



Sicherheit bei der Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen in der Hotelbranche

Um Kreditkartenbetrug in Ihrem Hotel zu verhindern, können Sie aktiv etwas tun!
Beachten Sie folgende Hinweise und minimieren Sie Ihr Risiko!

Beispiel: „Der ideale Ablauf einer Hotelbuchung“

1. Ein Kunde reserviert eines Ihrer Zimmer und bezahlt mit Kreditkarte.

- Führen Sie bereits bei dieser Reservierung eine Vorautorisierung der Karte über Ihr Terminal durch. So können Sie sicher sein, dass die Kreditkarte gültig ist und das Guthaben Ihres Kunden ausreicht. Der Betrag ist dann, je nach Kartenorganisation, bis zu 30 Tage lang verfügbar.

2. Der Kunde erscheint zum gebuchten Termin und checkt bei Ihnen ein.

- Lassen Sie sich gemeinsam mit den Legitimationsdokumenten die Kreditkarte zeigen, mit der die Vorautorisierung durchgeführt wurde und gleichen Sie diese Daten ab. Sollte die Vorautorisierung bis dato noch nicht bzw. nicht mehr gültig sein, führen Sie eine weitere Vorautorisierung durch.

3. Der Kunde checkt bei Ihnen aus und verabschiedet sich.

- Vergleichen Sie den Betrag der Vorautorisierung mit dem endgültigen Rechnungsbetrag. Buchen Sie diesen Betrag mit der vorgelegten Chip-Karte. Folgen Sie hierfür den Anweisungen auf dem Terminaldisplay. Lassen Sie die Buchung vom Kunden per PIN-Eingabe oder Unterschrift bestätigen. Wurden weitere Kosten verursacht (z.B. durch Nutzung der Minibar), dann führen Sie eine zusätzliche Buchung durch. Erhöhen Sie nicht den Betrag der ursprünglichen Reservierung. Bewahren Sie die Belege immer mindestens 18 Monate auf.

4. Sie stellen nach seiner Abreise fest, dass weitere Kosten für ihn angefallen sind.

- Ziehen Sie diese Kosten niemals ohne schriftliche Erlaubnis des betroffenen Kunden ein. Nehmen Sie deshalb immer persönlichen Kontakt zu ihm auf.

Weitere Hinweise:

Manuelle Buchungen bergen **immer ein großes Risiko**, welches Sie tragen. Lassen Sie sich bei einer manuellen Buchung daher immer die Kreditkarte des Kunden zeigen.

Sollte ein Kunde trotz Reservierung nicht auftauchen und keine Stornierung oder keine Stornierung innerhalb der vereinbarten Stornierungsfrist durchgeführt haben, so können Sie von Ihrem „**No-Show**“-**Recht** Gebrauch machen. Weitere Informationen finden Sie in den Sonderbedingungen zu unseren AGB.

Häufig findet Kreditkartenbetrug im Rahmen einer **Rückbuchung** statt. Führen Sie Rückzahlungen deshalb immer nur auf die bei der Reservierung angegebene Kreditkarte durch. Zahlen Sie den Betrag **niemals in Bar oder auf anderem Wege** aus.

Sie bieten Ihre Zimmer auch auf einem **Buchungsportal** an? Bedenken Sie, dass für Kreditkartenzahlungen immer **Sie das Risiko tragen**. Garantieverprechen für Kreditkartenzahlungen können von Dritten nicht gegeben werden.