



## FAQ Liste Reisebüro - GDS Helpdesk

Problem	Fehlermeldung Amadeus	Lösung
1 In bereits bestehender Buchung soll Navi/DEL/COL o.ä. nachträglich	<b>CANNOT PROCESS CAR ON REQUEST</b>	Buchung in Amadeus stornieren und mit SQ-NVS/DEL/COL... direkt beim Car Sell mit anfragen.
2 Buchung von /DEL- oder /COL- funktioniert nicht	<b>PROVIDER ONLY SUPPORTS STRUCTURED DEL AND COL ADDRESSES oder INVALID FORMAT: USE SUBFIELDS A1,CI,ST,CO,ZP,PH</b>	Zustellungen und Abholungen über die Optionen /DELund /COL Zustellungen und Abholungen lassen sich bei Europcar direkt im Car-Segment über GDS einbuchen. Die Eingaben lauten: /DEL- für Anlieferung und /COL- für Abholungen. Hinter dem Bindestrich wird die Adresse über folgende Pflichtfelder eingegeben. Beispiel: DEL-AI-FIRMENNAME BEISPIELSTR 1- ZP-12345-CI-KLEINSTADT-CO-DE-PH-040520187150 DEL - AI- Firmenname oder Name sowie Straße mit Hausnummer und ggf. Zusatz, z.B. Freierfunden GmbH Beispieldstr. 1 Tor 2 – ZP- Postleitzahl, z. B. 22415 – CI- Ort der Zustellung, z.B. Hamburg – CO- Länderkürzel, z.B. DE (BE,ES,FR,UK,...) – PH- Kontakttelefonnummer, z.B. 040520187150 oder die Mobiltelefonnummer Soll der Wagen an derselben Adresse abgeholt werden, reicht bei gleichzeitiger Eingabe von DEL-.../COL-SAME
3 After Hours Buchung oder Buchung einer bestimmten Fahrzeuggruppe geht nicht		<b>WICHTIG:</b> DEL und COL müssen bei erstmaliger Buchung mit eingegeben werden. Die Segmente lassen sich nachträglich nicht einbuchen. Bitte keine DEL und COL Eingaben über das SI-Feld setzen (hier nur Sonderinfos für die Station, z.B. SI-Wunsch Diesel). Die zusätzliche Eingabe einer CD-Nummer, der Driver-ID und der Kreditkartensummer ist zwingend erforderlich. Zustellungen und Abholungen erfolgen in der Regel nur gegen Gebühr. Bitte prüfen Sie auch: <a href="https://www.europcar.de/de-de/p/business/greenworld/buchungsanleitung/extras">https://www.europcar.de/de-de/p/business/greenworld/buchungsanleitung/extras</a>
4 Voucherdruck - Fehlermeldung vom System: <b>not authorized to issue vouchers</b>	<b>NO AUTHORITY TO ISSUE VOUCHERS</b>	Aktuelle Vakanz über <b>Car Availability (CAEPMUC...)</b> abfragen und mit CS+ Laufnummer (z.B. CSI) reservieren. <b>Grundsätzlich empfehlen wir alle Buchungen über diesen Weg durchzuführen!</b>
5 Wie finde ich den <b>Code für eine Stadtstation</b> in Amadeus?		Sache möglich über 3-Letter-Code der Station z.B. München <b>CLEPMUC</b> , sonst <b>ggcarepoffapften</b> (Stationsverzeichnis Stadtbüros)
6 Wie buche ich zwei Zusatzausstattungen für den Kunden ein? Z.B. <b>Navi und Winterreifen</b> ?		Anfrage im Car Sell über die Eingabe <b>SQ-NVS-STR oder SQ-CSI-CSI für 2 Kindersitze (bitte unter SI- das Alter der Kinder vermerken!)</b>
7 Wie lange dauert die <b>Bestätigung</b> von Requests mittels CF- Nummer?		Request wird <b>innerhalb 24h</b> bearbeitet, CF- Nummer (Bestätigungsnummer) erscheint automatisch in der Buchung. Wenn nicht - Anruf beim Helpdesk oder Queue Message senden.
8 <b>Ablehnung einer Reservierungsanfrage</b> mit Zustellung (DEL), Buchung After Hours oder Buchung am Bahnhof. Warum?		In diesen Fällen muss der Mietvertrag vorab in der Station vorbereitet werden, hierfür müssen die Kundendaten vollständig bekannt sein (gespeichert unter der <b>Driver ID</b> ) und die <b>Kreditkartendaten</b> vorliegen. <b>Wenn möglich und vorhanden bitte immer automatisch die ID</b>
10 Wo finde ich weitere Infos zu Buchungen und Tipps&Tricks?		<a href="https://www.europcar.de/business/greenworld/buchungsanleitung">https://www.europcar.de/business/greenworld/buchungsanleitung</a>

Wie kann ich das Helpdesk erreichen?

Queue HAMEP5126/0  
[Reisebuero-Helpdesk@europcar.com](mailto:Reisebuero-Helpdesk@europcar.com)  
<https://www.europcar.de/business/greenworld/kontakt>

Stand Mai 2025