

R2D2 trifft PSD2 - Drohen intergalaktische Zahlungsausfälle im Herbst?

Nach den Diskussionen um die Ratenparität, der Einführung einer EU-Pauschalreiserichtlinie und den Ärgernissen rund um die [Datenschutzgrundverordnung \(DSGVO\)](#) darf sich die Hotellerie nun mit der im Herbst 2019 in Kraft tretenden PSD2-Richtlinie auseinandersetzen, die den Online-Zahlungsverkehr neu regeln soll.

Die gängige Praxis in der Hotellerie, garantierte Buchungen durch die Hinterlegung der Kreditkartendaten in der Reservierung abzusichern, wird bald nicht mehr (bzw. nur sehr eingeschränkt) möglich sein. Ab Herbst wird die sogenannte „**starke Kundenauthentifizierung**“ (Strong Customer Authentication – SCA) schlagend, welche für alle elektronischen Transaktionen in der EU verpflichtend ist. Der Bezahlvorgang muss dann vom Gast mittels 2-Faktor-Authentifizierung freigegeben werden.

Gültige Authentifizierungen setzen sich aus zwei der folgenden drei Bereiche zusammen:

- **Wissen** (Passwort, PIN, ...)
- **Besitz** (Kreditkarte, Mobiltelefon, ...)
- **Inhärenz** (Fingerabdruck, Spracherkennung, ...)

Ab 14.9.2019 werden Zahlungen, die den Regeln nicht entsprechen, abgelehnt. Gestohlene Kreditkarten werden innerhalb Europas somit de facto wertlos, wodurch auch der Kreditkartenmissbrauch bedeutend abnehmen wird.

Wird alles anders?

Herausforderungen ergeben sich bspw. bei No-Shows und Late-Cancellations, sowie bei der Vorab-Autorisierung von Kreditkarten. Das bedeutet, dass die Absicherung von Buchungen durch das Hinterlegen von Kreditkartendaten des Gastes obsolet sein wird, da eine hinterlegte Kreditkarte im Falle eines No-Shows nicht mehr belastet werden kann.

Ebenfalls wird die manuelle Eingabe von Zahlungsdaten in die Kartenterminals nicht mehr möglich sein. Die Kartennummer allein berechtigt künftig also nicht mehr zur Zahlung und verliert damit ihren Wert.

Was sind die nächsten Schritte?

Zunächst sollte umgehend der jeweilige **Partner** im Bereich der **Zahlungsabwicklung** kontaktiert werden, um mögliche Lösungswege zu erörtern.

- Es gilt zu prüfen, ob das derzeit im Einsatz befindliche Bezahlsystem den neuen Anforderungen entspricht.
- Eventuell bedarf es vertraglicher Erweiterungen durch die verpflichtende Einführung des **3DS-Standards** für alle Online-Shops (*dazu zählt auch die Hotel Booking Engine*).

Einen wichtigen Punkt stellt auch der Umgang mit bereits erfolgten Belastungen im Zuge einer Stornierung dar. Operativ muss die **Rückabwicklung der Zahlungen** innerhalb der geltenden Fristen gewährleistet sein.

Außerdem sollten alle **Formulare** (online und offline), die zum **Abfragen von Kreditkartendaten** genutzt wurden, **eingestellt** werden.

Preismanagement als Erfolgsfaktor

Mit den richtigen **Buchungsbedingungen, Restriktionen** und **Zahlungsabläufen** kann auch weiterhin der Zahlungsfluss gewährleistet und die Liquidität erhalten bleiben. Bei garantierten Direktbuchungen empfiehlt sich die Verlagerung des Zahlungszeitpunktes – in der Praxis könnte dies bedeuten, dass Gäste bereits mit der Buchungsbestätigung aufgefordert werden, online eine Anzahlung zu leisten.

Ob, und wenn ja, wie stark der einzelne Hotelbetrieb von der neuen Zahlungsrichtlinie betroffen ist, hängt auch von der bestehenden Preis- und Vertriebsstruktur ab. Vorauszahlungen, Stornoregelungen und nicht-stornierbare Raten sind Elemente im **Revenue Management**, mit denen sich erfolgreiche Hoteliers nun mehr denn je beschäftigen müssen.

Sind alle Kartenzahlungen von der neuen Richtlinie betroffen?

Kein Gesetz ohne „Aber“, daher wurden auch im Falle der PSD2-Richtlinie einige Ausnahmen formuliert, die für die Hotellerie in den meisten Fällen nur am Rande relevant sind. Diese betreffen unter anderem **kontaktlose Zahlungen mit geringem Wert, Virtual Credit Cards, Zahlungen zwischen Unternehmen** und **globale Transaktionen** unter bestimmten Voraussetzungen, sowie Mail-Orders und Telephone Orders (**MOTO-Transaktionen**) unter der Voraussetzung, dass ein spezielles MOTO Terminal (Webanwendung) zum Einsatz kommt.

Ebenfalls ausgenommen sind Zahlungen in Form von Abonnements, sogenannte **Merchant Initiated Transactions (MIT)**. Durch diese könnten allenfalls auch die Themen No Shows und Zusatzverkauf (bspw. die Nachverrechnung der Minibar) abgedeckt werden, falls bei der Speicherung oder ersten Nutzung der Kartendaten die Authentifikation nach den neuen Kriterien erfolgreich durchgeführt wurde.

Fristverlängerung für Online-Kartenzahlungen

Die Österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) hat mittlerweile angekündigt, die Frist zur Umsetzung der starken Kundenauthentifizierung bei Kartenzahlungen im E-Commerce-Bereich zu verlängern. Damit haben Hoteliers noch mehr Zeit für diesen herausfordernden Schritt in die Zukunft des sicheren Bezahls. Ende September 2019 sollen die Details zum Umsetzungsprozess beschlossen werden und voraussichtlich europaweit einheitlich gelten.

Stand: 02.09.2019

Rückfragen & Kontakt:

PRODINGER TOURISMUSBERATUNG

Marco Riederer, m.riederer@prodinger.at