

Indsigelser mod kreditkort transaktioner ved no show

HORESTAs medlemmer oplever i stigende grad, at der kommer indsigelser mod kreditkorttransaktioner i forbindelse med no show.

HORESTA har derfor på et møde med PBS gennemgået de generelle forhold omkring afvisning af no show transaktioner.

I forlængelse heraf finder HORESTA anledning til at præcisere retningslinierne for anvendelse af kreditkort som sikkerhed for betaling i forbindelse med no show.

I henhold til internationale kortregler, der giver sig udtryk i PBS folderen "særlige regler for hoteller" vedrørende Eurocard, Mastercard, Visa og JBC, er der visse betingelser, der skal være opfyldt, før et hotel kan hæve et beløb på kortholderens konto i forbindelse med udeblivelse for en hotelreservation.

Det forudsætter, at der har været **direkte kontakt** mellem gæsten og hotellet. Det vil sige, at dersom aftalen indgås via en formidler, har hotellet ikke juridisk ret til at hæve på gæstens kort.

Det er uanset om formidlingen er Internetbaseret eller fysisk.

Det vil sige, at hotellet skal sikre sig i det omfang, at der anvendes formidler, at der er **indgået aftale med formidleren om betaling og godtgørelse** i forbindelse med no show og lignende.

Det må derfor være op til formidleren at sikre sig de nødvendige aftaler med gæsten.

Når kontakten mellem gæsten og hotellet er direkte, skal der sondres mellem forskellige situationer.

I de situationer hvor der sker salg over **Internettet**, eventuelt via en portal som f.eks. Tourist Online, og hvor portalen fungerer således, at gæsten **foretager reservation direkte på hotellets hjemmeside**, skal gæsten ved reservation oplyse kortindehaverens navn, adresse, kortnummer og kortets udløbsdato. Der bør altid fremsendes en skriftlig bekræftelse med angivelse af kortindehaverens navn, kortnummer, kortets udløbsdato, reservationskode, hotellets nøjagtige adresse, relevante oplysninger og regler, herunder reglerne for afbestilling.

For så vidt angår noterede reservationer, der bestilles via **Visa kort**, må afbestillingsfristen i henhold til internationale kortregler ikke være længere end 72 timer før ankomsttidspunktet, og hvis afbestillingsfristen er før kl. 18.00 på den planlagte ankomstdag, skal afbestillingsreglerne sendes til kortindehaver.

Hvis en Visa-kort indehaver har foretaget sin reservation mindre end 72 timer før ankomst, må afbestillingsfristen dog tidligst være kl. 18.00 på den planlagte ankomstdag.

Hvis kortindehaveren garanteres en reservation med **Eurocard/Mastercard**, er afbestillingsfristen i henhold til internationale kortregler altid kl. 18.00 lokal tid på den planlagte dato.

Det forhindrer ikke hotellet i at indgå andre aftaler med en kortholder, men hotellet vil stå svagt hvad dette angår, såfremt der efterfølgende opstår problemer.

Hvis kortindehaver ikke ankommer og ikke annullerer opholdet, kan kortindehaver **debiteres for en overnatning på kortet**. Det udelukker ikke, at hotellet kan have et yderligere krav mod gæsten, som kan opkræves denne, men på kortgarantien kan der alene opkræves en overnatning.

Hvis kortholder kommer med **indsigelse til transaktionen**, er det hotellet, der som udgangspunkt skal løfte bevisbyrden for, at det reelt var kortholder, der gav informationerne om kortet.

Da dette rent fysisk er næsten umuligt at bevise, med mindre der foreligger underskrevet aftale eller en underskrevet telefax, står hotellet svagt i de situationer, hvor kortholder fremsætter indsigelse mod, at beløbet er hævet på kortet.

Hvis der er sendt en skriftlig ordrebekræftelse til den af kortholder opgivne adresse, vil bevisbyrden dog være en del lettere at løfte.

Det der tillægges særligt betydning ved kortholders indsigelse er, at selvom alle kortdetaljerne er afleveret til hotellet, anses det rent juridisk ikke som ensbetydende med, at det er kortholder, der har afgivet informationerne.

Det er alene ved anvendelse af indkodet underskrift, at bevisbyrden vender, således at kortholder skal bevise, at han ikke har været en del af transaktionen. Det at der er kortnummer og udløbsdato m.v., er blot et bevis for, at selve kortnummeret har deltaget, men ikke selve kortet/kortholder. Så urimeligt det i visse situationer end kan virke, kan der derfor rent juridisk stilles tvivl om, hvem der har gjort hvad.

HORESTA anbefaler derfor ikke mindst i forbindelse med større reservationer, hvor der er tale om store godtgørelser i forbindelse med for sen afbestilling eller no show, at der forudbetales via bankoverførsler, og at bankoverførslerne indeholder f.eks. reservationsnummer, navn, tidspunkt og lignende.

Der er ikke noget entydigt krav om, hvor hurtig en kortholder skal være, for at der ikke er udvist passivitet i forbindelse med en indsigelse.

Da der som oftest kun udstedes månedlige kontoudtog, vil kortholder formentlig have en rimelig lang indsigelsesperiode.

Hotellet kan dog ved reservationer for en periode længere ud i fremtiden sikre sig bedst muligt ved på tidspunktet for indgåelse af reservationsaftalen, efter nærmere aftale, at hæve depositum på kreditkort, således at eventuelle indsigelser kan være hotellet i hænde i god tid inden ankomstdagen.

Der er initiativer i gang til særlige sikkerhedssystemer, som forventes indført i løbet af en årrække, som har til hensigt at minimere risikoen for misbrug af kort og dermed sikre, at modtager ikke (alene) bærer risikoen for misbrug.

---ooOoo---

Har du nogle spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Erhvervsjuridisk chef, Kaare Friis Petersen på tlf.: +45 35 24 80 80 eller på mail: k.petersen@horesta.dk