



**BEST**  
**PRACTICE**  
**HOSPITALITY**

**HANDLEIDING VOOR CREDITCARD  
ACCEPTATIE IN DE HOSPITALITY BRANCHE**



# INHOUD

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
	1.1 Creditcards accepteren in de hospitality branche	3
	1.2 Wat kunt u van deze Best Practices guide verwachten?	3
	1.3 Wat is autoriseren en pre-autoriseren/reserveren?	3
<b>2</b>	<b>NO SHOW EN ANNULERINGEN</b>	<b>4</b>
	2.1 Uw gast komt niet opdagen, wat nu?	4
	2.2 Een reservering wordt geannuleerd, wat te doen?	4
<b>3</b>	<b>RESERVEREN VAN BEDRAGEN OP EEN CREDITCARD</b>	<b>6</b>
	3.1 Een reservering aanvragen	6
	3.2 Een reservering afhandelen	6
	3.3 Aandachtspunten bij reserveren	7
	3.4 Valideren van een creditcard	7
<b>4</b>	<b>VEILIG OMGAAN MET KAARTGEGEVENS</b>	<b>8</b>
	4.1 Regelgeving	8
	4.2 Verboden op te slaan	8
<b>5</b>	<b>HANDMATIG VERWERKEN VAN TRANSACTIES (KEYEN)</b>	<b>9</b>
	5.1 Waarom zijn er aan keyen meer risico's verbonden?	9
	5.2 Extra kosten bij fraude na keyen	9
	5.3 Een veilig alternatief voor keyen met Saferpay Secure Paygate	9
<b>6</b>	<b>BETALEN IN EIGEN VALUTA MET DCC</b>	<b>10</b>
	<b>MEER INFORMATIE/CONTACT</b>	<b>11</b>



## 1. INLEIDING

### 1.1 Creditcards accepteren in de hospitality branche

De regelgeving met betrekking tot het veilig omgaan met betaalkaartgegevens en het afhandelen van (pre-)autorisaties wordt regelmatig aangescherpt door de internationale betaalkaartmaatschappijen. Het kan lastig zijn om alle regels bij te houden en deze correct op te volgen. Daarom heeft Worldline deze Best Practices ontwikkeld, specifiek gericht op de hospitality branche. Hierin informeren we u over de regelgeving en bieden we handvatten om uw processen te verbeteren.

### 1.2 Wat kunt u van deze Best Practices handleiding verwachten?

Het correct accepteren van creditcards is niet alleen voor u van belang, maar ook voor uw gast. Indien een (pre-)autorisatie niet correct wordt afgehandeld, kan de gast namelijk geconfronteerd worden met een onterecht kleinere bestedingsruimte op zijn of haar creditcard. Voor u betekent dit dat er in dat geval een extra vergoeding betaald moet worden aan de internationale kaartmaatschappijen. Lees deze handleiding daarom goed door, dit kan onderstaande voordelen opleveren.

- > Voorkom klachten van gasten
- > Meer zekerheid van ontvangst van betalingen
- > Meer zekerheid wanneer er een transactie wordt betwist
- > Veilig omgaan met kaartgegevens
- > Behoud van uw goede reputatie

### 1.3 Wat is autoriseren en pre-autoriseren/reserveren?

In deze Best Practices handleiding hebben we het over autorisaties en pre-autorisaties. Bij het verwerken van elke kaarttransactie vindt er een van deze vormen van autorisatie plaats. Dit is van belang om onder andere te controleren of de kaarthouder voldoende saldo beschikbaar heeft en of de betaalkaart wel geldig is. Een pre-autorisatie is een synoniem voor een reservering. Bij een reservering wordt er een bedrag op de kaart gereserveerd voor een toekomstige betaling door de kaarthouder. De betaling wordt meestal niet direct geïncasseerd. De bank van de kaarthouder verlaagt de bestedingsruimte van de kaart met het bedrag van de reservering. Pas als de reservering wordt omgezet in een daadwerkelijke afrekening, zal de kaarthouder voor dit bedrag worden belast. Let wel, de kaarthouder kan het door u gereserveerde bedrag niet voor andere aankopen gebruiken. Een (final) autorisatie werkt dus anders dan een reservering, ook de voorwaarden verschillen van elkaar. Voor uitgebreide informatie over autorisaties verwijzen we naar onze [website](#) en onze leaflet '[Autoriseren, zo werkt het](#)'.

**Let op!** Door de invoering van PSD2 is Strong Customer Authentication (SCA) oftewel sterke klantauthenticatie vereist, ook bij het aanvragen van een (pre-)autorisatie. Met het onderdeel SCA wordt authenticatie op basis van twee factoren gevraagd. Kaarthouders moeten hun identiteit aantonen door middel van twee van drie elementen (iets dat je weet, iets dat je hebt of iets dat je bent). Kijk op [pinnen.nl](#) voor meer informatie over de PSD2 en SCA.



## 2. NO SHOW EN ANNULERINGEN

### 2.1 Uw gast komt niet opdagen, wat nu?

Er is een reservering (pre-autorisatie) gemaakt, maar de gast komt niet opdagen (No Show). Wat moet u doen om toch een bedrag in rekening te brengen? En hoe kunt u voorkomen dat het in rekening gebrachte bedrag niet door de gast wordt betwist (een chargeback)?

Er zijn verschillende voorwaarden voor het in rekening brengen van kosten indien een gast niet komt opdagen. Deze zogeheten No Show regeling is opgesteld door de internationale betaalkaartmaatschappijen en geldt zowel voor directe boekingen/reserveringen als voor boekingen/reserveringen die via een derde partij (zoals boekingsites) binnen komen. U kunt aanspraak maken op de No Show regeling indien u aan onderstaande voorwaarden heeft voldaan.

- 1 Verkrijg de volgende informatie bij het aannemen van een boeking:
  - > Naam van de kaarthouder
  - > Kaartnummer
  - > Vervaldatum van de creditcard

**NB:** Voor een No Show regeling hoeft u dus geen CVV/CVC2 te vragen. Een CVV/CVC2 code mag u bovendien nooit opslaan.
- 2) De naam en het fysieke adres van de accommodatie en het bedrag voor de reservering moeten worden gecommuniceerd voordat de gast de reservering accepteert.
- 3) De gast moet bij het maken de boeking/reservering akkoord gaan met de algemene voorwaarden. Vermeld hierin dat er één nacht in rekening zal worden gebracht wanneer de gast:
  - > niet komt op dagen vóór de check out tijd volgend op de dag die gereserveerd is.

- > de reservering niet conform de algemene voorwaarden heeft geannuleerd.

- 4) Stuur de gast een bevestiging van de reservering/boeking. De bevestiging moet de volgende informatie bevatten:
  - > Naam van de kaarthouder
  - > Verkort kaartnummer (alleen de laatste 4 cijfers)
  - > Vervaldatum van de kaart
  - > De bevestigingscode (nodig in geval van een betwisting)
  - > De naam en het fysieke adres van de accommodatie
  - > De algemene voorwaarden
- 5) Indien de gast niet komt opdagen of wanneer de gast niet conform de algemene voorwaarden heeft geannuleerd, dan kan met de onderstaande gegevens een bedrag worden belast:
  - > Overnachtingskosten voor één nacht inclusief belastingen
  - > Naam van de kaarthouder
  - > Verkort kaartnummer
  - > Vervaldatum van de kaart
  - > Onderteken met 'No show' waar normaal de handtekening wordt geplaatst

### 2.2 Een reservering wordt geannuleerd, wat te doen?

Een gast kan een gemaakte reservering ook weer annuleren. Wanneer hij of zij dit conform de algemene voorwaarden doet, is er niks aan de hand. Maar waaraan moet u precies voldoen bij een annulering? Het is belangrijk dit op de juiste wijze af te handelen om klachten en betwiste transacties van gasten te voorkomen. Onderstaande punten zijn van toepassing op reserveringen die met een creditcard zijn gemaakt.

- > Alle reserveringen die conform de algemene voorwaarden worden geannuleerd moeten worden verwerkt. Zodra de gast een annulering heeft doorgegeven, moet de reservering op

zijn of haar creditcard binnen 24 uur worden geannuleerd (ook wel een reversal genoemd).

- > De gast kan tot 72 uur voor check-in tijd annuleren, zonder dat u kosten in rekening mag brengen. Zorg ervoor dat u deze tijdslimiet ook in uw algemene voorwaarden opneemt om discussies bij een betwisting te voorkomen. Nadat de gast zijn of haar annulering heeft doorgegeven moet de reservering op de creditcard binnen 24 uur worden geannuleerd.
- > Wanneer een gast binnen 72 uur voor aankomst een kamer reserveert (direct of via een derde partij), kan de gast tot 18.00 uur op de dag van geplande aankomst zijn reservering annuleren. Er mogen dan geen kosten in rekening worden gebracht. De reservering op de creditcard moet dan binnen 24 uur nadat de gast de annulering heeft doorgegeven worden geannuleerd.
- > Wanneer een gast binnen de 72 uur voor aankomst een kamer reserveert, moet de gast worden geïnformeerd over de annuleringsvoorwaarden. De datum en de tijd wanneer zijn of haar reservering verloopt moet hierin vermeld worden.
- > Het hotel of de derde partij moet een annulering aan de gast bevestigen. De annuleringsbevestiging bevat de volgende informatie:
  - Naam van de kaarthouder
  - Verkort kaartnummer
  - Vervaldatum van de kaart
  - Kenmerk van de annulering
- > Indien de gast de reservering niet heeft geannuleerd, moet de kamer voor hem of haar beschikbaar zijn tot de check-out tijd volgend op de check-in dag. Komt de gast toch nog opdagen, maar er is geen kamer meer beschikbaar? Dan moet er door het hotel een alternatief worden aangeboden die voldoet aan de onderstaande eisen:
  - Vergelijkbare kamer in een alternatief hotel voor 1 nacht
  - Op verzoek van de gast een telefoongesprek en een bericht aan het alternatieve hotel
  - Vervoer naar het andere hotel.



## 3. RESERVEREN VAN BEDRAGEN OP EEN CREDITCARD

### 3.1 Een reservering aanvragen

Een bedrag reserveren op de creditcard van uw gast begint bij het aanvragen van de reservering. Volg de onderstaande stappen om deze op correcte wijze een aan te vragen.

#### Stap 1: Inschatten van het te reserveren (pre-autorisatie)bedrag

Maak een nauwkeurige en transparante inschatting van het pre-autorisatiebedrag. Bij het daadwerkelijk afrekenen mag u geen extra percentage meer in rekening brengen bovenop het gereserveerde bedrag. Het gereserveerde bedrag moet dus alle onderdelen bevatten, zoals kamerprijs of huurprijs, belastingen en geschatte overige kosten (bijvoorbeeld minibar, telefoon, roomservice, etc.). Voor het inschatten van het pre-autorisatiebedrag kunt u daarbij zowel vaste bedragen als percentages gebruiken.

**Let op:** het eindbedrag mag dus nooit hoger zijn dan het pre-autorisatiebedrag. Is dat wel het geval, dan dient u een aanvullende autorisatie aan te vragen, al dan niet met het terugdraaien van de eerdere pre-autorisatie.

**Let op:** het is niet toegestaan bedragen of percentages op te nemen voor mogelijk verlies, diefstal, schade of borgstelling.

#### Stap 2: Informeer uw gast

U bent verplicht uw gast vooraf te informeren welk bedrag u op zijn of haar creditcard wilt reserveren. Laat dit bedrag dus duidelijk zien. U voldoet hieraan als de gast het te reserveren bedrag ziet en hiermee akkoord gaat.

#### Stap 3: Reservering (pre-autorisatie) aanvragen

Vraag een reservering aan voor het bedrag via de betaalautomaat of het reserveringssysteem. Na akkoord van de gast en

zijn of haar kaartuitgevende bank is het afgesproken bedrag op de creditcard gereserveerd.

### 3.2 Een reservering afhandelen

Bij reserveringen is een aantal scenario's mogelijk. Deze staan hieronder vermeld met hierbij de correcte wijze waarop u ze kunt afhandelen.

- 1) De reservering wordt omgezet in een finale betaling voor het totale bedrag. Hierbij zijn het geschatte bedrag (van de reservering) en het eindbedrag identiek. De betaling is daarna afgerond.
- 2) Het te betalen eindbedrag is lager dan het bedrag van de reservering. Het verschilbedrag tussen de reservering en de einafrekening moet u met een reversal op de betaalautomaat of via de betaalpagina van de Payment Service Provider (PSP) weer vrijgeven. Een andere mogelijkheid is om de oorspronkelijke pre-autorisatie terug te (laten) draaien (reversal) en voor het juiste bedrag een nieuwe autorisatie aan te vragen.
- 3) Het eindbedrag is hoger dan het geautoriseerde bedrag. Het gereserveerde bedrag wordt in rekening gebracht. Voor het resterende bedrag wordt een nieuwe finale autorisatie aangevraagd. Na het verkrijgen van de autorisatiecode kunt u de autorisatie laten verwerken tot een betaling.
- 4) De kaarthouder betaalt met een ander betaalproduct, bijvoorbeeld met een debetkaart of contant. De pre-autorisatie moet in dat geval binnen 24 uur worden teruggedraaid (reversal).

**Let op:** als u de pre-autorisatie niet gebruikt voor de uiteindelijke betaling (zie bijv. bij punt 4) en u deze niet terugdraait, kunnen er aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

### 3.3 Aandachtspunten bij reserveren

Onderstaande punten zijn belangrijk wanneer u bedragen wilt gaan reserveren en afrekenen.

- 1) Op debetkaarten (zoals Maestro en V PAY) kunnen geen bedragen worden gereserveerd. Bij een transactie met een debetkaart worden de bedragen namelijk niet gereserveerd, maar direct in rekening gebracht bij de gast. Bij de creditcards van MasterCard, Visa, Discover, Diners Club, JCB en UnionPay is het mogelijk om bedragen te reserveren.
- 2) Kies bij het maken van een reservering de optie 'reserveren' of 'pre-autoriseren' in het systeem. De reservering is dan 30 dagen geldig. Alle andere finale autorisaties (directe betalingen) moeten direct worden aangeboden ter verwerking tot betalingen.
- 3) Rond een betaling af in dezelfde valuta als de reserveringsaanvraag. Wanneer de gast in een andere valuta wenst te betalen, annuleer dan de reservering en vraag een nieuwe autorisatie aan in de gewenste valuta.

**Let op:** de kans bestaat dat de bestedingsruimte van de kaarthouder inmiddels niet meer toereikend is.

### 3.4 Valideren van een creditcard

U kan een kaart voorafgaand aan een transactie controleren op geldigheid en blokkades. Hiervoor wordt de € 0,- autorisatie gebruikt als kaartvalidatie check en is ook alleen voor dit doeleinde te gebruiken. De gegevens van € 0,- autorisaties kunnen niet worden gebruikt of ingestuurd als (pre-)autorisatie. Wanneer een kaart vooraf wordt gecontroleerd op geldigheid en/of een blokkade kan dit alleen middels een € 0,- autorisatie. Wordt er met een ander bedrag (bijvoorbeeld met € 1,-) gecontroleerd, dan kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht.



### 4.1 Regelgeving

Om een duidelijk kader te creëren voor de beveiliging van betaalkaartgegevens, hebben de internationale kaartmaatschappijen de Payment Card Industry (PCI) Council opgericht. Zij bepalen de richtlijnen en eisen voor alle partijen die deel uitmaken van het betalingsverkeer. Deze richtlijnen en eisen vormen samen de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Meer informatie over PCI DSS kunt u vinden op deze website.

### 4.2 Verboden op te slaan

Wij raden u aan om nooit volledige kaartnummers op te slaan en te bewaren. Dit brengt grote risico's met zich mee, zoals fraude en identiteitsdiefstal (social engineering en hacking). Indien volledige kaartnummers nodig zijn voor de bedrijfsvoering mogen ze alleen worden opgeslagen mits er aan alle veiligheidseisen wordt voldaan. U zult in dat geval wel te maken krijgen met zwaardere eisen voor het verwerken, versturen en opslaan van de kaartgegevens (volgens de eisen van PCI-DSS). Er zijn daarnaast ook gegevens die nooit mogen worden opgeslagen. Dit betreft de gevoelige authenticatiedata van de creditcards van de gasten. Authenticatiedata zijn:

- > PIN code
- > Card Validation Code (CVC)
- > Card Validation Value (CVV)
- > De informatie op de magneetstrip
- > De informatie op de EMV-chip

Wanneer u toch de CVV/CVC ontvangt van een derde partij, adviseren wij u om hen dringend te verzoeken deze codes niet meer op te slaan en door te sturen. Ze zijn namelijk niet nodig om No Show transacties en transacties in afwezigheid van de gast aan te vragen. Niet de derde partij, maar u wordt erop aangesproken indien deze authenticatiegegevens gestolen worden. Het is uw verantwoordelijkheid om uitsluitend met partijen samen te werken die PCI DSS gecertificeerd zijn en dus voldoen aan de richtlijnen en eisen zoals voorgeschreven door de PCI Council.



CVV/CVC





## 5. HANDMATIG INVOEREN VAN TRANSACTIES (KEYEN)

### 5.1 Waarom zijn er aan keyen meer risico's verbonden?

Voor het verwerken van een transactie op een betaalautomaat hoeft een gast niet daadwerkelijk aanwezig te zijn. Hotels kunnen deze transacties dan handmatig invoeren op de betaalautomaat (keyen). Een transactie waarbij de kaarthouder afwezig is noemen we een 'card not present' transactie. Dit soort transacties brengt meer risico's met zich mee, doordat ze niet worden verwerkt middels het 3-D Secure protocol (er vindt geen authenticatie en verificatie van de kaarthouder plaats).

### 5.2 Extra kosten bij fraude na keyen

Wanneer er een transactie wordt betwist nadat deze handmatig is ingevoerd, dan wordt er naast het verloren bedrag van de transactie nog een extra bedrag (chargeback fee) in rekening gebracht. Indien er meer dan 5% van uw transacties via handmatige invoer (t.o.v. het totaal aantal transacties) verloopt, worden er hogere en zwaardere eisen aan uw PCI DSS programma gesteld. Dit betekent meer werk voor u én er kunnen aanvullende investeringen nodig zijn. Bovendien raden wij u aan om deze handelingen, ter voorkoming van fraude en datadiefstal, alleen door goed geïnstrueerd personeel te laten doen. Worldline ondersteunt card not present transacties alleen wanneer er aan alle veiligheidsvoorschriften is voldaan. Dus is de gast wel aanwezig, zorg er dan voor dat de kaart wordt gebruikt en dat er contactloos of via de chip of magneetstrip wordt betaald al dan niet in combinatie met een pincode.

**Let op!** Door de invoering van PSD2 is Strong Customer Authentication (SCA) oftewel sterke klantauthenticatie bij elke betaling geëist. Met het onderdeel SCA wordt authenticatie op basis van twee factoren gevraagd. Kaarthouders moeten hun identiteit aantonen door middel van twee van drie elementen (iets dat je weet, iets dat je hebt of iets dat je bent). Het handmatig invoeren (keyen)

van een transactie voldoet niet aan deze eis en dat kan gevolgen hebben voor de acceptatie van deze betalingen.

Kijk op [pinnen.nl](https://pinnen.nl) voor meer informatie over de PSD2 en SCA.

### 5.3 Een veilig alternatief voor keyen met Saferpay Secure Paygate

Ontvangt u regelmatig reserveringen per telefoon of e-mail? Met Saferpay Secure Paygate hoeft u bij deze reserveringen de kaartgegevens van uw gast niet meer handmatig in te voeren. U verstuurt uw betaalverzoeken eenvoudig via e-mail of sms, volledig in uw eigen huisstijl. Via de meegestuurde betaallink komt uw gast op een beveiligde betaalpagina en betaalt daar met een betaalmiddel naar keuze. Zo kan uw gast snel, gemakkelijk en veilig aan uw betaalverzoek voldoen, en u profiteert van eenvoudig debiteurenbeheer. U heeft namelijk inzicht in de status van uw betaalverzoeken, herinneringen met de betaallink kunnen automatisch worden verstuurd per e-mail of sms en u ontvangt een e-mail zodra de factuur is voldaan. Bovendien maakt de betaalpagina van Saferpay Secure Paygate gebruik van 3-D Secure technologie en voldoet aan de PCI DSS richtlijnen. Hierdoor zijn betaalkaartgegevens beschermd en wordt de kans op fraude en betwiste transacties beperkt.

#### De voordelen van Secure Paygate op een rij:

- > Meer zekerheid over de betaling.
- > Minder klachten van kaarthouders.
- > Transparant voor de kaarthouder.
- > Kostenbesparend, zonder tussenkomst van derde partijen.

Kijk op onze [website](#) voor meer informatie over Saferpay Secure Paygate.



## 6. BETALEN IN EIGEN VALUTA MET DCC

Ontvangt u regelmatig gasten uit niet-eurolanden? Met Dynamic Currency Conversion (DCC) kunnen zij in hun eigen valuta betalen met hun MasterCard, Visa, Maestro en V PAY. Zo weten ze bij het afrekenen precies waar ze aan toe zijn, terwijl u het bedrag in euro's krijgt uitbetaald. Daarnaast ontvangt u een aantrekkelijke Payback over alle DCC-transacties. Bedrijven die DCC-betalingen accepteren moeten wel aan de onderstaande voorwaarden voldoen.

- > U moet uw klant altijd zelf de keuze laten maken om te betalen in euro's of in de eigen valuta.
- > Vóór uw klant de transactie goedkeurt, moet u hem of haar informeren over de wisselkoers, de toeslag en het totaalbedrag in de eigen valuta.
- > Wanneer uw klant de gehanteerde wisselkoers en het totaalbedrag in de eigen valuta ziet, moet hij of zij alsnog de mogelijkheid kunnen krijgen om af te zien van een DCC betaling en kunnen kiezen voor een betaling in euro's.
- > De kaarthouder heeft de mogelijkheid om achteraf bezwaar te maken tegen de wisselkoers die bij de DCC betaling is gehanteerd. Kijk op onze [website](#) voor meer informatie over DCC.



## MEER INFORMATIE

Meer informatie over dit onderwerp kunt u vinden op onze website [pinnen.nl](https://pinnen.nl). Bij onze [downloads](#) kunt u onder andere leaflets raadplegen voor heldere en uitgebreide informatie en adviezen.

### CONTACT

Heeft u vragen, neem dan gerust contact op met uw accountmanager of met één van onze medewerkers via telefoonnummer **088 7657010** of via [sales-netherlands@worldline.com](mailto:sales-netherlands@worldline.com). Wij zijn u graag van dienst!

#### Worldline B.V.

Wolweverstraat 18  
2984 CD Ridderkerk  
Nederland

**T** +31 (0)88 7657010

**E** [sales-netherlands@worldline.com](mailto:sales-netherlands@worldline.com)

**W** [pinnen.nl](https://pinnen.nl)



Worldline B.V., KvK 56129769

#### Disclaimer

Hoewel bij de totstandkoming van deze Best Practices de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, garanderen wij niet dat de daarin opgenomen informatie juist en volledig is, of dat in de toekomst zal blijven. Worldline is niet aansprakelijk voor schade die is of dreigt te worden toegebracht en voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van deze Best Practices.

#### Copyright

Het is niet toegestaan om de Beste Practices ter beschikking te stellen aan derden, te wijzigen, te verveelvoudigen dan wel afgeleide werken daaruit te creëren, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Worldline.

### OVER WORLDLINE

Met het bieden van de juiste betaal-mogelijkheden verhogen ondernemers hun conversie en verkoop. In een snel veranderende markt biedt Worldline oplossingen die klaar zijn voor de toekomst en die meerwaarde bieden aan ondernemers. Door het leveren van innovatieve oplossingen kunnen klanten veilig, gemakkelijk en overal op de door hen gewenste manier betalen. Worldline biedt een compleet aanbod van omnichannel oplossingen, internetkassa's, betaalautomaten, betaalkaartacceptatie, cadeaukaarten en loyalty diensten, kortom een one-stop shop voor uw volledige betalingsverkeer.

Met ruim 45 jaar ervaring is Worldline de Europese marktleider in betaaloplossingen en betaalautomaten.

