

Wer darf was auf Reisen?

Es gibt immer mehr Angebote und Zusatzleistungen. Daraus eine gescheite Reiserichtlinie zu erstellen, wird für Unternehmen immer schwieriger. Eine Beraterin gibt Tipps.



«Das ist aber nirgendwo geregelt!» Bei diesem Satz stellen sich bei Andrea Zimmermann jeweils die Nackenhaare auf. Sie ist Unternehmensberaterin bei BTM4U und hat an den ITB Business Travel Days in Berlin ein spannendes Referat zum Thema Reiserichtlinien gehalten. Zum einleitenden Satz hatte sie auch das passende Beispiel parat: «Ein Geschäftsreisender hat vor seiner Rückreise seine gesamte Wäsche vom Hotel waschen lassen – zu horrenden Preisen und natürlich auf Spesen. Er sei gerade in der Scheidung und habe deshalb niemand, der das sonst für ihn erledige. Als ihn sein Arbeitgeber damit konfrontierte, meinte er dann eben: «Das ist aber nirgendwo geregelt!»»

Zimmermann möchte damit an den gesunden Menschenverstand der Arbeitnehmer appellieren. «Man kann in einer Reiserichtlinie die Grundregeln vorgeben, aber man kann nicht jede Eventualität regeln. Vielmehr muss man eine Firmenatmosphäre schaffen, in der es für die Mitarbeitenden selbstverständlich ist, einen fairen Umgang mit Unternehmensgeldern zu pflegen.»

Sorgen machen vor allem die Ancillary Services der Airlines, also all die Extraleistungen, die früher gratis waren und man nun kostenpflichtig hinzubuchen kann. 45

Milliarden Dollar Umsatz machten die Fluggesellschaften letztes Jahr damit, 14 Prozent mehr als im Jahr zuvor. «Bei der Lufthansa muss man neu für die Sitzplatzreservation auf der Langstrecke bezahlen, United bietet ein Gepäck-Abo für 349 Dollar an, und bei Air Berlin gibt es keine Gratisgetränke mehr. Und da kommen noch viel mehr Ideen – und zwar so schnell, dass man die Richtlinien gar nicht ständig aktualisieren kann», beschreibt Zimmermann das Problem.

Sie empfiehlt deshalb, Budgets für Zusatzleistungen zu bestimmen. «Innerhalb dieses Budgets ist man als Reisender dann frei. Das ist einfacher, als alles einzeln zu regeln.» Eine andere Lösung könnte sein, dass das Unternehmen mit den Airlines gleich individuelle Packages verhandelt.

MUSS MAN ÜBERHAUPT REISEN?

Die Ancillary Services sind nicht die einzige Herausforderung für die Reiserichtlinien. Airbnb, Uber und Co. sind eine weitere – 75 Prozent der Firmen haben keine Regelung für Anbieter der Sharing Economy. «Sind die Transportmittel sicher? Kann man die Fahrer identifizieren? Gibt es Rauchmelder und Notausgänge in den Unterkünften? Erfolgt die Zahlung auf sicherem Weg? All dies

gilt es zu klären und in der Reiserichtlinie zu verankern», zählt Zimmermann auf.

Und sie geht noch einen Schritt weiter: «In der Richtlinie sollte auch geregelt sein, wann auf das Reisen verzichtet wird. Web-Meetings sind heute eine gute Alternative, während Reisen immer Geld, Arbeitszeit und Freizeit kosten sowie Risiken bergen.»

Kein Fan ist sie übrigens davon, alle Kanäle zu öffnen und dem Reisenden die Entscheidungen selbst zu überlassen. «Für diesen Open-Booking-Ansatz sprechen in Umfragen eigentlich nur die Bedürfnisse des Reisenden, sonst nichts. Bei allen anderen Kriterien wie Vertragsverhandlungen, Steuerung des Reisevolumens, Einsparungen, Datensicherheit, Reporting etc. hat Open Booking keine Chance.»

Daran ändere auch die neue Generation von Geschäftsreisenden nichts: «Die Generation Y will schnelle und smarte Lösungen, aber sie will sicher nicht ewig im Internet suchen und vergleichen.» Vielmehr empfiehlt die Unternehmensberaterin, sich auf bestimmte, geprüfte Reise-Apps festzulegen und diese in einem firmeneigenen App-Store zusammenzustellen. «Diese Apps dürfen dann vom Reisenden genutzt werden, der Rest nicht.» **SI**