

# ABWICKLUNG KARTENZAHLUNGEN **Richtlinien/Bedienungsanweisung**



# Inhaltsverzeichnis

<b>A. Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)</b>	<b>5</b>
1. Akzeptanz von Maestro Karten im ELV-Verfahren	5
2. Abwicklung mit POS-Terminal	5
3. Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal	6
<b>B. MAESTRO und V PAY Debitkarte</b>	<b>7</b>
1. Die Sicherheitsmerkmale der Debitkarten	7
1.1. Die Sicherheitsmerkmale der Maestro Karte	7
1.2. Die Sicherheitsmerkmale der V PAY Karte	8
1.3. Besonderheit: Prepaidkarten	8
2. Akzeptanz von Maestro bzw. V PAY Karten	9
3. Überprüfen von Debitkarten	9
4. Abwicklung mit POS-Terminal	10
5. Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal	10
<b>C. Kreditkarten</b>	<b>11</b>
1. Sicherheitsmerkmale	11
2. Akzeptanz von Kreditkarten	11
3. Überprüfung von Kreditkarten	12
a-e) Sicherheitsmerkmale, Unterschrift, Foto, Gültigkeit, Sperrliste	12
f) Manipulationen	12
g) Belegausdruck Kreditkartennummer	12
h) Belegausdruck Kreditkartenablaufdatum	12
i) Belegausdruck RC:001	12
4. Abwicklung mit POS-Terminal	13
5. Karteninhaberidentifikation	13
5.1. Karteninhaberidentifikation mit Unterschrift	13
5.2. Karteninhaberidentifikation mit PIN (Persönlicher Identifikations-Nummer)	14
6. Genehmigung und Limits (Genehmigungsgrenzen)	14
7. Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal	14
8. Informationen für HOTELLERIE und BEHERBERGUNG	15
8.1. Präambel: Belastung bei Anwesenheit des Gastes	15
8.2. Buchung einer Anzahlung („advance deposit“-Belastung)	15
8.3. Belastung bei Nichtanreise des Gastes („No-Show“)	17
8.4. Nachbelastung	19
<b>D. Sonstiges</b>	<b>20</b>
1. Feststellung von Kartenmanipulationen/Unregelmäßigkeiten	20
2. Vorgehensweise, wenn ein Karteninhaber seine Karte bei Ihnen vergisst	20
3. Diese Transaktionen dürfen nicht über hobex-Terminals abgewickelt werden	21

# Vorwort

## Herzlich Willkommen!

Vielen Dank, dass Sie sich für die Kartenzahlungslösungen von hobex entschieden haben. Mittels der von uns gelieferten POS-Terminals, die (je nach Vertragsvariante) die Zahlung im elektronischen Lastschriftverfahren (ELV), mit Maestro/V PAY Debitkarte oder mit MasterCard-/Visa Kreditkarte ermöglichen, können bei Ihnen nun weltweit mehr als 1,5 Milliarden Karteninhaber Ihre Waren bzw. Dienstleistungen bargeldlos bezahlen.

Um Sie bei der Abwicklung dieser Zahlungen zu unterstützen, finden Sie im Folgenden die Richtlinien für die Abwicklung von Kartenzahlungen. Darin wird genau beschrieben, wie die Transaktionen abgewickelt werden und worauf Sie bei der Annahme der jeweiligen Karte achten müssen.

Bitte lesen Sie sich die Richtlinien sorgfältig durch. Diese stellen einen Auszug aus den Bedingungen des „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ dar. Nur wenn die in diesen Richtlinien beschriebenen Vorgehensweisen genau eingehalten werden, entsteht für hobex die Pflicht, Zahlungen an Ihr Unternehmen zu leisten.

Bitte beachten Sie, dass diese Richtlinien grundsätzlich ausschließlich für Zahlungen gelten, bei denen der Karteninhaber mit seiner Karte in Ihren Geschäftsräumen persönlich anwesend ist. Für Kartenzahlungen, bei denen diese Voraussetzungen nicht vorliegen, gelten andere Richtlinien, die Sie bitte bei hobex gesondert anfordern.

# A. Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)

Mit dem ELV-Verfahren von hobex haben Sie die Möglichkeit, über Ihr POS-Terminal Zahlungen mit Bankkarten im Einzugsermächtigungsverfahren abzuwickeln. Dabei liest das Terminal vom Magnetstreifen der Bankkarte des Kunden die Bankverbindung ab und erstellt dann einen vom Kunden zu unterzeichnenden Lastschriftauftrag über den Rechnungsbetrag.

Das ELV-Verfahren kann mit allen österreichischen, deutschen und holländischen Bankkarten durchgeführt werden, die das Maestro Zeichen tragen. Um sicherzugehen, dass es sich bei der vorgelegten Karte um eine Maestro Karte handelt, prüfen Sie bitte, ob die Karte die Sicherheitsmerkmale einer Maestro Karte aufweist. Die Sicherheitsmerkmale sind auf Seite 6 dargestellt.

## 1. Akzeptanz von Maestro Karten im ELV-Verfahren

Voraussetzung für eine Zahlungsdurchführung ist, dass sich der Karteninhaber mit seiner Maestro Karte persönlich in Ihren Geschäftsräumen aufhält, denn nur dann können Sie die Sicherheitsmerkmale der Karte und die Unterschrift des Karteninhabers prüfen. Das heißt, um eine Zahlung mit der Karte durchzuführen, müssen gleichzeitig

- Sie (oder einer Ihrer Mitarbeiter) und
- der Karteninhaber und
- seine Maestro Karte

in Ihren Geschäftsräumen anwesend sein. Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen, darf keine Kartenzahlung durchgeführt werden.

## 2. Abwicklung mit POS-Terminal

Bitte befolgen Sie bei der Kartenabrechnung über das POS-Terminal die Hinweise am Display des Terminals. Sollten dabei noch Fragen offen bleiben, verwenden Sie bitte die Bedienungsanleitung, die Ihnen bei der Installation des POS-Terminals übergeben wurde.

Am Ende der Transaktion druckt Ihr POS-Terminal bzw. Ihr POS-Kassensystem automatisch einen Händlerbeleg und einen Kundenbeleg aus. Der Karteninhaber muss den Händlerbeleg (siehe rechts) an der dafür vorgesehenen Stelle unterschreiben.



**Bitte kontrollieren Sie sorgfältig, ob**

- die Unterschrift auf der Kartenrückseite mit der Unterschrift auf dem Beleg übereinstimmt und ob
- die auf dem Beleg ausgedruckte Kontonummer und Bankleitzahl mit den Angaben auf der Karte übereinstimmen und ob
- der auf der Karte abgedruckte Name (männlich/weiblich) mit dem Karteninhaber (Mann/Frau) übereinstimmen kann.

Sind diese Bedingungen erfüllt, so händigen Sie dem Karteninhaber bitte anschließend die Karte und den Kundenbeleg aus. Der Händlerbeleg mit der Originalunterschrift des Karteninhabers verbleibt bei Ihren Unterlagen.

Bei Nichtübereinstimmung der Unterschrift oder wenn die Bankkarte erkennbar verändert oder unleserlich gemacht wurde, dürfen Sie keine Zahlung unter Einsatz des Terminals akzeptieren, bzw. müssen Sie die Transaktion umgehend stornieren (vgl. Bedienungsanleitung für das Terminal).

**Wichtig:**

Geben Sie die Karte immer erst zum Schluss der Zahlungsabwicklung an den Karteninhaber zurück, da sonst ein Unterschriftenvergleich nicht mehr möglich ist!

Bei Funktionsstörungen des POS-Geräts oder der Bankkarte können Sie keine Zahlungen abrechnen.

**3. Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal**

Die Einreichung der Umsätze bzw. Übermittlung der Daten erfolgt automatisch. Kontrollieren Sie täglich, ob Ihre Buchungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Dazu stehen Ihnen die Kontrollfunktionen „Summenabschluss“ (vgl. Bedienungsanleitung) bzw. im Internet das „Partnernet“ zur Verfügung. Der beim Summenabschluss automatisch erstellte Beleg verbleibt in Ihren Unterlagen. Bitte beachten Sie die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen, insbesondere über Form und Turnus der Datenübermittlung. Bitte berücksichtigen Sie auch die in diesem Vertrag festgelegten Aufbewahrungsverpflichtungen von Unterlagen und Daten.

## B. Maestro und V Pay Debitkarte

Unter der Marke Maestro werden unter Lizenz der Kreditkartenorganisation MasterCard weltweit einsetzbare Debitkarten herausgegeben. Mit dieser Maestro Karte, die auch als Bankomatkarte bezeichnet wird, ist der Karteninhaber in der Lage, weltweit Bargeld an Geldausgabeautomaten (Bankomaten) zu beziehen und Zahlungen an POS-Terminals (Bankomat-Kassen) bargeldlos durchzuführen.

Unter der Marke V PAY gibt es eine weitere Debitkarte, Lizenzgeber ist hier die Kreditkartenorganisation VISA. Die V PAY Karte ist ebenfalls weltweit an Geldausgabeautomaten und POS-Terminals einsetzbar.

Gemeinsames Kennzeichen all dieser Debitkarten ist, dass sie das Maestro bzw. das V PAY Logo tragen. Im Übrigen ist die Gestaltung der Debitkarten jedoch frei, d.h. sie können unterschiedlichste Designs aufweisen. Die hier abgebildeten Debitkarten stehen daher nur beispielhaft für viele.

**1. Die Sicherheitsmerkmale der Debitkarten****1.1. Die Sicherheitsmerkmale der Maestro Karte****Vorderseite:**

- Farbiges Maestro Logo
- Firma/Marke des Kartenausgebers
- Chip (optional)
- Name des Karteninhabers
- Kontonummer/account number
- Verfallsdatum/valid thru
- Kartenummer/card number (optional)

**Rückseite:**

- Unterschrift des Karteninhabers
- ggf. Kartenummer (falls nicht auf der Vorderseite)

## 1.2. Die Sicherheitsmerkmale der V Pay Karte



### Vorderseite:

1. Chip
2. Farbiges V PAY Logo
3. Unter ultraviolettem Licht leuchtet in dem V PAY Logo ein „V“
4. Kartennummer außerdem:  
Firma/Marke des Kartenausgebers  
Name des Karteninhabers  
Verfallsdatum/valid thru oder good thru



### Rückseite:

5. üblicher Magnetstreifen oder Hologramm-Magnetstreifen  
außerdem:  
Unterschrift des Karteninhabers  
ggf. Kartennummer (falls nicht auf der Vorderseite)

## 1.3. Besonderheit: Prepaidkarten

Prepaidkarten (das sind Debitkarten, die mit einem bestimmten Guthaben „aufgeladen“ sind) tragen oftmals nicht den Namen des Karteninhabers, weisen aber im Übrigen die vorgenannten Sicherheitsmerkmale auf.

## 2. Akzeptanz von Maestro bzw. V Pay Karten

Wenn im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ die Akzeptanz von Maestro und/oder V PAY Karten (im folgenden „Debitkarte“ oder „Debitkarten“) gewählt wurde, dürfen Zahlungen abgerechnet werden, bei denen sich der Karteninhaber mit seiner Debitkarte persönlich in Ihren Geschäftsräumlichkeiten aufhält und die Sicherheitsmerkmale der Karte geprüft werden können. Das heißt, um eine Zahlung mit der Karte durchzuführen, müssen gleichzeitig

- Sie (oder einer Ihrer Mitarbeiter) und
- der Karteninhaber und
- seine Maestro bzw. V PAY Karte

in Ihren Geschäftsräumen anwesend sein. Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen, darf keine Kartenzahlung durchgeführt werden.

Die Zahlungen werden ausschließlich über POS-Terminals bzw. POS-Kassensysteme abgerechnet, welche die Gültigkeit der Karte, die Richtigkeit der vom Karteninhaber eingegebenen PIN (Persönliche Identifikations-Nummer, auch Geheimzahl oder Code genannt) prüfen. Über das POS-Terminal wird auch überprüft, ob der Karteninhaber berechtigt ist, über den Zahlungsbetrag mit seiner Karte zu verfügen.

## 3. Überprüfen von Debitkarten

### 3.1. Die Debitkarte ist gültig, wenn

- sie vor Ihrem Verfallsdatum verwendet wird,
- die Karte die Unterschrift der Person trägt, deren Namen auf der Vorderseite aufscheint (Achtung: Prepaidkarte zeigt auf der Vorderseite oft keinen Namen, vgl. oben Punkt 1.3.),
- die Karte lesbar und nicht verändert ist,
- die Karte nicht gesperrt ist.

### 3.2. Feststellung von Kartenmanipulationen/Unregelmäßigkeiten

Falls Ihnen eine Karte vorgelegt wird, die z.B.

- nicht alle Sicherheitsmerkmale in der zuvor beschriebenen Form aufweist oder
- falls Manipulationen der Karte (Radierungen, Überschreibungen etc.) erkennbar sind oder
- falls die Karte nicht unterschrieben ist,  
so lehnen Sie bitte eine Zahlung mit dieser Karte ab!

# C. Kreditkarten

## 4. Abwicklung mit POS-Terminal

Bei der Handhabung des POS-Terminals folgen Sie bitte den Hinweisen am Display des Terminals. Sollten Sie damit kein Auslangen finden, verwenden Sie bitte die Bedienungsanleitung, die Ihnen bei der Installation des POS-Terminals übergeben wurde.

Die Karteninhaberidentifikation erfolgt mittels Eingabe der PIN durch den Kunden. Wenden Sie dazu Ihr POS-Terminal in Richtung Karteninhaber, damit dieser seine PIN eingeben kann. Nach Beendigung des Zahlungsvorganges händigen Sie bitte dem Karteninhaber den Kundenbeleg aus, den Ihr POS-Terminal bzw. Ihr POS-Kassensystem über diesen Vorgang erstellt hat. Den Händlerbeleg nehmen Sie bitte zu Ihren Unterlagen. Eine Unterschrift des Karteninhabers ist nicht erforderlich.

Bei Funktionsstörungen des POS-Geräts oder der Maestro bzw. V PAY Karte können Sie keine Zahlungen abrechnen. Sie dürfen in diesem Fall die Karte auch nicht für eine manuelle Abrechnung akzeptieren. Eine solche ist immer unzulässig.

## 5. Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal

Die Einreichung der Umsätze bzw. Übermittlung der Daten erfolgt automatisch. Kontrollieren Sie täglich, ob Ihre Buchungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Dazu stehen Ihnen die Kontrollfunktionen „Summenabschluss“ (vgl. Bedienungsanleitung) bzw. im Internet das „Partnet“ zur Verfügung. Der beim Summenabschluss automatisch erstellte Beleg verbleibt in Ihren Unterlagen. Bitte beachten Sie die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen, insbesondere über Form und Turnus der Datenübermittlung. Bitte berücksichtigen Sie auch die in diesem Vertrag festgelegten Aufbewahrungsverpflichtungen von Unterlagen und Daten.

## 1. Sicherheitsmerkmale

Die Sicherheitsmerkmale der Kreditkarten mit hochgeprägten Kartendaten: MasterCard



Visa



## 2. Akzeptanz von Kreditkarten

Voraussetzung für eine Zahlungsdurchführung ist, dass sich der Karteninhaber mit seiner Kreditkarte persönlich in Ihren Geschäftsräumen aufhält, denn nur dann können Sie die Sicherheitsmerkmale der Karte und die Unterschrift des Karteninhabers prüfen. Das heißt, um eine Zahlung mit der Karte durchzuführen, müssen gleichzeitig

- Sie (oder einer Ihrer Mitarbeiter) und
- der Karteninhaber und
- seine Kreditkarte

in Ihren Geschäftsräumen anwesend sein. Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen, darf keine Kartenzahlung durchgeführt werden.

## 3. Überprüfung von Kreditkarten

Bevor Sie die Karte für die Transaktion verwenden, überprüfen Sie bitte in jedem Fall die folgenden Punkte:

- a) Sicherheitsmerkmale:** Die Kreditkarte muss alle Sicherheitsmerkmale aufweisen. Eine Beschreibung aller Sicherheitsmerkmale finden Sie auf Seite 10.
- b) Unterschrift:** Die Kreditkarte muss auf der Rückseite die Unterschrift des Karteninhabers tragen.
- c) Foto:** Soweit die Kreditkarte ein Foto aufweist, muss der Kartenvorleger mit diesem Foto übereinstimmen.
- d) Gültigkeit:** Die Karte ist bis Ende des angegebenen Monats gültig. Ist auf der Karte auch ein „gültig von“ („valid from“) – Datum angeführt, so gilt die Karte nur innerhalb des angegebenen Zeitraumes.
- e) Sperrliste:** Die Kreditkartennummer darf nicht in einer Sperrliste oder Sperrdatei oder in anderen Warnmitteilungen aufgeführt sein.
- f) Manipulationen:** Die vorgelegte Karte darf nicht manipuliert sein, also nicht erkennbar verändert oder unleserlich gemacht worden sein.
- g) Belegausdruck Kreditkartennummer:** Vergleichen Sie, ob die auf der Vorderseite der Karte aufscheinenden letzten vier Ziffern der Kreditkartennummer mit den vier Ziffern auf dem vom POS Terminal ausgedruckten Händlerbeleg übereinstimmen,
- h) Belegausdruck Kreditkartenablaufdatum:** Vergleichen Sie, ob das auf der Vorderseite der Karte aufscheinende Ablaufdatum der Kreditkarte mit dem Ablaufdatum auf dem vom POS Terminal ausgedruckten Händlerbeleg übereinstimmt.
- i) Belegausdruck RC:001:** Sehen Sie nach, ob im unteren Bereich des ausgedruckten Beleges die Aufschrift RC:001 erscheint. Dieser Aufdruck belegt, dass die Transaktion erfolgreich durchgeführt wurde.

Sollte eine oder mehrere der oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sein, so lehnen Sie bitte die Zahlung mit dieser Kreditkarte ab.

## 4. Abwicklung mit POS-Terminal

Bei der Handhabung des POS-Terminals folgen Sie bitte den Hinweisen am Display des Terminals. Sollten Sie damit kein Auslangen finden, verwenden Sie bitte die Bedienungsanleitung, die Ihnen bei der Installation des POS-Terminals übergeben wurde. Im Folgenden werden die zwei Varianten der Kreditkartenabwicklung am POS-Terminal beschrieben: Die Abwicklung mit PIN und die Abwicklung mit Unterschrift. Bitte beachten Sie bei der Kreditkartenabwicklung die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen.

Bei Funktionsstörungen des POS-Geräts oder der Kreditkarte können Sie keine Zahlungen abrechnen. Sie dürfen in diesem Fall die Karte auch nicht für eine manuelle Abrechnung akzeptieren. Eine solche ist immer unzulässig.

## 5. Karteninhaberidentifikation

Abhängig vom POS-Terminal und der verwendeten Karte kann der Karteninhaber entweder durch seine Unterschrift oder durch Eingabe seiner PIN identifiziert werden.

### 5.1. Karteninhaberidentifikation mit Unterschrift

Das POS-Terminal bzw. Ihr POS-Kassensystem erstellt nach Abschluss der Transaktion automatisch einen Kundenbeleg und einen Händlerbeleg. Der Karteninhaber muss den Händlerbeleg (siehe rechts) an der dafür vorgesehenen Stelle unterschreiben.

Bitte kontrollieren Sie sorgfältig, ob

- die Unterschrift auf der Kartenrückseite mit der Unterschrift auf dem Händlerbeleg übereinstimmt und
- die auf dem Beleg ausgedruckten letzten vier Ziffern der Kreditkartennummer mit denen auf der Karte übereinstimmt.

Sind diese Bedingungen erfüllt, so händigen dem Karteninhaber bitte die Karte und den Kundenbeleg aus. Der Händlerbeleg mit der Originalunterschrift des Karteninhabers verbleibt bei Ihren Unterlagen. Bei Nichtübereinstimmung der Unterschrift und/oder der letzten vier Kreditkartenziffern dürfen Sie keine Zahlung unter Einsatz des Terminals akzeptieren d.h. Sie müssen die Transaktion umgehend stornieren (vgl. Bedienungsanleitung für das Terminal).

**Wichtig:** Retournieren Sie die Karte immer erst zum Schluss der Zahlungsabwicklung, da sonst ein Unterschriftenvergleich nicht mehr möglich ist!



## 5.2. Karteninhaberidentifikation mit PIN (Persönlicher Identifikations-Nummer):

Wenden Sie Ihr POS-Terminal in Richtung Karteninhaber, damit er seine PIN eingeben kann. Kontrollieren Sie sorgfältig, ob die auf dem Händlerbeleg ausgedruckten letzten vier Ziffern der Kreditkartennummer mit denen auf der Karte übereinstimmt. Händigen Sie dem Karteninhaber den Kundenbeleg aus. Der Händlerbeleg verbleibt bei Ihren Unterlagen.

**Wichtig:** Soweit das Terminal eine PIN-Eingabe verlangt, bietet Ihnen nur die Zahlungsbestätigung mittels PIN eine 100%ige Zahlungsgarantie.

## 6. Genehmigung und Limits (Genehmigungsgrenzen)

Kartenzahlungen müssen ausschließlich über die von der hobex gelieferten POS-Terminals oder POS-Kassensysteme abgewickelt werden. Eine Abwicklung mittels eines Imprinters (sog. „Ritsch-Ratsch-Gerät“) ist nicht zulässig. Das POS-Terminal holt elektronisch eine Transaktions-Genehmigung ein, es sei denn, dass mit hobex schriftlich eine andere Vereinbarung getroffen wurde. Werden Sie bei einer VISA- oder MasterCard-Zahlung durch das POS-Terminal aufgefordert, mit der Kreditkartenfirma bzw. hobex Kontakt aufzunehmen (Displayanzeige „call for auth.“ oder „issue a call“), bitten wir Sie, unseren Genehmigungsdienst zu kontaktieren unter der Telefonnummer:

**Tel. 0810 / 10 25 16**

**Wichtig:** Wird Ihnen über das POS-Terminal oder über den Genehmigungsdienst eine Genehmigung erteilt, so werden nur dann die Zahlungen garantiert, wenn Sie auch alle anderen Bestimmungen des „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ eingehalten haben.

## 7. Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal

Die Einreichung der Umsätze bzw. Übermittlung der Daten erfolgt automatisch. Kontrollieren Sie täglich, ob Ihre Buchungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Dazu stehen Ihnen die Kontrollfunktionen „Summenabschluss“ (vgl. Bedienungsanleitung) bzw. im Internet das „Partnernet“ zur Verfügung. Der beim Summenabschluss automatisch erstellte Beleg verbleibt in Ihren Unterlagen. Bitte beachten Sie die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen, insbesondere über Form und Turnus der Datenübermittlung. Bitte berücksichtigen Sie auch die in diesem Vertrag festgelegten Aufbewahrungsverpflichtungen von Unterlagen und Daten.

## 8. Informationen für HOTELLERIE und BEHERBERGUNG

### 8.1. Präambel: Belastung bei Anwesenheit des Gastes

Zwischen der hobex AG und dem Vertragsunternehmen (VU) wurde in den „Besonderen Bedingungen für die Abwicklung von Kreditkartenzahlungen“ unter Punkt 2.1. ff vertraglich vereinbart, dass nur Kreditkarten abgerechnet werden dürfen, wenn u.a.

- die Karte tatsächlich vorgelegt wird
- und der Belastungsbeleg in Gegenwart eines Vertreters des VU vom Karteninhaber mittels PIN oder Unterschrift bestätigt wird.

Nach Anreise und Inanspruchnahme von Serviceleistungen durch den Gast, muss die abschließende Bezahlung per Kreditkarte durch Vorlage und Durchziehen/Stecken der Karte durch/in das Terminal erfolgen. (Bei manueller Eingabe der Kartendaten besteht ein Rückbelastungsrecht, da dies eine Vertragsverletzung darstellt.) Der ausgedruckte Belastungsbeleg muss vom Karteninhaber unterzeichnet werden, sofern die Belastung nicht mit der PIN bestätigt wurde.

Der Karteninhaber hat jederzeit das Recht, eine Transaktion auf seiner Kreditkarte überprüfen zu lassen. Dazu sendet die kartenausgebende Bank des Karteninhabers eine Beleganfrage, welche von hobex an das Hotel weitergeleitet wird.

Bei einer Beleganforderung müssen folgende Unterlagen eingereicht werden:

1. Reservierungsunterlagen
  2. Ausgefüllter und unterschriebener Meldeschein
  3. Rechnungskopie
  4. Händlerbeleg
  5. Eventuelle schriftliche Hinweise/Stellungnahmen/Unterlagen zum Vorgang
- Die Einreichung dieser Dokumente muss innerhalb von 7 Tagen ab Anforderungsdatum erfolgen!

In den folgenden Fällen kann ausnahmsweise eine Kreditkartenbuchung in Abwesenheit der Kreditkarte und des Karteninhabers durchgeführt werden:

### 8.2. Buchung einer Anzahlung („advance deposit“-Belastung)

Bei einer Reservierung/Buchung unter Mitteilung der Kreditkartendaten kann das Hotel unter den folgenden Voraussetzungen über die Kreditkarte des Gastes eine Anzahlung („advance deposit“) abrechnen, ohne dass der Gast mit seiner Karte vor Ort ist.

**8.2.1. Voraussetzungen**

Dem Gast muss im Angebot des Hotels folgendes mitgeteilt werden:

1. Reservierungsmodalitäten
2. Gesamtkosten für den reservierten Zeitraum
3. Anzahlungsbedingungen
4. Höhe der Anzahlung
5. Reservierungsnummer

Weitere Voraussetzung für die Abrechnung der Anzahlung ist die korrekte Aufnahme der folgenden Daten:

6. Name des Karteninhabers (so wie er auf der Kreditkarte aufscheint)
7. Anschrift und Telefonnummer des Karteninhabers
8. Kreditkartennummer
9. Ablaufdatum der Kreditkarte
10. schriftliche Zustimmung des Karteninhabers zur Belastung seiner Kreditkarte (am besten direkt auf dem Angebot des Hotels)

**8.2.2. Durchführung**

Nun kann mittels der Kreditkartendaten die Anzahlungsbuchung erfolgen. Auf dem vom Terminal ausgedruckten Belastungsbeleg muss zusätzlich im Unterschriftsfeld der Begriff „Anzahlung“ notiert werden:

Danach muss dem Gast innerhalb von drei Arbeitstagen eine Kopie dieses Beleges sowie eine Buchungsbestätigung inkl. Reservierungsnummer übersendet werden. Soweit über die Kreditkarte eine Anzahlung abgerechnet wurde, ist eine zusätzliche „No-Show“-Belastung nicht erlaubt.

**Wichtig:** Die Einhaltung dieser Voraussetzungen stellt dennoch keine 100%ige Sicherheit vor einer Rückbelastung dar, weil trotz aller Sicherungsmaßnahmen nur eine manuelle Belastung (ohne tatsächliches Vorliegen der Kreditkarte) erfolgt und dies den Abrechnungsgrundsätzen widerspricht. Sollte eine solche „advance deposit“-Belastung vom Karteninhaber bestritten werden, kann durch Vorlage der o.a. Unterlagen versucht werden, den Widerspruch abzuwenden. Sollte ein solcher Vermittlungsversuch durch die hobex AG mit den kartenausgebenden Banken nicht erfolgreich sein, kann der Anzahlungs-Betrag nur vom Hotel selbst gegen den Gast zivilrechtlich durchgesetzt werden. Als Grundlage hierfür würde sodann der Beherbergungsvertrag dienen.

**8.3. Belastung bei Nichtanreise des Gastes („No-Show“)**

Bei einer Reservierung/Buchung unter Mitteilung der Kreditkartendaten hat das Hotel unter bestimmten Voraussetzungen das Recht, von der Kreditkarte des Gastes Stornokosten abzubuchen, ohne dass der Gast mit seiner Karte vor Ort ist („No-Show“-Buchung). Dieses Recht entfällt jedoch, wenn über die Kreditkarte bereits eine Anzahlung (s.o. Punkt 8.2.) abgerechnet wurde.

**8.3.1. Voraussetzungen**

Der Gast muss zunächst vom Hotel die oben unter Punkt 8.2.1. Ziffer 1. – 5. genannten Informationen erhalten. Außerdem muss das Hotel die unter Ziffer 6. – 10. genannten Daten korrekt aufnehmen. Zusätzlich ist der Gast genau über die Stornierungsbedingungen zu informieren. Dabei kann das Hotel entscheiden, ob es seine eigenen Stornobedingungen oder die der Visa- und MasterCard-Dachverbände verwenden möchte:

**Variante 1. Stornierungsbedingungen des jeweiligen Hotels**

*Der Gast muss im Angebot des Hotels detailliert über dessen Stornobedingungen informiert werden, insbesondere über die genaue Höhe der Stornokosten und ob/ bis wann eine kostenfreie Stornierung möglich ist.*

**Variante 2. Stornierungsbedingungen der Visa- und MasterCard-Dachverbände**

*Der Gast muss über die folgenden Stornobedingungen von VISA und MasterCard informiert werden: Kann der Gast nicht zum vereinbarten Datum anreisen, so ist er verpflichtet, die Reservierung/Buchung zu stornieren. Diese Stornierung muss bis spätestens 18:00 Uhr (Ortszeit des Hotels) drei Tage vor dem vereinbarten An- kunftstermin erfolgen. Hat der Karteninhaber die Reservierung/Buchung weniger als drei Tage vor dem vereinbarten Ankunftsdatum durchgeführt, so muss späte- stens am vereinbarten Anreisetag bis 18:00 Uhr storniert werden. Werden diese Bedingungen nicht eingehalten, ist das Hotel berechtigt, über die Kreditkarte den Betrag für eine Nächtigung abzurechnen.*

Der Karteninhaber muss nachweislich über die Stornierungsbedingungen informiert worden sein und der Abbuchung etwaiger Stornokosten von seiner Kreditkarte zugestimmt haben. Der Nachweis erfolgt bestenfalls durch Unterschrift des Karteninhabers auf einem entsprechenden Fax direkt unterhalb der abgedruckten Stornobedingungen. Kann der Gast nicht zum vereinbarten Datum anreisen (An- kunft bis spätestens zur Checkout-Zeit des folgenden Tages), so muss er die oben genannten Stornierungsbedingungen einhalten. Erfolgt die Stornierung rechtzeitig, so ist eine Belastung der Kreditkarte nicht zulässig.

### 8.3.2. Durchführung

Erfolgt die Stornierung zu spät oder gar nicht, so kann eine „No-Show“-Belastung erfolgen. Das Hotel ist dann berechtigt, mittels der Kreditkartendaten des Gastes entweder die individuellen Stornokosten (s. oben Variante 1) oder den Betrag für eine Nacht abzurechnen (s. oben Variante 2). Da hierbei die Kreditkarte nicht vorliegt und der Karteninhaber nicht anwesend ist, müssen neben den vorgenannten Voraussetzungen außerdem noch die folgenden Bedingungen erfüllt werden, um ein Rückbelastungsrisiko zu minimieren:

- Information über die „No-Show“-Belastung vor Durchführung der Belastung:  
Vor Belastung der Karte muss der Karteninhaber über die Belastungsdurchführung durch Übersenden einer entsprechenden Rechnung informiert werden (mittels Fax, E-Mail oder per Post). Auf der Rechnung muss der Hinweis „No-Show“ aufscheinen.
- Belastungsbeleg:  
Auf dem Belastungsbeleg muss im Unterschriftsfeld der Hinweis „No-Show“ eingetragen werden.

Bei einer Beleganforderung „No-Show“ müssen folgende Unterlagen eingereicht werden:

1. Ausdruck der Reservierung
2. Ausdruck der Stornobedingungen
3. Zustimmung zu den Stornobedingungen
4. Rechnungskopie mit dem Hinweis auf „No-Show“ mit Sendenachweis
5. Kopie des Belastungsbeleges mit Aufschrift „No-Show“
6. eventuelle E-Mails oder Telefonnotizen, sonstige Informationen

Die Einreichung dieser Dokumente muss innerhalb von 7 Tagen ab Anforderungsdatum erfolgen!

**Wichtig:** Die Einhaltung dieser „No-Show“-Bedingungen stellt dennoch keine 100%ige Sicherheit vor einer Rückbelastung dar, weil trotz aller Sicherungsmaßnahmen nur eine manuelle Belastung (ohne tatsächliches Vorliegen der Kreditkarte) erfolgt und dies den Abrechnungsgrundsätzen widerspricht. Sollte eine solche „No-Show“-Belastung vom Karteninhaber bestritten werden, kann durch Vorlage der o.a. Unterlagen versucht werden, den Widerspruch abzuwenden. Sollte ein solcher Vermittlungsversuch durch die hobex AG mit den kartenausgebenden Banken nicht erfolgreich sein, kann der „No-Show“-Belastungsbetrag nur vom Hotel selbst gegen den Gast zivilrechtlich durchgesetzt werden. Als Grundlage hierfür würde sodann der Beherbergungsvertrag dienen.

### 8.4. Nachbelastungen

Soweit ein Gast bereits die Hotelrechnung mittels Kreditkartenzahlung beglichen hat und erst nach dessen Abreise festgestellt wird, dass vom Gast weitere Kosten verursacht wurden (z.B. für Minibar, weitere Verzehr- oder Zimmerkosten; nicht aber Kosten für Schäden am Inventar, Diebstahl o.ä.), können diese Kosten unter bestimmten Umständen nachträglich über die Kreditkarte des Gastes abgerechnet werden. Voraussetzung dafür ist zum einen, dass bereits ein schriftliches Einverständnis des Gastes darüber vorliegt, dass alle Hotelkosten über seine Kreditkarte (mit Angabe der Kartennummer) abgerechnet werden dürfen. Zum anderen darf eine solche Nachbelastung nur innerhalb von 90 Kalendertagen nach der eigentlichen Hotelkostentransaktion durchgeführt werden.

Soweit diese Voraussetzungen gegeben sind, kann das Hotel die Nachverrechnung durchführen und muss außerdem

- auf dem Händlerbeleg im Unterschriftsfeld die Wörter „signature on file“ eintragen sowie
- eine Kopie des Beleges an die Adresse des Karteninhabers senden.

**Wichtig:** Die Einhaltung dieser Voraussetzungen stellt dennoch keine 100%ige Sicherheit vor einer Rückbelastung dar, weil trotz aller Sicherungsmaßnahmen nur eine manuelle Belastung (ohne tatsächliches Vorliegen der Kreditkarte) erfolgt und dies den Abrechnungsgrundsätzen widerspricht.

## D. Sonstiges

### 1. Feststellung von Kartenmanipulationen/Unregelmäßigkeiten

Was ist zu tun, wenn Ihnen eine Karte vorgelegt wird, die z.B.

- nicht alle Sicherheitsmerkmale in der zuvor beschriebenen Form aufweist?
- mit einem Foto versehen ist, das eine andere Person als den Kartenvorleger zeigt?
- erkennbar Manipulationen (Radierungen, Überschreibungen usw.) aufweist?
- sich außerhalb des Gültigkeitszeitraumes befindet?
- nicht unterschrieben ist bzw. deren Unterschrift auf der Rückseite nicht mit der Unterschrift auf dem Beleg übereinstimmt?
- auf deren Unterschriftenstreifen nicht zumindest die letzten vier Stellen der sich auf der Kartenvorderseite befindlichen Kreditkartennummer aufscheinen?

Bitte lehnen Sie in diesen Fällen die Zahlung mit dieser Karte ab.

### 2. Vorgehensweise, wenn ein Karteninhaber seine Karte bei Ihnen vergisst

Sollte ein Karteninhaber eine Karte bei Ihnen vergessen, so bewahren Sie die Karte bitte sicher in Ihren Geschäftsräumen auf und rufen sofort hobex unter **0043 (0)662 / 22 55 - 0** an.

Sofern hobex Ihnen keine anderen Anweisungen gibt, gehen Sie bitte anschließend folgendermaßen vor:

Meldet sich der Karteninhaber bis zum Ende des nächsten Öffnungstages in Ihren Geschäftsräumen, so bitten Sie ihn zunächst, sich mit einem amtlichen Lichtbildausweis zu identifizieren. Prüfen Sie bitte außerdem, ob die Unterschrift in dem Ausweis mit der Unterschrift auf der Karte übereinstimmt. Sind diese Voraussetzungen gegeben, so händigen Sie dem Karteninhaber die Karte aus.

Meldet sich der Karteninhaber nicht innerhalb dieses Zeitraumes, so entwerten Sie bitte die Karte durch Zerschneiden und senden Sie die zerschnittene Karte an die Adresse, die auf der Kartenrückseite angegeben ist.

### 3. Diese Transaktionen dürfen nicht über hobex-Terminals abgewickelt werden

Transaktionen außerhalb der vom VU angegebenen Branche (vgl. „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“).

Transaktionen über Leistungen, die das VU nicht im Rahmen seines Geschäftsbetriebes erbracht hat, dem Kunden abgelöste Fremdforderungen sowie unternehmensinternen Transaktionen.

Gesplittete Transaktionen, d.h. Geschäftsfälle, die – unabhängig von der Anzahl und Verschiedenartigkeit der Waren bzw. Leistungen – nach der Verkehrsauffassung einheitlich sind, dürfen nicht (insb. in Form eines Splittings) auf mehrere Rechnungen und/oder Terminal-Transaktionen aufgeteilt werden.

Im Zusammenhang mit Terminal-Transaktionen werden keine Auszahlungen (bar oder im Überweisungsweg) vorgenommen, und zwar weder direkt noch indirekt (Kautionen, Umtausch, Reklamation und dergleichen).

Es werden keine älteren Forderungen, die (aus welchen Gründen auch immer über das Terminal oder sonstige Zahlungsarten) beim Kunden nicht einbringlich gemacht werden konnten, über das Terminal abgerechnet.



***hobex*** der Partner für Ihr Business