

Liebe Gäste,

die Sicherheit Ihrer Daten ist uns wichtig. Daher möchten wir Sie vorsorglich über einen Sicherheitsvorfall bei einem unserer externen technischen Dienstleister informieren.

Der betroffene Dienstleister stellt unter anderem unsere Online-Buchungsmaske sowie den sogenannten Channel Manager bereit. Dieser dient als technische Schnittstelle zwischen Buchungsportalen und unserem Hotelsystem. Der Vorfall kann daher Buchungen betreffen, die vor dem 19.09.2026 vorgenommen wurden – unabhängig davon, ob die Buchung direkt bei uns oder über ein externes Buchungsportal erfolgt ist. Aktuell können wir noch nicht verlässlich sagen, ob auch Ihre Buchung betroffen sein könnte.

Nach Angaben des Dienstleisters konnten im Rahmen eines Phishing- bzw. Sicherheitsvorfalls Buchungsinformationen sowie Namen und Kontaktdaten von Gästen abgegriffen werden. Zahlungs- oder Kreditkartendaten sind nach ausdrücklicher Auskunft des Dienstleisters nicht betroffen. Die zugrunde liegende Sicherheitslücke wurde zwischenzeitlich geschlossen.

Aktuell werden in der Hotelbranche vermehrt Fälle bekannt, bei denen Gäste im Anschluss an eine Hotelbuchung insbesondere über WhatsApp kontaktiert werden. Dabei werden teilweise konkrete Buchungsinformationen genannt und die Empfänger beispielsweise dazu aufgefordert, ihre Buchung zu bestätigen oder Zahlungs- bzw. Kreditkartendaten über einen Link erneut einzugeben.

Aus diesem Grund möchten wir Sie ausdrücklich darauf hinweisen:

- Wir werden Sie nach erfolgter Buchung niemals per WhatsApp, SMS oder über einen zugesandten Link dazu auffordern, Ihre Zahlungs- oder Kreditkartendaten erneut einzugeben – unabhängig davon, über welchen Buchungsweg Sie bei uns gebucht haben.
- Wir werden auch keine Rückerstattungen unangekündigt und ohne vorherige Absprache mit Ihnen per Link an Sie übergeben wollen.
- Sollten Sie eine entsprechende Nachricht erhalten:
- Klicken Sie bitte nicht auf enthaltene Links.
- Geben Sie keine Zahlungs- oder Kreditkartendaten ein.
- Nehmen Sie im Zweifel ausschließlich über die Ihnen bekannten offiziellen Kontaktdaten direkt Kontakt mit unserem Hotel auf.

Diese E-Mail dient in erster Linie als Vorsichtsmaßnahme und Sicherheitshinweis. **Sie bedeutet nicht, dass Ihre konkrete Buchung oder Ihre persönlichen Daten nachweislich betroffen sind.**

Wir bedauern sehr, dass es bei einem von uns eingesetzten externen Dienstleister zu diesem Vorfall gekommen ist. Der Vorfall wurde vom Dienstleister den zuständigen Stellen gemeldet und wird entsprechend der geltenden rechtlichen und datenschutzrechtlichen Vorgaben aufgearbeitet.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Mithilfe.

Herzliche Grüße

Ihr Hotel-Team

Dear Guest,

The security of your personal data is important to us. We would therefore like to inform you, as a precautionary measure, about a security incident involving one of our external technical service providers.

The service provider concerned supplies, among other things, our online booking system as well as our so-called Channel Manager, which serves as the technical interface between external booking platforms and our hotel management system. The incident may therefore affect bookings made before 19 September 2026, regardless of whether the booking was made directly with us or via an external booking platform. **As of now we cannot say whether your booking is being affected by this case.**

According to the service provider, booking information as well as guests' names and contact details may have been accessed as part of a phishing/security incident. The service provider has explicitly confirmed that payment and credit card details were not affected. The underlying security vulnerability has since been closed.

There have recently been an increasing number of reports within the hotel industry of guests being contacted following a hotel booking, particularly via WhatsApp. In some cases, these messages contain specific booking information and ask recipients to confirm their booking or to re-enter payment or credit card details via a link.

For this reason, we would like to expressly advise you:

- Following your booking, we will never ask you via WhatsApp, SMS or a link sent to you to re-enter your payment or credit card details – regardless of how you made your booking with us.
- Should you receive such a message, please:
- Do not click on any links contained in the message.
- Do not enter any payment or credit card details.
- If you are unsure, please contact our hotel directly using only the official contact details known to you.

This email is primarily intended as a precautionary measure and security notice. **It does not mean that your specific booking or personal data has been confirmed as affected.**

We sincerely regret that this incident occurred at an external service provider used by us. The service provider has reported the incident to the relevant authorities, and the matter is being investigated and handled in accordance with the applicable legal and data protection requirements. Thank you for your attention and cooperation.

Kind regards,