

# RUNDUM SORGLOS – VON DER RESERVIERUNG BIS ZUM CHECK-OUT

## LEITFADEN FÜR KARTENZAHLUNGEN

Liebe Empfangsmitarbeiterin,  
lieber Empfangsmitarbeiter,

Sie wollen, dass sich die Gäste in Ihrem Haus wohlfühlen. Und wir möchten Ihnen diese Aufgabe so leicht wie möglich machen! Indem wir Ihnen zum Beispiel helfen, Doppelbuchungen, Reklamationen und Rückbelastungen zu vermeiden. So werden nicht nur Sie bei Ihrer täglichen Arbeit entlastet und die Kosten für das Hotel sinken. Auch Ihre Gäste fühlen sich von Anfang an gut aufgehoben – und kommen umso lieber wieder!

Aus diesem Grund haben wir einen übersichtlichen Ratgeber zusammengestellt, der Sie bei der Abwicklung kartengestützter Bezahlvorgänge unterstützt – von der Reservierung über den Check-in bis hin zur Nachbuchung. Auch die Betragsreservierung sowie die Buchung von An- und Vorauszahlungen wurden in diesen Ratgeber aufgenommen.

Den Leitfaden für Kartenzahlung und zur Zahlungsabwicklung in der aktuellen Version finden Sie auf unserer Internetpräsenz unter: [www.payone.com](http://www.payone.com)  
Auf unserer Internetpräsenz finden Sie im Leitfaden PSD2@POS wichtige Hinweise zur Zahlungsabwicklung unter PSD II und den Erfordernissen zur Starken Kundenauthentifizierung (SKA).

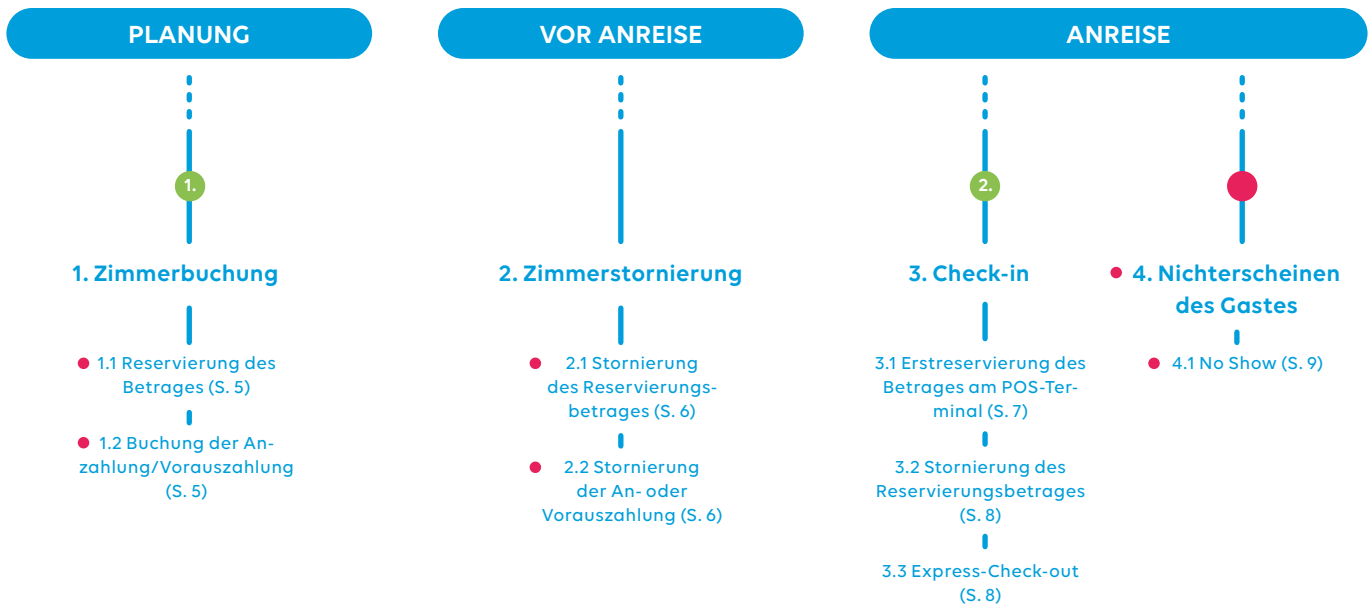
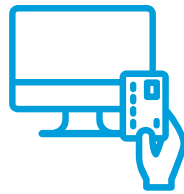
Dem Glossar dieses Leitfadens können Sie weitere wichtige Hinweise zur PSD II entnehmen.

**Wir wünschen Ihnen viel Spaß und viel Erfolg mit unserem Ratgeber!**



# QUICKFINDER

Machen Sie es sich und Ihren Gästen  
einfach: Viel Spaß beim Reservieren und  
Bezahlen mit der Karte!



1. Stornierung von Buchungen über externe Agenturen

2. Reservierungsbetrag ausreichend

3. Reservierungsbetrag nicht ausreichend

● **Sonderfälle**

Bei Sonderfällen (gekennzeichnet mit einem roten Punkt) dieser Art handelt es sich im Allgemeinen um Zahlungsvorgänge, die vom Akzeptanzunternehmen ohne die aktive Teilnahme des Karteninhabers initiiert werden. Die initialen Zahlungsvorgänge und deren Abschluss sollten über einen CNP-Akzeptanzvertrag und auf der Basis eines e-Terminals durchgeführt werden (siehe Glossar).

# QUICKFINDER

Machen Sie es sich und Ihren Gästen  
einfach: Viel Spaß beim Reservieren und  
Bezahlen mit der Karte!



## WÄHREND DES AUFENTHALTS

### 5. Während des Aufenthalts

- 5.1 Abrechnung einer bestehenden Reservierung (S. 10)
- 5.2 Neue Reservierung für den Restbetrag (S. 10)
- 5.3 Erhöhung der bestehenden Reservierung (S. 11)
- 5.4 Update der vorhandenen Reservierung (S. 11)

### 6. Unvorhergesehene Abreise

- 6.1 Abrechnung ohne Check-out (S. 12)

## ABREISE

3.

### 7. Check-out

- 7.1 Ermittlung des Endbetrages (S. 13)
- 7.2 Buchung der Reservierung (S. 14)
- 7.3 Separate Buchung eines Restbetrages (S. 14)
- 7.4 Gutschrift (S. 15)

## NACH ABREISE

### 8. Nachbelastung

- 8.1 Nachbuchung (S. 15)

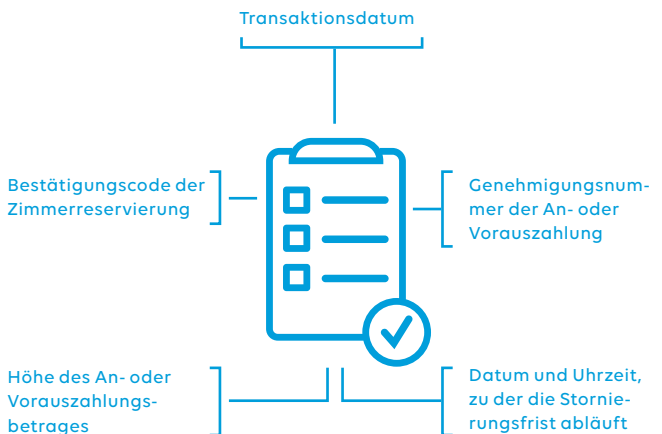
# ALLGEMEINES VORGEHEN BEI BEZAHLVORGÄNGEN

Von der Planung bis nach der Abreise – für den erfolgreichen Abschluss aller in diesem Ratgeber beschriebenen Bezahlvorgänge sind bestimmte Informationen zu erfassen sowie wichtige Unterlagen für Ihren Gast bereitzustellen:

## INFORMATIONEN ZUR ZIMMERRESERVIERUNG ERFASSEN

Vermerken Sie bitte mindestens folgende Informationen auf der Bestätigung (Zimmerreservierung):

- Name und (Rechnungs-)Adresse des Gastes bzw. Karteninhabers (z. B. Firma)
- Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Zum Buchungscode der Zimmerreservierung mit aufnehmen (Referenz für spätere Rückfragen des Gastes):



Autorisierter Schätzbetrag

Datum der Reservierung



1. Kartennummer (nur die ersten 6 und letzten 4 Stellen klarschriftlich)
2. Gültigkeitsdatum der Karte
3. Name des Karteninhabers
4. Genehmigungsnummer der Reservierung



## INFORMATIONEN IN UNTERLAGEN HINTERLEGEN

In Ihrer Gast-Folio-Datei hinterlegen Sie bitte:

- Transaktionsbeleg (Händlerbeleg)
- Bestätigung der Zimmerreservierung

## UNTERLAGEN FÜR DEN GAST BEREITSTELLEN

Innerhalb von 3 Arbeitstagen übermitteln Sie Ihrem Gast:

- Bestätigung der Zimmerreservierung
- Transaktionsbeleg (Kundenbeleg – Kopie)



## PLANUNG

# 1. ZIMMERBUCHUNG

## 1.1 RESERVIERUNG DES BETRAGES

### WIE SIE EINE BUCHUNG FINANZIELL ABSICHERN

**Ihre Situation:** Für eine garantierte Zimmerreservierung wollen Sie den Rechnungsbetrag, den Ihr Gast für seinen Aufenthalt voraussichtlich bezahlen muss, auf seiner Karte reservieren? Wir erklären Ihnen gern, wie das funktioniert!

### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Schätzen Sie die voraussichtlichen Kosten des Aufenthalts anhand folgender Parameter:

- Erwartete Aufenthaltsdauer
- Zimmerpreis inklusive Steuern
- Sonstige vom Gast gewünschte Services

Nehmen Sie die Reservierung vor:

- Führen Sie die Reservierung durch.
- Wählen Sie dazu die Funktion **Reservierung/Erstanfrage** aus.

Geben Sie bitte folgende Informationen händisch ein:

- Geschätzter Betrag
- Kartenummer (PAN)
- Verfallsdatum der Karte

Die Autorisierung durch die Bank geschieht online.

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**, dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.
- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie auf Seite 4 unter [Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen](#) beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.



### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

- Reservierungen sollten mit einer Kreditkarte durchgeführt werden, können aber auch mit einer Debitkarte erfolgen.
- Reservierungen mit Kreditkarten sind 30 Tage ab Reservierungsdatum gültig (mit der Debitkarte 7 Tage).
- Reservierungen müssen vor dem Erreichen des maximalen Verfallsdatums gebucht oder erhöht werden.

# 1. ZIMMERBUCHUNG

## 1.2 BUCHUNG DER ANZAHLUNG/VORAUSZAHLUNG

### WENN SIE DAS RISIKO EINES ZAHLUNGS AUSFALLS FÜR HOCH HALTEN

**Ihre Situation:** Sie wollen sich bei einer garantierten Zimmerreservierung gegen einen Zahlungsausfall absichern? Dann nehmen Sie über die Karte Ihres Gastes eine An- oder Vorauszahlung entgegen.

### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Verlangen Sie einen Teil des Betrages oder die Gesamtsumme:

- Wählen Sie hierzu die Funktion **Kauf** und geben Sie den **Betrag** ein.

Geben Sie folgende Informationen händisch ein:

- Festgesetzter Betrag

- Kartenummer (PAN)
- Gültigkeitsdatum der Karte

Die Transaktion wird online von der Bank autorisiert.

- Bei einer Genehmigung wird auf dem Transaktionsbeleg eine Genehmigungsnummer ausgewiesen.

- Bei einer Ablehnung müssen Sie auf ein anderes Zahlungsmittel ausweichen.

**Drucken Sie den Beleg aus und vermerken Sie im Unterschriftenfeld des Transaktionsbelegs, dass es sich um eine An- oder Vorauszahlung handelt!**

**Legen Sie bei An- und Vorauszahlungen größten Wert auf Sicherheit:**

- Fragen Sie nie die Kartenprüfnummer bei An- oder Vorauszahlungen ab.

- Verzichten Sie hierauf ebenfalls, wenn Sie die Kartendaten per MoTo erhalten.
- In diesen Fällen liegt ein Sicherheitsrisiko durch Mitlesen, Kopieren oder Entwenden vor.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter [Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen](#) beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.

## 2. ZIMMERSTORNIERUNG

### 2.1 STORNIERUNG DES RESERVIERUNGSBETRAGES

#### DER EINFACHSTE WEG, EINE RESERVIERUNG ZU STORNIEREN

**Ihre Situation:** Ihr Gast sagt seinen Aufenthalt innerhalb der zulässigen Stornierungsfristen bei Ihnen ab. Führen Sie die Stornierung für sein Zimmer durch.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Rufen Sie die Funktion Reservierung/Erstanfrage/Stornierung auf.

Geben Sie bitte folgende Informationen vom Transaktionsbeleg ein, damit die Reservierung zugeordnet werden kann:

- Trace-Nummer der Reservierung
- Bestätigungsnummer der Reservierung
- Kartenummer (PAN)

Die Autorisierung erhalten Sie dann online:

- Die Bestätigung der Stornierung wird angezeigt.
- Die Genehmigungsnummer finden Sie auf dem Beleg.

## 2. ZIMMERSTORNIERUNG

### 2.2 STORNIERUNG DER AN- ODER VORAUSZAHLUNG

#### WIE SIE EINE AN- ODER VORAUSZAHLUNG STORNIEREN

**Ihre Situation:** Ihr Gast sagt seinen Aufenthalt innerhalb der zulässigen Stornierungsfristen bei Ihnen ab, hat aber bereits eine An- oder Vorauszahlung geleistet. An- oder Vorauszahlungen können von Ihnen ganz einfach rückgängig gemacht werden, indem Sie eine Gutschrift durchführen.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [7.4 Gutschrift](#) beschrieben.



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

Die Stornierung muss am ursprünglichen Terminal (siehe Glossar) durchgeführt werden, da ansonsten die Zuordnung zur Erstanfrage nicht garantiert ist.

## 3. CHECK-IN

### WICHTIGE DETAILS BEIM CHECK-IN

Je besser Sie Ihrem Gast alles erklären, desto weniger Missverständnisse können entstehen:

- Fragen Sie Ihren Gast danach, **wie er zahlen möchte**.
- Weisen Sie ihn darauf hin, wie **Kosten im Nachhinein** beglichen werden (z. B. Zimmerservice, Telefongebühren oder Getränke aus der Minibar).
- **Bitten Sie Ihren Gast, mit seiner Unterschrift auf dem Anmeldeformular** einzuwilligen, dass ihm erst nach Abreise entdeckte Kosten auch nachträglich berechnet werden können.

## 3. CHECK-IN

### 3.1 ERSTRESERVIERUNG DES BETRAGES AM POS-TERMINAL

#### SO SICHERN SIE SICH FINANZIELL BEIM CHECK-IN AB

**Ihre Situation:** Ein Gast ist angereist und möchte einchecken

Unabhängig davon, ob Ihr Gast nun mit einer garantierten Zimmerreservierung planmäßig oder ohne vorherige Ankündigung angereist ist, der Vorgang bleibt der gleiche. Wir empfehlen grundsätzlich, schon zu Ihrer Sicherheit, dass vor der Schlüsselübergabe die Karte des Gastes am POS-Terminal ausgelesen wird.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Schätzen Sie die voraussichtlichen Kosten des Aufenthalts anhand folgender Parameter:

- Erwartete Aufenthaltsdauer
- Zimmerpreis inklusive Steuern
- Sonstige vom Gast gewünschte Services
- Ziehen Sie etwaige Vorauszahlungen ab

Führen Sie die Reservierung am POS-Terminal durch:

- Wählen Sie die Funktion Reservierung/Erstbetrag.
- Geben Sie die **geschätzten Kosten** für den Aufenthalt ein.
- Die Karte des Gastes wird am POS-Terminal gelesen.
- Möglicherweise muss Ihr Gast seine **PIN** eingeben.

Die Autorisierung durch die Bank geschieht online:

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**,



dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.

- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.
- Wird die Anfrage genehmigt, prüfen Sie, ob der Gast den **Transaktionsbeleg unterschreiben** muss.
- **Vergleichen** Sie in diesem Fall die **Unterschrift** auf dem Beleg mit der auf der Karte.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter

➤ **Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen** beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.



## ANREISE



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

- Aus Sicherheitsgründen wird dringend empfohlen, dass die physische Karte des Gastes am POS-Terminal gelesen wird.
- Wird die Anfrage genehmigt, prüfen Sie, ob der Gast den Transaktionsbeleg unterschreiben muss.
- Vergleichen Sie in diesem Fall die Unterschrift auf dem Beleg mit der auf der Karte.

Besteht eine **Vorautorisierung gemäß Kapitel ➤ 1.1 Reservierung des Betrages?**

**Nach der positiven Autorisierung am POS-Terminal muss sofort storniert werden.**

## 3. CHECK-IN

### 3.2 STORNIERUNG DES RESERVIERUNGSBETRAGES

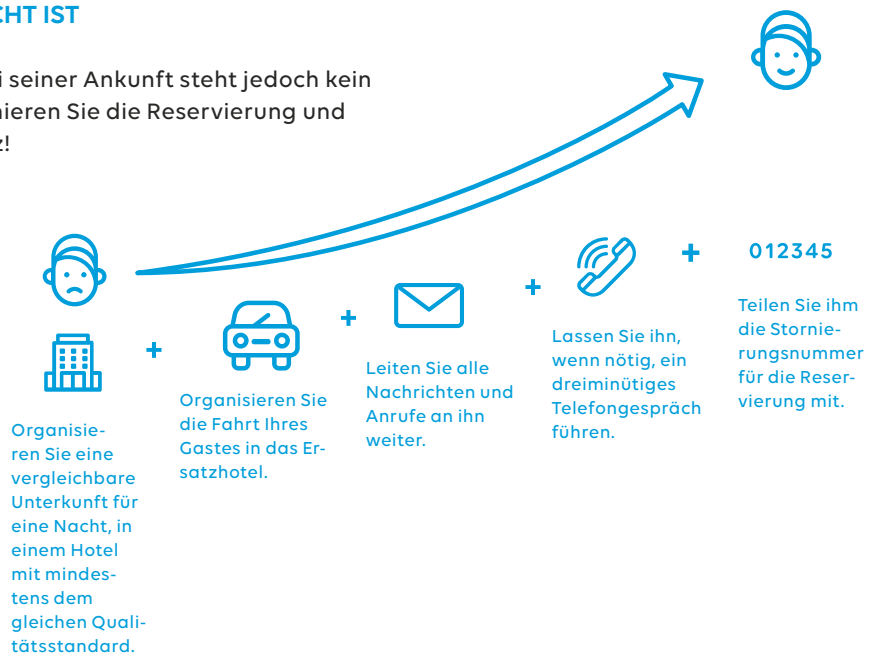
#### WAS TUN, WENN IHR HOTEL ÜBERBUCHT IST

**Ihre Situation:** Ihr Gast hat reserviert, bei seiner Ankunft steht jedoch kein adäquates Zimmer zur Verfügung? Stornieren Sie die Reservierung und bemühen Sie sich um vollwertigen Ersatz!

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Stornieren Sie, die Reservierung: Gehen Sie hierzu bitte vor wie in Kapitel [2.1 Stornierung des Reservierungsbetrages](#).

Versuchen Sie Ihrem Gast die **Situation** so **leicht** wie möglich zu machen!



## 3. CHECK-IN

### 3.3 EXPRESS-CHECK-OUT

#### WENN IHR GAST DEN CHECK-OUT BESCHLEUNIGEN WILL

**Ihre Situation:** Ihr Gast möchte schnell und ohne zeitlichen Verzug bzw. außerhalb der Öffnungszeiten Ihrer Rezeption abreisen? Schlagen Sie ihm einen Express-Check-out vor.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

**Treffen Sie mit Ihrem Gast eine Vereinbarung für den Express-Check-out:** Vereinbaren Sie schon jetzt, wie die Rechnung beglichen wird.

- Führen Sie Name und Anschrift des Gastes auf.
- Sofern die Begleichung der Rechnung per Kreditkarte erfolgen soll, erfassen Sie die folgenden Kartendaten:
  - Kartenummer (PAN); sollte die gleiche sein, die auch für die Reservierung verwendet wurde
  - Gültigkeitsdatum der Karte
- Die Express-Check-out-Vereinbarung muss vom Gast unterschrieben werden.

**Erstellen Sie mindestens 24 Stunden vor der geplanten Abreise die Rechnung:**

- Ermitteln Sie dazu den finalen Rechnungsbetrag.
  - Die Rechnung muss die Gesamtkosten inkl. Restaurant, Telefon, Minibars etc. enthalten.
  - Stellen Sie die Rechnung dem Gast zur Verfügung.
  - Sollten keine anderen Vereinbarungen getroffen sein, ermöglichen Sie dem Gast, die Rechnung vor der Abreise zu begleichen.
- Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter

➤ **Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen** beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.

#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

Informieren Sie Ihren Gast darüber, dass Kosten, die erst nach seiner Abreise festgestellt werden, nachträglich abgerechnet werden. Mit seiner Unterschrift auf der Anmeldung bestätigt er dies.





## VOR ANREISE

# 4. NICHTERSCHEINEN DES GASTES

## 4.1 NO SHOW

### WENN IHR GAST NICHT KOMMT: NO SHOW

**Ihre Situation:** Ihr Gast ist nicht erschienen und hat die garantierte Zimmerreservierung nicht fristgerecht storniert. Den Umsatzverlust für eine Übernachtung muss Ihr Hotel nicht tragen.

### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

**Ermitteln Sie die Kosten für eine Übernachtung (Finaler Rechnungsbetrag)**

**Besteht eine An- oder Vorauszahlung?**

- **Wenn ja, ermitteln Sie die Differenz (finaler Rechnungsbetrag <-> vorausgezahlte Summe)**
- **Differenz zu Ihren Gunsten:**  
Führen Sie eine Gutschrift des Differenzbetrages, wie in Kapitel [7.4 Gutschrift](#) beschrieben, durch.
- **Differenz zu Ihren Lasten:** An- und Vorauszahlung decken die ermittelten Kosten nicht ab.
  - Ziehen Sie den schon erhaltenen Anzahlungsbetrag von dem finalen Rechnungsbetrag ab.

**Besteht eine Reservierung (Erstanfrage bzw. Erhöhung)?**

- **Es besteht keine Reservierung:**
  - Schließen Sie die Transaktion ab, indem Sie die Kosten für eine Nacht zur Verbuchung bringen.
  - Verfahren Sie hierzu wie in Kapitel [7.3 Separate Buchung eines Restbetrages](#) beschrieben, wobei die Kartendaten händisch einzugeben sind.
- **Es besteht eine Reservierung:**
  - Ermitteln Sie die offene Differenz (finaler Rechnungsbetrag abzüglich Vorauszahlungen <-> Reservierungsbetrag).
  - Deckt der Reservierungsbetrag den finalen Rechnungsbetrag

(abzüglich Vorauszahlungen) ab?

- **Wenn ja,** verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [7.2 Buchung der Reservierung](#) beschrieben.
- **Wenn nein,** verfahren Sie bitte hierzu wie in Kapitel [5.3 Erhöhung der bestehenden Reservierung](#) und führen Sie anschließend die Verfahrensweise, wie in Kapitel [7.2 Buchung der Reservierung](#) beschrieben, durch.
- Geben Sie die Kartendaten händisch ein.
- **Lösen Sie die Zimmerreservierung auf.**



### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

- Stellen Sie für die No-Show-Transaktion immer einen Transaktionsbeleg aus.
- Tragen Sie in das Unterschriftsfeld den Vermerk NO SHOW ein.
- Ihr Hotel ist berechtigt, die Karte des Gastes mit den Kosten für eine Nacht zzgl. Steuern zu belasten.
- Sollte Ihr Hotel höhere Kosten in Rechnung stellen, kann dies zu Nachfragen und ggf. zu Chargebacks führen.



## WÄHREND DES AUFENTHALTS

## 5. WÄHREND DES AUFENTHALTS

### 5.1 ABRECHNUNG EINER BESTEHENDEN RESERVIERUNG

#### WENN DER AUFENTHALT LÄNGER DAUERT, ALS DIE RESERVIERUNG GILT

**Ihre Situation:** Der Aufenthalt des Gastes dauert an. Am 14. Tag nach dem Check-in sollten Sie eine Zwischenabrechnung vornehmen. Schließen Sie die bestehende Reservierung durch Buchung derselbigen ab.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

- Ermitteln Sie die bisher aufgelaufenen Kosten (1. bis 14. Tag).
- Nehmen Sie den ursprünglichen Transaktionsbeleg zur Hand.
- Ermitteln Sie, ob die Summe der aufgelaufenen Kosten den reservierten Betrag überschritten hat.
  - Deckt die Reservierung die ermittelten Kosten für die Zwischenabrechnung ab?
  - **Ja**, die Reservierung deckt die ermittelten Kosten ab. Verfahren Sie hierzu bitte wie in [7.2 Buchung der Reservierung](#) beschrieben.

- **Nein**, die Reservierung deckt die ermittelten Kosten nicht ab. Verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [5.3 Erhöhung der bestehenden Reservierung](#) und führen Sie anschließend die Verfahrensweise, wie in Kapitel [7.2 Buchung der Reservierung](#) beschrieben, durch.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie auf Seite 4 unter [Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen](#) beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

- Der Gast muss während dieser Transaktion nicht anwesend sein.
- Die Kartendaten werden händisch am POS-Terminal eingegeben.

## 5. WÄHREND DES AUFENTHALTS

### 5.2 NEUE RESERVIERUNG FÜR DEN RESTBETRAG

#### SO WICKELN SIE EINE ERNEUTE RESERVIERUNG AB

**Ihre Situation:** Nach einer Zwischenabrechnung soll eine Reservierung für den geschätzten Restbetrag bis zur geplanten Abreise durchgeführt werden.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [1.1 Reservierung des Betrages](#) beschrieben:

- Dabei müssen Sie die Kartendaten händisch am POS-Terminal eingeben.



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

- Der Gast muss während dieser Transaktion nicht anwesend sein.
- Die neue Reservierung wird am POS-Terminal durchgeführt.

## 5. WÄHREND DES AUFENTHALTS

### 5.3 ERHÖHUNG DER BESTEHENDEN RESERVIERUNG

#### WIE SIE EINE NEUE RESERVIERUNG DURCHFÜHREN

**Ihre Situation:** Die bestehende Reservierung wurde zu gering kalkuliert?  
Kein Problem – führen Sie eine Erhöhung der Reservierung durch.

#### ANWENDUNGSFÄLLE:

- Ihr Gast teilt Ihnen mit, dass er seinen Aufenthalt verlängern möchte.
- Der finale Rechnungsbetrag ist höher als die bestehende Reservierung.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

- Überprüfen Sie, ob die Reservierung (Summe der Erstanfrage und Erhöhung) dem ermittelten Betrag (Schätz- oder finalen Rechnungsbetrag) entspricht.
- Übersteigt der benötigte Betrag den aktuell reservierten Betrag, muss eine Erhöhung der Reservierung durchgeführt werden.
- Wählen Sie am POS-Terminal die Funktion Reservierung/Erhöhung aus.
- Nehmen Sie den Transaktions-

beleg zur Hand und geben Sie bitte folgende Informationen ein:

- Trace-Nummer der Reservierung
- Bestätigungsnummer der Reservierung
- Erhöhen Sie den zu reservierenden Betrag um die benötigte Summe (Fehlbetrag).
- Geben Sie die Kartendaten händisch am POS-Terminal ein.

#### Die Autorisierung durch die Bank geschieht online:

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**, dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.
- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter

➤ **Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen** beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

Die Karte des Gastes muss nicht zwingend gelesen werden.

## 5. WÄHREND DES AUFENTHALTS

### 5.4 UPDATE DER VORHANDENEN RESERVIERUNG

#### WIE SIE EINE RESERVIERUNG BEARBEITEN KÖNNEN

**Ihre Situation:** Ihr Gast beschließt, seinen Aufenthalt zu verlängern?  
Kein Problem. Bitte führen Sie ein Reservierungs-Update am POS-Terminal durch.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

**Schätzen Sie die voraussichtlichen Mehrkosten.**

- Wählen Sie hierzu am POS-Terminal die Funktion Reservierung/Erhöhung:

**Nehmen Sie den ursprünglichen Transaktionsbeleg zur Hand und geben Sie bitte folgende Informationen ein:**

- Trace-Nummer der Reservierung
- Bestätigungsnummer der Reservierung
- Erhöhen Sie den zu reservieren-

den Betrag, Ermittlung neuer Schätzbetrag oder Erhöhung von z. B. 100,00 EUR auf 101,00 EUR.

- Kartennummer (PAN)
- Wird die Anfrage genehmigt, prüfen Sie, ob der Gast den **Transaktionsbeleg unterschreiben** muss.

- **Vergleichen** Sie in diesem Fall die **Unterschrift** auf dem Beleg mit der auf der Karte.

Die physische Karte des Gastes wird am POS-Terminal gelesen.

- Möglicherweise muss Ihr Gast seine PIN eingeben.

Die Autorisierung durch die Bank erhalten Sie dann online:

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**,

dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.

- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter

➤ **Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen** beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.

## 6. UNVORHERGESEHENE ABREISE

### 6.1 ABRECHNUNG OHNE CHECK-OUT

#### FALLS IHR GAST ÜBERRASCHEND ABREIST

**Ihre Situation:** Ihr Gast reist früher ab, als geplant war, und hat Sie nicht informiert.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel ➤ **7.1 Ermittlung des Endbeitrages** beschrieben.



WÄHREND  
DES  
AUFENTHALTS





## ABREISE

# 7. CHECK-OUT

## 7.1 ERMITTLUNG DES ENDBETRAGES

### WIE SIE DIE ABRECHNUNG VORNEHMEN

**Ihre Situation:** Ihr Gast beendet seinen Aufenthalt bei Ihnen und möchte abreisen.

### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Ermitteln Sie den finalen Rechnungsbetrag aller aufgelaufenen Kosten inkl. Restaurant, Shops, Telefon, Minibars usw.



Zimmerservice

+



Telefonkosten

+



Getränke  
(z. B. Minibar)

+



Essen oder  
Bewirtung  
(Essen und  
Getränke)

+



Nachbuchung

#### Besteht eine An- oder Vorauszahlung?

- Wenn ja, ermitteln Sie die Differenz (finaler Rechnungsbetrag <-> vorausgezahlte Summe).
  - Ziehen Sie den schon erhaltenen Zahlungsbetrag von dem finalen Rechnungsbetrag ab.
  - Differenz zu Ihren Gunsten: Führen Sie eine Gutschrift des Differenzbetrages, wie in Kapitel [7.4 Gutschrift](#) beschrieben, durch.
  - Differenz zu Ihren Lasten: An- und Vorauszahlung decken die ermittelten Kosten nicht ab.

#### Besteht eine gültige Reservierung (Erstanfrage bzw. Erhöhung)?

- **Es besteht keine Reservierung:**
  - Verfahren Sie hierzu bitte wie in

#### Kapitel [7.3 Separate Buchung eines Restbetrages](#) beschrieben.

- **Es besteht eine Reservierung:**
  - Ermitteln Sie die Differenz zwischen finalen Rechnungsbetrag <-> Reservierungsbetrag.
  - Deckt der Reservierungsbetrag den finalen Rechnungsbetrag ab?
    - **Wenn ja**, verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [7.2 Buchung der Reservierung](#) beschrieben.
    - **Wenn nein**, verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [5.3 Erhöhung der bestehenden Reservierung](#) und führen Sie anschließend die Verfahrensweise, wie in Kapitel [7.2 Buchung der Reservierung](#) beschrieben, durch.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter [Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen](#) beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.

#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

Wenn die Anfrage genehmigt wurde, prüfen Sie bitte, ob Ihr Gast auf dem Transaktionsbeleg unterschreiben muss. Vergleichen Sie in diesem Fall die Unterschrift auf dem Beleg mit jener auf der Kartentrückseite.



## 7. CHECK-OUT

### 7.2 BUCHUNG DER RESERVIERUNG

#### WAS TUN, WENN DIE RESERVIERUNG ZU HOCH ANGESETZT WAR

**Ihre Situation:** Ein Rechnungsbetrag soll verbucht werden.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

- Nehmen Sie den Transaktionsbeleg der zuletzt durchgeführten Reservierung (Erstanfrage bzw. Erhöhung) zur Hand.
- Wählen Sie am POS-Terminal je nach vorliegendem Anwendungsfall die Funktion
  - Reservierung/Buchung einer Erstanfrage oder
  - Reservierung/Buchung einer Erhöhung aus.
- Geben Sie vom vorliegenden Transaktionsbeleg die folgenden Informationen am POS-Terminal ein:
  - Trace-Nummer
  - Bestätigungsnummer
  - Anschließend den zu buchenden Betrag eingeben.
  - Sofern der Gast persönlich vor Ort ist, sollte die Karte am POS-Terminal gelesen werden.

**Möglicherweise muss der Karteninhaber seine PIN eingeben.**

- Alternativ dazu können die Kartendaten händisch am POS-Terminal eingegeben werden.

**Die Autorisierung der Verbuchung durch die Bank geschieht online:**

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**, dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.
- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter [☛ Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen](#) beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

- Die Betragssumme (Erstanfrage und Erhöhung) kann vollständig bei der Buchung eingesetzt werden.
- Der Rechnungsbetrag darf den Betrag der Reservierung nicht überschreiten.
- Übersteigt der Rechnungsbetrag den Betrag der Reservierung, verfahren Sie hierzu bitte wie in Kapitel [☛ 5.3 Erhöhung der bestehenden Reservierung](#).
- Ist der Betrag der Reservierung höher als der Rechnungsbetrag, verfällt der verbleibende Restbetrag der Reservierung automatisch. Die Stornierung des verbleibenden Restbetrags ist nicht erforderlich.

## 7. CHECK-OUT

### 7.3 SEPARATE BUCHUNG EINES RESTBETRAGES

#### FÜR EINEN RECHNUNGSBETRAG BESTEHT KEINE RESERVIERUNG

**Ihre Situation:** Ein Rechnungsbetrag soll verbucht werden. Es ist keine Reservierung vorhanden.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

**Ist der Gast vor Ort:**

Führen Sie dazu eine separate Zahlungs-Transaktion durch. Erhöhen Sie die Reservierung entsprechend und buchen Sie sie dann ein.

- Wählen Sie am POS-Terminal die Funktion Zahlung aus.

**Geben Sie die folgenden Informationen am POS-Terminal ein:**

- Den zu buchenden Betrag
- Sofern der Gast persönlich vor Ort ist, sollte die Karte am POS-Terminal gelesen werden.
- Möglicherweise muss der Karteninhaber seine PIN eingeben.

**Ist der Gast nicht mehr vor Ort:**

Alternativ dazu kann die Transaktion händisch am e-Terminal erfasst werden. Dabei werden die Kartendaten händisch am e-Terminal eingegeben.

Die Autorisierung der Verbuchung durch die Bank geschieht online:  
Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**, dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.

- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter **➤ Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen** beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.

## 7. CHECK-OUT

### 7.4 GUTSCHRIFT

#### WIE SIE FÜR IHREN GAST EINE RÜCKZAHLUNG VORNEHMEN

**Ihre Situation:** Ein Betrag soll dem Gast gutgeschrieben werden. Dies kann vor, während des Aufenthaltes oder nach Abreise erfolgen.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VOR

Erstatten Sie Ihrem Gast die entsprechende Summe zurück:

- Legen Sie hierzu den genauen Erstattungsbetrag fest.
- Wählen Sie am POS-Terminal die Funktion Gutschrift aus.

Geben Sie die folgenden Informationen am Terminal ein:

- Den Gutschriftsbetrag
- Lesen der Karte am POS-Terminal **oder** händische Kartenummeringabe am e-Terminal, inkl. Verfallsdatum der Karte

Die Autorisierung der Verbuchung durch die Bank geschieht online:

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- Die Transaktion wird **genehmigt**,

dann erscheint die **Genehmigungsnummer** auf dem Beleg.

- Die Transaktion wird **abgelehnt**. In diesem Fall wählen Sie bitte ein **alternatives Zahlungsmittel**.

Bei den Unterlagen Ihres Gastes hinterlegen Sie bitte folgende Informationen:

- Transaktionsbeleg von der Gutschrift
- Datum der Gutschrift
- Erstattungsbetrag
- Ist Ihr Gast bereits abgereist, schicken Sie ihm eine **Kopie des Gutschriftsbelegs** innerhalb von **drei Arbeitstagen**.

Nach dem Durchführen der Transaktion gehen Sie bitte wie unter **➤ Allgemeines Vorgehen bei Bezahlvorgängen** beschrieben vor, um den Vorgang erfolgreich abzuschließen.



#### DARAN SOLLTEN SIE DENKEN

Die Erstattung der Beträge muss immer über die gleiche Karte laufen, über die auch An- oder Vorauszahlungen gelaufen sind! Gutschriften sind optional, bedürfen keiner Autorisierung oder Unterschrift.

## 8. NACHBELASTUNG

### 8.1 NACHBUCHUNG

#### WENN SIE NACH DER ABREISE IHRES GASTES ERHÖHTE KOSTEN FESTSTELLEN

**Ihre Situation:** Ihr Gast ist bereits abgereist und Sie stellen fest, dass weitere kostenpflichtige Services (z. B. Restaurant, Getränke) in Anspruch genommen wurden? Berechnen Sie dies in Form einer Nachbuchung.

#### SO GEHEN SIE AM BESTEN VORT

Stellen Sie die Kosten zusammen und führen Sie eine Nachbuchung durch:

- Gehen Sie bitte vor, wie in

**➤ 7.3 Separate Buchung eines Restbetrages** beschrieben.





## GLOSSAR

<b>Chargeback</b>	<p>Hierbei handelt es sich um ein Verfahren, mit dem der Karteninhaber Buchungen von seiner Bezahlkarte stornieren kann und das ihn gegen Kartenmissbrauch schützen soll.</p>
<b>CNP</b>	<p>Card Not Present – Es geht um eine Zahlungskarten-Transaktion, bei der der Gast nicht am Point of Sale (POS) anwesend ist und die Zahlkarte nicht physisch vorgelegt wird. Der Gast teilt seine Kartendaten telefonisch oder über Online-Eingabe mit.</p>
<b>CP</b>	<p>Card Present – Eine Zahlungskarten-Transaktion, bei der Karteninhaber und dessen Karte beim Händler vor Ort sind und die Karte am Point of Sale (POS) physisch gelesen wird.</p>
<b>eCommerce</b>	<p>Bei dieser Akzeptanzart bestellt der Karteninhaber im Internet. Die Eingabe der Karteninhaberdaten durch den Karteninhaber erfolgt dabei auf einer sicheren Eingabemaske (Payment Page) der Webseite, InApp oder per Re-Direkt zu einem zertifizierten Payment Service Provider (PSP). Die Daten werden vom PSP sicher an den Acquirer übertragen und weiterverarbeitet. Eine Speicherung der Karteninhaberdaten beim Händler erfolgt nicht.</p> <p>Es wird empfohlen, entweder den 3D-Secure-Authentifizierungsservice oder die Kartenprüfnummernabfrage zu unterstützen. Dies gewährleistet größtmöglichen Schutz vor Missbrauch und missbrauchsbedingten Rückbelastungen.</p>
<b>e-Terminal</b>	<p>Bei dem e-Terminal handelt es sich um ein virtuelles Bezahlterminal, das wie ein normales Terminal in einem Geschäft funktioniert. Sie greifen über Ihren Internet-Browser auf das e-Terminal zu und geben dort die Zahlungsdaten Ihres Gastes ein. Das e-Terminal kann Ihnen ein PSP Ihrer Wahl bereitstellen. Bei Ihrem Acquirer benötigen Sie zudem einen Fernabsatzvertrag (MoTo – Mailorder/Telefonorder oder eCommerce-Vertrag).</p> <p>Virtuelle oder e-Terminals werden zumeist von Payment Service Providern (PSP) angeboten. Sie basieren meist auf einer für den Händler zugänglichen Webseite im Internet (Payment Page), auf der der Händler einen Zahlungsvorgang online im Internet initiieren kann. Transaktionen werden am e-Terminal initiiert, wenn die aktive Teilnahme des Karteninhabers nicht möglich ist.</p> <p>Achten Sie immer darauf, dass der Karteninhaber der Transaktionsdurchführung vorab zugestimmt oder entsprochen hat.</p>
<b>Folio- oder Gast-Folio-Datei</b> (kann auch unter dem Begriff Gästekartei geführt werden)	<p>Adressenkartei/Kundendatenbank = Guest History</p> <p>Vom Hotel geführtes Verzeichnis aller wichtigen Gastinformationen, einschließlich Anzahl und Dauer der jeweiligen Aufenthalte und der jeweiligen Preise. Die Gästekartei ist ein unverzichtbares Hilfsmittel für die individuelle Gästebetreuung; enthält neben persönlichen Daten und Fakten (z. B. Adresse, Geburtstag, Hochzeitstag) Hinweise auf Vorlieben und Wünsche wie z. B. bevorzugte Weinmarke oder Zimmer.</p>



# GLOSSAR

<b>Karte</b>	Kreditkarte oder Debitkarte
<b>Kartenprüfnummer</b>	Für die Kartenprüfnummer wird häufig auch die Abkürzung CVC2/CVV2 verwendet. Hierbei handelt es sich um eine drei- oder vierstellige Sicherheitsnummer auf der Kreditkarte.
<b>Mailorder/Telefonorder (MoTo)</b>	Im MoTo-Verfahren bestellt der Karteninhaber telefonisch oder schriftlich.  Bei Bestellungen im Mailorderverfahren sollte auf die Kartenprüfnummernabfrage verzichtet werden, da hier ein signifikantes Sicherheitsrisiko bei der Übermittlung der Karteninhaberdaten – durch Mitlesen, Kopieren, Entwenden – besteht.
<b>NO SHOW</b>	Trotz Zimmerreservierung reist der Gast nicht an. Bei Vorliegen eines gültigen Vertrages kann dann innerhalb von 7 Tagen eine NO-SHOW-Transaktion durchgeführt werden. Laut Rechtsprechung ist hierbei der vereinbarte Übernachtungspreis abzüglich ersparter Aufwendungen anzusetzen. Der Händler muss auf dem Händlerbeleg auf dem Signatur-Feld „NO SHOW“ vermerken.
<b>PAN</b>	PAN steht für Primary Account Number. Diese Nummer ist eine Zahlungskartennummer, die Kreditkarten und Debitkarten eindeutig identifiziert.
<b>POS</b>	Der Begriff POS steht für Point of Sale und beschreibt die Stelle, an der ein Verkauf stattfindet.
<b>POS-Terminal</b>	Der Begriff POS-Terminal bezeichnet ein klassisches Desktop-Terminal (mit Drucker) oder ein Basisterminal, das mit einer Kasse betrieben wird (meist ohne Drucker).
<b>PSD II</b>	Damit die Zahlungsabwicklungen Ihres Hotelbetriebes in allen Fällen PSD II-konform durchgeführt werden, sollten Sie als Akzeptanzunternehmen über einen CP- und einen CNP-Akzeptanzvertrag verfügen.  Zahlungsvorgänge, die vom Akzeptanzunternehmen ohne die aktive Teilnahme des Karteninhabers initiiert werden, sind über den CNP-Akzeptanzvertrag auszuführen. In der Regel erfolgt dies über ein virtuelles Terminal (e-Terminal).  Alle Zahlungsvorgänge, bei denen der Karteninhaber zugegen ist, werden klassisch über des POS-Terminal und somit über den CP-Akzeptanzvertrag ausgeführt.

# GLOSSAR

<b>PSP</b>	<p>PSP steht für Payment Service Provider. Als PSP bezeichnet man Unternehmen, die sich um die technische Anbindung von Online-Bezahlmethoden bei Online-shops kümmern.</p>
<b>Terminal</b>	<p>Der Begriff Terminal wird in diesem Leitfaden für ein e-Terminal oder ein klassisches POS-Terminal verwendet. Die Prozeduren bei der Transaktionsbearbeitung sind identisch.</p> <p>Beachten Sie bitte die Anmerkungen zu PSD II.</p>
<b>Trace-Nummer</b>	<p>Die Trace-Nummer ist die Nummer einer Transaktion, mit der sich eine bargeldlose Kartenzahlung eindeutig identifizieren lässt.</p>

HABEN SIE  
NOCH FRAGEN?



[www.payone.com](http://www.payone.com)

an ingenico company  
GROUP