

Wichtige Hinweise zur Stornierung einer Reservation (Reservation Cancellation)

Reservierungen und deren Annullierungen sind für Hotels ein zentraler Geschäftsfall. Dieses Dokument beinhaltet wichtige Hinweise zu diesem Thema und bietet Hoteliers sowie ihren Mitarbeitenden Hinweise zu den verschiedenen Vorgängen und Rollen aller Beteiligten.

Ein Hotel kann die Karte des Gastes mit einer Reservation belegen. Dadurch wird der entsprechende Betrag auf der Karte vorübergehend blockiert und die Ausgabenlimite um diesen Betrag eingeschränkt. Bei der Reservation erfolgt keine effektive Belastung des Betrages auf der Karte – das Hotel verbucht und belastet die Karte mit dem gesamten Betrag erst zum Zeitpunkt des Check-out.

Arten von Kreditkarten-Transaktionen Reservation

Der Betrag wird der Karte, bzw. dem Kartenkonto **nicht** definitiv belastet. Es wird lediglich die Ausgabenlimite der betreffenden Karte vorübergehend gesenkt. So kann der Karteninhaber – solange die Reservation aktiv ist – nicht über den entsprechenden Betrag verfügen.

Buchung

Der Betrag wird der Karte und deren Ausgabenlimite definitiv abgebucht/belastet.

Reservation Cancellation

Die Reservation bzw. Reservationsnummer wird beim Acquirer (z. B. SIX Payment Services) gelöscht. Gleichzeitig erfolgt ein Stornierungsauftrag an die kartenherausgebende Bank, um den reservierten Betrag auf der Karte sowie deren Ausgabenlimite zu löschen bzw. zu regulieren. Der Karteninhaber verfügt nun wieder über den damals reservierten Betrag innerhalb der Ausgabenlimite, sofern diese Funktion von seiner kartenherausgebenden Bank unterstützt wird.

Parteien beim bargeldlosen Zahlungsverkehr

1. Karteninhaber

Beispiel: Herr Müller, Hotelgast

2. Hotel

Beispiel: Hotel Gipfelblick in Bern

3. SIX Payment Services

Vertrags- und Abwicklungspartner des Hotels (Acquirer)
– stellt die Infrastruktur für die Abwicklung des bargeldlosen Zahlens bereit

4. Bank

Kartenherausgebende Bank und Vertragspartner des Karteninhabers (Issuer)
– gibt Karte an Karteninhaber heraus
– ist Vertrags- und Ansprechpartner für den Karteninhaber
– macht Reservationsstornierungen auf der Karte des Karteninhabers

Kompetenzen bei der Reservationsstornierung

Ausschliesslich die kartenherausgebende Bank kann eine getätigte Reservation auf der Karte und deren Ausgabenlimite löschen bzw. regulieren. Grund dafür ist, dass nur die kartenherausgebende Bank Vertragspartner des Karteninhabers ist und Zugriff auf dessen Kartenkonto hat.

Die Reservation wird nach einer gewissen Zeitspanne aus dem System der kartenherausgebenden Bank automatisch gelöscht. Diese Zeitspanne ist unterschiedlich und wird von der kartenherausgebenden Bank bestimmt.

SIX Payment Services kann selbst keine Reservationsstornierung durchführen, sondern ausschliesslich den entsprechenden Antrag an die kartenherausgebende Bank stellen.

Ablauf bei der Reservationsstornierung durch das Hotel

1. Hotel platziert den Antrag zur Reservationsstornierung bei SIX.
2. SIX übermittelt den Antrag zur Reservationslöschung des Hotels an die entsprechende kartenherausgebende Bank des Karteninhabers. SIX bestätigt keine übermittelten Reservationsstornierungen.
3. Die kartenherausgebende Bank löscht die Reservation des Hotels, sofern diese Funktion von der kartenherausgebenden Bank unterstützt wird.

SMS-Informationen an Karteninhaber

Einzelne kartenherausgebende Banken bieten ihren Karteninhabern an, sie bei jeder Kartentransaktion via SMS zu informieren. Hat ein Karteninhaber diesen Service aktiviert, ist es möglich, dass er auch bei einer Reservation ein SMS erhält – auch wenn keine Belastung erfolgt ist. Die kartenherausgebende Bank benachrichtigt den Karteninhaber oft über jede Autorisation und Reservation.

Direct Debit-Kreditkarten

In gewissen Ländern ist die Kreditkarte eine Direct Debit-Karte, bei welcher der Betrag auf dem Kundenbankkonto sofort belastet wird. Je nach Bankensystem trifft dies auch bei Reservationen zu – der Abgleich zwischen Reservation und effektiver Buchung findet dabei erst einige Tage nach der Buchung statt. Weder Sie als Hotel noch SIX als Acquirer haben Einfluss auf diesen Ablauf.

Direct Debit-Kreditkarten unterscheiden sich visuell nicht von «üblichen» Kreditkarten.

Best Practice/Tipp

Buchung nach Reservation durchführen

Hat ein Hotel eine Reservation vorgenommen, empfiehlt es sich nach der Reservation eine Buchung zu tätigen. Ansonsten bleibt die Reservation bestehen.

Fragen des Karteninhabers

Der Karteninhaber hat mit seiner kartenherausgebenden Bank ein vertragliches Verhältnis, das den Einsatz seiner Karte regelt. Dazu gehört unter anderem auch die Reservation Cancellation. Der Karteninhaber muss sich bei Fragen zu diesem Thema deshalb an seine kartenherausgebende Bank wenden, denn nur sie kann Reservationen stornieren. Die entsprechende Telefonnummer ist auf den meisten Karten auf der Rückseite versehen.

SIX Payment Services hat mit dem Merchant/Hotel ein Vertragsverhältnis, nicht aber mit dem Karteninhaber.

Ihr persönlicher Kontakt: www.six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
8005 Zürich
Schweiz

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburg

