



# Einblick in europäische Reiserichtlinien - Anwendung und Verwaltung

Zusammenfassung | **Dezember 2010**



## Einblick in europäische Reiserichtlinien - Anwendung und Verwaltung

### Zusammenfassung

Zur Unterstützung des professionellen Geschäftsreisemanagements haben die NBTA Foundation, Egencia und die Beratungsagentur von TRW Travel & Expense Management, LCC eine Studie zu effektiven Reiserichtlinien durchgeführt. Diese zweiteilige Studie dokumentiert, wie Sie die Verwaltung und Durchsetzung von Reiserichtlinien im Unternehmen am Besten durchführen.

Der erste Teil der Studie ist eine Umfrage in Europa, bei welcher insgesamt 2856 Personen (1600 NBTA Kontakte - 1256 Egencia Kontakte) teilgenommen haben. Alle Teilnehmer wurden per E-Mail dazu eingeladen, die Umfrage durchzuführen. Von allen kontaktierten Teilnehmern haben insgesamt 383 Personen aus über 20 Ländern an der Umfrage teilgenommen, was eine Rücklauf-Quote von 13.4% ergibt.

Der zweite Teil der Studie basiert auf einer Umfrage mit über 2000 Organisationen und Unternehmen in den USA und Kanada, welche im April 2010 durchgeführt wurde. Die komplette Studie inklusive einer detaillierten Zusammenfassung, sowie die zugrunde liegenden Daten, finden Sie auf der NBTA Webseite.<sup>1</sup>

Diese Zusammenfassung der Studien wird zuerst kurz die wichtigsten Ergebnisse und Daten der europäischen Umfrage hervorheben und abschließend die bestmöglichen Verfahrensweisen der zwei Regionen vergleichen.

### Europäische Umfrageergebnisse – Zusammenfassung

#### 1. Reiserichtlinien: Einhaltung und Verfolgung

- Im Zusammenhang mit der Wirtschaftskrise haben europäische Unternehmen ihre Reiserichtlinien regelmäßig überarbeitet und auf den neusten Stand gebracht und somit stets auf die Veränderungen im Geschäftsumfeld reagiert.
- 87% haben entweder kürzlich, oder sind gerade dabei, Ihre Reiserichtlinien zu überarbeiten.
- 70% jener, die Ihre Richtlinien während der Wirtschaftskrise überarbeiteten, haben die Business Class nicht gestattet.

<sup>1</sup> [http://www2.nbta.org/Lists/Resource percent20Library/Forms/USA\\_Research\\_and\\_Surveys.aspx](http://www2.nbta.org/Lists/Resource%20Library/Forms/USA_Research_and_Surveys.aspx)

- In Europa werden Reiserichtlinien entweder als informativ oder als obligatorisch angesehen. Für Reisen, welche außerhalb der Reiserichtlinien gebucht werden, sind die Konsequenzen meist verbaler Natur.
  - 90% der Unternehmen besitzen Reiserichtlinien in ihren Unternehmen.
  - Obwohl in beiden Regionen den Reiserichtlinien weniger Beachtung geschenkt wird als den Vorgaben aus anderen Bereichen im Unternehmen, betrachten 51% der Befragten aus Europa diese nicht nur als "Richtlinie" sondern als verbindlich und obligatorisch.
  - 20% der Befragten berichten, dass es keine Konsequenzen für sie hat, sollten sie die Reiserichtlinien nicht einhalten.
    - 64% erhalten lediglich mündliche Ermahnungen bei Verstößen gegen die Reiserichtlinien.
    - Nur 14 % geben an, dass Reisende Kosten für einige bzw. alle Reisen zurückerstatten müssen.
  - Nur 2 Prozent geben an, dass Verstöße gegen die Reiserichtlinien Konsequenzen (inkl. Kündigung) nach sich ziehen.

## **2. Reiserichtlinien in Bezug auf Geschäftsreisemanagement-Unternehmen und Online-Buchungstools**

- Womöglich um Kosten zu optimieren, begrüßen europäische Unternehmen die Einführung eines Reisemanagement-Unternehmens als Basis ihres Reisemanagements.
  - 70% fordern, dass alle Geschäftsreisen durch ein einziges, designiertes Reisemanagement-Unternehmen gebucht werden
  - 17% wünschen, dass alle Geschäftsreisen durch ein oder mehrere designierte Reisemanagement-Unternehmen gebucht werden
- Online-Buchungstools für Geschäftsreisen (OBT's) sind in den Geschäftsreise- Programmen europäischer Unternehmen sehr gängig.
  - 61% fordern, dass möglichst alle Reisen online gebucht werden.
  - Nur 24% haben kein Online-Buchungstool für Geschäftsreisen verfügbar.

## **3. Zahlungsmethoden**

- Generell berechnen europäische Unternehmen Flüge sowie andere Reisekosten über eine zentrale Reisestellenkarte, anstatt die individuellen Kreditkarten zu belasten.
  - 69% aller Befragten berechnen Flugtickets über Reisestellenkarten, weitere 26% erhalten die Abrechnungen direkt vom Geschäftsreiseanbieter.

## **4. Serviceklassen und bevorzugte Leistungsträger**

Europäische Unternehmen besitzen unterschiedliche Reiserichtlinien bzgl. der Serviceklassen. Einige Unternehmen gestatten Business Class Buchungen, hauptsächlich auf längeren, interkontinentalen Reisen, z. B. nach Asien, Südamerika, den nahen Osten und nach Nordamerika. Zusätzlich haben diese Unternehmen, hauptsächlich die größeren, die Vorteile von Vereinbarungen mit bevorzugten

Leistungsträgern für Flug und Hotel, entdeckt.

- Nur 8% aller Befragten erlauben First Class Flüge in ihren Reiserichtlinien.
- Im Unterschied dazu gestatten 54% aller Befragten Business Class Flüge.
  - Nur 6 % erlauben Business Class Flüge innerhalb Europas
  - Ungefähr 51% der Unternehmen, welche ein Reisevolumen von mehr als 10 Millionen ausgeben, erlauben die Business Class für einige Reisen.
- Ca. 41% genehmigen die erste Klasse auf einigen ausgewählten Bahnstrecken.
  - 69% wünschen Bahnreisen in der zweiten Klasse.
- 52% aller Befragten fordern Reisende dazu auf, nicht erstattbare Tickets zu buchen, sofern diese verfügbar sind.
- Weniger als die Hälfte der europäischen Befragten beziehen andere Kernkomponenten, wie z. B. das Konzept des "niedrigsten logischen Tarifs", in ihre Reiserichtlinien ein.
  - Durchschnittlich 43% möchten, dass ihre Reisenden auf alternative Flüge zugreifen, welche innerhalb eines Buchungsfensters um die gewünschte Abflugzeit liegen.
    - Am gängigsten ist ein Buchungsfenster von 2 Stunden.
  - 20% der Befragten halten ihre Reisenden dazu an, Flüge mit Umsteigeverbindungen zu akzeptieren, sofern diese folgenden Umständen entsprechen:
    - 21% nur, wenn die Flugdauer um maximal zwei Stunden verlängert wird,
    - 28% nur, wenn die Umsteigeverbindung mehr als 100 Euro des Reisepreises einspart sowie
    - 20% nur, wenn die Umsteigeverbindung den Reisepreis generell reduziert.
  - Alternativen Flughäfen wird bei der Kontrolle von Reisekosten in Europa keine große Beachtung geschenkt. Der Grund dafür ist wahrscheinlich die sehr begrenzte Anzahl von Destinationen. Lediglich 17% aller Befragten befassen sich mit alternativen Flughäfen in ihren Reiserichtlinien.

## 5. Anwendung des niedrigsten verfügbaren bzw. logischen Tarifes

- Ein weitaus größerer Prozentsatz der europäischen Befragten fordern ihre reisenden Mitarbeiter dazu auf, die niedrigste verfügbare Rate im Markt zu buchen.
  - Während die Reiserichtlinie bezugnehmend auf den niedrigsten verfügbaren Tarif sehr einfach ist, gibt sie den Reisenden letztlich mehr Spielraum, um verschiedene Reiseoptionen zu wählen, was jedoch weniger effektiv bezüglich der Kostenkontrolle ist.
- Im Vergleich zu Unternehmen, welche weniger als 1.000.000 € an Reisevolumen im Jahr haben, ist es bei Unternehmen mit Ausgaben von über 10.000.000 € wahrscheinlicher, dass spezielle Vergünstigungen mit Leistungsträgern ausgehandelt werden. Reisende werden dazu aufgefordert vorrangig diese Leistungsträger zu buchen, insbesondere wenn sie den günstigsten Tarif anbieten.
- 56% der Befragten fordern Reisende dazu auf, Low Cost Carrier zu buchen, sofern diese verfügbar sind und den günstigsten Tarif anbieten.

- 28% der Befragten halten ihre Reisende dazu an, die bevorzugten Fluggesellschaften zu buchen, sofern diese verfügbar sind.
- 32% fordern Reisende dazu auf, die bevorzugte Airline zu buchen, wann immer diese den günstigsten Tarif auf dem Markt anbietet. (Insgesamt fordern 60%, dass der bevorzugte Leistungsträger gebucht wird, sofern dieser den günstigsten Tarif anbietet.)
- Unternehmen fordern von Reisenden weniger, die bevorzugten Hotels zu buchen (29%) als bevorzugte Airlines (60%) oder Mietwagenanbieter (57%).
  - Hotelserviceleistungen sind schwieriger zu standardisieren, da viele Eigenschaften die optimale Hotelauswahl beeinflussen.
  - Im Gegenteil dazu sind Mietwagen-Leistungen im Reisebereich am einfachsten zu vereinheitlichen (z.B. die B-Klasse ist in jeder Geschäftsreisedestination erhältlich)

## 6. Best Practices

- Während ein möglichst früher Kauf von Tickets eine wichtige Quelle für Einsparungen ist, wissen Reisende oftmals erst kurzfristig, wann sie wohin reisen müssen. Aus diesem Grund werden Reisende in Reiserichtlinien eher dazu ermutigt früh zu buchen, als das dieses strikt von ihnen verlangt wird.
- 71% fordern jedoch eine Vorab-Genehmigung für einige bzw. alle Reisen. Unternehmen, welche nur für einige Reisen eine Vorab-Genehmigung voraussetzen, legen den Fokus der zu genehmigenden Reisen meist auf lange und teure Flugreisen und weniger auf Hierarchie-Stufen.
- 62% geben an, dass ihr Unternehmen einen sog. Notfallplan hat, welcher sich auf die Unterstützung von Reisenden in Krisengebieten bezieht.

## 7. Reporting

- Obwohl die meisten Reisemanagement-Unternehmen ein Reporting der gebuchten Geschäftsreisen anbieten und darin festhalten, warum Reisende nicht den niedrigsten Tarif bzw. nicht den bevorzugten Anbieter laut Reiserichtlinie gebucht haben, erhalten diesen nur 67% aller Befragten. Reportings mit Aussagen, warum nicht der niedrigste Tarif gebucht wurde, sind beliebter als jene mit Bezug auf bevorzugte Leistungsträger.
- 84% der Befragten erhalten ein Reporting zu Buchungen außerhalb der Reiserichtlinien. Diese werden dem Travel Manager bereitgestellt.
  - Nur 36% geben diese an die Führungsetage weiter.

## 8. Strategisches Meeting Management

- Strategisches Meeting Management ist in Europa nicht weit verbreitet.
  - Nur 24% geben an, Reiserichtlinien im Bereich Meetings & Gruppenreisen umzusetzen.
  - Nur 14% definieren ihre Meetings entweder basierend auf der Teilnehmerzahl oder des geplanten Budget.

- Nur 10% wünschen, dass Meetings & Gruppenreisen ebenfalls zentral gesteuert werden.
- Nur 6% verlangen, dass alle Verträge im Bereich Meetings & Gruppenreisen von einem Anwalt oder einem Experten überprüft werden.

## Übereinstimmungen und Unterschiede zwischen Europa und Nordamerika

### Übereinstimmungen

Wir haben erkannt, dass es kulturelle, historische, industrielle und geografische Faktoren gibt, welche die Entwicklung und die Inhalte der Reiserichtlinien sowie des Reisemanagements bestimmen. Der folgende Vergleich macht beachtliche Übereinstimmungen zwischen den Reiserichtlinien in Europa und Nordamerika deutlich, vor allem wenn man die grundlegenden Fragen des Reisemanagements und des Buchungsverhaltens beachtet.

- Obwohl in beiden Regionen den Reiserichtlinien weniger Beachtung geschenkt wird, als den Vorgaben aus anderen Bereichen im Unternehmen, betrachten die Befragten aus Europa (51% vs. 38%) mehr als die Nordamerikaner diese nicht nur als "Richtlinie" sondern als verbindlich und obligatorisch.
- In Europa und Nordamerika geben mehr als 60% aller Befragten an, dass bei Verstoß gegen die Reiserichtlinien, für Reisende nur mit geringen Maßregelungen zu rechnen ist. Ermahnungen durch den direkten Vorgesetzten sind die übliche Konsequenz.
- 87% der Europäer und 84% der Nordamerikaner haben kürzlich ihre Reiserichtlinien überarbeitet bzw. sind gerade dabei diese zu überprüfen.
  - 70% der Europäer und 67% der Nordamerikaner, welche die Reiserichtlinien in den letzten zwei Jahren überarbeitet haben, besitzen strenge Vorgaben in Bezug auf Business Class Buchungen.
- 86% der Nordamerikaner und 87% der Europäer fordern ihre Reisenden dazu auf, durch ein oder mehrere Reisemanagement-Unternehmen zu buchen.
  - In Europa und Nordamerika gaben mehr als 90% der Befragten an, dass der größte Teil des Reisevolumens durch ein konsolidiertes Reisemanagement-Unternehmen auf Einhaltung der Reiserichtlinien geprüft wird.
- Online-Buchungen haben sich in beiden Regionen durchgesetzt. In Nordamerika fordern 66% aller Befragten ihrer Mitarbeiter dazu auf, einige oder alle Reisen durch ein Buchungstool für Geschäftsreisen zu buchen. In Europa sind es im Vergleich nur 61%.
- Europäer und Nordamerikaner genehmigen vergleichbare Prozentsätze an Business Class Reisen in ihren Unternehmen.
  - Zwischen 40% und 50% beider Regionen genehmigen Business Class Unterkünfte bei internationalen Reisen.
  - Nur 6% der Europäer und nur 10% der Nordamerikaner genehmigen Business Class Flüge auf inländischen Strecken bzw. innerhalb Europas.

- Ähnlich viele Befragte, sowohl in Europa als auch Nordamerika, halten die Reisenden dazu an, bevorzugte Leistungsträger für Flug, Hotel und Mietwagen zu buchen.
- 61% der Nordamerikaner fordern ihre Reisenden dazu auf, Flüge bevorzugter Fluggesellschaften zu buchen, wann immer diese verfügbar sind bzw. wenn sie den günstigsten Tarif anbieten. Im Vergleich dazu setzen dies in Europa nur 50 % um.
- 55% der Europäer bestehen darauf, Angebote von bevorzugten Hotels für Reisen in Anspruch zu nehmen, sofern verfügbar. Der gleiche Prozentsatz gilt für Nordamerikaner.
- 57% der Europäer ordnen die Buchung von bevorzugten Mietwagenfirmen an. In Nordamerika sind es 71%.
- 71% der Europäer fordern eine Genehmigung vor Abreise für einige bzw. alle Reisen. In Amerika sind es im Vergleich nur 58%.
- 67% der Europäer und 68% der Nordamerikaner erhalten Auswertungen von ihrem Reisemanagement-Unternehmen, welche über die Buchungen außerhalb der Reiserichtlinien informieren. Der gängigste Verstoß gegen die Reiserichtlinie ist die Nicht-Buchung des günstigsten verfügbaren Tarifes.
- 84% der Befragten senden Ihre Berichte mit Daten über Reisende, welche sich nicht an die Richtlinien gehalten haben, an ihre Manager weiter. Im Vergleich dazu sind es in Nordamerika 89%.
- Beide Regionen sehen in der Einführung von Reiserichtlinien für strategisches Meetings Management beachtliche Möglichkeiten.

### Unterschiede

Auch wenn die Anzahl der Übereinstimmungen zwischen den Reiserichtlinien in Europa und Nordamerika sehr beachtlich sind, gibt es dennoch einige bemerkenswerte Unterschiede:

- 14% der europäischen Befragten geben an, dass sie zwar eine Online-Buchungsmaschine eingeführt haben, Reisende jedoch nicht dazu auffordern diese zu nutzen. In Nordamerika trifft dies auf 24% zu.
- 24% der Europäer und 10% der Nordamerikaner berichten, dass sie kein Online-Buchungstool für Geschäftsreisen nutzen. Auffällig mehr Nordamerikaner als Europäer binden den "niedrigsten logischen Tarif" in ihre Reiserichtlinien ein.
- 43% der Europäer und 83% der Nordamerikaner beziehen ein "Buchungsfenster" in ihre Reiserichtlinien ein.
- 20% der Europäer und 58% der Nordamerikaner fordern ihre Reisenden dazu auf, Umsteigeverbindungen bei Flügen zu buchen, sofern diese zu Einsparungen führen und nicht die maximale Umsteigezeit überschreiten.
- 17% der Europäer und 54% der Nordamerikaner verfolgen Richtlinien, welche alternative Flughäfen vorschreiben, sofern diese in der Metropolregion liegen und entsprechend gut zu erreichen sind.



**Egencia GmbH**  
Arnulfstrasse 122  
80636 München  
[www.Egencia.de](http://www.Egencia.de)



110 North Royal Street, 4th Floor  
Alexandria, VA 22314  
[www.NBTAFoundation.org](http://www.NBTAFoundation.org)

- 52% der Europäer und 70% der Nordamerikaner halten ihre Reisenden dazu an, nicht erstattbare Tickets zu buchen, falls diese verfügbar sind.
- In Europa werden Reisende oft dazu aufgefordert anstelle der komplexen niedrigsten logischen Rate, die niedrigste verfügbare Rate zu buchen.
- Während die Reiserichtlinie bezugnehmend auf den niedrigsten verfügbaren Tarif sehr einfach ist, gibt sie den Reisenden letztlich mehr Spielraum, um verschiedene Reiseoptionen zu wählen, was jedoch weniger effektiv bezüglich der Kostenkontrolle ist.
- Ungefähr die Hälfte der Befragten in Nordamerika geben an, dass Reisende für ihre Flüge die geschäftliche Kreditkarte belasten; wobei die andere Hälfte die Flüge über eine zentrale Reisestellenkarte abrechnet.
- In Europa werden 69% der Flüge über eine zentrale Reisestellenkarte gebucht und abgerechnet.

## Schlussfolgerung

Das Ergebnis der Studie war Großteils zu erwarten, da Unternehmen auf beiden Seiten des Atlantiks mit denselben Herausforderungen und Vorstellungen in Bezug auf Geschäftsreisen konfrontiert werden. Viele Übereinstimmungen sind natürlich auf die ähnlichen wirtschaftlichen Entwicklungen in beiden Regionen zurückzuführen. Auch die Travel Manager verfolgen nahezu die gleichen strategischen Ziele in ihren Unternehmen.

Ohne Zweifel hat die wachsende Anzahl der länderübergreifenden Reiseeinkäufer, sowie Reisemanagement-Unternehmen dazu beigetragen, dass es eine beachtliche globale Harmonisierung in Bezug auf bewährte Verfahrensweisen im Reisemanagement gibt. Selbst die Art, wie Unternehmen ihre Geschäftsreisen in Bezug auf die Nutzung von Online-Buchungstools, in der Definition der niedrigsten logischen Rate oder in den Zahlungsarten verwalten, sind nicht grundlegend anders.