

Hotellers træk på kreditkort uden gæstens underskrift

I notatet er beskrevet, hvorledes et hotel, kro eller lignende kan trække på en gæsts kreditkort, hvis gæsten glemmer at tjekke ud, der er aftalt "express check out" eller lignende.

At trække på et kreditkort uden gæstens underskrift eller pinkode, kræver altid en udtrykkelig tilladelse fra gæsten. Det vil altid være virksomheden, der skal bevise, at kortindehaveren har givet tilladelse til, at en overførsel kan foretages, uden at gæsten har underskrevet eller indtastet pinkoden.

Det er derfor vigtigt, at virksomheden aldrig igangsætter en betalingstransaktion uden kreditkortindehaverens/gæstens udtrykkelige accept.

Det vil således sige, at hvis man som virksomhed ønsker at gøre brug af at kunne trække på gæsters kreditkort, bør det fremgå skriftligt, f.eks. af en indregistreringsblanket eller lignende, som gæsten underskriver ved ankomst. Den omstændighed at kortindehaveren har oplyst kreditkortets nummer til virksomheden, er ikke i sig selv en ret for virksomheden til at trække beløbet på kreditkortet.

Registreringen bør indeholde:

- Gæstens fulde navn, fødselsdato, nationalitet og faste bopæl
- Ankomstdato
- Erklæring fra gæsten om, at hotellet har ret til at debitere gæstens kortnummer for gæstens hotelophold, evt. inkl. ekstra charges (telefon, minibar eller lignende), jf. nedenstående eksempel på hotelformular
- Beskrivelse af hvad der er aftalt, det vil sige, hvad og hvor meget der må trækkes på kortet
- Underskrift

I forbindelse med opkrævning på kortet skal der ligeledes udstedes en faktura til gæsten med meddelelse om, at der er trukket et beløb på betalingskortet.

Man skal bemærke, at ved træk på kreditkort uden underskrift eller pinkode skal virksomheden kunne bevise, at gæsten har givet grønt lys for pengeoverførelsen. Tvivlen kommer gæsten til gode. Kan virksomheden dokumentere, at gæsten har modtaget og accepteret en sådan ordrebekræftelse, er det vanskeligt for gæsten at modsætte sig, at der trækkes på kreditkortet.

Opstår der uenighed mellem gæsten og virksomheden, skal pengene tilbageføres til gæstens konto, indtil sagen er klarlagt. Hvis virksomheden ikke kan bevise, at man havde en aftale om at trække et bestemt beløb, bliver man pålagt et gebyr på mindst 250,- kr. Håndteringen af betalingskort overvåges af Forbrugerombudsmanden, og en ændret adfærd fra en branche, der fører til flere uretmæssige træk på kreditkort, kan medføre et indgreb og skærpede regler.

---ooOoo---

Har du 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

Hotelformular

Kortnummer (aftryk eller elektronisk aflæst) <i>Embossed card data</i>	
Hotelllets navn <i>Hotel name</i>	
Hotelllets adresse <i>Hotel city and country (and state/province, if applicable)</i>	
Transaktionsbeløb i transaktionsvaluta <i>Transaction amount indicated in Transaction Currency</i>	
Transaktionsvaluta <i>Identification of Transaction Currency</i>	
Transaktionsdato <i>Transaction Date</i>	
Evt. beskrivelse af ydelser <i>Description of goods or services (optional)</i>	
Ankomstdato <i>Guest check-in date</i>	
Afrejsedato <i>Guest check-out date</i>	
Værelsespris <i>Room rate</i>	
Medarbejderens navn/initialer <i>Salesperson's initials</i>	
Autorisationsdato, beløb og autorisationskode <i>Authorisation dates, amounts, and approval codes (if applicable)</i>	
Erklæring fra gæsten om, at hotellet har ret til at debitere ovenstående kortnummer for gæstens hotelophold, evt. inkl. ekstra charges (telefon, minibar el.lign.) <i>I hereby authorise [navn på hotel] to charge my card number for my bill and process the transaction without my signature on the sales slip, incl. extra charges such as telephone, mini bar and the like.</i>	
Gæstens underskrift <i>Cardholder signature</i>	
Gæstens adresse <i>Cardholder address</i>	

