Sitz in Deutschland) zusammen. In diesem Fall werden Ihre Zahlungsdaten (z. B. gewählte Zahlungsart, Zahlungsreferenz, IBAN oder – bei Kartenzahlung – die kartenausstellende Bank und eine Transaktions-ID; vollständige Kartendaten nur, wenn erforderlich) von uns an CHECK24 Zahlungssysteme übermittelt, welche die Zahlung autorisiert und abwickelt. Dieses Unternehmen ist entsprechend reguliert (z. B. PCI-DSS zertifiziert für Kartendaten) und verarbeitet Zahlungsdaten nur, soweit zur Abwicklung und Betrugsprävention notwendig.

Rechtsgrundlagen: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Durchführung der Zahlung als Teil der Vertragserfüllung) und – falls für Sicherheitsprüfungen und Betrugsprävention erforderlich – Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an Missbrauchsverhinderung). Auch bei Verarbeitungen auf berechtigter Grundlage steht Ihnen ein Widerspruchsrecht zu (Art. 21 DSGVO). Bitte beachten Sie aber, dass wir im Falle eines Widerspruchs gegen notwendige Sicherheitsmaßnahmen ggf. die Zahlung nicht wie gewünscht abwickeln können.

3.7. Sonstige Funktionen: Reiseunterlagen, Benachrichtigungen, Support

Im Rahmen der Nutzung des Reiseplaners verarbeiten wir Ihre Daten außerdem in folgenden Fällen, um Ihnen den bestmöglichen Service rund um Ihre Reise zu bieten:

Reiseunterlagen in der Reisemappe: Wenn Sie über den Reiseplaner Leistungen gebucht haben, stellen wir Ihnen relevante Unterlagen und Informationen zentral in Ihrer digitalen Reisemappe bereit. Dazu verarbeiten wir z. B. Buchungsnummern, Ticket- und Voucher-Codes, Leistungsbeschreibungen, Buchungsstatus, sowie Tarif- und Bedingungsdokumente der Anbieter. Diese Informationen erhalten wir je nach Reisebestandteil direkt vom jeweiligen Partner bzw. Leistungsträger (siehe Abschnitt 6) und speichern sie in Ihrem Nutzerkonto, damit Sie jederzeit darauf zugreifen können. Gegebenenfalls werden bestimmte Dokumente – etwa Rechnungen – nicht direkt vom Anbieter an Sie gesendet, sondern über einen dedizierten E-Mail-Alias zugestellt. In einem solchen Fall nutzt der Anbieter also nicht Ihre echte E-Mail-Adresse, sondern sendet das Dokument an eine anonymisierte Adresse, von der wir oder der entsprechende Vergleichsportal-Partner es Ihnen weiterleiten. Dadurch werden Ihre Kontaktdaten geschützt, während Sie trotzdem alle wichtigen Unterlagen erhalten.

Kundenservice & reisebegleitender Support: Wenn Sie Support-Funktionen des Reiseplaners nutzen (z. B. Hilfestellung bei Umbuchungen, Weiterleitung eines Stornierungswunsches oder allgemeine Serviceanfragen), verarbeiten wir die von Ihnen gemachten Angaben sowie alle weiteren Daten, die zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich sind (z. B. relevante Buchungsdaten oder frühere Kommunikation). Ggf. leiten wir Ihr Anliegen an den zuständigen Partner weiter (wie in Abschnitt 3.3 beschrieben) und erhalten von dort Status-Updates (Bestätigungen, Bearbeitungsvermerke, Abschluss der Anfrage), um den Vorgang zu dokumentieren. Sofern Sie telefonisch mit unserem Kundenservice in Kontakt treten, können wir das Gespräch zur Qualitätssicherung und zu Schulungszwecken aufzeichnen. Dies erfolgt jedoch ausschließlich dann, wenn Sie uns zu Beginn des Telefonats Ihre ausdrückliche Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) hierzu erteilen. Etwaige Aufzeichnungen von Telefonaten werden nach kurzer Zeit ausgewertet und zeitnah gelöscht.

Erinnerungen und Benachrichtigungen: Sofern Sie optionale Erinnerungs- oder Benachrichtigungsfunktionen nutzen (z. B. eine Check-in-Erinnerung kurz vor Abflug oder Updates zu Preisänderungen auf Ihrer Merkliste), verarbeiten wir hierfür Ihre Kontaktdaten (etwa Ihre E-Mail-Adresse oder – falls Sie Push-Nachrichten aktiviert haben – den entsprechenden Geräte-Token, siehe Abschnitt 4.1) sowie die dafür relevanten Reisedaten (z. B. das Flugdatum beim Check-in-Reminder), um Sie zum richtigen Zeitpunkt informieren zu können. Diese Mitteilungen erfolgen nur gemäß Ihren Benachrichtigungseinstellungen.

Rechtsgrundlage: In der Regel Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, da all diese Vorgänge der Erfüllung unseres Plattformvertrags mit Ihnen dienen – wir stellen Ihnen die gewünschten Informationen und Hilfestellungen rund um Ihre gebuchten Reisen bereit. Soweit wir Support- und Kundenservicevorgänge zur Qualitätssicherung und zur Verbesserung unserer Servicequalität auswerten, stützen wir dies auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit). Sie können dieser Auswertung jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO). Falls es sich im Einzelfall um werbliche Mitteilungen handeln sollte (z. B. allgemeine Angebote oder Newsletter-Inhalte, die über den reinen Reise-Support hinausgehen), versenden wir

solche Marketing-Nachrichten nur mit Ihrer freiwilligen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) oder – wo gesetzlich zulässig – auf Grundlage einer Interessenabwägung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO i.V.m. § 7 UWG. Im letztgenannten Fall (Direktwerbung an Bestandskunden) stellen wir sicher, dass solche Werbung nur in engen Grenzen erfolgt und Sie jederzeit widersprechen können, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten entstehen.

*(Erläuterung: Wenn Sie beispielsweise bereits bei uns gebucht haben, könnten wir Ihnen ähnliche Angebote per E-Mail senden, sofern gesetzlich erlaubt. Jede solche Nachricht enthält natürlich eine Abmeldemöglichkeit. Aktuell versenden wir jedoch im Rahmen des Reiseplaners *keinen* regelmäßigen Newsletter.)*

3.8. Qualitätssicherung durch KI-gestützte Auswertung von Chat-Verläufen

Um die Qualität des KI-Assistenten kontinuierlich zu verbessern, Fehler zu erkennen und die korrekte Funktionsweise des Reiseplaners zu überprüfen, werten wir in begrenztem Umfang gespeicherte Chat-Verläufe mithilfe eines automatisierten KI-Agenten aus (nachfolgend „Chat-QA“).

Was wird ausgewertet? Einzelne oder stichprobenartig ausgewählte Chat-Konversationen – bestehend aus Ihren Eingaben und den zugehörigen Antworten des Reiseplaners – werden durch den KI-Agenten auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Nutzerfreundlichkeit bewertet.

Vor der Übergabe an das QA-System werden alle direkten Kontoidentifikatoren und technischen Metadaten von den Gesprächsinhalten getrennt. An das QA-System werden insbesondere keine Kundenkonto-IDs, E-Mail-Adressen, IP-Adressen, Gerätedaten, Session-IDs oder technischen Protokolldaten übermittelt. Das QA-System erhält ausschließlich den reinen Gesprächsverlauf (Eingaben und Antworten), ohne Zuordnung zu einem konkreten Nutzerkonto oder Profil. Diese Trennung direkter Identifikatoren stellt eine Pseudonymisierung im Sinne von Art. 4 Nr. 5 DSGVO dar. Die für eine Wiederzuordnung erforderlichen Kontoinformationen verbleiben in unseren eigenen Systemen und werden dem QA-Dienst nicht zugänglich gemacht.

Hinweis: Soweit Sie im Gesprächsverlauf freiwillig persönliche Angaben gemacht haben (z. B. den Namen von Reisenden oder Ihr Reiseziel), können solche Informationen als Teil des Chatinhalts Gegenstand der QA-Auswertung sein. Da diese Angaben ohne die getrennten Kontokennungen nicht automatisch einem bestimmten Nutzerkonto zugeordnet werden können, bleibt die Pseudonymisierung im datenschutzrechtlichen Sinne gleichwohl gewahrt.

Eingesetztes System (Auftragsverarbeiter): Für die automatisierte QA-Auswertung nutzen wir die in Abschnitt 3.2 genannten externen LLM-Dienste. Die jeweiligen Anbieter agieren ausschließlich als unsere Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO und sind vertraglich verpflichtet, die übermittelten Daten nur für unsere Qualitätssicherungszwecke zu verarbeiten, sie nicht für eigene Zwecke zu nutzen und nicht mit anderen Kunden zu teilen.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse). Unser berechtigtes Interesse liegt in der Sicherstellung und Verbesserung der Qualität, Sicherheit und Zuverlässigkeit des KI-Assistenten als zentralem Bestandteil des Reiseplaners. Im Rahmen der Interessenabwägung haben wir berücksichtigt, dass (i) alle direkten Kontokennungen und technischen Identifikationsmerkmale vor der Analyse abgetrennt

werden und der QA-Dienst keinen Zugriff auf Ihr Nutzerprofil, Ihre Kontodaten oder technische Metadaten erhält; (ii) die für eine Wiederzuordnung notwendigen Zusatzinformationen ausschließlich in unseren eigenen Systemen verbleiben und durch technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO abgesichert sind; (iii) die verarbeiteten Inhalte ausschließlich zur Qualitätsbeurteilung des Reiseplaners genutzt werden und keine andere Verwendung – insbesondere kein Marketing oder Profiling – stattfindet; und (iv) Ihnen ein jederzeitiges Widerspruchsrecht zusteht.

Abgrenzung: Diese Qualitätssicherung dient ausschließlich der internen Überprüfung und Verbesserung des Reiseplaners. Eine inhaltliche Auswertung Ihrer Chat-Daten zu anderen Zwecken – etwa für Marketing oder die Erstellung von Profilen über Sie – findet nicht statt. Es handelt sich nicht um eine automatisierte Einzelentscheidung mit Rechtswirkung gegenüber Ihnen im Sinne von Art. 22 DSGVO.

Ihr Widerspruchsrecht: Da wir diese Verarbeitung auf unser berechtigtes Interesse stützen, können Sie der Nutzung Ihrer Chat-Daten für die Qualitätssicherung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen (Art. 21 DSGVO). Eine formlose Mitteilung – z. B. per E-Mail an individualreisen_datenschutz@check24.de – genügt. Im Falle eines Widerspruchs werden Ihre Chat-Daten nicht mehr für die Chat-QA herangezogen. Die bis dahin erfolgten Verarbeitungen bleiben rechtmäßig. Ihre sonstige Nutzung des Reiseplaners wird durch einen Widerspruch nicht beeinträchtigt.

3.9. Qualitätssicherung durch manuelle Sichtung von Chat-Verläufen

Über die in Abschnitt 3.8 beschriebene automatisierte Auswertung hinaus sichten berechnete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von CHECK24 Individualreisen einzelne Chat-Verläufe auch manuell, um die Qualität und Sicherheit des Reiseplaners zu bewerten, gemeldeten Fehlern nachzugehen und den Assistenten zu verbessern. Anders als bei der automatisierten Auswertung kann dabei in begründeten Einzelfällen der einem Nutzerkonto zugeordnete Klartext-Verlauf eingesehen werden, etwa bei einer Fehleranalyse, die mit einem konkreten Kundenkonto zusammenhängt, oder bei Buchungsbeschwerden. Der Regelfall der Qualitätssichtung erfolgt ohne Kontobezug. Die kontobezogene Klartext-Einsicht bleibt die auf den jeweiligen Anlass beschränkte und dokumentierte Ausnahme. Eine Pseudonymisierung wie in Abschnitt 3.8 findet in diesen Ausnahmefällen nicht statt.

Wer sieht die Daten? Zugriff haben ausschließlich hierfür berechnete Beschäftigte von CHECK24 Individualreisen (z. B. Qualitätssicherung, Produktentwicklung, Kundenservice) nach dem Need-to-know-Prinzip. Die gemeinsam verantwortlichen Vergleichsportal-Partner haben zu dieser manuellen Qualitätssichtung keinen Zugriff.

Was wird eingesehen? Eingesehen wird der Chat-Verlauf mit Ihren Eingaben und den Antworten des Reiseplaners samt zugehöriger Buchungs- und Kontextdaten. Soweit Sie im Verlauf freiwillig persönliche Angaben gemacht haben, können auch diese Inhalte sichtbar sein. Dies kann in Einzelfällen besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DSGVO umfassen (z. B. Hinweise auf gesundheitliche Einschränkungen), sofern Sie solche Angaben von sich aus in den Chat eingegeben haben.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Sicherstellung und Verbesserung der Qualität, Sicherheit und Zuverlässigkeit des Reiseplaners. Soweit die eingesehenen Inhalte freiwillig mitgeteilte besondere Datenkategorien nach Art. 9 DSGVO enthalten, stützt sich deren Verarbeitung auf Ihre

ausdrückliche Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO im Sinne von Abschnitt 3.2. Eine Nutzung zu anderen Zwecken, insbesondere Marketing, Profilbildung oder Scoring, findet nicht statt.

Schutzmaßnahmen: Der Zugriff ist auf einen eng begrenzten, berechtigten Personenkreis beschränkt und wird protokolliert. Es gelten strenge Zugriffs- und Vertraulichkeitsregeln. Die Sichtung erfolgt anlassbezogen und stichprobenartig und ist auf das für den jeweiligen Zweck erforderliche Maß beschränkt. Für die Aufbewahrung gelten die in Abschnitt 7 genannten Fristen für Chat- und buchungsbezogene Daten.

Ihr Widerspruchsrecht: Da wir diese Verarbeitung auf unser berechtigtes Interesse stützen, können Sie der manuellen Sichtung Ihrer Chat-Verläufe zu Qualitätssicherungszwecken jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen (Art. 21 DSGVO). Eine formlose Mitteilung an individualreisen_datenschutz@check24.de genügt.

Es handelt sich nicht um eine automatisierte Entscheidung im Einzelfall mit rechtlicher Wirkung Ihnen gegenüber im Sinne von Art. 22 DSGVO.

4. App-spezifische Funktionen (Push-Nachrichten & Standort)

Einige zusätzliche Funktionen stehen Ihnen beim Gebrauch unserer mobilen Apps zur Verfügung. Diese sind optional und erfordern in der Regel eine gesonderte Zustimmung durch Sie innerhalb der App bzw. des Betriebssystems:

4.1. Push-Benachrichtigungen

Sofern Sie in unserer App Push-Mitteilungen aktiviert haben, verarbeiten wir die hierfür erforderlichen Informationen – insbesondere eine eindeutige Gerätekennung, den sogenannten *Push-Token* – um Ihnen Benachrichtigungen auf Ihr Gerät senden zu können. Diese Push-Nachrichten informieren Sie über wichtige Vorgänge im Reiseplaner (z. B. Buchungsbestätigungen, Status-Updates oder Erinnerungen an bevorstehende Aktionen). Je nach Ihren Einstellungen können Push-Mitteilungen in der App auch Hinweise auf neue Angebote oder Services im Reiseplaner enthalten.

Zum Versand der Push-Nachrichten nutzen wir die Push-Dienste der jeweiligen Plattform-Anbieter: Apple Push Notification Service (APNS) für iOS-Geräte (Apple Inc., USA) bzw. Firebase Cloud Messaging (FCM) für Android-Geräte (Google LLC, USA). Hierbei wird insbesondere der pseudonymisierte Geräte-Token an Apple bzw. Google übermittelt, damit die Nachricht an Ihr Gerät zugestellt werden kann. Es ist nicht ausgeschlossen, dass dabei Daten (insbesondere der Push-Token als Gerätekennung) an Server außerhalb der EU – insbesondere in die USA – übertragen werden. Wir stellen jedoch sicher, dass etwaige Datenübermittlungen in Drittländer in diesem Zusammenhang nur nach Maßgabe der Art. 44 ff. DSGVO erfolgen. Insbesondere stützen wir uns – soweit verfügbar – auf einen Angemessenheitsbeschluss (wie das EU-US Data Privacy Framework bei zertifizierten Anbietern) oder haben mit den Dienstleistern Standardvertragsklauseln vereinbart, ergänzt um zusätzliche Schutzmaßnahmen, um ein hohes Datenschutzniveau zu gewährleisten.

Sie können den Empfang von Push-Benachrichtigungen jederzeit über die Geräteeinstellungen Ihres Smartphones oder innerhalb unserer App deaktivieren. Nach Deaktivierung erhalten Sie keine weiteren Push-Nachrichten von uns. Bereits erhaltene

Push-Nachrichten haben keinen Zugriff auf neue Daten – sie verbleiben ggf. nur als lokale Mitteilung auf Ihrem Gerät.

Rechtsgrundlage: Je nach Art der Push-Nachricht unterschiedlich.

Transaktionsbezogene Push-Nachrichten, die zur Erfüllung unseres Vertrags mit Ihnen notwendig sind (z. B. eine zeitkritische Reiseinfo oder eine Buchungsbestätigung), verarbeiten wir auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Wenn Sie Push-Mitteilungen generell in der App einschalten, kann dies als Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) in den Erhalt solcher Mitteilungen angesehen werden. Rein werbliche Push-Nachrichten (z. B. Angebote oder Promotions) senden wir Ihnen dagegen nur, wenn hierfür eine gesetzliche Erlaubnis besteht oder Sie gesondert eingewilligt haben. Eine erteilte Einwilligung für Push-Werbung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (z. B. über ein Opt-Out in der App oder durch Deaktivieren der Push-Funktion in Ihren Geräteeinstellungen).

4.2. Standortdaten

Sofern Sie unserer App den Zugriff auf Ihren Standort erlauben, können – abhängig von der konkreten App-Funktion – standortbezogene Daten von uns verarbeitet werden, um Ihnen ortsrelevante Informationen oder Angebote bereitzustellen. Beispielsweise könnte zukünftig eine Umkreissuche nach nahegelegenen Reiseangeboten ermöglicht werden oder der nächstgelegene Flughafen bzw. Abholort für Mietwagen automatisch vorgeschlagen werden, wenn die App Ihren Standort kennt.

Die Verarbeitung von Standortdaten erfolgt ausschließlich mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung. Das mobile Betriebssystem fragt Sie beim Installieren oder Nutzen der App, ob Sie der Standortfreigabe zustimmen – diese Zustimmung stellt eine Einwilligung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO dar. Sie sind nicht verpflichtet, Standortdienste zu aktivieren. Die App funktioniert auch ohne Freigabe – lediglich ohne die standortbasierten Zusatzfunktionen. Wenn Sie keine Freigabe erteilen, wird die App keine standortbezogenen Daten erheben oder nutzen.

Widerruf: Sie können eine einmal gegebene Standort-Freigabe jederzeit über die Einstellungen Ihres Geräts oder innerhalb der App widerrufen. Ab dem Widerruf werden keine weiteren Standortdaten mehr verarbeitet, und zuvor erhobene Standortdaten werden gelöscht oder anonymisiert.

Hinweis: Standortdaten können Rückschlüsse auf Ihre geographische Herkunft oder Bewegungen zulassen. Wir verarbeiten solche Daten daher nur für die genannten Zwecke (z. B. Umkreissuche) und speichern sie nicht länger als erforderlich. Ohne Ihre erneute Zustimmung werden Standortdaten nicht an Dritte weitergegeben.

5. Datenweitergabe: Wohin übermitteln wir Ihre Daten?

Wir verkaufen Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte. Eine Übermittlung an externe Empfänger erfolgt nur, soweit dies zur Bereitstellung des Reiseplaners und der von Ihnen gewünschten Leistungen, zur Vermittlung/Buchung der Reisebestandteile, zur Verwaltung Ihrer Reisemappe oder zur Erfüllung rechtlicher Pflichten erforderlich ist. Im Einzelnen:

CHECK24-Partnerunternehmen & externe Leistungsträger: Für die Angebotsdarstellung, die Durchführung des Buchungsvorgangs und die Abwicklung der

von Ihnen ausgewählten Reisebestandteile übermitteln wir die jeweils erforderlichen Daten an die beteiligten CHECK24-Produktpartner (Vergleichsportale) und/oder direkt an die verantwortlichen Leistungsträger (z. B. Fluggesellschaften, Hotels, Ferienwohnungsbetreiber, Mietwagenanbieter). Im Rahmen der gemeinsamen Verantwortlichkeit (siehe Abschnitt 3.3) erfolgt zwischen uns und den Partnern insbesondere ein Datenaustausch für den einheitlichen Checkout-Prozess, die zentrale Reisemappe sowie den orchestrierten Kundenservice. Wenn Sie aus dem Reiseplaner heraus auf die Seite oder App eines Partners weitergeleitet werden (z. B. per Deeplink), gelten für die dortige Verarbeitung ausschließlich die Datenschutzhinweise des jeweiligen Partners. Wir weisen Sie im Buchungsprozess ggf. darauf hin, falls ein solcher Wechsel der Plattform erfolgt.

Drittländer bei Anbietern: Einige unserer Anbieter (Vergleichsportal-Partner oder vermittelten Leistungsträger) haben ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder erbringen die gebuchte Leistung in einem Drittland. Dies ist z. B. der Fall, wenn Sie über uns eine ausländische Fluggesellschaft buchen oder ein Hotel in einem Nicht-EU-Staat. In solchen Fällen ist die Übermittlung der Buchungsdaten an den ausländischen Anbieter zur Erfüllung Ihres Vertrags mit Ihnen erforderlich (Art. 49 Abs. 1 lit. b DSGVO – Vertragserfüllung in Einzelfällen). Ggf. vereinbaren wir zusätzliche Garantien (wie EU-Standarddatenschutzklauseln), soweit dies rechtlich verlangt oder zum Schutz Ihrer Daten angebracht ist. (*Beispiel:* Buchung einer US-Fluglinie – Ihre Daten müssen zur Ticketausstellung in die USA übermittelt werden, was durch Art. 49 Abs. 1 lit. b DSGVO erlaubt ist. Zusätzlich sichern wir die Übermittlung vertraglich mit der Airline ab.)

Innerhalb unseres Unternehmens und der CHECK24-Gruppe: Innerhalb der CHECK24 Individualreisen GmbH erhalten nur diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen (Prinzip der internen Datenvermeidung). Sofern Sie ein CHECK24-Kundenkonto nutzen, kann es technisch erforderlich sein, bestimmte Informationen an die CHECK24 GmbH (Betreiberin des zentralen Kundenkontos) zu übermitteln, damit Sie dort eine Gesamtübersicht Ihrer Aktivitäten sehen können. Beispielsweise können Ihre im Reiseplaner getätigten Buchungen in der zentralen CHECK24-App oder im Kundenportal angezeigt werden. Falls Sie im Buchungsprozess die oben erwähnte zentrale Zahlung wählen, werden die nötigen Zahlungsdaten an die CHECK24 Zahlungssysteme GmbH (ein Unternehmen der CHECK24-Gruppe) weitergeleitet. Dieses Unternehmen autorisiert die Zahlung und unterliegt seinerseits strengen regulatorischen Vorgaben. Es verarbeitet Ihre Zahlungsdaten also nur, soweit erforderlich, und unter hohen Sicherheitsstandards.

Externe Dienstleister (Auftragsverarbeiter): Für die Erbringung unserer Leistungen setzen wir auf sorgfältig ausgewählte externe Dienstleister, die in unserem Auftrag tätig werden. Dies erfolgt insbesondere in Bereichen wie IT-Infrastruktur (z. B. Rechenzentren, Cloud-Services), Telekommunikation, E-Mail-Versand, Kunden-Support sowie Consent Management (Verwaltung von Nutzereinwilligungen). Solche Dienstleister dürfen die Daten ausschließlich nach unserer Weisung verarbeiten und sind vertraglich im Rahmen eines Auftragsverarbeitungsvertrags nach Art. 28 DSGVO verpflichtet, die Daten vertraulich und sicher zu behandeln. *Beispiele:* Der Betrieb unserer Server in einem externen Rechenzentrum, Nutzung eines SMS-Versanddienstes für TAN/Verifikationscodes, Einsatz einer Support-Software für Chat/Helpdesk oder die

oben genannte Einbindung der in Abschnitt 3.2 beschriebenen externen LLM-Dienste (die als Auftragsverarbeitung erfolgt).

Soweit ein Dienstleister (oder dessen Unterauftragnehmer) außerhalb des EWR ansässig ist oder von außerhalb auf Daten zugreift, stellen wir sicher, dass ein solcher Transfer nur unter den strengen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfolgt. Dies betrifft insbesondere Dienstleister in den USA oder anderen Ländern ohne automatisch anerkanntes EU-Datenschutzniveau (also ohne EU-Angemessenheitsbeschluss). Als geeignete Garantien kommen je nach Dienst z. B. ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission (etwa die Zertifizierung unter dem neuen EU-US Data Privacy Framework für US-Unternehmen) oder die Vereinbarung von Standarddatenschutzklauseln (SCC) mit zusätzlichen Schutzmaßnahmen in Betracht. Ergänzend prüfen wir die Risiken solcher Übermittlungen und ergreifen weitere technische und organisatorische Maßnahmen, um ein hohes Datenschutzniveau sicherzustellen – beispielsweise Verschlüsselung bei der Übertragung und Speicherung, strikte Zugriffsbeschränkungen, pseudonymisierte Datennutzung wo möglich.

Behörden und Rechtsdurchsetzung: In bestimmten Fällen können wir zur Weitergabe von Daten an Behörden, Gerichte oder andere Dritte verpflichtet sein – etwa aufgrund gesetzlicher Auskunftersuchen von Strafverfolgungsbehörden oder zur Durchsetzung unserer Rechte. In solchen Fällen prüfen wir jede Anfrage sorgfältig auf ihre Rechtmäßigkeit und übermitteln nur die erforderlichen Daten, die dem angefragten Zweck entsprechen. Die Grundlage solcher Übermittlungen sind rechtliche Pflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO i.V.m. der jeweiligen Rechtsvorschrift) oder unsere berechtigten Interessen an der Rechtsdurchsetzung bzw. Rechtsverteidigung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), sofern zulässig.

6. Welche Daten erhalten wir von Dritten?

Die meisten Daten, die wir verarbeiten, erheben wir direkt bei Ihnen selbst – zum Beispiel wenn Sie im Chat etwas eingeben, Formulare ausfüllen oder Angaben im Buchungsprozess machen. Darüber hinaus erhalten wir – je nach von Ihnen gebuchten Reiseleistungen – einige Status- und Buchungsinformationen sowie Unterlagen von den jeweils beteiligten Vergleichsportal-Partnern bzw. externen Anbietern (Leistungsträgern). Dies ist notwendig, damit wir Ihnen alle relevanten Informationen in Ihrer Reisemappe anzeigen und Sie im Rahmen des reisebegleitenden Supports effektiv unterstützen können. Beispielsweise übermitteln Partner uns Buchungsbestätigungen, Ticket-Nummern, Stornierungsbestätigungen oder aktualisierte Buchungsdetails, die wir dann in Ihrem Nutzerkonto ergänzen und für Sie sichtbar machen.

Hinweis: Sofern wir Daten nicht direkt bei Ihnen erheben, sondern – wie beschrieben – von Dritten erhalten, informieren wir Sie hiermit gemäß Art. 14 Abs. 1 DSGVO über die Kategorien der verarbeiteten Daten und deren Herkunft. Die genannten Partner übermitteln uns die Daten jeweils auf Grundlage unserer Verträge mit ihnen und/oder auf Basis Ihrer Buchung und Einwilligung. Eine eigenmächtige Datenweitergabe Dritter ohne entsprechenden Anlass erfolgt nicht.

7. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir bewahren Ihre Daten nur so lange auf, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist und keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen. Es gelten im Wesentlichen folgende Speicherdauern bzw. Löschrfristen:

Chat- und Planungsdaten im Reiseplaner: Inhalte wie Chatverläufe, persönliche Reisepräferenzen, Merklisten-Angebote oder sonstige Einträge in Ihrer Reisemappe (sofern sie nicht zu einer Buchung geführt haben) speichern wir in der Regel für 6 Monate (sofern Sie den Dienst als Gast nutzen) bzw. für bis zu 12 Monate nach Ihrer letzten Aktivität im Reiseplaner. Anschließend werden diese Daten routinemäßig gelöscht oder vollständig anonymisiert, sofern nicht im Einzelfall gesetzliche Pflichten einer Löschung entgegenstehen. Falls einzelne Inhalte für die Durchführung oder Nachbetreuung einer konkreten Buchung relevant waren, werden sie als Teil der buchungsbezogenen Daten (siehe unten) entsprechend länger vorgehalten.

Ergebnisse der KI-gestützten Qualitätssicherung (Abschnitt 3.8): Wir unterscheiden zwischen zwei Kategorien von QA-Daten mit unterschiedlichen Speicherfristen:

Konversationsbezogene Auswertungsergebnisse: Analyseergebnisse, die einem einzelnen Gesprächsverlauf zugeordnet sind (z. B. eine qualitative Bewertung einer bestimmten Konversation), werden für maximal 6 Monate gespeichert und anschließend gelöscht oder irreversibel anonymisiert. Die Zugriffsmöglichkeit des QA-Systems auf die ursprünglichen Chatinhalte endet spätestens zu diesem Zeitpunkt.

Aggregierte Qualitätsmetriken: Statistisch zusammengefasste Auswertungen, aus denen kein Rückschluss auf einzelne Konversationen oder Personen mehr möglich ist (z. B. monatliche Durchschnittswerte zur Antwortqualität des Reiseplaners, Fehlerquoten nach Themenbereichen), stellen keine personenbezogenen Daten mehr dar (Art. 4 Nr. 1 DSGVO i.V.m. Erwägungsgrund 26 DSGVO). Sie können daher ohne datenschutzrechtliche Fristbindung für interne Qualitätsdokumentation und Produktentwicklung aufbewahrt werden.

Technische Logdaten: Die unter Abschnitt 3.1 genannten Protokolldaten (Server-Logs von Zugriffen) speichern wir nur kurzfristig, typischerweise bis zu 10 Tagen. Danach werden sie gelöscht oder anonymisiert. Eine längere Speicherung erfolgt nur ausnahmsweise für die in Abschnitt 3.1 genannten Zwecke (z. B. Fehleranalyse oder Nachforschung bei Missbrauch) und dann ebenfalls nur bis zur Problemlösung.

Buchungs- und vertragsbezogene Daten: Daten zu vermittelten Reisebuchungen (inkl. personenbezogene Daten der Reisenden, Buchungsdetails, Zahlungsinformationen, Korrespondenz etc.) speichern wir im Allgemeinen bis zu 3 Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem die Reiseleistung erbracht wurde (bzw. bei Stornierung: 3 Jahre nach dem Jahr der Stornierung). Diese Frist orientiert sich an der regelmäßigen Verjährungsfrist für etwaige zivilrechtliche Ansprüche, so dass wir im Bedarfsfall Unterlagen für Rechtsansprüche verfügbar haben. Zusätzlich bestehen für bestimmte Unterlagen gesetzliche Aufbewahrungspflichten nach Handels- und Steuerrecht. Aufgrund des Vierten Bürokratieentlastungsgesetzes (BEG IV) beträgt die Aufbewahrungsfrist für reguläre Buchungsbelege und Rechnungen nunmehr 8 Jahre (§ 147 Abs. 3 AO). Für Handelsbücher, Bilanzen und Jahresabschlüsse gilt weiterhin eine Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren (§ 257 Abs. 4 HGB). Solche Daten werden von uns

entsprechend der gesetzlichen Vorgaben archiviert und nach Ablauf der Fristen gelöscht.

Cookies und Einwilligungsprotokolle: Informationen zu Cookies (siehe Abschnitt 8) und Ihren diesbezüglichen Einwilligungen speichern wir je nach Cookie-Typ unterschiedlich lange. Session-Cookies (Sitzungscookies) werden unmittelbar nach Schließen des Browsers gelöscht. Persistente Cookies verbleiben für eine im Cookie hinterlegte Dauer auf Ihrem Endgerät (siehe Abschnitt 8.1 unten zur konkreten Speicherdauer der jeweiligen Cookies). Ihre Einwilligungspräferenzen (also welche Cookie-Kategorien Sie erlaubt oder abgelehnt haben) protokollieren wir aus Nachweisgründen und bewahren diesen Nachweis für einen angemessenen Zeitraum auf. Dieser beträgt in der Regel 3 Jahre ab dem Ende des Jahres, in dem die Einwilligung widerrufen wurde oder der Zweck entfallen ist. Diese Frist orientiert sich an der regelmäßigen Verjährungsfrist für Ordnungswidrigkeiten (§ 31 OWiG) und ermöglicht uns die Erfüllung unserer gesetzlichen Rechenschaftspflicht (Art. 5 Abs. 2 DSGVO). So können wir ggf. gegenüber Aufsichtsbehörden belegen, wann und wie Sie Ihre Einwilligung erteilt haben.

In allen Fällen gilt: Unabhängig von festen Fristen können wir Daten ausnahmsweise länger speichern, wenn dies zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist (Art. 17 Abs. 3 lit. e DSGVO). In einem solchen Fall werden die Daten aber für andere Zwecke gesperrt (d. h. nicht mehr normal genutzt). Sobald weder ein Speicherzweck noch eine Aufbewahrungspflicht besteht, werden die Daten endgültig gelöscht.

8. Cookies und Tracking-Technologien

Der Reiseplaner verwendet Cookies und ähnliche Technologien, um Ihnen die Funktionen des Dienstes bereitzustellen und – mit Ihrer Einwilligung – die Nutzung unseres Angebots zu analysieren bzw. zu werblichen Zwecken auszuwerten. Im Folgenden erläutern wir, welche Cookies zum Einsatz kommen und wie Sie Ihre Präferenzen verwalten können.

8.1. Cookies (technisch notwendige vs. optionale) und Consent-Management

Was sind Cookies? Cookies sind kleine Textdateien, die von Ihrem Browser auf Ihrem Endgerät gespeichert werden und Informationen enthalten können. Cookies dienen vielfältigen Zwecken – von der reinen Funktionsgewährleistung (z. B. Session-Aufrechterhaltung) bis hin zur Analyse des Nutzerverhaltens. Je nach Lebensdauer unterscheidet man Session-Cookies (werden nach Ende der Sitzung gelöscht) und persistente Cookies (bleiben für eine definierte Zeit auf Ihrem Gerät gespeichert).

Sie können Cookies über die Einstellungen Ihres Browsers selbst verwalten – zum Beispiel alle oder bestimmte Cookies blockieren oder bereits gesetzte Cookies löschen. Bitte beachten Sie jedoch, dass bei der Deaktivierung technisch notwendiger Cookies einige Funktionen des Reiseplaners möglicherweise nicht wie gewünscht laufen. Über unser Cookie-Banner bzw. die Datenschutzeinstellungen im Reiseplaner können Sie außerdem Ihre Einwilligung für optionale Cookies erteilen oder widerrufen (siehe unten).

Consent-Management-Plattform (CMP): Zur Verwaltung Ihrer Cookie-Präferenzen nutzen wir eine gruppenweite Consent-Management-Plattform, die von unserer Muttergesellschaft, der CHECK24 GmbH, bereitgestellt wird. Diese CMP erscheint z. B.

als Cookie-Banner bei Ihrem ersten Besuch. Ihre dort getroffenen Einstellungen werden zentral protokolliert und in einem speziellen Cookie gespeichert, das für alle Webseiten der CHECK24-Gruppe gilt (da *reiseplaner.check24.de* lediglich eine Subdomain ist). Dadurch müssen Sie Ihre Auswahl nicht auf jeder CHECK24-Seite neu treffen – Ihre Präferenz (erlaubt/abgelehnt pro Kategorie) wird gruppenweit erkannt und respektiert.

Unser Consent Management System entspricht vollumfänglich den Vorgaben der Einwilligungsverwaltungsverordnung (EinwV) sowie des § 25 TDDDG. Wir verwenden bei der Einholung Ihrer Zustimmung keine manipulativen Designmuster (Dark Patterns). Insbesondere bieten wir Ihnen bereits auf der ersten Informationsebene unseres Cookie-Banners die optisch, farblich und technisch absolut gleichwertige Möglichkeit, mit einem einzigen Klick entweder in alle optionalen Cookies einzuwilligen (Schaltfläche ‚Alle akzeptieren‘) oder sämtliche optionalen Cookies vollständig abzulehnen (Schaltfläche ‚Alle ablehnen‘). Ein Widerruf Ihrer Einwilligung ist über das auf jeder Seite erreichbare Schild-Symbol jederzeit und ebenso einfach möglich wie die Erteilung der Einwilligung.

Wir setzen technisch notwendige Cookies (und vergleichbare Technologien) ein, um den von Ihnen ausdrücklich gewünschten Dienst bereitzustellen – hierzu zählen z. B. Cookies für Logins/Sessions, zur Speicherung Ihrer Datenschutzeinstellungen, zur Sprachwahl oder für Sicherheitsfunktionen (etwa Load Balancing oder zur Abwehr von Bots). Solche Cookies sind von § 25 Abs. 2 TDDDG gedeckt, der Ausnahmen vom Einwilligungserfordernis für „unbedingt erforderliche“ Speicherungen vorsieht. Rechtlich stützen wir das Setzen/Auslesen dieser Cookies auf § 25 Abs. 2 TDDDG, und soweit dabei personenbezogene Daten verarbeitet werden, auch auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung bzw. Bereitstellung des Dienstes auf Ihre Anfrage) oder Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer sicheren und funktionalen Bereitstellung).

Analyse- und Marketing-Cookies setzen wir nur, wenn Sie hierzu eingewilligt haben. Das heißt, alle nicht notwendigen Cookies werden beim ersten Besuch standardmäßig blockiert, bis Sie über das Banner eine Zustimmung erteilen. Rechtsgrundlage für den Einsatz optionaler Cookies ist daher stets Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO i.V.m. § 25 Abs. 1 TDDDG). Diese Einwilligung muss den Anforderungen der DSGVO genügen – insbesondere freiwillig, informiert, spezifisch und durch eine aktive Handlung erteilt. Wir verwenden daher keine vorab angehakten Checkboxes oder ähnliche Methoden, die nicht DSGVO-konform wären (BGH und EuGH haben klargestellt, dass vorausgewählte Häkchen keine gültige Einwilligung darstellen). Sie können eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, indem Sie die Cookie-Einstellungen im Reiseplaner aufrufen und dort Ihre Auswahl ändern. Der Widerruf hat keine rückwirkende Wirkung – die bis dahin erfolgte Verarbeitung bleibt rechtmäßig.

Kategorien von Cookies/Technologien: Bei uns können – abhängig von Ihrer Auswahl – insbesondere Cookies/Technologien aus den folgenden Kategorien zum Einsatz kommen:

Essentiell: Diese Cookies sind für den Betrieb der Seite unabdingbar (siehe oben; keine Einwilligung erforderlich).

Statistik: Cookies, die anonymisierte Informationen über die Nutzung sammeln, um die Leistungsfähigkeit und Nutzung unseres Angebots zu verstehen (nur mit Einwilligung).

Komfort/Personalisierung: Cookies, die z. B. Einstellungen speichern oder erweiterte Funktionen ermöglichen (teils notwendig, teils mit Einwilligung – je nach Funktion).

Marketing: Cookies, die genutzt werden, um Ihnen relevante Werbung anzuzeigen oder den Erfolg von Werbekampagnen zu messen (nur mit Einwilligung).

8.2. Tracking-Dienste (Analyse & Marketing)

Im Rahmen Ihrer Zustimmung können insbesondere folgende Dienste aktiv werden (abhängig davon, welchen Kategorien Sie zugestimmt haben):

Google Analytics 360 (GA4 360): Mit Ihrer Einwilligung setzen wir Google Analytics 360 ein – konkret die Version GA4 360. (*Hinweis:* Wir verwenden die kostenpflichtige Enterprise-Variante Google Analytics 360 und nicht die kostenfreie Standard-Version. Die Analytics-Leistung wird für uns von der Trakken GmbH, Hamburg, als Auftragsverarbeiter erbracht, welche dafür Google Ireland Limited als Sub-Dienstleister einbindet.)

GA4 360 ermöglicht es uns, durch Cookies Ihr Nutzungsverhalten auf unseren Websites zu analysieren. Die dabei erhobenen Informationen (z. B. welche Seiten Sie aufrufen, was Sie anklicken, technische Details zu Ihrem Gerät) werden in der Regel an Server von Google übertragen und dort gespeichert. Bei GA4 ist die IP-Anonymisierung standardmäßig aktiv, d. h. Ihre IP-Adresse wird innerhalb der EU gekürzt, bevor eine Speicherung/Weiterleitung erfolgt. Google führt laut eigener Aussage die im Rahmen von GA4 von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse nicht mit anderen Daten zusammen. Während Ihres Website-Besuchs werden bestimmte Interaktionen als “Events” erfasst (z. B. Seitenaufrufe, Klickpfad, Scroll-Tiefe). Die gewonnenen Nutzungsdaten werden uns von Trakken in aggregierter Form als Reports bereitgestellt, damit wir die Nutzung unseres Angebots statistisch auswerten und ggf. optimieren können.

Empfänger der Daten: Zunächst **Trakken** (als unser Auftragsverarbeiter) und in dessen Auftrag Google Ireland (als Unter-Auftragsverarbeiter). Eine Übermittlung in Drittländer (z. B. zu Google-Servern in den USA) kann in Einzelfällen nicht ausgeschlossen werden – insbesondere bei bestimmten technischen Abläufen von Google Analytics oder bei Wartung durch Google Personal. Trakken stellt jedoch sicher, dass etwaige Drittland-Übermittlungen nur in Einklang mit Art. 44 ff. DSGVO erfolgen. Insbesondere stützen wir uns darauf, dass Google LLC nach dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert ist (Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission vom Juli 2023). Soweit in Einzelfällen keine DPF-Zertifizierung greift, basieren die Übermittlungen auf Standardvertragsklauseln und ggf. zusätzlichen Schutzmaßnahmen (wie Verschlüsselung).

Hinweis: Wir nutzen zusätzlich den **Google Tag Manager 360** – ebenfalls bereitgestellt via Trakken/Google Ireland – um die Ausspielung von Tracking-Skripten zentral zu steuern. Der Tag Manager setzt selbst keine Cookies und verarbeitet primär technische Daten zur Steuerung der anderen Tags. Auch hierfür gelten die genannten Übermittlungsregelungen analog.

Google Ads (Conversion-Tracking & Remarketing): Mit Ihrer Einwilligung setzen wir Funktionen von Google Ads ein, um den Erfolg unserer Google-Werbekampagnen zu messen (Conversion-Tracking) und ggf. personalisierte Werbung im Google-Netzwerk zu ermöglichen (Remarketing). Hierbei werden durch Google Ads Cookies gesetzt, die eine

Erfolgsmessung und zielgerichtete Ansprache ermöglichen. Empfänger der Daten ist Google Ireland als eigenständiger Verantwortlicher. Über die weitere Datenverarbeitung dort (z. B. Zusammenführung mit Ihrem Google-Konto, falls Sie eingeloggt sind) informieren die Google-Datenschutzhinweise (<https://policies.google.com>, dort finden Sie auch Einstellungen zur Werbepersonalisierung). Die Übermittlung Ihrer Nutzungsdaten an Google Ireland erfolgt auf Basis Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO i.V.m. § 25 Abs. 1 TDDDG). Auch hier können Daten an die Google-Server in den USA fließen. Google ist ebenfalls unter dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert, wodurch ein angemessenes Niveau bestätigt ist. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit über unsere Cookie-Einstellungen widerrufen. Alternativ können Sie auch in Ihrem Browser Add-Ons zum Blockieren von Google-Werbeskripten nutzen oder Ihre Google-Werbeeinstellungen anpassen.

Microsoft Advertising / Bing Ads (Universal Event Tracking): Soweit Sie eingewilligt haben, nutzen wir einen Dienst von Microsoft Advertising (Microsoft Corporation, USA) – konkret das Universal Event Tracking (UET) – um Aktionen auf unserer Website nach einem Klick auf unsere Microsoft/Bing-Anzeigen nachzuverfolgen (Conversion-Tracking) und um Remarketing im Microsoft-Werbenetzwerk zu ermöglichen. Dabei wird durch ein Skript von Microsoft ein Cookie gesetzt, sobald Sie über eine Microsoft/Bing-Anzeige auf unsere Seite gelangt sind. Dieses Cookie ermöglicht es, Ihr Verhalten auf unserer Seite pseudonymisiert auszuwerten (z. B., ob Sie eine Buchung abschließen), was uns hilft, die Wirksamkeit unserer Anzeigen zu verstehen. Details zum Umgang mit Daten durch Microsoft entnehmen Sie bitte den Microsoft-Datenschutzhinweisen. Auch hierbei können Daten in die USA übertragen werden. Microsoft ist unter dem EU-US DPF zertifiziert, oder wir stützen uns ersatzweise auf Standardvertragsklauseln. Sie können das Microsoft-Tracking jederzeit deaktivieren, indem Sie Ihre Cookies löschen oder Ihre Einwilligung auf unserer Seite widerrufen.

Wichtiger Hinweis – Trakken als Auftragsverarbeiter: Die technischen Dienste Google Analytics 360 (GA4 360) und Google Tag Manager 360 werden – wie oben beschrieben – nicht direkt von Google für uns bereitgestellt, sondern von der Trakken GmbH (Hamburg) in unserem Auftrag betrieben. Trakken agiert hier als unser Auftragsverarbeiter und Google lediglich als Sub-Auftragsverarbeiter von Trakken. Das bedeutet: Empfänger Ihrer Nutzungsdaten aus diesen Tools ist in erster Linie Trakken aufgrund unseres Vertrages nach Art. 28 DSGVO. Google erhält die Daten nur in dieser untergeordneten Rolle. Trakken gewährleistet die DSGVO-Konformität der Datenübermittlungen und hat insbesondere die genannten Drittland-Sicherungen implementiert.

Auch bei Nutzung der übrigen genannten Dienste (Google Ads, Microsoft Ads) kann es – abhängig vom Anbieter und der konkreten Konfiguration – zu Übermittlungen in Drittstaaten kommen, insbesondere in die USA. Wir stellen auch hier vertraglich und organisatorisch sicher, dass ein angemessenes Datenschutzniveau gemäß Art. 44 ff. DSGVO gewährleistet ist (z. B. durch das EU-US Data Privacy Framework bei zertifizierten US-Unternehmen oder durch EU-Standardklauseln mit zusätzlichen Garantien).

Widerrufsmöglichkeit: Sie können Ihre erteilte Einwilligung zu einzelnen oder allen Tracking-Diensten jederzeit über unsere Cookie-Einstellungen widerrufen (Opt-Out). Alternativ können Sie bereits gesetzte Cookies der Dienste in Ihrem Browser löschen oder entsprechende Browser-Erweiterungen nutzen, die Tracking unterbinden (z. B. ein Privacy- oder Ad-Blocker). Der Widerruf hat zur Folge, dass die betreffenden Tools

zukünftig nicht mehr aktiv sind. Die Rechtmäßigkeit der bisherigen Verarbeitung bleibt unberührt.

9. Besonderheiten beim zentralen CHECK24-Kundenkonto

Der Reiseplaner kann sowohl ohne Registrierung (als Gast) genutzt werden, als auch in Verbindung mit einem CHECK24-Kundenkonto (sofern Sie ein solches besitzen und sich einloggen). Das zentrale CHECK24-Konto wird von der CHECK24 GmbH betrieben und hat eigene Nutzungsbedingungen sowie separate Datenschutzhinweise. Wenn Sie im Reiseplaner mit Ihrem CHECK24-Konto eingeloggt sind, können Aktivitäten innerhalb des Reiseplaners (z. B. Suchen, Merklisten-Einträge oder getätigte Buchungen) mit Ihrem zentralen Konto verknüpft werden. Dadurch können Sie diese Informationen auch zentral im Kundenkonto einsehen und verwalten (z. B. alle Buchungen in der Check24-App).

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung). Durch das Login ins Kundenkonto begehren Sie ausdrücklich die bereichsübergreifende Verwaltung Ihrer Daten und Buchungen – dies ist Teil der Konto-Funktionen, die Sie nutzen möchten. Das Einloggen werten wir insofern als konkludente Zustimmung zur Verknüpfung der Daten. Sollte es im Einzelfall Zweifel geben, werden wir Ihre ausdrückliche Einwilligung anfragen, bevor sensible Konto-Verknüpfungen erfolgen.

Weitere Informationen zum CHECK24-Konto und dessen Datenverarbeitungen entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen der CHECK24 GmbH (verfügbar auf der Check24-Website und im Konto-Bereich).

CHECK24-Treueprogramm Smily: Wenn Sie am Treueprogramm Smily der CHECK24 GmbH (München) teilnehmen und für eine Buchung über den Reiseplaner Smily-Punkte ausgelobt sind, übermitteln wir bei Erfüllung der Voraussetzungen für die Gutschrift die hierfür erforderlichen Daten (insbesondere Ihre Teilnehmer- bzw. Kundenkonto-ID, Buchungsreferenz und den punkterelevanten Buchungsbetrag) an die CHECK24 GmbH. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Erfüllung Ihres Teilnahmevertrags mit der CHECK24 GmbH). Für die Teilnahmebedingungen und die weitere Datenverarbeitung im Rahmen von Smily gelten ausschließlich die gesonderten Hinweise und Datenschutzinformationen der CHECK24 GmbH.

10. Ihre Rechte als betroffene Person

Als Nutzer unseres Reiseplaners und damit betroffene Person im Sinne der DSGVO stehen Ihnen – bei Vorliegen der jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen – die folgenden Rechte zu, die Sie jederzeit unentgeltlich ausüben können:

Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO): Sie können Auskunft darüber verlangen, welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen gespeichert haben. Die Auskunft umfasst Informationen zu den Verarbeitungszwecken, den Kategorien von Daten, den Empfängern, der geplanten Speicherdauer und Ihren weiteren Rechten.

Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO): Sie haben das Recht, unrichtige oder unvollständige personenbezogene Daten, die wir von Ihnen gespeichert haben, berichtigen zu lassen.

Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO): Sie können die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen („Recht auf Vergessenwerden“). Das ist z. B. der Fall, wenn die Daten für die Zwecke nicht mehr notwendig sind, Sie eine erteilte Einwilligung widerrufen und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage fehlt, oder wenn die Verarbeitung unrechtmäßig erfolgte.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO): Unter bestimmten Umständen können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen. Dies bedeutet, dass die Daten zwar weiter gespeichert, aber nicht mehr (oder nur für bestimmte Zwecke) verarbeitet werden dürfen. Dieses Recht besteht z. B., wenn Sie die Richtigkeit der Daten bestreiten oder wenn Sie Widerspruch eingelegt haben (für die Dauer der Prüfung).

Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO): Sie haben das Recht, die personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben und die wir auf Basis Ihrer Einwilligung oder zur Vertragserfüllung automatisiert verarbeiten, in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zu erhalten. Auf Ihren Wunsch – und sofern technisch machbar – können wir diese Daten auch direkt an einen anderen Verantwortlichen übertragen.

Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO): Verarbeiten wir Ihre Daten auf Grundlage eines berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), haben Sie das Recht, Widerspruch gegen diese Verarbeitung einzulegen, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Im Falle eines Widerspruchs werden wir die betreffende Verarbeitung einstellen und die Daten löschen, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe nachweisen, die Ihre Interessen überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Insbesondere können Sie der Verarbeitung für Direktwerbung jederzeit widersprechen. In diesem Fall werden wir Ihre Daten künftig nicht mehr für Werbezwecke nutzen. Der Widerspruch gegen Direktwerbung ist absolut und bedarf keiner Begründung.

Bitte beachten Sie: Zur Wahrnehmung Ihrer Rechte genügt eine formlose Mitteilung an uns (z. B. per E-Mail an unseren Support oder Datenschutzkontakt). Um Ihrem Antrag effizient entsprechen zu können, ist es hilfreich, wenn Sie angeben, auf welches Recht und welche Datenverarbeitung sich Ihr Anliegen bezieht. In manchen Fällen müssen wir bei Zweifeln an Ihrer Identität zusätzliche Informationen anfordern, um einen Missbrauch durch Dritte zu verhindern – dies dient Ihrem Schutz.

Gemeinsame Verantwortlichkeit – Ausübung der Rechte: Im Rahmen der unter Abschnitt 3.3 beschriebenen gemeinsamen Verantwortlichkeit haben CHECK24 Individualreisen und die beteiligten Produktbereiche vereinbart, dass Sie Ihre Betroffenenrechte vorrangig gegenüber CHECK24 Individualreisen als zentraler Stelle geltend machen können. Sie können sich hierfür z. B. per E-Mail oder Post an uns wenden (Kontakt Daten siehe Abschnitt 2 bzw. 13). Wir werden Ihr Anliegen dann in Abstimmung mit den beteiligten Partnerunternehmen bearbeiten und Ihnen antworten. Selbstverständlich steht es Ihnen frei, Ihre Rechte auch direkt gegenüber einem beteiligten Partner auszuüben – insbesondere dann, wenn es um Datenverarbeitungen des Partners im Zusammenhang mit einem konkreten Reisevertrag (z. B. Ihrem Flug- oder Hotelvertrag) geht. Jeder der gemeinsam Verantwortlichen wird Ihr Anliegen

entsprechend den gesetzlichen Vorgaben bearbeiten (Art. 26 Abs. 3 DSGVO garantiert dies).

11. Widerruf von Einwilligungen

Viele Datenverarbeitungen im Reiseplaner basieren auf Ihrer Einwilligung (z. B. das Setzen nicht notwendiger Cookies, der Erhalt von Push-Nachrichten zu Angeboten, die Verwendung freiwilliger Angaben etc.). Sie haben das Recht, eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Dazu reicht eine formlose Mitteilung an uns oder – wo verfügbar – eine Änderung der Einstellung in unserem Produkt (z. B. in den Cookie-Einstellungen, siehe Abschnitt 8, oder in der App für Push/Standort).

Der Widerruf Ihrer Einwilligung führt dazu, dass wir die entsprechende Datenverarbeitung ab dem Zeitpunkt des Widerrufs nicht mehr fortführen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt vom Widerruf unberührt – d. h. alle Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgten, waren bis dahin zulässig.

Beispiele: Sie können Ihre Einwilligung in Cookies/Tracking jederzeit über unsere Cookie-Einstellungen widerrufen (Opt-Out). Wenn Sie zugestimmt haben, E-Mail-Newsletter zu erhalten, können Sie diese jederzeit abbestellen (Widerruf durch Klick auf den Abmeldelink in jeder Mail). Haben Sie in der App Push-Benachrichtigungen zu Angeboten erlaubt, können Sie diese Berechtigung in den App-Einstellungen entziehen.

12. Ansprechpartner und Beschwerderecht

Kontakt zum Verantwortlichen:

CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH
Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf, Deutschland
E-Mail: reiseplaner@check24.de

Fragen zum Datenschutz / Datenschutzbeauftragter:

CHECK24 Vergleichsportal Individualreisen GmbH – Datenschutzbeauftragter
Herr Joachim Heer
Adresse: Heinrich-Heine-Allee 53, 40213 Düsseldorf
E-Mail: individualreisen_datenschutz@check24.de

Sie können sich mit allen Anliegen rund um Ihre personenbezogenen Daten jederzeit an uns oder direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden. Wir bemühen uns, Ihre Fragen zeitnah und im Sinne Ihrer Rechte zu beantworten.

Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde: Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder andere Datenschutzgesetze verstößt, haben Sie das Recht, Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde einzulegen (Art. 77 DSGVO). Sie können dieses Recht bei der Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes, Ihres Arbeitsplatzes oder des

Orts des mutmaßlichen Verstoßes ausüben. Für uns ist in der Regel der Landesdatenschutzbeauftragte NRW zuständig (Kontakt: LDI NRW).