

Vorsicht vor Kartenbetrug in Hotels

Wichtige Information für Ihre Mitarbeiter

Experten warnen: Betrugsfälle in der Hotelbranche häufen sich. Dadurch entstehen Hotels in Einzelfällen beträchtliche finanzielle Schäden. Doch Sie können etwas tun, um Betrüger abzuwehren. Wir geben Ihnen Tipps.

1

Onlinereservierung mit gestohlenen Kartendaten

Bei dieser Masche gibt sich der Betrüger als Mitarbeiter eines Reisebüros oder als Privatperson aus und bucht hochwertige Hotelaufenthalte online, per Telefon oder E-Mail. Die Buchungen erfolgen in der Regel sehr kurzfristig, Anzahlungen werden mit gestohlenen Kreditkarten geleistet. Der rechtmäßige Karteninhaber veranlasst eine Rückbelastung - das Hotel bleibt auf den Kosten sitzen. Zwischenzeitlich hat der Betrüger seine Buchung an unbedachte Endkunden weiterverkauft.

Was können Sie tun?

- Achten Sie auf verdächtig hohe Beträge und eine vermehrte Zahl von Transaktionen auf einer oder auf mehreren Karten.
- Kontrollieren Sie insbesondere Buchungen, bei denen der Gast nicht mit dem Buchenden identisch ist.
- Nutzen Sie bei Reservierungen mit Vorauszahlung vorzugsweise Onlinezahlungen mit 3D Secure-Verfahren.
- Seien Sie vorsichtig, wenn die vorgelegte Karte aus einem anderen Land kommt als die Reservierung. Prüfen Sie daher immer die BIN der Karte.
- Lesen Sie immer den Kartenchip ein, um die Gültigkeit zu prüfen.

2

Reservierungsbetrug

Hierbei werden über eine oder mehrere Kreditkarten Buchungen über hohe Beträge per E-Mail vorgenommen. Nach der Belastung der Karte verlangen die Betrüger eine Buchungsbestätigung per E-Mail. Nach einigen Tagen wird die Buchung unter einem Vorwand wieder storniert. Zur Gutschrift der Beträge wird eine andere Kreditkarte als bei der Buchung vorgelegt oder eine Bankverbindung genannt. Hier besteht das Risiko des doppelten Verlustes: durch Rückbelastung seitens des echten Karteninhabers und eine Gutschrift an den Betrüger.

Was können Sie tun?

- Achten Sie auf den Absender der E-Mail. Betrüger verwenden oft eine Kombination aus Ziffern und Buchstaben und nutzen ein kostenloses E-Mail-Konto (z. B. skyblue123@gmail.com)
- Stornos werden häufig mit einem dramatischen Ereignis oder dem Verlust der Karte begründet. Zum Teil werden auch gefälschte Bescheinigungen einer Bank herausgegeben. Seien Sie in solchen Fällen besonders wachsam.
- Seien Sie vorsichtig, wenn für Reservierungen mehrere Karten angegeben werden oder eine Autorisierung abgelehnt wird.
- Erteilen Sie Gutschriften ausschließlich für die Karte, die für die ursprüngliche Reservierung verwendet wurde.

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an unsere Experten im Bereich Betrugsprävention. Kontaktieren Sie uns jederzeit unter: fraud.frankfurt@elavon.com. Gerne rufen wir Sie auch kurzfristig zurück.