

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR SIE ALS HOTELIER:

1. Sprechen Sie mit Ihrem Zahlungsdienstleister und Acquirer.
2. Stellen Sie ihre Webseite um und lassen Sie das 3DSecure Verfahren von Ihrem Webmaster mithilfe Ihres Zahlungsdienstleisters integrieren. Denken Sie dabei an eine möglichst nutzerfreundliche Variante, insbesondere bei der Integration auf Ihrer Webseite.
3. Als ergänzende Zahlungsinfrastruktur könnten Sie mit Ihrem Zahlungsdienstleister über einen sogenannten Payment Link sprechen.
4. Sprechen Sie mit Ihrem Zahlungsdienstleister über Merchant Initiated Transactions (MIT), das sind Abbuchungen, die vom Händler ausgelöst werden. Voraussetzung ist, dass die erste Transaktion, wie Reservierung einer Gebühr auf der Kreditkarte mit einer Starken Kundenauthentifizierung durchgeführt wurde. Die tatsächliche Abbuchung wird dann vom Händler ausgelöst, ohne dass der Kreditkarteninhaber nochmals tätig werden muss. Ggf. müssten Sie Ihre AGBs ändern.
5. Sie könnten übergangsweise auch versuchen, vorrangig Buchungen über das Telefon abzuwickeln, da diese als Mail & Telefon Orders (MOTO) von der SCA ausgenommen sind. Hierfür ist ein virtuelles Kartenterminal nötig, da die manuelle Zahlungsabwicklung über das stationäre Kartenterminal durch die eigenhändige Eingabe der Zahlungsdaten künftig nicht mehr möglich sein wird. Wichtig ist die Übermittlung der Zahlungsdaten PCI-konform zu erhalten, d. h. per Telefon oder über zertifizierte Webseiten, die der Acquirer auch anbietet. Die MOTO-Transaktion ist keine echte Alternative für die Zukunft, da sie als Händler das Risiko tragen und den Zahlungsvorgang gegebenenfalls nachweisen müssen.
6. Aktualisieren Sie Ihre Datenschutzerklärungen, nachdem Sie mit Ihrem Zahlungsdienstleister gesprochen haben, welche Gastdaten für den Zahlungsvorgang verarbeitet werden sollen/können.
7. Sprechen Sie mit Ihrem Zahlungsdienstleister über eine Transaktionsrisikoanalyse, die eine Ausnahme von der Starken Kundenauthentifizierung erlaubt. Dazu werden Daten des Kunden an den Zahlungsdienstleister, sowie Acquirer übermittelt. Stellen diese ein niedriges Risiko fest und lassen die Zahlung ohne SCA durchgehen, liegt der Zahlungsbetrag im Rahmen von 500 €.



ZAHLUNGSRICHTLINIE 2 UND STARKE KUNDEN- AUTHENTIFIZIERUNG

Hotelverband Deutschland (IHA) e.V. · Am Weidendamm 1A · 10117 Berlin
Telefon: 030/59 00 99 690 · Telefax: 030/59 00 99 699
E-Mail: office@hotellerie.de · Internet: www.hotellerie.de

Christian Meissner
Director Distribution & Payment Solution · Deutsche Hospitality
und Mitglied HSMA Expertenkreis Distribution



DAS WICHTIGSTE FÜR DEN HOTELIER

Die zweite europäische Zahlungsrichtlinie, kurz PSD2, ist bereits seit Januar 2018 in Kraft. Um die PSD2 technisch einheitlich umzusetzen, verfasste die Europäische Bankenaufsichtsbehörde technische Regulierungsstandards (RTS), die ihre Wirkung ab dem 14. September

2019 entfalten. Die RTS sehen unter anderem die Starke Kundenauthentifizierung, kurz SCA, vor. Danach müssen ab dem 14. September 2019 alle elektronischen Zahlungen mit einer Zwei-Wege-Authentifizierung vorgenommen werden, wenn keine Ausnahmeregelung greift.

WAS BEDEUTET DIE STARKE KUNDENAUTHENTIFIZIERUNG?

Nimmt der Gast eine elektronische Zahlung z.B. mit Karte oder online im Internet vor, muss er seine Identität mit mindestens 2 der 3 Elemente der Starke Kundenauthentifizierung nachweisen.

Die 3 Elemente zur Identifizierung sind:

- Etwas, dass der Kunde weiß (Passwort oder PIN): Wissen
- Etwas, dass der Kunde besitzt (Karte oder Telefon): Besitz
- Etwas, dass der Kunde ist (biometrische Daten wie Fingerabdruck oder Iris): Inhärenz

Lediglich in folgenden Fällen muss keine Starke Kundenauthentifizierung bei elektronischen Zahlungen vorgenommen werden:

1. Zahlungen an unbedienten Terminals.
2. Kontaktloses Zahlen bis 25 € Transaktionswert.
3. Transaktionen mit geringem Wert oder geringem Risiko: Beträge bis 500 €, die vom Zahlungsdienstleister als nicht riskant eingestuft wurden.
4. Interregionale Zahlungen: Das kartenherausgebende Institut sitzt nicht innerhalb der EU.

5. Corporate Payments: Zahlungen zwischen Unternehmen sind von der SCA befreit, sofern das Zahlungsmittel auf die Art der Transaktion limitiert ist. Dies kann z. B. bei Corporate Cards der Fall sein.
6. Virtual Credit Cards: Virtuelle Zahlungskarten sind ebenfalls ausgenommen, sofern der Inhaber keine natürliche Person ist.
7. MOTO-Transaktionen: Mail-Order und Telefon-Order sind von der SCA ausgenommen. Wichtig hierbei ist, dass die Zahlungsabwicklung künftig nicht mehr über das stationäre Kartenterminal abgewickelt werden kann, sondern ein spezielles MOTO-Terminal (Web-Anwendung) notwendig wird.

Unproblematisch sind die Fälle, in denen der Kunde/Gast vor Ihnen steht und mit seiner Karte zahlt. Hier ist es bereits Standard, die SCA anzuwenden, denn der Kunde zeigt seine Karte vor und gibt eine PIN in das Kartenterminal oder unterschreibt auf einem Beleg.

Zahlungsvorgänge, bei denen der Gast nicht anwesend ist, wie beispielsweise Hotelzimmer-

buchungen im Internet und deren Anzahlung oder Bezahlung, fallen allerdings unter die „Card Not Present Transactions“ und müssen ab September neu eingestellt werden.

Die für die Hotellerie problematischsten Zahlungsvorgänge ab dem 14. September:

- Der Gast bucht sein Hotelzimmer auf der Hotelwebseite und zahlt an oder bezahlt bei Buchung.
- Der Gast hat ein Zimmer reserviert und storniert die Reservierung (zu spät), sogenannte No-Show-Zahlungen.
- Der Gast übernachtet im Hotelzimmer, checkt aus und hat die Nutzung der Minibar nicht gemeldet oder er hat im Zimmer unerlaubt geraucht: Abbuchungen bereits reservierter Beträge von der Kreditkarte.
- Der Gast bucht sein Hotelzimmer über einen Drittanbieter, beispielsweise eine Buchungsplattform.
- Der Gast bucht sein Zimmer über zentrale Reservierungssysteme, die die Zahlungsdaten annehmen, jedoch keine Abbuchung vornehmen.