

Goldene Regeln für mehr Sicherheit bei bargeldlosen Zahlungen: Betrug mit gefälschten oder betrügerisch erlangten Kreditkarten einfach vorbeugen

Von Sabine Kast, Partnermanagement Hospitality, Ingenico Payment Services

Bei einem Messehotel in Köln geht eine Hotelbuchung per E-Mail ein. Das Hotel bearbeitet die Buchung und belastet die angegebene Kreditkarte mit den Kosten für die Hotelübernachtungen inklusive Frühstück. Einige Tage bevor der Gast anreist, bittet er das Hotel per E-Mail aufgrund eines persönlichen Schicksalsschlages, seine Buchung zur stornieren – soweit ein Routinevorgang. Aber der Gast wünscht eine Überweisung des Betrags direkt auf sein Konto – statt einer Gutschrift auf die zuvor belastete Kreditkarte. Das Hotel kommt dem Wunsch nach und überweist das Geld zurück – ein fataler Fehler, wie sich später herausstellt.

Denn Wochen später erfährt das Hotelmanagement, dass es einem Betrug zum Opfer gefallen ist. Und das kam so: Die kartenausgebende Bank hat für die getätigte Kreditkartentransaktion eine Rückbelastung veranlasst. Denn der vermeintliche Hotelgast hatte bei für seine Buchung missbräuchlich erlangte Kreditkartendaten angegeben und der rechtmäßige Karteninhaber wurde inzwischen auf die unrechtmäßige Buchung aufmerksam. Die Konsequenz: Ein Totalausfall für das Hotel.

Durch Beachtung einfacher Regeln, kann man das Betrugsrisiko erheblich senken! Unter den Betrugsmaschinen ist der oben beschriebene Geschäftsvorfall mittlerweile ein Klassiker. Und doch sind die meisten Hoteliers noch nicht umfassend aufgeklärt, was das Thema Kreditkartenbetrug angeht. Entscheidend ist der richtige Umgang mit Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durch das Hotel.

Wichtige Hinweise:

- Bestehen berechtigte Zweifel bei einer Zimmerreservierung, sollten alle Fragen im direkten Dialog mit dem Kunden geklärt werden. Sofern bei der Reservierung mehr als eine Kreditkartennummer angegeben werden, ist äußerste Vorsicht geboten! Werden die Genehmigungsanfragen (bitte nutzen Sie am Terminal nur die Reservierungsfunktion!) durch die kartenausgebende Bank abgelehnt und teilt der Kunde in Folge weitere Kreditkartennummern mit, die ebenfalls zu keinem positiven Ergebnis führen, ist eine alternative Zahlungsmethode (u.a. SEPA Banküberweisung) zu vereinbaren. In diesen Fällen muss man von einem Betrugsversuch ausgehen. Erkennt das Hotel diese Betrugsform, ist in jedem Fall die Sicherheitsabteilung des zuständigen Kreditkarten-Akquirers (Kreditkartenabrechner) einzuschalten.
- Eine erteilte Genehmigungsnummer sagt nur aus, dass

1. eine Karte zum Transaktions-Zeitpunkt nicht gesperrt ist,
2. die Kartennummer richtig ist,
3. das Limit der Kreditkarte noch nicht ausgeschöpft ist.

Sie sagt aber nicht aus, dass die Reservierung auch vom berechtigten Karteninhaber durchgeführt wurde.

- Lassen Sie sich beim Einchecken immer die Kreditkarte vorlegen und reservieren Sie den Betrag, nehmen Sie weitere formelle Prüfungen vor, etwa über eine Unterschrift des Gastes und/oder durch Vorlage von Legitimationsdokumenten
- Lesen Sie immer beim Auschecken die Kreditkarte im Terminal aus (Card Present Transaktion) und belasten Sie dann die Kreditkarte endgültig
- Eine Zahlung muss immer über den gleichen Weg storniert werden, wie sie erfolgt ist. Das heißt bei einer Kreditkartenzahlung muss die Gutschrift auch auf dieselbe Karte erfolgen - keine Barauszahlung oder Überweisung vornehmen -!
- Fordert der Gast bei einer Stornierung einer von Ihnen garantierten Zimmerreservierung (Kreditkarte wurde zuvor von Ihnen belastet) die Überweisung des Betrags direkt auf sein Konto - anstatt einer Gutschrift auf die zuvor belastete Kreditkarte - ist äußerste Vorsicht geboten. Gehen Sie niemals darauf ein! Werden zudem dann noch Drohungen ausgesprochen, oder mit negativen Bewertungen gedroht, wenden Sie sich umgehend an die Sicherheitsabteilung Ihres Kreditkarten-Akquirers.

Generelles

Grundlage für Bezahlung des Gastes mit Kreditkarten ist der Vertrag und die AGB zur Kartenakzeptanz im Präsenzggeschäft und zum POS-Terminal mit der Ingenico Payment Services GmbH. Zudem gelten für die Transaktionsverarbeitung ausschließlich die Regularien der Kreditkartenorganisationen. Verträge und Vereinbarungen der Hotels mit Buchungsplattformen wie HRS, Booking.com usw. haben darauf keinen Einfluss.

Über Ingenico Payment Services

Ingenico Payment Services bietet eine umfassende Auswahl an sicheren Bezahlösungen und verhilft Händlern so dazu, Zahlungswege zusammenzuführen und ihr Angebot an Finanzdienstleistungen zu optimieren. Indem wir 150 internationale und lokale Bezahlverfahren unterstützen, helfen wir Händlern dabei, Zahlungen zu verarbeiten und abzusichern, Beträge einzuziehen und digitale Transaktionen gegen Betrug zu schützen. Ingenico Payment Services ist Teil der Ingenico Group (Euronext: FR0000125346 - ING), dem Weltmarktführer für integrierte Payment-Lösungen über alle Zahlungskanäle hinweg. Weitere Informationen unter: www.payment-services.ingenico.com und twitter.com/ingenico