



Online Zahlungen sicher abwickeln

Oliver Wolf, ÖHV Partner Management

PSD2 - Der rechtliche Rahmen

- Die zweite Zahlungsdiensterichtlinie (Payment Services Directive, PSD) (EU) 2015/2366 – ist eine EU-Richtlinie der Europäischen Kommission im Zahlungsdiensterecht zur Regulierung von Zahlungsdiensten und Zahlungsdienstleistern in der gesamten EU und dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR).
- Im Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) geregelt.
- Österreichs Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) hat die Frist zur Umsetzung der starken Kundenauthentifizierung bei Kartenzahlungen im E-Commerce-Bereich bis 31.12.2020 verlängert.

Ziele der Zahlungsdiensterichtlinie

- Mehr Zahlungssicherheit (online und mobile)
- Höherer Verbraucherschutz
- Förderung von Innovation
- Rechtssicherheit und Harmonisierung

Card Present

- Karteninhaber ist physisch anwesend
- Kreditkarte ist physisch anwesend
- Karte wird zur Zahlungsautorisation am Terminal genutzt (gesteckt oder NFC) und legitimiert (PIN oder Unterschrift)
- Durch die Autorisation liegt Haftung bei der kartenausgebenden Bank bzw. im Falle grober Fahrlässigkeit beim Karteninhaber

Card not Present

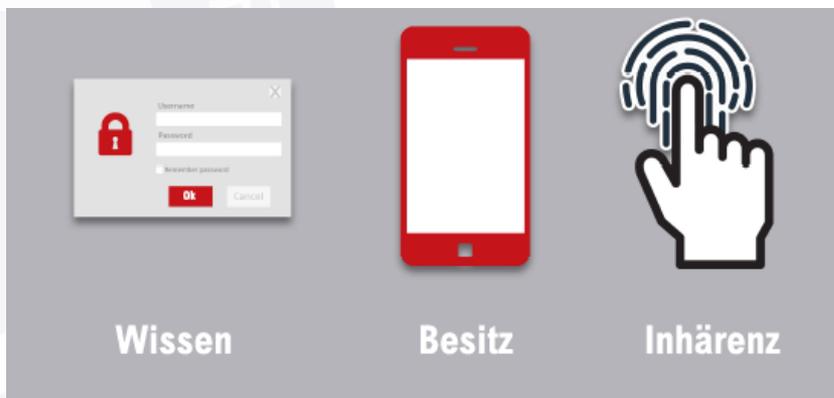
- Karteninhaber ist nicht physisch anwesend
- Kreditkarte ist nicht physisch anwesend
- Zahlungsabwicklung wird „im Auftrag“ und auf „guten Glauben“ durchgeführt
- Haftung liegt beim Kartenabrechner bzw. dem Acquirer

Welche Änderungen ergeben sich?

- Präsenzzahlungen, die über physische Kartenterminals in Anwesenheit des Karteninhabers abgewickelt werden beim (Check-in, Check-out), sind nicht wesentlich von der PSD2 betroffen, da diese bereits jetzt durch PIN / Unterschrift abgesichert sind.
- Herausforderung entsteht, wenn Zahlungen ohne Anwesenheit des Karteninhabers erfolgen sollen: Vorausisierung, Express Check-out, Nachbuchung von Minibarumsätzen, No Show etc. .
- Manuelle Transaktionen werden ab 31.12. von den Kartenausgebenden Banken abgelehnt.

Zwei unabhängige Faktoren zur Freigabe einer Zahlung

- Wissen – Etwas, das nur ich weiß
- Besitz – Etwas, das nur ich besitze
- Inhärenz – Etwas, das nur ich bin



Für mehr Sicherheit

- Jede Zahlung, welche durch die SCA abgewickelt wurde und/oder den Regeln der SCA und des Regelwerks entspricht, ist künftig gegen Rückruf durch den Karteninhaber gesichert, wenn dieser nicht in der Lage ist, einen Missbrauch durch einen fremden Dritten nachzuweisen.
 - Haftungsumkehr findet statt, Gastgeber profitieren vom Schutz vor Kartenmissbrauch
- Senkung der Betrugs- und Rückbuchungsquoten**

Folgende Ausnahmen wurden definiert:

- Kontaktlose Transaktionen am POS bis 50 EUR
- Zahlung an unbedienten Terminals (z.B. Parkscheinautomat)
- Virtuelle Kreditkarten
- MOTO-Transaktionen
- Merchant Initiated Transactions (MIT)

Gast bucht ein Zimmer über die Hotel-Website. Durch die Angabe einer Kreditkarte wird die Buchung besichert und ggf. eine Vorauszahlung oder Anzahlung durchgeführt.

Herausforderung:

- Ausnahmeregelung zur manuellen Eingabe der Kartendaten in ein Terminal entfällt
- SCA erforderlich

Lösung:

- Verlagerung des Zahlungsprozesses direkt in den Kaufprozess
- Einbindung eines Payment Service Providers (PSP), SCA durchführen
- Stornobedingungen in den Buchungsprozess einbetten, mittels „Click to Accept“ Button bzw. Checkbox bestätigen lassen
- Auch bei NoShow kann abgebucht werden

Gast fragt telefonisch oder per Email an und möchte Zimmer buchen. Wie kann eine Abwicklung einer Anzahlung ohne Anwesenheit des Karteninhabers erfolgen?

Herausforderung:

- Ausnahmeregelung für die Hotellerie zur manuellen Eingabe der Kartendaten in ein Terminal entfällt mit Jahresende
- SCA erforderlich

Lösung:

- Bezahllink mit dem Angebot verschicken, erst nach Zahlung durch den Gast wird Buchungsbestätigung versendet
- MOTO Transaktion mit „virtuellem Terminal“

Wie können nachträgliche Belastungen auf einer Kreditkarte (für Minibar, Walk Out, etc.) erfolgen bzw. wie kann man sich vor Zechprellern schützen?

Herausforderung:

- Gast will erst beim Check-out bezahlen
- SCA erforderlich

Lösung:

- Karte beim Check-in stecken, Bestätigung des Gastes mittels SCA
- Merchant Initiated Transaction (MIT), jedoch bedarf es einer vorherigen Sicherung durch SCA (beim Check-in mittels PIN oder Speicherung bei der Buchung)
- Beachtung von Sicherheitsmerkmalen auf der Karte und Kontrolle der Daten beim Check-in

Unsere Tipps:

- Ruhig bleiben: PSD2 und die neue SCA betrifft nur „card not present“. Vor Ort bleibt alles wie gehabt. Empfehlung wäre trotzdem die Karte gleich beim Check-in zustecken (gerade bei neuen Gästen).
- Online Buchungstool analysieren: Sind die Reservierungs- und Stornobedingungen klar, werden diese im Buchungsprozess vom Gast bestätigt? Welche Buchungs- und Zahlungsbedingungen werden auf der Website angeboten? Gibt es die Buchungsseite in mehreren Sprachen?
- Payment Service Provider einbinden sowie Bezahllinks versenden & nicht selbst Kartendaten sammeln (so werden PCI DSS Regeln erfüllt). Manuelle Buchungen werden ab 31.12. abgelehnt

Den Leitfaden „Bargeldloses Bezahlen“ und weitere Artikel finden Sie auf der ÖHV-Website:

- <https://www.oehv.at/themen-recht/leitfaeden-1/oehv-leitfaden-bargeldloses-bezahlen/>
- <https://www.oehv.at/themen-recht/marketing-vertrieb/online-vertrieb/bargeldlos-unterwegs-wohin-geht-die-reise-bargeld/>
- <https://www.oehv.at/themen-recht/rechtsinformation/psd2-richtlinie/>
- <https://www.oehv.at/themen-recht/rechtsinformation/psd2-richtlinie-update-09/19/>

Ich stehe Ihnen gemeinsam mit unseren ÖHV-Partnern im Anschluss gerne zur Verfügung!

Oliver Wolf
ÖHV Partner Management
Tel: +43 1 533 09 52 - 12
oliver.wolf@oehv.at
www.oehv.at

Roswitha Halbedl
Payone GmbH
Tel: +43 (0) 699 1105 2818
roswitha.halbedl@payone.com
www.payone.at

Reiner Huter
card complete
Tel: +43 1 71111449
r.huter@cardcomplete.com
www.cardcomplete.com