



HINTERGRUNDBERICHT

Reiserichtlinie heute

Die Reiserichtlinie ist das Basis-Werkzeug eines jeden Travel Managers. Ohne ein Regelwerk fällt es dem Reisenden schwer, die Geschäftsreise nach Unternehmensanforderung zu planen. Eine Kontrolle der Reiseausgaben ist für den Travel Manager im Nachgang nur mit hohen Aufwänden möglich.

Laut der VDR-Geschäftsreiseanalyse 2016 haben 42% der Unternehmen mit mehr als 10 Mitarbeitern und bis zu 250 Mitarbeitern eine Reiserichtlinie integriert. Ein Großteil der Unternehmen ohne Reiserichtlinie plant nach eigenen Angaben deren Einführung.

Ist eine Reiserichtlinie eingeführt hängt es von der Kommunikationsstrategie ab, ob auch die Reisenden den Inhalt der Richtlinie kennen und auf deren Einhaltung achten. In vielen Unternehmen wurde angegeben, dass nicht alle Reisenden Kenntnis über die Reiserichtlinie haben und

Richtlinienverstöße ohne Konsequenz bleiben. Daher stellt sich die Frage, worauf kommt es bei einer Reiserichtlinie an und was ist bei der Einführung zu beachten?

Eine wichtige Voraussetzung für die Einführung einer Reiserichtlinie ist die Rückendeckung aus der Geschäftsführung. Nur mit deren Unterstützung wird die Reiserichtlinie auch vom mittleren Management getragen und an die Reisenden mit der nötigen Relevanz kommuniziert. Auch Gegenmaßnahmen für mehrfache Richtlinienverstöße sollten mit der Geschäftsleitung abgesprochen werden. Werden Ausnahmen langfristig ohne Konsequenz toleriert, werden sich die Verstöße häufen, bis die Reiserichtlinie als ungelesen in der Schreibtischschublade verschwindet.

Die **Reiserichtlinie ist in erster Linie** auf die Bedürfnisse des Geschäftsalltages des Unternehmens auszurichten. Beschäftigt sich das Unternehmen



Don't



Do

mit dem Support von großen Maschinen, deren Ausfall zu kostenintensiven Produktionsausfällen führt, wird das Travel Management keine Hürde für kurzfristig geplante Reisen in die Reiserichtlinie einbauen. Hier steht die schnellstmögliche Anreise des Monteurs im Vordergrund. Die Reisekosten stehen in keinem Verhältnis zu dem möglichen Schaden bei einer Produktionsstörung. Doch in vielen Unternehmen kann eine kurzfristige Reiseplanung vermieden werden, denn das spart bares Geld.

Wichtig ist eine einfache Formulierung der Reiserichtlinie. Schwammige Ausdrücke sollten vermieden werden. So führt die Formulierung „Ein günstiges Hotel sollte gebucht werden“ zu Missverständnissen. Dies kann mit genaueren Angaben, wie „eine Hotelübernachtung darf nicht über 80 € / Nacht kosten“ verhindert werden. Die Reiseplanung wird damit für alle Reisenden vereinfacht.

Es empfiehlt sich, die Reiserichtlinie nicht nur in Schriftform im Intranet abzulegen, sondern auch im Reisebüro und über interaktive Regelungen in die Online Booking Engine zu integrieren. So erkennt der Reisende direkt bei der Reisebuchung, welche Angebote der Richtlinie entsprechen und bei welchen Angeboten ein Richtlinienverstoß vorliegt. Die Online Booking Engine ermöglicht über eine Filterfunktion ein komplettes Ausblenden von Angeboten außerhalb der Richtlinie. Dabei können beispielsweise die Angebote bestimmter Anbieter oder Leistungen mit Preisüberschreitung von prozentualen oder fixen Preislimits ausgeblendet werden.

Optional ist im Rahmen der Online-Buchung eine Kennzeichnung gemäß **Ampelfunktion mit „Orange“ oder „Rot“** möglich. Eine Buchung kann in diesem Fall nur mit Begründung erfolgen.

Je nach Unternehmenseinstellung kann bei Buchung eines Angebots außerhalb der Richtlinie auch eine definierte Person, wie der Travel Manager oder der Vorgesetzte, über den Richtlinienverstoß informiert werden.

Bei **Hotelbuchungen** können mit dem Ampelmodell beispielsweise alle Hotels bis zur Preisgrenze von 100 € / Nacht frei buchbar sein. Ab 100 € bis 120 € sind die Hotels auf Kulanz buchbar und in der Online Booking Engine orange markiert, da deren Buchung vermieden werden sollte. Bei rot gekennzeichneten Hotel z.B. über 120 €, liegt ein Richtlinienverstoß vor. Diese Hotels können je nach Unternehmensdefinition nur mit Freigabe oder auch nur mit einer Begründung gebucht werden.

In der Richtlinie sollte auf die Bevorzugung von Hotel mit Firmenraten hingewiesen werden. Die Hotels mit Firmenrate werden auch in der Online Booking Engine mit Firmenlogo gekennzeichnet und priorisiert dargestellt.

Bei **Flugbuchungen** können mit Hilfe von prozentualen Preisabweichungen vom günstigsten ver-

fügbaren Flugpreis oder zu fixen Preisgrenzen für Inlands-, Europa oder Interkontinental-Flüge genau geregelt werden, ob eine Buchung den Unternehmensanforderungen entspricht. Die Freigabe von Business-Flügen kann über die Flugzeit oder Entfernung definiert werden. Klare Regelungen zur Flexibilität der Buchungsklasse und der Buchbarkeit von Zusatzleistungen wie kostenpflichtigen Gepäckstücken, Sitzplätzen und Mahlzeiten erleichtern den Buchungsprozess.

Für **Mietwagenbuchungen** können neben der Präferenz des Mietwagenanbieters, die Fahrzeugkategorie begrenzt und Vorgaben zur Nutzung von Dieselfahrzeugen getroffen werden.

Für **Bahnbuchungen** können die Buchungsklasse und Kriterien für die Nutzung der BahnCard für Fahrten der Deutschen Bahn vorgegeben werden. Auch die Frage, wann der öffentliche Nahverkehr genutzt werden sollte und wann die Nutzung von Taxen erlaubt ist, kann in der Richtlinie beantwortet werden.

Nicht nur die **Reiseleistungen** selbst werden in der Reiserichtlinie beschrieben, auch die Buchungswege sowie deren Nutzung. In welchen Fällen wird

TIPPS

REISERICHTLINIE

die Online Booking Engine genutzt, wann kann das betreuende Reisebüro oder der 24h-Notfallservice kontaktiert werden? Auch Fragen zur Gewichtung der Nachhaltigkeit bei Auswahl der Transportmittel oder der minimalen Vorausbuchungsfrist bei der Reiseplanung können in der Richtlinie geklärt werden. Gleiches gilt für den Versicherungsumfang oder den Einsatz von Firmenkreditkarten.

Die Nutzung von **Firmenfahrzeugen** oder umgekehrt, der Einsatz eines **privaten PKW** auf einer Dienstfahrt sollte inkl. Fahrtkostenrückerstattung genau geregelt sein. Bei den reisebezogenen Ausgaben sollte aufgeführt werden, welche Kosten wie Kreditkartengebühren, Visakosten und Impfun gen oder Parkgebühren übernommen werden und welche Kosten nicht erstattet werden, so z.B. die Minibar oder Pay-TV. Eine klare Definition der Genehmigungsprozesse im Falle von Reiseanträgen und der Reisekostenabrechnung ist wichtig. Die Vorgaben für eine korrekte Reisekostenabrechnung inkl. Angabe aller kostenfreien Mahlzeiten werden wie auch die steuerlichen Anforderungen an Belege genau beschrieben.

Bei der **Einführung der Reiserichtlinie** helfen Schulungen oder Erklärungen durch die Vorgesetzten mit Hinweisen auf die Vorteile für die Reisenden und für das Unternehmen. Unternehmen, deren Führungskräfte mit gutem Beispiel vorangehen und ohne Ausnahme nach der einheitlichen unternehmensweiten Richtlinie reisen, haben größere Erfolge bei der Einhaltung der Richtlinie. Reiserichtlinienverstöße lassen sich sicher nicht in jedem Fall vermeiden. Bei einer guten Begründung, wie einer Messe oder auch Sicherheitsaspekten, wird kein Travel Manager den Zeigefinger heben. Wichtig ist die Transparenz der Richtlini enverstöße gegenüber dem Genehmiger innerhalb der Reisekostenabrechnung – hier empfiehlt sich ein automatisierter Prozess.

„Durch eine professionell eingeführte Reiserichtlinie lassen sich im Durchschnitt 7 – 10% der Reisekosten einsparen.“

- 1.) Einfache und verbindliche Formulierung der Reiserichtlinie
- 2.) Integration der Reiserichtlinie in die Buchungsprozesse
- 3.) Genaue Definition der Einschränkungen für die Buchung von Flügen, Hotels, Mietwagen und der Bahn
- 4.) Regelungen für die korrekte Reiseabrechnung
- 5.) Transparenz bei Verstößen gegen die Richtlinie inkl. automatisierter Vermerk in der Reiseabrechnung
- 6.) Professionelle Kommunikationsstrategie für die Einführung der Reiserichtlinie
- 7.) Regelmäßige Aktualisierung der Reiserichtlinie
- 8.) Kurzfassung der Reiserichtlinie für unterwegs