



Stand: 18.12.2019

Serviceumfang des 24-Stunden-Services des Vertrags-Reisebüros DER

Das Vertragsreisebüro des Bundes DER stellt vertragsgemäß einen 24-Stunden-Service zur Verfügung. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten des Reisebüros (werktags von 08:00 und 18:00 Uhr) werden eingehende Telefonate auf diese kostenpflichtige Service-Hotline umgeleitet, pro Anruf werden 25,11 Euro berechnet. Die Mitarbeiter des 24-Stunden-Service sind unter der Telefonnummer **0049 (0) 30 479076 260** erreichbar.

Vor diesem Hintergrund ist die Nutzung des 24-Stunden-Service auf das absolut notwendige Maß zu beschränken. Sollte in Ausnahmefällen der Buchungsweg über die für Ihre Behörde zuständige Reisestelle, z.B. an Wochenenden oder in den Nachtstunden, nicht möglich sein, können die Reisenden in dringenden Fällen über diesen Service bestehende Buchungen selbst ändern oder stornieren.

Da in Ausnahmefällen auch Neubuchungen über den 24-Stunden-Service erforderlich werden können, welche über die im Reisebüro hinterlegten Reisestellenkreditkarten abgerechnet werden sollen, wurde gemeinsam mit DER eine Buchungsmöglichkeit zur Erweiterung des bestehenden Verfahrens erarbeitet.

In Notfällen und besonderen Lagen soll für die Beschäftigten die Möglichkeit bestehen, das komplette Servicespektrum des Reisedienstleisters zu nutzen, ohne selbst in Vorkasse treten zu müssen.

Gleichzeitig muss sichergestellt sein, dass Reisemittel nur für „berechtigte Personen“ gebucht und über die beim Reisebüro hinterlegten Kreditkarten der Reisestelle bezahlt werden. DER stellt folgende Lösung zur Sicherstellung **von Neubuchungen in Notfällen und bei besonderen Lagen zur Verfügung.**

► Die Mitarbeiter des 24-Stunden-Services können auf Wunsch Neubuchungen entgegen nehmen und die Abrechnung per Reisestellenkreditkarte anstoßen.

► Hierzu ist es unabdingbar, die Identität jedes Anrufers zu überprüfen. Zu diesem Zweck werden bei Neubuchungen folgende Angaben erfragt:

- o Name des Anrufers bzw. des Reisenden
- o zuständige Reisestelle
- o dienstliche Email-Adresse.

► Anhand dieser Informationen können bereits vorhandene Reisenden-Profile beim Reisebüro in der OBE aufgerufen werden, die weitere Abwicklung erfolgt mit den hier hinterlegten Stammdaten.

► In Zweifelsfällen, z.B. wenn die Identität des Anrufers nicht eindeutig erkennbar ist, werden die Mitarbeiter des 24-Stunden-Services Neubuchungen zwar entgegennehmen, für die Zahlung kann allerdings keine Reisestellenkreditkarte verwendet werden. Reisende werden in diesem Fall gebeten, für die bestellten Leistungen in Vorkasse zu treten z.B. mit einer persönlichen Kreditkarte.

Dieser kostenpflichtige Service ist auf Notfälle und besondere Lagen zu beschränken, in denen eine zeitgerechte Buchung durch die Reisestelle nicht möglich ist.

Unberechtigt über diesen Weg vorgenommene Buchungen führen zur Rückforderungen bzw. Eigenbehaltens des Dienstreisenden.