



Digitale Sicherheit: Das gehackte Hotel

BERNADETTE REDL

10 POSTINGS

2. Oktober 2017, 09:00

Auch in Hotels schreitet die Digitalisierung voran. Das bringt Gästen, Investoren und Betreibern Vorteile, schafft aber auch neue Angriffsflächen für Hacker

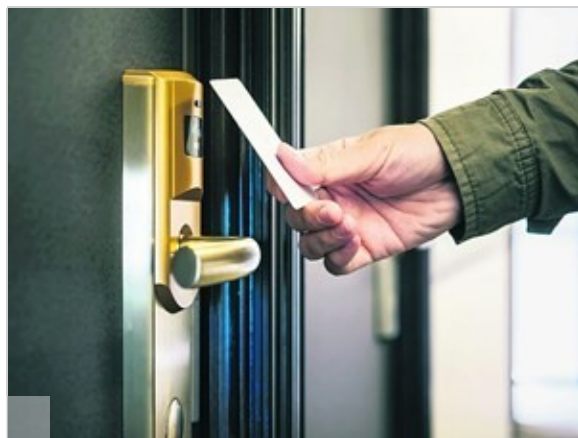


foto: istock

Hacker können den täglichen Betrieb immens stören. Eine Möglichkeit: Chipkarten zum Öffnen der Zimmertüren werden so blockiert, dass sie nicht mehr sperren. Es gibt Präventionsmaßnahmen.

Wien – Ein Hotel in 20 Minuten "online übernehmen"? Auf der Expo Real will ein Cyber-Experte demonstrieren, wie sich ein Hotel in 20 Minuten knacken lässt. Doch wie groß ist tatsächlich die Gefahr für Investoren und Betreiber? "Es ist ein höchst sensibles Thema", sagt Ursula Kriegl, Executive Director im Bereich Real Estate Hospitality and Construction von Ernst & Young in München.

Wenn ein Hotel gehackt wird, haben Unbefugte etwa Zugriff auf Adressen von Gästen, Kreditkartendaten oder ganz persönliche Vorlieben. "Kundendatenbanken sind der größte Schatz der Hotelgesellschaften, sie werden über Jahre mühsam und akribisch gesammelt", sagt Kriegl. Durch sie können zum Beispiel gezielte Marketing-Aktivitäten durchgeführt werden. Vor allem in Luxushäusern sei es auch wesentlich, dass Mitarbeiter über einen Gast wissen, egal ob er in Kuala Lumpur oder Wien eincheckt, welches Kopfkissen er bevorzugt und ob das Zimmer weiter oben oder unten sein soll, so die Expertin.

Auch Martin Schaffer von MRP Hotels weiß, dass die digitale Sicherheit ein großes und immer wichtiger werdendes Thema in Hotelkonzernen ist: "Das Problem ist, dass künftig immer mehr 'remote gesteuert' wird, etwa Facility Manager bekommen von außen einen Zugang zu Hotels. Dadurch wird aber gleichzeitig ein Fenster geschaffen, durch das in Hotels eingedrungen werden kann."

Berührungspunkte reduziert

Diese Problematik kennt auch Kriegl, sie weiß, dass in Hotels zunehmend gar keine Schlüssel mehr nötig sein werden, um ein Zimmer zu beziehen. Der Check-in funktioniert wie beim Fliegen über das Smartphone. Dadurch werden aber auch Berührungspunkte mit den Hotelmitarbeitern reduziert. "Man kann dann auf sein Zimmer gehen, ohne mit irgendjemandem gesprochen zu haben", sagt Kriegl. Einerseits sei das für den operativen Ablauf und für viele Gäste praktisch, andererseits fehle dadurch auch ein gewisser Kontrollaspekt. Betreiber

wissen nicht genau, wer in ihrem Haus ein- und ausgeht.

Schaffer: "Dem gegenüber steht das Ziel der Hotels, geschlossene Systeme zu schaffen, wo man von außen nicht mehr hineinkommt." Immer wieder haben Hacker in der Vergangenheit bereits gezeigt, wie schnell sie Hotels die Kontrolle über ihre digitalen Systeme entziehen können. Anfang des Jahres wurde etwa im Seehotel Jägerwirt auf der Turracher Höhe das Schlüsselsystem so manipuliert, dass die Chipkarten der Gäste sie nicht mehr öffnen konnten. "Das sind arge Eingriffe in den täglichen Betrieb", sagt Kriegl. Und Schaffer kennt noch weitere Gefahren. Beim "hijacking of buildings", also beim virtuellen Kidnapping, würden beispielsweise auch Aufzüge oder Brandmeldeanlagen manipuliert.

Diese Hardwareattacken seien oft nur der Anfang, weiß Schaffer, meist folgt der Diebstahl der Zahlungsinformationen der Gäste. "Ein Aufrüsten in der Hotellerie ist dringend erforderlich. Häufig ist der Wissensstand in der Branche sehr alt. Im Vergleich zur Industrie ist das Vermeiden beziehungsweise das Vorgehen in solchen Situationen nicht ausreichend geregelt", so der Hotelexperte.

Doch es gibt Lösungen und Präventionsmaßnahmen: Im Hardwarebereich sind das "Passive Optical Network"-Verkabelungen, also Glasfaserverbindungen, und im Softwarebereich können Cloud-Lösungen Abhilfe schaffen sowie ständige Aktualisierungen der Software.

Gäste stumpfen ab

Während Hotels sich auf digitale Angriffe entsprechend vorbereiten können, sind terroristische Anschläge ein Sicherheitsthema, gegen das sich Beherbergungsbetriebe nur schwer wappnen können. "Mit der Zeit stumpfen die Leute ab. Nach einem Anschlag gibt es nach einer ersten Talfahrt meist eine Erholung, die relativ zügig vonstattengeht", sagt Kriegl. Hier komme es vor allem auf den Reiseanlass an, so die Hotel-Expertin. Privatreisende meiden bestimmte Destinationen, das habe man auch diesen Sommer eindrücklich gesehen, so Kriegl. "Wenn ich als Geschäftsreisender allerdings nach Paris muss, habe ich keine andere Wahl. Ich kann schlecht sagen, ich habe Angst vor Terror." (Bernadette Redl, 2.10.2017)

Mehr zum Thema:

Hotels: Investoren auf Herbergssuche

Berühmte Häuser: Übernachten in Hotels namhafter Architekten

Hotelinvestments boomen nicht nur bei Stammgästen

Weiterlesen zu "Hotelimmobilien"



Qualität im Einstieg. Qualität im Aufstieg.

Alle Stellenangebote auf derStandard.at/Karriere.

© STANDARD Verlagsgesellschaft m.b.H. 2017

Alle Rechte vorbehalten. Nutzung ausschließlich für den privaten Eigenbedarf.
Eine Weiterverwendung und Reproduktion über den persönlichen Gebrauch hinaus ist nicht gestattet.

.