

# Wichtige Hinweise zur Annullierung einer Reservierung

**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 Reservierung belegen. Dadurch wird der entsprechende Betrag auf der Karte vorübergehend blockiert und die Ausgabenlimite um diesen Betrag eingeschränkt. Bei der Reservierung 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 Reservierung/Reservierungserhöhung**

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 Reservierung aktiv ist – nicht über den entsprechenden Betrag verfügen.

## **Buchung Reservierung**

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

## **Annullierung Reservierung**

Die Reservierung bzw. Reservierungsnummer wird beim Acquirer (z. B. SIX Payment Services) gelöscht. Gleichzeitig erfolgt ein Annullierungsauftrag an die kartenherausgebende Bank, um den reservierten Betrag auf der Karte sowie deren Ausgabenlimite zu löschen bzw. zu regulieren. Der Karteninhaber verfügt danach 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 Annullierungen von Reservationen auf der Karte des Karteninhabers

## **Kompetenzen bei der Annullierung von Reservierungen**

Ausschliesslich die kartenherausgebende Bank kann eine getätigte Reservierung 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 Reservierung 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 Annullierung einer Reservierung durchführen, sondern ausschliesslich den entsprechenden Antrag an die kartenherausgebende Bank stellen.

## Ablauf bei der Annullierung einer Reservierung durch das Hotel; 2 Varianten

- A) Hotel storniert die Reservierung direkt am SIX Terminal.
- B) – Hotel platziert den Antrag zur Reservierungsstornierung bei SIX.
- SIX übermittelt den Antrag zur Reservierungs-  
löschung des Hotels an die entsprechende  
kartenherausgebende Bank des Karteninhabers.  
SIX bestätigt keine übermittelten Reservierungs-  
stornierungen.
  - Die kartenherausgebende Bank löscht die Reser-  
vierung 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 Reservierung oder Reservierungserhöhung ein SMS erhält – auch wenn keine Belastung erfolgt ist. Die kartenherausgebende Bank benachrichtigt den Karteninhaber oft über jede Autorisation und Reservierung.

## Direct Debit-Kreditkarten

In gewissen Ländern ist die Kreditkarte eine Direct Debit-Karte, bei welcher der Betrag auf dem Kundenkonto sofort belastet wird. Je nach Bankensystem trifft dies auch bei Reservierungen zu – der Abgleich zwischen Reservierung 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 Reservierung durchführen

Hat ein Hotel eine Reservierung vorgenommen, empfiehlt es sich nach der Reservierung eine Buchung zu tätigen. Ansonsten bleibt die Reservierung bestehen und kann Kosten verursachen.

### Vorgehen am Terminal

1. Beim Check-in:  
Buchungsart «Reservierung» auswählen und die Karte des Gastes am Terminal einlesen.
2. Während dem Aufenthalt im Hotel:  
Bei Bedarf «Reservierungserhöhungen» mit Eingabe von Token PAN und Verfallsdatum Token PAN durchführen.
3. Beim Check-out:  
Buchungsart «Buchung Reservierung» mit Eingabe von Token PAN und Verfallsdatum Token PAN durchführen. Offerieren Sie Ihren internationalen Gästen stets DCC, die dynamische Währungsumrechnung.

### 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 Annullierung einer Reservierung. Der Karteninhaber muss sich bei Fragen zu diesem Thema deshalb an seine kartenherausgebende Bank wenden, denn nur sie kann Reservierungen 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.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: [www.six-payment-services.com/kontakt](http://www.six-payment-services.com/kontakt)

SIX Payment Services AG  
Hardturmstrasse 201  
Postfach  
CH-8021 Zürich

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH  
Marxergasse 1B  
1030 Wien  
Österreich