

PSD2 & Co.: So können Hoteliers Payment & Pricing clever kombinieren

Wernau, 10.05.21

Wenn der Gast mit Kreditkarte bucht, muss der Hotelier seit Jahresbeginn eine zusätzliche Sicherheitsschranke einbauen. Das schreibt die neue europäische Zahlungsrichtlinie (PSD2) zwingend vor. Doch die Kreditkarten-Abfrage bringt Hotels auch weiterhin ein Stück Planungssicherheit. Denn darauf können sie im Zweifelsfall auch dann zugreifen, wenn der Gast niemals auftaucht. Wie und warum, erläutert Benedikt Räther, Head of Customer Success bei DIRS21.

Was für den Verbraucher mehr Sicherheit bringen soll, bedeutet für Hoteliers einmal mehr weiteren Aufwand: Der Gast muss sich für die PSD2-konforme Buchung schon in der Buchungsstrecke mit einem zusätzlichen Element ausweisen, beispielsweise mit einem Fingerabdruck oder mit einem Code, den er von der Bank auf sein Handy gesendet bekommt. Im Fachjargon der Banken nennt sich das dann **Starke Kundenauthentifizierung (Strong Customer Authentication/SCA)**.

Sicher planen in dynamischen Zeiten

Doch warum sollte man als Hotel überhaupt Kreditkartendaten abfragen? Und warum kann es sich lohnen, in sogenannte Mo-To-Verträge mit Zahlungsdienstleistern wie Concardis zu investieren? Weil Gastgeber **sich damit auf die sichere Seite begeben**, sowohl rechtlich als auch, was mögliche Zahlungsausfälle angeht. Denn Kreditkarten sind nun einmal ein Mittel, um gebuchte Raten zu garantieren und damit für **Planungssicherheit** im Betrieb zu sorgen.

„Es macht immer Sinn, preislich zwischen einer flexiblen, stornierbaren Rate und einer fixen, nicht stornierbaren Rate zu unterscheiden“, sagt Benedikt Räther, Head of Customer Success bei DIRS21 und zuvor Head of Sales bei den Achat Hotels. Sein Tipp, um den Umsatz zu maximieren: „Die **flexible Rate** sollte deutlich teurer sein, der Gast zahlt hier seinen Anteil für die von ihm gewünschte Flexibilität und für die Freiheit, dass er jederzeit kostenfrei stornieren kann.“

Wer nur mit solchen flexiblen Raten arbeitet, wird aber kaum sicher seine Auslastung planen können. Gäste können dann beliebig und kurzfristig absagen, sich alles anders überlegen und neue Hotels buchen. „Wer zusätzlich verbindliche, nicht kostenfrei stornierbare Raten anbietet, sichert sich damit einen Teil **Liquidität**“, weiß Benedikt Räther aus Erfahrung. Denn diese **nicht erstattbare Rate** steht eben dafür, dass das Geld auf jeden Fall fließen muss, auch wenn der Gast nicht anreisen sollte. Und genau hierfür lohnt es sich, schon bei der Buchung die Kreditkartendaten abzufragen. „Damit Sie darauf zugreifen können, auch wenn der Gast niemals auftaucht“, erläutert Benedikt Räther die **Strategie des zeitgemäßen, hotellerie-spezifischen Yield- und Revenue-Managements**, deutsch Ertragsmanagements.

Ebenfalls ein Stück Planungssicherheit bringen zudem **garantierte Raten**, mit einer Stornofrist beispielsweise einen Tag vor Anreise. „Wenn der Gast dann nicht anreist oder nicht rechtzeitig storniert, bucht der Hotelier ebenfalls die Kosten von der Kreditkarte ab, insofern diese bei Buchung zur Garantie abgefragt worden ist“, so Räther.

Entspannt bleiben bei No-Shows

Was aber viele vielleicht noch nicht wissen: Die **nachträgliche Belastung von Kreditkarten** ist unter der neuen europäischen Zahlungsrichtlinie **nicht mehr so möglich wie bisher**. Denn die zusätzliche Sicherheitsabfrage (SCA) und die damit verbundene Freigabe zur Abbuchung durch den Gast, ist zeitlich begrenzt. Hoteliers können aber dennoch nachträglich darauf zugreifen und Geld von diesen Karten abbuchen, wenn Sie über entsprechende Verträge mit ihrem Zahlungsdienstleister verfügen.

Der Clou mit DIRS21: „Mit dem neuen, optionalen **DIRS21 Pay & Secure – Premium-Paket** wird der DIRS21 Account zum **hoteleigenen virtuellen Terminal**. Gastgeber können damit auch künftig nachträglich offene Posten von Kreditkarten abbuchen – darunter sowohl die Übernachtungskosten bei No-Shows, aber auch beispielsweise Konsumationen aus der Minibar, die erst nach Abreise des Gastes auffallen“, sagt Räther. Und das alles **datenschutz- und gesetzeskonform**. So müssen Hoteliers auch künftig nicht auf den No-Show-Kosten sitzen bleiben.

„Wir als Branchenexperten wissen, wie wichtig es gerade in unsicheren Zeiten ist, dass Sie als Gastgeber Kreditkarten nachträglich belasten können und so zu dem Umsatz kommen, der Ihnen zusteht“, resümiert Benedikt Räther. Deswegen arbeitet DIRS21 im Rahmen des Premiumpakets mit **bewährten Zahlungsdienstleistern** wie Concardis, FirstCash und dem Payment Gateway mit SIX Payment, BS Payone, Hobex u.a. zusammen. Zudem können Hotelpartner im Rahmen von DIRS21 Pay & Secure – Premium auch Zahlungen über **Online-Zahlungsdienste** wie Paypal entgegennehmen.

Sie haben mehr Interesse an unserem neuen Angebot DIRS21 Pay & Secure – Premium? Kommen Sie gerne auf uns zu. Wir prüfen dann gemeinsam, welche Lösung sich am besten für Ihren Betrieb eignet. Wenden Sie sich gerne per E-Mail an Benedikt Räther: benedikt.raether@dirs21.de

Bildmaterial:

- Porträt Benedikt Räther, Head of Customer Success bei DIRS21 (Foto: DIRS21)
- Ratenstruktur in der Buchungsmaschine von DIRS21 (Foto: DIRS21)

Checkliste: Payment trifft Pricing

- Planungssicherheit schaffen mit nicht-erstattbaren Raten:** Kreditkartendaten als Garantie abfragen und bei No-Shows belasten.
- Zusätzlich garantierte Raten anbieten:** Hier hat der Gast die Möglichkeit, innerhalb von einer gewissen Frist zu stornieren. Verstreicht diese Frist, belastet das Hotel die zur Garantie hinterlegte Kreditkarte.
- Aufschläge verlangen bei stornierbaren Raten:** Kunden, die sich die volle Flexibilität bewahren wollen, müssen mit höheren Zimmerpreisen rechnen.
- Die Ratenstruktur klar kommunizieren:** Der Gast sollte bei der Buchung verstehen, warum er für eine flexible Rate mehr zahlen soll.
- Zusätzliche Online-Zahlungsdienste** wie Paypal anbinden, damit der Gast mehr Auswahlmöglichkeiten hat.

Über DIRS21

Das schwäbische Unternehmen DIRS21 by TourOnline AG mit Hauptsitz in Wernau bietet ein webbasiertes Buchungs- und Channelmanagement-System für die Hotellerie, Gastronomie und Tourismusbranche an. Unsere Mission ist es, mehr Reichweite, mehr Buchungen und mehr Umsatz in dieser Branche zu generieren. Seit 1996 stehen wir für intelligente Lösungen aus einer Hand. Unsere rund 65 Mitarbeiter arbeiten an zwei Standorten in Deutschland – Leipzig und Wernau. Für weitere Informationen über DIRS21 besuchen Sie unsere Website (www.dirs21.de).

Pressekontakt:

Denise Krug / Raphaela Kwizdzinski
TourOnline AG
Borsigstraße 26
73249 Wernau

eMail: presse@dirs21.de
Telefon: +49 7153 9250 0