

Sind Hotelbuchungen von der PSD2 betroffen?



Renee Robbie ist General Manager Pay bei SiteMinder / Foto: SiteMinder

Am 14. September tritt die neue Zahlungsdienstrichtlinie PSD2 (Payment Services Directive 2) und die damit verbundene Starke Kundenauthentifizierung SCA (Strong Customer Authentication) in Deutschland in Kraft. Damit wird für die meisten Online-Zahlungen im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) ein Authentifizierungsverfahren erforderlich. Ein Gastartikel von Renee Robbie, General Manager Pay bei SiteMinder

Laut einer Studie von Worldplay handelt es sich mittlerweile bei fast zwei Drittel aller betrügerischer Aktivitäten in Europa um Card-not-present-Betrug, das heißt dass die Kreditkarte für die Prüfung eines Händlers zum Zeitpunkt der Bestellung nicht physisch vorliegt. Dies ist zum Beispiel bei Bestellungen über das Internet oder per Telefon der Fall. Mit der neuen PSD2-Richtlinie sollen der Online-Betrug reduziert und die Online-Sicherheit somit für Kunden erhöht werden.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wurde die Zahlungsdienstrichtlinie so entworfen, dass ...

- ... Kunden bei fast allen Online-Zahlungen ein Authentifizierungsverfahren durchführen müssen, üblicherweise eine Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA), um die Zahlung zu bestätigen. Dabei müssen sich sowohl Händler als auch Käufer im Europäischen Wirtschaftsraum befinden. Für jede Zahlung muss der Kunde zwei Informationen bestätigen, die nur er selbst wissen oder nutzen kann, etwa wenn ein PIN-Code verwendet oder Fingerabdrucktechnologie eingesetzt wird.
- ... Payment-Service-Provider (PSP) wie Banken und Zahlungs-Gateways zur Stärken

Kundenauthentifizierung (SCA) gesetzlich dazu verpflichtet sind, eine Zwei-Faktor-Authentifizierung für Online-Zahlungen einzuführen.

So halten Hotels die neue PSD2-Richtlinie ein

Letztes Jahr steuerte die deutsche Tourismuswirtschaft 345 Milliarden US-Dollar zum weltweiten Bruttoinlandsprodukt bei und befand sich damit auf Platz vier der Länder, die am meisten dazu beitragen. Laut einer Studie des Bundesverbandes der Deutschen Tourismuswirtschaft (BTW) hatte der Tourismus 2017 einen Anteil von 3,9 Prozent an der gesamten Bruttowertschöpfung in Deutschland. Mehr als 2,9 Millionen Menschen sind im Tourismus beschäftigt ? das entspricht jedem 15. Arbeitsplatz. Für alle, die in diesem stetig wachsenden Sektor arbeiten, scheint die PSD2 nur ein weiterer Versuch, den Kunden zu schützen, ohne dabei in Betracht zu ziehen, wie sehr die komplexen Systeme der Branche davon betroffen sein werden.

Obwohl die PSD2 schon bald in Kraft tritt, ist noch vieles ungeklärt. Dazu zählt auch, wie Hotels Stornierungen über Online-Reisevermittler abrechnen. Das Berechnen von Stornierungsgebühren macht nun vielen Hoteliers große Sorgen, da die Gäste nicht vor Ort sind, um die neue Zwei-Faktor-Authentifizierung (mit PIN oder Fingerabdruck) durchzuführen, wenn ein Hotel die Zahlung über deren hinterlegte Kreditkarte bearbeiten muss. Was bedeutet es also für eine Branche, in der sowohl Stornierungen als auch Buchungen über Drittanbieter zum Alltag gehören?

Die komplexen Zahlungssysteme innerhalb der Hotelbranche stellen Anbieter digitaler Hoteltechnologien sowie Hoteliers selbst vor viele Herausforderungen. Mit der Einführung von PSD2 müssen sich alle Parteien, die mit Buchungen, Stornierungen und damit verbundenen Zahlungen arbeiten, zusammenschließen, um die starke Kundenauthentifizierung vornehmen zu können und die erforderlichen Informationen zum richtigen Zeitpunkt weiterzugeben, sodass die Kartenzahlung eines Kunden erfolgreich durchgeführt werden kann.

Was sollten Hoteliers vor dem 14. September tun?

- Sehen Sie sich Ihre derzeitigen Zahlungsmethoden an und achten Sie darauf, wie und wann diese vom starken Authentifizierungsverfahren betroffen sein werden.
- Überlegen Sie sich Alternativen, die entweder nicht von der starken Kundenauthentifizierung betroffen sind oder die Authentifizierung leichter machen. Dies beinhaltet persönliche Zahlungen vor Ort in der Anwesenheit des Gastes, Vorauszahlungen durch Buchungssysteme im Moment der Reservierung und Transaktionen von OTAs, die virtuelle Kreditkarten verwenden, da diese nicht von der PSD2 betroffen sind.
- Fragen Sie Ihre jeweiligen Technologie-Anbieter, wer für die Aufnahme und Weiterleitung der Kreditkartenangaben der Gäste verantwortlich ist und wie sie sich auf die PSD2-Richtlinie vorbereiten. Kreditkarten sind laut einer Studie von YouGov und ACI Worldwide immer noch das beliebteste Zahlungsmittel zur Buchung von Urlaubsreisen online ? deshalb ist es so wichtig, eine entsprechende Lösung zu finden, um Gästen die Nutzung weiterhin zu ermöglichen.

Über die Autorin

Renee Robbie unterstützt seit über zehn Jahren Unternehmen bei Change-Prozessen und bei der Einführung von Innovationen. Nachdem sie einige Zeit als Beraterin im Management bei

McKinsey tätig war, gründete sie im Jahr 2014 LookBooker, den größten Anbieter für Beauty- und Wellnesseinrichtungen in New York City. Heute arbeitet sie als Geschäftsführerin der Zahlungsabteilung bei SiteMinder, der weltweit marktführenden Plattform zur Kundengewinnung in der Hotelbranche. Dort verfolgt sie das Ziel, den 35.000 Hotelpartnern weltweit zu maximalem Erfolg zu verhelfen. In ihrer Rolle möchte Renee Robbie Hotel-Zahlungsprozesse verbessern, damit Hoteliers die 28 Milliarden US-Dollar, die jährlich über die SiteMinder-Plattform laufen, leichter bearbeiten können.