



TEXT: JÜRGEN BALTES

Weniger ist mehr

Davon träumen Travel Manager, seit es Online-Buchungssysteme gibt: ihre Reiserichtlinien ebendort abbilden und gedruckte Werke eindampfen zu können. Doch die »One Page Travel Policy« wird nicht kommen, zu umfangreich ist der Regelungsbedarf. »Der Hotelexperte« zeigt, wie man dennoch mit weniger Papier auskommt.

Als der Mitarbeiter eines hiesigen Mittelständlers am Flughafen in Indien ankam, führte sein Weg nicht zum Taxi, sondern zum Verhör. Das Problem: Seine Firma hatte dem Geschäftsreisenden die Visa-beschaffung selbst überlassen – und der hatte sich ein Touristenvisum besorgt. »So etwas muss in der Reiserichtlinie geregelt sein«, kritisiert Travel-Management-Beraterin Andrea Zimmermann.

Ebenso wie weitere Elemente im Rahmen der betrieblichen Fürsorgepflicht: Wie sind Reisende unterwegs versichert? In welchen Fällen müssen sie vorab zum Betriebsarzt? Wie sind Risiken zu vermeiden, wie verhält man sich in Notfällen? Dinge, die angesichts einer – zumindest gefühlt – unsicher werdenden Welt zunehmend in Richtlinien abgehandelt werden, diese allerdings aufblähen.

Auch andere Entwicklungen erfordern eine Regulierung. Die Sharing Economy beispielsweise, die wachsende Zahl von Buchungsoptionen, Apps und sonstige mobile Anwendungen. Oder die Aufspaltung von Airline-Services: Travel Manager

müssen nun definieren, ob sie die Kosten für Mahlzeit, Extrakissen oder Wunsch Sitzplatz an Bord akzeptieren und was davon steuerlich wie zu behandeln ist. Wenn dann auch noch Mobilitätsthemen wie Carsharing oder Fuhrpark hinzukommen, wächst die Reiserichtlinie um weitere Paragraphen. Wie soll es da gelingen, das Regel-

werk so einzudampfen, dass es für den Reisenden transparent und überschaubar bleibt?

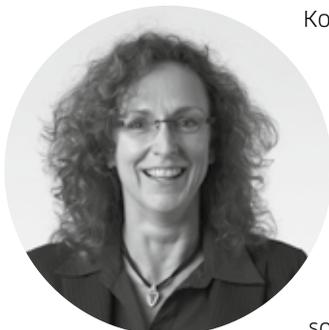
Positivliste statt Verbotsorgie

»Indem man die Richtlinie als Positivliste formuliert«, sagt Dirk Gerdom, Präsident des VDR und Head of Global Mobility des Softwarekonzerns SAP. »Führen Sie nur die Positionen auf, die erstattet werden«, so sein Expertentipp, »alles andere ist damit ausgeschlossen.«

Früher habe man versucht, alle Eventualitäten abzubilden, erinnert sich Gerdom, etwa welche Hotelkategorie wann genutzt werden durfte, wie mit Standard- und De-luxe-Zimmern umzugehen war, mit Executive-Etagen oder Upgrades. »Es wurde versucht, alles abzugrenzen, was nicht erlaubt war, doch damit kam am Ende keiner mehr zurecht.« Zudem führten verbliebene Interpretationsspielräume zu Rechtsunsicherheiten. Dabei sollte die Reiserichtlinie ja gerade so formuliert werden, dass niemand unwissentlich dagegen verstoßen könne.

Klare Regeln + Flexibilität + Freiheiten

Das gilt übrigens auch für die jüngere Generation, die bekanntlich mehr hinterfragt und sich ungern in starre Korsetts zwingen lässt. Dass dezidierte Regelwerke beim Nachwuchs weniger gut ankämen, sieht Beraterin Zimmermann in der Praxis nicht. »Jeder braucht klare Regeln, die er nachvollziehen kann«, ist sie überzeugt. »Ein Arbeitgeber verbietet vielleicht den Porsche Cayenne – auch wenn er vom Arbeitnehmer selbst bezahlt wird –, weil er nicht möchte, dass Mitarbei-



Beraterin Andrea Zimmermann: Durchschnittlich zehn bis zwölf Seiten pro Richtlinie



ter damit beim Kunden vorfahren. Dem anderen ist das egal.« Was jüngere Reisende allerdings erwarteten, sei mehr Flexibilität, ergänzt Gerdом. Man müsse ihnen mehr Freiheiten lassen, etwa bei den Buchungskanälen, so der Travel Manager. Technische Lösungen helfen, Buchungen von unterwegs oder über Drittkanäle im Hintergrund wieder einzufangen.

Überhaupt werde die technische Entwicklung, so dachte man früher, die klassische Reiserichtlinie irgendwann überflüssig machen. Nämlich dann, wenn alle Regeln direkt im Online-Buchungssystem abgebildet würden, genau dort, wo sie relevant seien. Doch das ist nicht passiert. Denn nirgendwo wird alles über einen Kanal gebucht, ein zentrales Regelwerk wird auch morgen noch gebraucht werden.

SAP-Manager Gerdом hat es jedenfalls geschafft, dessen Umfang kräftig zu dezimieren. So wie viele andere auch. »Ich kenne Firmen, die haben von achtzig auf acht Seiten gekürzt«, sagt Gerdом. Laut Zimmermann zählt eine typische Reiserichtlinie heute nur noch zehn bis zwölf Seiten. Wer nur innerdeutsch unterwegs sei, könne auch mit fünf oder sechs auskommen.

Freundlich, aber bestimmt

Dabei solle das zentrale Basisdokument zwar lebendig sein, aber dennoch möglichst konstant bleiben, empfiehlt sie. Bei komplexeren Dingen, etwa dem Genehmigungsprozess, seien Illustrationen hilfreich, manchmal auch Videos. Details, etwa Erläuterungen zur Spesenregelung oder eine Liste wichtiger Telefonnummern und Ansprechpartner,

lagere man besser in Anlagen aus. Allerdings dürften diese nie zusätzliche Regelungen enthalten, sondern nur weiterführende Erklärungen, merkt Dirk Gerdом an.

Setzt Andrea Zimmermann im Auftrag von Unternehmen Reiserichtlinien auf, findet sich darin übrigens immer auch ein besonderer Passus: »Folgen bei Zuwiderhandlung«. Zwar würden Reiserichtlinien heute deutlich besser vermittelt, so die Beraterin. Dennoch sei es wichtig, die Folgen einer eventuellen Verletzung zu kennen. 🗑️



Dirk Gerdом:
»Nennen Sie nur Positionen, die erstattet werden!«

Das gehört in die Reiserichtlinie

- 1. Reiseplanung:** Informationen zu Reisezielen, Impfungen, Transportmitteln, Transferzeiten et cetera.
- 2. Reisebuchung:** Buchungskanäle (typischerweise OBE und Reisebüro, eventuell ergänzt durch Open Booking), Umgang mit Bonuskarten und Upgrades. Dürfen beispielsweise dadurch Kosten entstehen?
- 3. Transportmittel:** Welche Transportmittel dürfen genutzt werden, zum Beispiel Flugzeug, Bahn, Taxi, Mietwagen, Uber, Carsharing und so weiter? Regelung zu Flugklassen, Mietwagenkategorien et cetera.
- 4. Übernachtung:** Erlaubte Hotels (zum Beispiel eigenes Hotelprogramm zuzüglich Ausnahmen). Darf privat übernachtet werden?
- 5. Telekom/Internet:** Welche Kosten dürfen verursacht werden? Regelung der Social-Media-Nutzung. Eventuell Verbote, Hinweis auf Gefahren.
- 6. Kreditkarten:** Welche Lösungen bietet das Unternehmen, wie sind diese einzusetzen?
- 7. Reisekostenerstattung:** Welches Tool muss genutzt werden, wie funktioniert der Prozess?
- 8. Gesundheit, Versicherung:** Wie sind Reisende gegen Krankheitsrisiken abgesichert? Vorsorge, Verhalten bei Erkrankung.
- 9. Travel Risk:** Wie sollen Reisende Risiken vermeiden? Verhalten bei Gefahr und in Notsituationen.