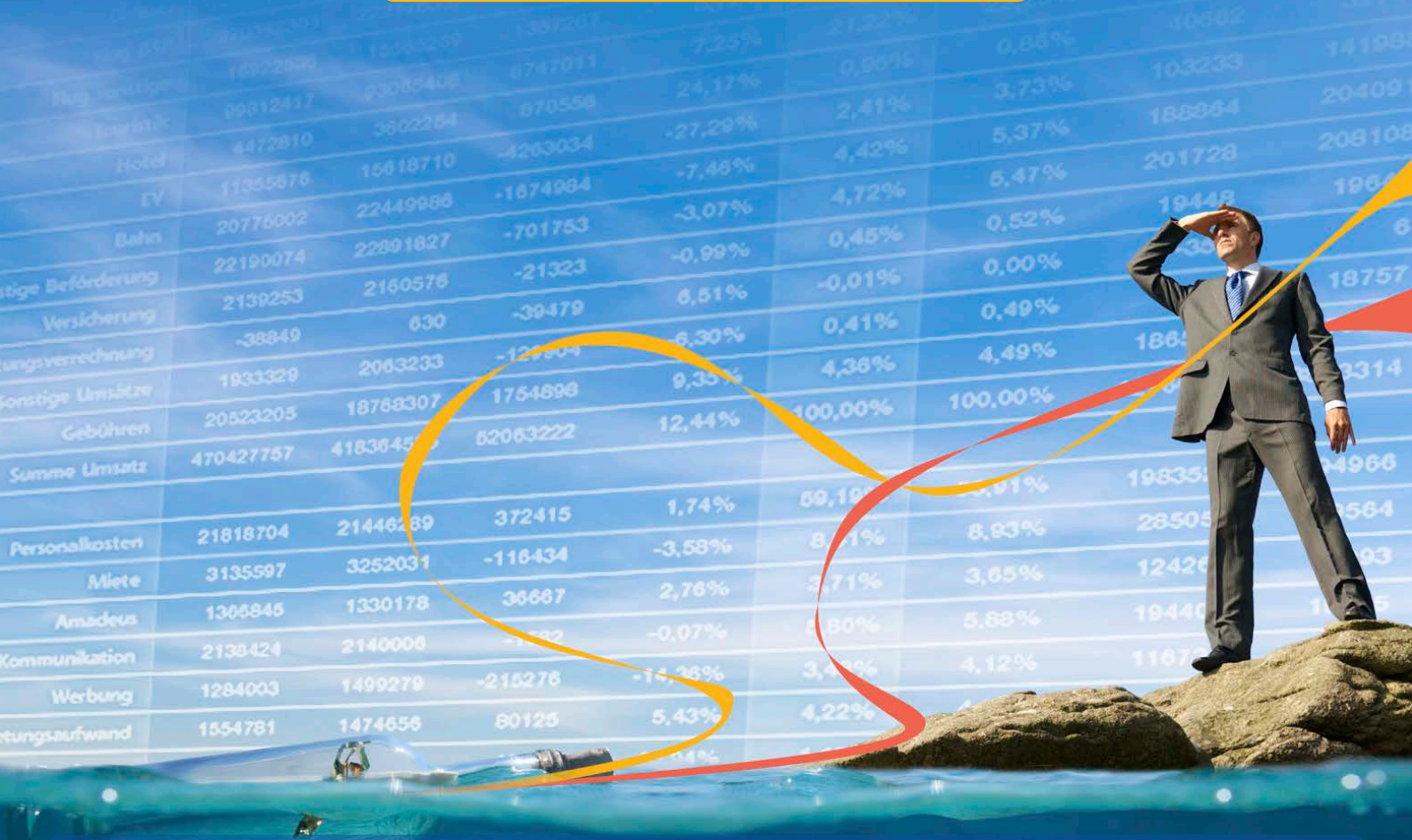
taa
travel agency accounting

Stopover

News und Infos aus Touristik, Backoffice und Betriebswirtschaft

Mai 2014



In dieser Ausgabe

- Erstes Fazit für 2014: Positives Wachstum bei unterschiedlichen Entwicklungen
- Umdenken notwendig: Neues Berechnungsmodell für Service-Entgelte dringend erforderlich
- Verdienen Sie so viel, wie Sie eigentlich verdienen?
- Reform des Reisekostenrechts – Teil II
- Aktuelles EuGH-Urteil mit wesentlichen Folgen für viele Reisebüros
- Exklusive Informationen von Experten beim neuen taa Hintergrundseminar
- Schnelle Hilfe von Experten: Das taa-Team Service & Support

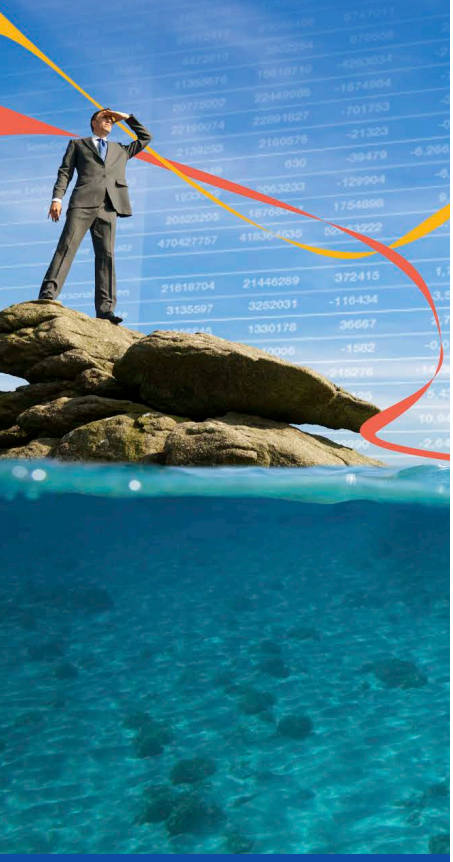
Alle Artikel auch im Internet unter
www.taa.de

taa
travel agency accounting

Stopover

News und Infos aus Touristik,
Backoffice und Betriebswirtschaft

Mai 2014



In dieser Ausgabe

Editorial 3

Reisebranche

Erstes Fazit für 2014:
Positives Wachstum bei unterschiedlichen Entwicklungen 4

Umdenken notwendig: Neues Berechnungsmodell
für Service-Entgelte dringend erforderlich 6

Verdienen Sie so viel, wie Sie eigentlich verdienen? 8

Travel Management

Reform des Reisekostenrechts – Teil II 10

Steuer & Recht

Aktuelles EuGH-Urteil mit wesentlichen Folgen für viele Reisebüros 14

Wissenswertes

Exklusive Informationen von Experten beim neuen taa Hintergrundseminar 15

Schnelle Hilfe von Experten: Das taa-Team Service & Support 16

taa insight

Auswertung der Kundenumfrage 2014:
95 Prozent würden taa weiterempfehlen 18

Betriebswirtschaftlicher Begriff

Ablauforganisation 19

Impressum 19

„Zusatzleistungen steigern Engagement und Loyalität der Mitarbeiter."

Günther Brehm
Geschäftsführer taa

Editorial

In kaum einem anderen Wirtschaftsbereich hängen Erfolg und Qualität der geleisteten Arbeit so stark vom Engagement, Einsatz und der Erfahrung der einzelnen Mitarbeiter ab wie in der Reisebranche. Das gilt für den Vertrieb ebenso wie fürs Backoffice. Für die Unternehmen ergibt sich daraus eine schwierige Situation. Denn trotz hoher und weiter wachsender Qualitätsanforderungen an die Mitarbeiter steigern sich die Gehälter aufgrund der wirtschaftlichen Situation zumeist nur geringfügig. Ein Gehaltsniveau, wie es in vergleichbaren Branchen üblich ist, können sich die meisten Reisebüros schlicht und ergreifend nicht leisten. Das führt nicht selten zu erheblichen Engpässen bei der Mitarbeiterauswahl und der Personalsuche – mit der traurigen Konsequenz, dass eine gute Geschäftsentwicklung letztendlich an der fehlenden Qualifizierung des Personals scheitern kann.

Die gute Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern spielt vor diesem Hintergrund eine enorm wichtige Rolle. Dabei müssen neben fachlichem Know-how insbesondere die Kenntnisse rund um die eingesetzten technischen Systeme gefördert werden, um deren vielfältige Möglichkeiten ausnutzen zu können und so die Arbeitsabläufe zu optimieren. Letztere, zum Beispiel bei der operativen Erstellung von Flugtickets, können mitentscheidend über Erfolg oder Misserfolg sein, da sie direkte Auswirkungen auf die Erlösentwicklung haben. Der Ertrag ist somit ein Zusammenspiel zwischen gut qualifizierten Mitarbeitern und der erfolgreichen Organisation von Arbeits- und IT-Abläufen.

Neben der vielversprechenden Akquisition von Mitarbeitern und deren permanenter Weiterbildung ist auch eine gute soziale Infrastruktur im Unternehmen maßgeblich am Erfolg beteiligt. Werden den Mitarbeitern beispielsweise wertvolle Zusatzleistungen angeboten, ist durchaus ein höheres Engagement und eine Steigerung der Loyalität erreichbar.

Angesichts des hohen Wettbewerbs, gerade auch gegenüber Internet-Anbietern, kommt es neben einer guten Beratungsqualität auch stark auf die vertrauensvolle Kundenbeziehung an. Denn nur wenn diese dauerhaft stabil ist, hat ein Reisebüro die Chance, die Zahl seiner Stammkunden zu erhöhen. Eine aussagekräftige Kundendatei ist in diesem Zusammenhang unablässig. Wird sie geschickt eingesetzt, lässt sich das Marketing sehr gezielt und gemäß den Wünschen, Anforderungen und Vorlieben der Kunden anpassen. Das gilt für das Firmengeschäft ebenso wie auch für die Touristik.

Die persönliche Beziehung eines Mitarbeiters zu „seinen" Kunden gehört – neben den finanziellen Bezügen, seinem Verhältnis zum Unternehmen und

seinem Fachwissen – zu den wichtigsten Faktoren. Vielleicht ist dies für viele Agenten sogar der bedeutendste Faktor, denn in der Beziehung zum Kunden erfährt er am stärksten seine Wertschätzung.

Unterm Strich kommt es auf das Zusammenspiel der unterschiedlichen Motivationskräfte des Einzelnen an. Jeder Unternehmer wiederum hat natürlich bei seinen Kunden und bei seinen Mitarbeitern Extrembereiche, die sich sowohl in positiven als auch in negativen Eigenschaften zeigen können. Seine Herausforderung besteht darin, diese Bereiche auszugleichen, um sowohl die guten Mitarbeiter, als auch die guten Kunden an sich zu binden. Wir von der taa sehen es daher auch als unsere Aufgabe, einem Unternehmer ein wirtschaftliches Ergebnisszenario aufzuzeigen. Hierzu werden die entsprechenden Produkte mit den jeweiligen Ertragsmöglichkeiten dargelegt. Benchmarks helfen weiter, wenn sie eine hohe Aussagekraft besitzen und sich aus ihnen ersehen lässt, wie erfolgreich ein Unternehmen im Vergleich zu anderen, gleichgestellten Marktteilnehmern ist. Dazu dienen ihm unterschiedliche Kennzahlen, beispielsweise die Wirtschaftlichkeit, der Ertrag pro Mitarbeiter, Bilanzkennziffern, das Rating der Banken usw.

Zusammenfassend für das laufende Jahr lässt sich sagen, dass sich außerordentlicher Erfolg nur bei Unternehmen einstellen kann, die ein hochmotiviertes, qualifiziertes Team besitzen. Denn die Wirtschaftlichkeit wird sich 2014 im Reiseverkehr im Durchschnitt nur marginal verändern.

Wertvolle Hinweise, wie sich dieses Jahr auch für Sie ausgesprochen positiv entwickeln kann, finden Sie in der neuen Ausgabe unseres stopover. Insbesondere möchten wir Ihnen die Artikel zur „Qualität des Unternehmens aus Kundensicht“, zum „Unternehmereinkommen“ und zur „Preisgestaltung des Service-Entgeltes“ empfehen. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!

Ihr Günther Brehm

Erstes Fazit für 2014: Positives Wachstum bei unterschiedlichen Entwicklungen

Nach Ende der Osterferien in allen Bundesländern zeichnet sich in der Touristikbranche ein erstes, richtungsweisendes Bild für die Geschäftsentwicklung 2014 ab. Wie von vielen Experten erwartet, verlief das Wachstum während der ersten vier Monate dieses Jahres insgesamt positiv. Zwar fällt es relativ gering aus, doch bewegt es sich im Rahmen der gesamten Wirtschaftserwartung für 2014 von rund 2 Prozent.

Mit ganz unterschiedlichen Entwicklungen stellt sich insbesondere der Flugbereich sehr differenziert dar. So erreichte das gesamte Fluggeschäft einen Zuwachs von 1 Prozent – bei einem gleichzeitigen Minus bei den Lufthansa-Umsätzen von 3 Prozent und einem Plus im Consolidator-Geschäft von 23 Prozent, abweichend vom Normaltrend. Hierzu haben sicherlich die Streiks an den Flughäfen, die Wettersituation in Deutschland und die Ferientermine beigetragen. Bemerkenswert ist der verstärkte Trend zum Consolidator-Geschäft.

Umsatzentwicklung Januar bis April 2014

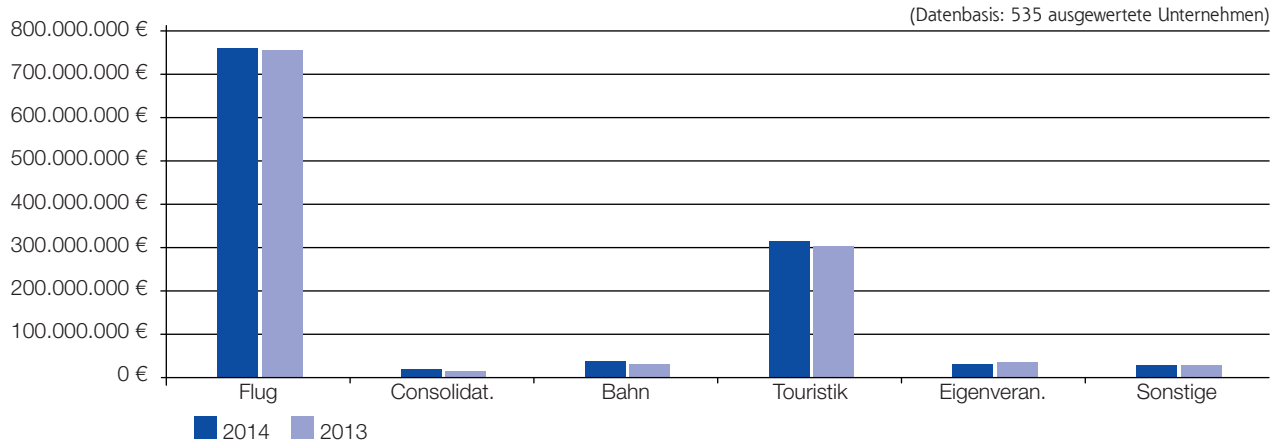
		Flug	Consolidat.	Bahn	Touristik	Eigenveran.	Sonstige	Summe
Januar	2014	199.743.093	3.126.106	6.977.938	41.402.635	5.900.798	4.979.868	262.130.438
	2013	192.658.708	2.577.068	5.778.260	38.524.546	6.949.806	4.631.749	251.120.137
		4%	21%	21%	7%	-15%	8%	4%
Februar	2014	182.028.011	2.612.387	6.650.075	45.531.212	4.749.348	4.292.736	245.863.769
	2013	181.868.802	2.467.895	5.769.064	45.005.393	5.362.262	4.659.281	245.132.697
		0%	6%	15%	1%	-11%	-8%	0%
März	2014	189.446.270	4.057.577	6.803.498	66.399.645	6.935.312	4.476.714	278.119.016
	2013	200.011.520	3.112.276	6.566.221	60.423.357	7.646.581	4.720.994	282.480.949
		-5%	30%	4%	10%	-9%	-5%	-2%
April	2014	179.172.487	3.025.501	7.647.990	58.059.677	5.656.862	4.759.441	258.321.958
	2013	169.010.303	2.307.336	5.924.340	59.908.532	6.548.965	3.851.249	247.550.725
		6%	31%	29%	-3%	-14%	24%	4%
Gesamt	**2014**	**750.389.861**	**12.821.571**	**28.079.501**	**211.393.169**	**23.242.320**	**18.508.759**	**1.044.435.181**
	2013	**743.549.333**	**10.464.575**	**24.037.885**	**203.861.828**	**26.507.614**	**17.863.273**	**1.026.284.508**
		1%	**23%**	**17%**	**4%**	**-12%**	**4%**	**2%**

(Datenbasis: 535 ausgewertete Unternehmen)

Für den Bahnsektor ist nach den ersten vier Monaten dieses Jahres eine enorme Steigerung um 17 Prozent festzustellen. Ursache hierfür könnte die hohe Ausfallquote im Flugbereich sein. Der geringe Anteil der Eigenveranstaltung – mit weiterhin abnehmender Tendenz – deutet darauf hin, dass Reisebüros diesen Sektor scheuen. Oft ist es aber im Backoffice nicht eindeutig zu definieren, welche Reisen zum Beispiel als Eigenveranstaltungen oder Gruppenreisen ausgewiesen werden. Positiv ist darüber hinaus die Entwicklung der sonstigen Umsätze. Lediglich die Entwicklung in der Touristik kann zu diesem frühen Zeitpunkt noch nicht bewertet werden.

Für den Bemessungszeitraum Januar bis einschließlich April 2014 wurden über die taa insgesamt 1,3 Milliarden Euro für alle Systembereiche verbucht. Darin enthalten ist das gesamte getätigte Geschäft inklusive Abreise bis April. Dazu gehören die Backoffice-Daten aus den Systemen IBIZA, Travelbasys, Bewotec, Lexware, Argus, Bosys und weiteren.

(Datenbasis: 535 ausgewertete Unternehmen)



Umdenken notwendig: Neues Berechnungsmodell für Service-Entgelte dringend erforderlich

Service-Entgelte werden im Reisebüro bisher pauschal für das Vermitteln bestimmter Beförderungsleistungen erhoben. Dabei spiegeln sie im Einzelfall nicht die tatsächlich geleistete Arbeit wider, sondern entsprechen eher dem Durchschnitt aller Dienstleistungen. Dies hat zur unschönen Folge, dass viele Services des Reisebüros gar nicht berechnet werden beziehungsweise der Kunde diese nicht als bemerkenswerte Zusatzleistung anerkennt.

Zehn Jahre nach Einführung des Service-Entgelts und nach ausgiebigen Analysen ist es nach Auffassung der taa jetzt an der Zeit, neue Denkansätze zu definieren und diese gegenüber den Kunden auch zu verdeutlichen. Denn es ist eine Tatsache, dass sich während des gesamten von der taa untersuchten Zeitraums die Service-Entgelte aufgrund entsprechender Verhandlungen mit den Kunden systematisch rückläufig entwickelten, ohne dass sich in gleichem Maße der Aufwand für die betreffenden Dienstleistungen verringert hätte.

Die taa fordert daher das bisherige Service-Entgeltmodell auf den Prüfstand zu stellen. Dabei gilt es, die folgenden Faktoren zu berücksichtigen:

- Es muss eine Unterscheidung zwischen komplizierten und einfacheren Flug- und Ticketing-Leistungen getroffen werden.
- Ticketverkäufe an Geschäfts- und Privatkunden müssen unabhängig voneinander bewertet werden.
- Online-Lösungen im Firmendienst sind gesondert zu bewerten.
- Unterschiedliche Kostenstrukturen, die es innerhalb Deutschlands gibt (zum Beispiel bei den Personalkosten), sind ebenfalls zu berücksichtigen.
- Die Abgrenzung von sonstigen oder Zusatzleistungen muss kalkulatorisch dargestellt werden.
- Zusatzleistungen sollten generell klar definiert und entsprechend berechnet werden. Dies umfasst beispielsweise die Erstellung und den Versand von Rechnungen, das Ausarbeiten zusätzlicher Angebote, Buchungen von Zusatzleistungen der Fluggesellschaften (so genannte „Ancillary Services“) usw.
- Der Aufwand für Erstattungen und Umbuchungen sollte ebenso kalkuliert werden.
- Ein weiteres wichtiges Augenmerk gilt den verschiedenen Zahlungsarten und dabei die Berücksichtigung des Disagios bei Kreditkartenkäufen sowie generell den jeweiligen Zahlungszielen hinter dem Disagio.

Daneben empfiehlt die taa dringend, den Wettbewerb im Internet im Auge zu behalten, da es stationären Reisebüros nicht gelungen ist, entscheidend in die Online-Welt einzudringen. Hier behalten Internetreisebüros und Vergleichsportale klar die Oberhand. Dabei verbessern sie permanent ihre Angebote und kennen keine Ladenschlusszeiten.

Sieben Empfehlungen für faire Service-Entgelte

Auf dieser Basis hat die taa sieben klare Empfehlungen entwickelt, wie Reisebürounternehmer künftig und im eigenen Interesse mit Service-Entgelten umgehen sollten.

1. Das Service-Entgelt sollte sich noch stärker an der eigenen Kostenkalkulation orientieren.
   Dabei müssen auch die je nach Region unterschiedlichen Personalkosten und Raummieten berücksichtigt werden. Diese beiden Faktoren allein können erfahrungsgemäß bis zu 25 Prozent der Gesamtkosten ausmachen.
2. Der Ertrag sollte sich an der zu erzielenden Rendite orientieren.
   Wird beispielsweise eine Wirtschaftlichkeit von 1,10 angestrebt, sollte das einzukalkulierende Betriebsergebnis bei einem Ticketwert von 500 Euro nicht unter 5 Euro liegen.
3. Es sollte eine klare Kalkulation dafür geben, an wen und wie Flugtickets verkauft werden.
   Dabei empfiehlt sich die Unterscheidung in Verkäufe an Privat- und Geschäftskunden sowie eine Kalkulation für Online-Verkäufe.
4. Die Kosten des Zahlungsverkehrs müssen berücksichtigt werden.
   Das gilt zumindest für die Kosten des Disagio beim Service-Entgelt. Für das Flugticket selbst werden die Kosten von der Fluggesellschaft getragen.
5. Es muss eine Unterscheidung zwischen einfachen und komplexen Ticketbuchungen getroffen werden.
   Einfach zu buchende Flugreisen kann ein Kunde auch problemlos selbst im Internet erwerben.
6. Grundlegende und ergänzende Leistungen sollten getrennt dargestellt werden.
   So können Leistungen, die über das „normale Maß“ hinausgehen, gegebenenfalls mit entsprechenden Aufschlägen berechnet werden.
7. Individuelles Einstellen auf jeden Kunden lohnt sich.
   Reisebüros können so Anerkennung für ihre Arbeit und Verständnis für ein Service-Entgelt erhalten, das dem Geleisteten auch tatsächlich gerecht wird.

Beispiel für Erlös und Kosten

Das folgende Beispiel für die Vermittlung eines Flugtickets verdeutlicht, welche Faktoren in die Kalkulation einzubeziehen sind (alle Angaben verstehen sich pro Ticket):

Preis des vermittelten Flugtickets gemäß taa-Betriebsvergleich:	**560 Euro**
Darin enthaltenes Service-Entgelt	28 Euro
Sonstige Erlöse	5 Euro
Gesamterlös	**33 Euro**

Die folgenden Kostenteile sollte jeder Unternehmer unbedingt kennen und entsprechend bei seiner Kalkulation beachten (alle Angeben ebenfalls pro Ticket):

Personalkosten	12 Euro
Raumkosten	3 Euro
EDV-Midoffice	6 Euro
EDV-Backoffice	2 Euro
sonstige Kosten	5 Euro
Gesamtkosten	**28 Euro**

Individuelle Berechnungen

Auf Wunsch berechnet die taa für ihre Kunden ein individuelles Kostengerüst unter Berücksichtigung aller wesentlichen Faktoren oder stellt einen Ticketkalkulator zur Verfügung. Alternativ können Reisebürounternehmer selbstverständlich mithilfe des Betriebsvergleichs eine eigene Analyse vornehmen. Erschwert wird diese Berechnung allerdings in Einzelfällen dadurch, dass es im Rechnungswesen mancher Reisebüros keine klare Trennung gibt zwischen dem Firmen- und Privatgeschäft.

Außerdem ist bei einer Berechnung der Standort eines Reisebüros zu berücksichtigen, da sich dieser spürbar auf die Kostensituation mit entsprechenden Folgen für Preise und die Höhe von Service-Entgelten auswirkt – ein Effekt, der zum Beispiel auch in ganz anderen Bereichen wie der Bekleidungsbranche oder bei Drogerien zu beobachten ist. Demnach wird das Service-Entgelt in einem Reisebüro, das sich in einer teuren Verkaufsstraße einer Großstadt befindet, immer höher liegen, als bei einem Reisebüro an einem Standort mit niedrigerem Gehaltsniveau.

Verdienen Sie so viel, wie Sie eigentlich verdienen?

Bei Inhabern kleinerer und mittlerer Reisebüros herrscht oft keine genaue Klarheit darüber, wie sie sinnvoll ihr eigenes Gehalt berechnen können. Als professioneller Dienstleister für Backoffice und Buchhaltung wird die taa immer wieder darauf angesprochen, wie hoch ein Unternehmergehalt zu sein hat und was es konkret beinhalten sollte. Nachfolgend gibt die taa hierzu einen Leitfaden inklusive aller wesentlichen Posten für ein fiktives Reisebüro. Es handelt sich dabei um einen mittelständischen Betrieb mit sieben oder acht Mitarbeitern und einem angenommenen jährlichen Umsatzvolumen von 5 Millionen Euro. Das Reisebüro ist typischerweise eine Personengesellschaft, bei welcher der Unternehmer die eigenen Einkünfte an der jeweiligen Geschäftssituation orientiert.

Leistungsvergütung

Ist ein Unternehmer im operativen Geschäft eingebunden, sollte er zumindest die Leistungsvergütung eines gut qualifizierten Mitarbeiters für sich in Anspruch nehmen. Für unser Beispiel – ein Reisebüro mit einem Jahresumsatz von 5 Millionen Euro – sollte sie folgende Größe haben: **3.000 €**

Krankenversicherung

Die Krankenversicherungsbeiträge muss der Unternehmer selbst finanzieren. Diese belaufen sich (hier pauschal angenommen) auf etwa: **500 €**

Altersvorsorge

Für die Alterssicherung sollte der Unternehmer ähnlich wie bei der gesetzlichen Rentenversicherung eine Absicherung über eine Pensionskasse oder Ähnliches vornehmen. Dies schlägt zu Buche mit schätzungsweise: **500 €**

Unternehmerrisiko

Das Unternehmerrisiko sollte ebenfalls abgesichert werden. Hierzu kann der Unternehmer zumindest eine Rückstellung bilden, eventuell auf einem separaten Konto. Zu messen ist die Höhe an dem finanziellen Risiko. In einem Betrieb mit einem Jahresumsatz von 5 Millionen Euro könnte man zum Beispiel den Zinssatz für das notwendige gebundene Betriebsvermögen in Höhe von 60.000 Euro ansetzen. Dies wäre dann gleichzeitig eine Kapitalverzinsung. Monatlicher Ansatz: **200 €**

Firmenwagen

Der Unternehmer benötigt in der Regel einen Pkw. Für die Besteuerung der privaten Nutzung des Dienst-Pkw wird üblicherweise die 1-Prozent-Regelung angewandt. Das heißt, es wird monatlich 1 Prozent vom Kaufpreis angerechnet. Bei einem Pkw mit einem Kaufpreis von 30.000 Euro wären dies: **300 €**

Gewinnausschüttung

Ein Unternehmen ist nur dann sinnvoll und motiviert, wenn am Jahresende eine Ertragsausschüttung erwirtschaftet werden kann. In dem Beispiel erscheint der folgende Betrag – runtergebrochen pro Monat – als realistisch: **1.500 €**

Unterm Strich ergibt dies monatlich einen Aufwand für den Unternehmererlös in Höhe von: 6.000 €

Für die Praxis sind die Zahlen dieses Beispiels als Richtlinie zu sehen und werden sicherlich von jedem Unternehmer unterschiedlich bewertet. Sie sind auch in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße zu differenzieren. So wächst erfahrungsgemäß der Aufwand für den Unternehmererlös um 500 Euro monatlich für jede zusätzliche Million Euro Umsatz. Außerdem ist die Besteuerung von rund 2.000 Euro pro Monat zu berücksichtigen.

Wichtig zu beachten:

Unabhängig von der Umsatzhöhe sollte das Mindestgehalt bei 2.500 Euro liegen. Die im Beispiel angesetzten 3.000 Euro sind explizit das angenommene Gehalt bei einem jährlichen Gesamtumsatz des Reisebüros von 5 Millionen Euro pro Jahr. Würde man dagegen den Unternehmerlohn nach einer Staffel skalieren, so könnte sich das Gehalt beginnend ab dem Minimum von 2.500 Euro bei 3 Millionen Euro Jahresumsatz pro weiterer Million um jeweils 300 Euro im Monat steigern.

Wichtig zu beachten:

Die Wirtschaftlichkeit bei einem gut geführten Unternehmen liegt höher als 1,1. Das würde pro Million Jahresumsatz einen Unternehmensertrag von etwa 10.000 Euro bedeuten. In dem Beispiel von 5 Millionen Euro Jahresumsatz wären dies somit 50.000 Euro. Generell ist die Gewinnausschüttung aber kalkulatorisch zu sehen, da sie erst am Jahresende ermittelt wird. Ob der Unternehmer diesen Wert tatsächlich für sich behalten kann, ist selbstverständlich von der Geschäftsentwicklung abhängig. Nicht selten liegen die Entnahmen weit darunter. Jeder Unternehmer muss daher selbst entscheiden, welche Einkünfte er für seinen Lebensunterhalt tatsächlich benötigt.

Reform des Reisekostenrechts – Teil II

Nachdem wir in der vergangenen Ausgabe bereits wichtige Aspekte des neuen, zum 1. Januar 2014 in Kraft getretenen Reisekostenrechts behandelt hatten, fokussieren wir uns im zweiten Teil auf die „Dienstreisen von Arbeitnehmern“ sowie auf „Geschäftsreisen von Unternehmern“.

4 Dienstreisen von Arbeitnehmern

A Wann ist eine Reise eine Dienstreise?

Eine Dienstreise (im steuerrechtlichen Sprachgebrauch „beruflich veranlasste Auswärtstätigkeit“) liegt vor, wenn ein Arbeitnehmer vorübergehend außerhalb seiner Wohnung und nicht an der so genannten „ersten Tätigkeitsstätte“ auf Weisung des Arbeitgebers beruflich tätig wird.

Der bisherige Begriff der „regelmäßigen Arbeitsstätte“ wurde mit Jahresbeginn 2014 durch den neuen Begriff der „ersten Tätigkeitsstätte“ ersetzt. Pro Dienstverhältnis kann es höchstens eine „erste Tätigkeitsstätte“ geben. Hierbei handelt es sich um eine ortsfeste betriebliche Tätigkeitsstätte des Arbeitgebers, welcher ein Arbeitnehmer dauerhaft zugeordnet ist. Schiffe, Fahrzeuge oder Flugzeuge fallen somit nicht hierunter. Auch Tätigkeitsgebiete ohne ortsfeste betriebliche Einrichtungen sind keine „ersten Tätigkeitsstätten“. Die Zuordnung richtet sich nach der dienst- und arbeitsrechtlichen Festlegung bzw. nach Absprachen und Weisungen des Arbeitgebers. Der Arbeitgeber hat die Zuordnung im Einzelfall zu dokumentieren, da die Zuordnungsentscheidung eindeutig sein muss. (Zum Beispiel im Arbeitsvertrag, in Einsatzplänen oder in internen Reiserichtlinien und Protokollnotizen.)

Hinweis: Fehlt der Hinweis oder die Glaubhaftmachung einer eindeutigen Zuordnung, gelten quantitative Kriterien (siehe unten). Der Arbeitgeber kann dienst- oder arbeitsrechtlich aber nicht festlegen, dass der Arbeitnehmer keine erste Tätigkeitsstätte hat **(Negativfestlegung)**. Er kann allerdings – gegebenenfalls auch ausdrücklich – darauf verzichten, eine erste Tätigkeitsstätte dienst- oder arbeitsrechtlich festzulegen, oder ausdrücklich erklären, dass organisatorische Zuordnungen keine erste Tätigkeitsstätte begründen sollen.

Eine erste Tätigkeitsstätte kann auch die Arbeitsstätte eines Dritten sein, die dem Arbeitnehmer dauerhaft zugewiesen wird. Hierunter zählen zum Beispiel Fälle von Leiharbeit. Das häusliche Arbeitszimmer ist keine betriebliche Einrichtung des Arbeitgebers und kann daher keine erste Tätigkeitsstätte sein. Dies gilt auch, wenn der Arbeitgeber vom Arbeitnehmer einen Arbeitsraum in dessen Wohnung anmietet.

Außerdem muss der Arbeitnehmer der Tätigkeitsstätte mit einer gewissen Dauerhaftigkeit zugeordnet sein. Dauerhaft in diesem Sinne ist eine Zuordnung insbesondere dann, wenn der Arbeitnehmer unbefristet, für die Dauer des Dienstverhältnisses oder über einen Zeitraum von mehr als 48 Monaten an einer solchen Tätigkeitsstätte tätig werden soll. Dies ist eine auf die Zukunft gerichtete prognostische Betrachtung. Die etwaige Änderung einer Zuordnung durch den Arbeitgeber wird mit Wirkung für die Zukunft berücksichtigt.

Beispiel: *Arbeitnehmer A wohnt in der Stadt H und ist laut Arbeitsvertrag bis auf weiteres an drei Tagen in der Woche in einer Filiale seines Arbeitgebers in H und an zwei Tagen in der Woche in einer Filiale des Arbeitgebers in der Stadt S tätig. Der Arbeitgeber hatte zunächst die Filiale in S als erste Tätigkeitsstätte festgelegt. Ab 1. Juli 2014 legt er H als erste Tätigkeitsstätte fest. Bis 30. Juni 2014 hat A in S seine erste Tätigkeitsstätte.*

Fehlt dagegen eine dienst- oder arbeitsvertragliche Festlegung oder ist diese nicht eindeutig, werden hilfsweise quantitative Kriterien für die Bestimmung der ersten Tätigkeitsstätte herangezogen. Diese quantitativen Kriterien besagen, dass eine erste Tätigkeitsstätte die betriebliche Einrichtung ist, an welcher der Arbeitgeber typischerweise

- arbeitstäglich
- oder je Arbeitswoche zwei volle Arbeitstage
- oder mindestens ein Drittel seiner vereinbarten regelmäßigen Arbeitszeit

dauerhaft tätig werden soll. Dabei muss der Arbeitnehmer an der betrieblichen Einrichtung seine eigentliche berufliche Tätigkeit ausüben. Auch diese quantitativen Kriterien werden anhand einer in die Zukunft gerichteten Prognose beurteilt.

Der Betriebssitz des Arbeitgebers, den der Arbeitnehmer lediglich regelmäßig nur zu Kontrollzwecken aufsucht, ist nicht die erste Arbeitsstätte. Dies trifft beispielsweise auch für Monteure zu, die dort lediglich das Kundendienstfahrzeug, Material und Aufträge abholen bzw. ihre Stundenzettel etc. abgeben.

Hinweis: Erste Tätigkeitsstätte ist auch eine Bildungseinrichtung, die außerhalb eines Dienstverhältnisses zum Zwecke eines Vollzeitstudiums oder einer vollzeitigen Bildungsmaßnahme aufgesucht wird.

Weitere Beispiele für Auswärtstätigkeiten:

- *Eine beruflich veranlasste Auswärtstätigkeit liegt vor, wenn der Arbeitgeber den Mitarbeiter zu Kunden, auf eine Messe oder zu einer Fortbildungsveranstaltung schickt.*
- *Eine beruflich veranlasste Auswärtstätigkeit ist auch der Vorstellungsbesuch eines Stellenbewerbers.*
- *LKW-Fahrer sollen typischerweise arbeitstäglich den Betriebssitz des Arbeitgebers aufsuchen, um dort das Fahrzeug abzuholen sowie dessen Wartung und Pflege durchzuführen.*

Tipp: Sprechen Sie uns an, wenn Sie unsicher sind, welche Auswirkungen die Neuregelungen für Sie haben wird.

B Aufzeichnungspflichten

Um Reisekosten in der Steuererklärung als Werbungskosten geltend machen zu können, müssen berufliche Veranlassung der Auswärtstätigkeit, die Reisedauer und der Reiseweg aufgezeichnet und anhand geeigneter Unterlagen nachgewiesen oder glaubhaft gemacht werden, beispielsweise anhand von Tankquittungen, Hotelrechnungen oder Schriftverkehr.

Hinweis: Bei der Höhe der Werbungskosten gilt für nachgewiesene Fahrtkosten, Übernachtungskosten und Reisenebenkosten grundsätzlich keine Begrenzung.

C Erstattung durch den Arbeitgeber

Die Erstattung von Reisekosten durch den Arbeitgeber ist grundsätzlich steuerfrei und damit auch sozialversicherungsfrei, soweit diese Aufwendungen auch als Werbungskosten in der Einkommensteuererklärung abgezogen werden können. Erstattet der Arbeitgeber darüber hinausgehende Kosten, sind diese Zahlungen steuerpflichtiger Arbeitslohn.

Hinweis: Bleibt die Erstattung des Arbeitgebers unter den jeweils einschlägigen Pauschbeträgen (Verpflegungs- und Fahrtkostenpauschale) oder den jeweils nachgewiesenen Kosten, kann die Differenz als Werbungskosten in der Einkommensteuererklärung geltend gemacht werden.

1) Erstattung der Fahrtkosten

Sollen die tatsächlichen Fahrtkosten bei Benutzung eines privaten Fahrzeugs ersetzt werden, müssen die tatsächlichen Gesamtkosten des Fahrzeugs für den Arbeitgeber ersichtlich sein. Der Arbeitgeber muss diese Unterlagen als Belege zum Lohnkonto aufbewahren.

Erstattet der Arbeitgeber die pauschalen Kilometersätze, muss er nicht prüfen, ob dies zu einer unzutreffenden Besteuerung führt.

2) Erstattung der Verpflegungsmehraufwendungen

Die Erstattung von Verpflegungsmehraufwendungen ist in Höhe der Pauschbeträge lohnsteuer- und sozialversicherungsfrei. Ist die Erstattung durch den Arbeitgeber höher als der Pauschbetrag, handelt es sich bei der Differenz um Arbeitslohn, der versteuert werden muss. Bei den Verpflegungsmehraufwendungen besteht die Möglichkeit, dass der Arbeitgeber eine pauschale Besteuerung von 25 Prozent vornimmt. Diese Möglichkeit besteht bis zu einem Betrag, der doppelt so hoch wie die Verpflegungspauschale ist. Der restliche Betrag unterliegt dem normalen (höheren) Einkommensteuersatz.

Übernimmt der Arbeitgeber die Kosten der „üblichen" Mahlzeiten (bis zu 60 Euro einschließlich Getränken und inklusive Umsatzsteuer), sind diese mit dem amtlichen Sachbezugswert als Arbeitslohn zu erfassen und zu versteuern. Zuzahlungen des Arbeitnehmers sind bei der Prüfung der 60 Euro-Grenze nicht zu berücksichtigen. Die amtlichen Sachbezugswerte wurden zum 1. Januar 2014 angepasst und betragen jetzt pro Kalendertag für ein Frühstück 1,63 Euro und für ein Mittag- oder Abendessen jeweils 3,00 Euro. Gewährt der Arbeitgeber zusätzlich Verpflegungspauschalen, müssen diese um die erhaltenen Sachbezugswerte gekürzt werden.

Hinweis: Die steuerliche Erfassung einer üblichen Mahlzeit als Arbeitslohn entfällt, wenn der Arbeitnehmer für die betreffende Auswärtstätigkeit dem Grunde nach eine Verpflegungspauschale als Werbungskosten geltend machen könnte. Auf die Höhe der tatsächlich als Werbungskosten anzusetzenden Verpflegungspauschale kommt es nicht an.

3) Erstattung der Übernachtungskosten

Übernachtungskosten kann der Arbeitgeber in Höhe der nachgewiesenen Aufwendungen vollständig und ohne Einzelnachweis für jede Übernachtung im Inland mit einem Pauschbetrag von 20 Euro lohnsteuer- und sozialversicherungsfrei erstatten. Der Ansatz der Pauschale ist nur bei der Arbeitgebererstattung möglich, nicht jedoch beim Werbungskosten- oder Betriebsausgabenabzug.

Die Pauschbeträge für Übernachtungskosten im Ausland, die der Arbeitgeber ohne Nachweis steuerfrei erstatten kann, wurden zum 1. Januar 2013 neu festgelegt und variieren zwischen den einzelnen Ländern.

Hinweis: Mitarbeiter sollten unbedingt darauf achten, dass die Rechnung auf ihren Arbeitgeber ausgestellt wird. Nur dann ist er zum Abzug der Vorsteuer berechtigt. Bei Kleinbetragsrechnungen bis zu einem Gesamtbetrag von 150 Euro (brutto) kann der Vorsteuerabzug auch ohne Nennung des Arbeitgebers genutzt werden.

4) Erstattung der Reisenebenkosten

Die Erstattung von tatsächlich aufgewendeten Reisenebenkosten seitens des Arbeitgebers ist immer vollständig steuerfrei. Dem Arbeitgeber müssen entsprechende Unterlagen vorgelegt werden, die dieser als Beleg zum Lohnkonto aufzubewahren hat.

5 Geschäftsreisen von Unternehmern

A Wann liegt eine Geschäftsreise vor?

Eine betrieblich veranlasste Geschäftsreise liegt vor, wenn der Unternehmer vorübergehend außerhalb seiner Wohnung und seiner Betriebsstätte tätig wird.

Betriebsstätte ist jede von der Wohnung getrennte Beschäftigungsstätte, also jede ortsfeste Einrichtung, an der oder von der die angelegte Tätigkeit auf Dauer ausgeübt wird. Räumlichkeiten, die einen Teil des Wohnhauses bilden, sind laut Rechtsprechung ungeachtet ihrer beruflichen oder betrieblichen Nutzung keine Betriebsstätte.

Betrieblich veranlasst sind Besuche bei Kunden, die Teilnahme an Messen und Tagungen (zum Beispiel der IHK oder der Handwerkskammer) sowie Fortbildungskongressen.

B Aufzeichnungspflichten

Die Aufzeichnungspflichten des Unternehmers sind genauso umfassend wie die des Arbeitnehmers.

Damit der Zweck der Reise als Geschäftsreise nicht vom Finanzamt angezweifelt wird beziehungsweise bei einer Vermischung von privatem und betrieblichem Anlass gegebenenfalls der betrieblich veranlasste Anteil herausgerechnet werden kann, sollten auch Unterlagen wie Tagungsbroschüren, Messekataloge oder Eintrittskarten zu den Belegen genommen werden.

Hinweis: Der Nachweis der Nutzung des betrieblichen PKW eines Handelsvertreters zu betrieblichen Zwecken durch ein ordnungsgemäßes Fahrtenbuch setzt voraus, dass neben dem Datum und den Fahrtzielen auch der jeweils aufgesuchte Kunde oder Geschäftspartner beziehungsweise – wenn ein solcher nicht vorhanden ist – der konkrete Gegenstand der betrieblichen Verrichtung aufgezeichnet wird.

C Umsatzsteuer

Der Vorsteuerabzug ist nur bei Vorlage einer auf den Unternehmer ausgestellten, ordnungsgemäßen Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer möglich (Ausnahme: Kleinbetragsrechnungen, also Rechnungen bis zu einem Gesamtbetrag von 150 Euro brutto).

Bei Fahrtkosten mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist darauf zu achten, dass es entfernungsabhängig unterschiedliche Steuersätze gibt. So fallen nur 7 Prozent Mehrwertsteuer an, wenn die Fahrten innerhalb einer Gemeinde erfolgen oder die Beförderungsstrecke nicht mehr als 50 Kilometer beträgt. Werden Fahrscheine bei der Deutschen Bahn über das Internet erworben, wird der ausgedruckte Fahrschein als Beleg anerkannt, wenn er vom Bahnpersonal bei der Kontrolle entwertet wird.

Unterschiedliche Steuersätze gelten auch für die Hotelübernachtung (7 Prozent) und das Frühstück (19 Prozent).

Die in Rechnung gestellte Vorsteuer aus Verpflegungskosten ist in voller Höhe abzugsfähig, auch wenn Verpflegungskosten höher sind als die Verpflegungspauschale.

Für Reisekosten mit ausländischer Umsatzsteuer gelten Besonderheiten. Vorsteuern sind zwingend bei der jeweiligen ausländischen Finanzbehörde geltend zu machen.

Aktuelles EuGH-Urteil mit wesentlichen Folgen für viele Reisebüros

Ein Beitrag der t.a.c. travel agency consulting

Umsatzsteuerliche Behandlung von Preisnachlässen im Lichte der aktuellen EuGH- und BFH-Rechtsprechung

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat in seinem Urteil vom 16. Januar 2014 (in der Rechtssache C 300/12; Ibero Tours) klargestellt, dass ein Reisebüro, das als Vermittler für einen Reiseveranstalter tätig ist und einem Reisekunden einen selbst finanzierten Preisnachlass gewährt, nicht zu einer Minderung seiner Umsatzsteuerschuld berechtigt ist. Der EuGH widerspricht damit der in Abschn. 17.2 Abs. 10 Satz 3 Umsatzsteuer-Anwendungserlass (UStAE) wiedergegebenen nationalen Rechtsauffassung.

Nach Meinung der taa handelt es sich hierbei um ein wegweisendes Urteil für die gesamte Branche. Denn was auf den ersten Blick harmlos erscheinen mag, hat in der Praxis für viele Reisebüros erhebliche finanzielle Nachteile zur Folge.

In dem strittigen Fall ging es um ein Verfahren zwischen dem Finanzamt Düsseldorf und Ibero Tours über die Bestimmung der geschuldeten Mehrwertsteuer für die Jahre 2002 bis 2005. Seit einem Urteil des Bundesfinanzhofes (BFH) aus dem Jahre 2006 (V R 3/04) war es üblich, dass Rückvergütungen zumindest teilweise von der umsatzsteuerlichen Bemessungsgrundlage abgezogen wurden. Der BFH hatte jedoch Zweifel, ob dies mit europäischem Recht vereinbar ist und den EuGH erneut gefragt, welchen Betrag die Finanzverwaltungen als Basis heranziehen dürfen, wenn ein Reisemittler seinem Kunden eine Rückvergütung aus seiner eigenen Provision heraus gewährt.

Bereits im Verfahren des Jahres 2006 hatte das klagende Reisebüro angeführt, dass der EuGH wiederholt betont habe, der Grundsatz der Neutralität der Mehrwertsteuer erfordere, dass nur der Betrag der Umsatzsteuer unterworfen wird, den der Endverbraucher auch wirklich zu zahlen habe. Das Finanzgericht entschied damals, dass die von der Klägerin an die Kunden gewährte Rückvergütung die Umsatzsteuer-Bemessungsgrundlage mindert. Dieser seitdem gängigen Praxis widerspricht der EuGH nun mit seiner aktuellen Entscheidung. Wie es heißt, wirke sich die Rückvergütung demnach nicht umsatzmindernd aus. Weder das Entgelt des Veranstalters noch die Provision, die das Reisebüro vom Veranstalter erhält, würden durch die Rückvergütung gemindert. Stattdessen bleiben sie nach Ansicht des EuGH im vollen Umfang bestehen.

Deutsche Reisebüros konnten sich in der Vergangenheit auf die in diesem Punkt positiven Verlautbarungen der Finanzverwaltung beziehungsweise des Bundesfinanzhofes (BFH) verlassen. Durch das neue Urteil des EuGH wird sich dies ändern. Die deutsche

Marco Feyh, Geschäftsführer der t.a.c. Steuerberatungsgesellschaft, StB, Mitglied im Steuerausschuss des DRV, steht Ihnen für Fragen auch zu diesen Themen gern zur Verfügung.

Telefon 06022 / 200 - 0
E-Mail mfeyh@con-tax.de

Finanzverwaltung muss das Urteil in deutsches Recht übernehmen, was ihr natürlich nicht allzu schwer fallen wird.

Der BFH hat mittlerweile durch das Urteil vom 27. Februar 2014 (Aktenzeichen V R 18/11) die Klage von Ibero Tours abgewiesen und damit die für die Branche negative Rechtsprechung des EuGH übernommen. Im deutschen UStAE ist die alte Regelung allerdings nach wie vor enthalten (Abschn. 17.2 Abs. 10 Satz 3 UStAE). Die deutschen Finanzämter sind an diesen Anwendungserlass gebunden, jedoch wird in absehbarer Zeit ein neues BFH-Schreiben ergehen, welches die Regelung abschaffen wird.

Völlig unklar ist es noch, zu welchem Zeitpunkt die Rechtsänderung greift. Theoretisch könnten rückwirkend alle noch offenen Steuerveranlagungen geändert werden. In den meisten ähnlich gelagerten Fällen wendet die Steuerverwaltung allerdings eine Übergangsregelung an, wonach für eine bestimmte Zeit noch die Altregelung greift.

Wie die genaue zeitliche Anwendung letztlich aussehen wird, lässt sich nicht vorhersehen. Bis zum Ergehen eines neuen BFH-Schreibens können Sie sich auf den derzeitigen UStAE berufen. Die goldenen Zeiten, in denen Reisebüros am Jahresende aufgrund der meist durch die taa oder tac durchgeführten Korrektur der Umsatzsteuer mit einer ordentlichen Steuererstattung rechnen konnten, werden jedoch in Kürze vorbei sein.

Fazit: *Noch können Sie sich auf die positive Verwaltungsmeinung im UStAE berufen. Eine Änderung zum Nachteil für alle Reisebüros, die mit Preisnachlässen arbeiten, wird demnächst erwartet.*

Exklusive Informationen von Experten beim neuen taa Hintergrundseminar

Gelungener Auftakt für die neue taa Kundenseminarreihe: Zahlreiche Teilnehmer kamen am 29. April 2014 in die taa Zentrale nach Großwallstadt zum exklusiven Hintergrundseminar. Dort erhielten sie von den taa Experten tiefe Einblicke zu aktuellen Themen und neuesten Entwicklungen rund ums touristische Backoffice, wobei großer Wert auf hohen Praxisbezug gelegt wurde. Auf der Agenda standen insgesamt vier Themenkomplexe:

- E-Bilanz, Nettolohn-Optimierung, Reisekostenrecht
- Anforderungen an eine moderne Buchhaltung
- Auswertungen als Unterstützung der Unternehmenssteuerung
- Unternehmensberatung

Abgerundet wurde die Veranstaltung durch ein gemeinsames Abendessen, so dass den Teilnehmern auch ausreichend Zeit zum Austausch und Networking blieb. Ausgesprochen positiv fiel auch ihr einhelliges Urteil zu dem Seminar aus.

Ümit Tenekeci, Airtuerk Service GmbH: „Ich habe ganz konkrete Tipps erhalten, die ich in die Praxis direkt umsetzen kann. Dank der positiven Gesprächsatmosphäre fand außerdem ein guter Erfahrungsaustausch statt."

Klaus Predöhl, Karstadt: „Das Tagungsprogramm einschließlich der Abendveranstaltung hat uns sehr gut gefallen, zumal die Präsentationen äußerst informativ waren."

Mit neuen und zusätzlichen Inhalten findet die nächste Ausgabe des taa Hintergrundseminars am 22. Juli 2014 ab 13 Uhr in Großwallstadt statt.
Weitere Informationen gibt es auf der taa Webseite unter www.taa.de/veranstaltungen. Interessenten können sich dort anmelden oder eine formlose E-Mail an info@taa.de senden.

Schnelle Hilfe von Experten: Das taa-Team Service & Support

Tagtäglich erhält das Service & Support-Team der taa per Telefon und E-Mail viele Anfragen zu den unterschiedlichsten Themen. In einem speziell auf die taa zugeschnittenen „Ticket-System" werden diese gesammelt und dokumentiert, um sie möglichst zeitnah und zur vollen Zufriedenheit der Kunden zu beantworten und etwaige Problemfälle zu lösen. Die Service & Support-Mitarbeiter bearbeiten alle Fragen rund um die IBIZA-Buchhaltung und sind für die komplette Stammkundenpflege der taa Fullservice-Kunden von Travel BA.sys zuständig. Außerdem übernehmen sie die Anfragen zu webinvoice.

Eine wachsende Anzahl von Reisebüros nimmt darüber hinaus zusätzlich von der taa angebotene Leistungen in Anspruch. Auch hier hilft das Service & Support-Team der taa schnell und unkompliziert weiter, zum Beispiel wenn Reisebüros Hilfe bei Jahresabschlussbuchungen benötigen. Die taa ist zudem behilflich, wenn im Reisebüro aufgrund von Urlaub oder Krankheit Mitarbeiter für die Buchhaltung fehlen und unterstützt auf Wunsch bei jeglichen Abstimmarbeiten.

Viele Buchhaltungen sehen sich derzeit auch mit einem Generationswechsel konfrontiert. Um diese Umstellungsphase möglichst reibungslos zu gestalten, bietet die taa individuell zugeschnittene Inhouse-Schulungen und Coachings für Buchhalter an. Zusätzlich kann die taa bei einer Systemumstellung helfen, etwa mit Beratungsleistungen oder mit der Betreuung des Projekts.

Aktuelle Tipps

Aus den aktuellen Anfragen hat das taa Service & Support-Team einige besonders wichtige Themen und Hinweise zusammengestellt.

SEPA

Die taa rät dringend dazu, die Umstellung auf SEPA nicht erst in letzter Minute vorzunehmen. Es kommt immer wieder zu kaum vorhersehbaren Unwägbarkeiten im Zusammenspiel mit einzelnen Banken, beispielsweise beim Cut Off oder der Verarbeitungsweise von Dateien mit Erst- und Folgelastschriften. Diese variieren von Bank zu Bank zum Teil stark und müssen jeweils individuell geklärt werden.

Electronic Banking

Der BSP Germany oder auch einzelne Reiseveranstalter haben einhergehend mit der Einführung von SEPA die Bezeichnungen und Eintragungen im Verwendungszweck geändert, unter denen sie abbuchen. Daher sind einige Einträge, die in der Tabelle unter „ZEB5 – Zuordnung Verwendung / interner Vorgang“ sowie unter „ZEB7 – Zuordnung GSB / Kontenmodifikation“ gepflegt sind, zu überarbeiten. Hier ein Beispiel für ZEB5 – Zuordnung Verwendung / interner Vorgang:

Abbuchung von BSP Germany – alt

BSP GERMANY 232xxxx	+	1008	540000
BSP GERMANY 232xxxx	-	1007	540000

Abbuchung von BSP Germany – neu

232xxxx WKLY	-	1007	540000

Darüber hinaus sind beim Electronic Banking und bei der Verbuchung einige Verbesserungen geplant, die im nächsten Quartal mit Unterstützung der ta.ts umgesetzt werden.

Jahresabschluss

Denken Sie daran, dass Sie nach erfolgtem Jahresabschluss – oder besser noch, bereits nach Erstellen des Listmaterials für den Steuerberater – die Buchungsperioden schließen! So können versehentlich keine Buchungen mehr in das abzuschließende Geschäftsjahr einlaufen. Sie finden diese Funktion unter „Monats- und Jahresabschluss“ und dort unter „ZBUP Buchungsperioden schließen“.

Das Service & Support-Team der taa (von links nach rechts): Anika Stadtmüller-Deller, Julian Feyh, Anja Angerer-Sauer, Cornel Bauer und Heidrun Cordes (Teamleitung)

Auswertung der Kundenumfrage 2014: 95 Prozent würden taa weiterempfehlen

Ein herzliches Dankeschön des gesamten Teams der taa an alle, die an der diesjährigen, erweiterten Kundenbefragung teilgenommen haben! Das Feedback und zahlreiche Anregungen sind für unsere Qualitätsoffensive enorm hilfreich. Denn wir wollen unsere Services und Leistungen kontinuierlich verbessern und uns dabei natürlich an Ihren Anforderungen orientieren. Hierzu werden wir die Kundenbefragung auch in den kommenden Jahren weiterführen.

Gut zehn Prozent unserer Kunden haben sich in diesem Jahr an der Kundenumfrage beteiligt. Rund die Hälfte alle Teilnehmer arbeitet mit IBIZA, und rund 38 Prozent erwirtschaftete im vergangenen Jahr einen Umsatz zwischen 1 bis 3 Millionen Euro. Sehr erfreulich auch die überproportional hohe Beteiligung von Kunden, die schon seit mehr als zehn Jahren mit der taa zusammenarbeiten.

Die am häufigsten von den teilnehmenden Kunden in Anspruch genommenen Leistungen sind:

- Laufende Buchhaltung
- Bilanzvorbereitung
- Umsatzsteuervoranmeldung
- Kontenabstimmung
- Monatliche BWA
- Zahlungsverkehr

Zu den wichtigen Erkenntnissen der diesjährigen Befragung gehören:

- Das Kerngeschäft der taa, also die Qualität der Buchhaltung, wurde nahezu einheitlich mit den Noten 1 und 2 bewertet.
- 82 Prozent der Befragten lobten außerdem die Freundlichkeit des zuständigen Buchhalters.
- Interessant ist, wie die befragten Kunden ihre Verbindung zwischen sich und ihrem persönlichen taa Ansprechpartner bewertet haben. Hier fiel das Urteil leicht besser aus als für die gesamte taa – natürlich ein echter Ansporn für die taa, dieses kleine Defizit auszugleichen.
- 95 Prozent würden die taa weiterempfehlen.
- Sehr vielfältig ist das Feedback zur neuen taa Homepage und zum neuen Look unseres stopover. Hier freuen wir uns einerseits über die hohe Akzeptanz von beiden, sind aber auch für die Anregungen dankbar, wie sie sich noch kundengerechter gestalten lassen.

Natürlich gab es bei der taa Kundebefragung wieder etwas zu gewinnen.
Über das taa Überraschungspaket freuen darf sich

René Morawetz vom TUI ReiseCenter in Glienicke/Nordbahn

taa Geschäftsführer Adrian Brehm wird in den nächsten Tagen
das Überraschungspaket persönlich überreichen!

Ablauforganisation

Die Ablauforganisation dient der Ermittlung und Definition der im Unternehmen stattfindenden Prozesse (auch „Workflows“ genannt) und unterteilt diese in einzelne Schritte. Gemeinsam mit der Aufbauorganisation (Definition siehe Stopover März 2014) bildet sie die Betriebs- oder Unternehmensorganisation.

Das Ziel einer guten Ablauforganisation ist die Optimierung der einzelnen Arbeitsprozesse und Teilaufgaben:

- Maximierung der Kapazitätsauslastung
- Minimierung der Verteil-, Durchlauf-, Warte- und Leerzeiten
- Kostenreduktion der Vorgangsbearbeitung
- Qualitätssteigerung der Vorgangsbearbeitung und der Arbeitsbedingungen
- Reduzierung der Verteil- und Transportaufwendungen durch Optimierung der Arbeitsplatzanordnung
- Erhöhung der Termintreue

Dabei sind mehrere Faktoren zu berücksichtigen:

Raum	Wo sind die Arbeitsvorgänge auszuführen?
Zeit	Wann sind die Arbeitsgänge auszuführen? (Hier ist auch die zeitliche Reihenfolge der Auftragsbearbeitung zu planen.)
Personal	Wer hat die einzelnen Teilaufgaben zu verrichten?
Ressourcen	Welche Mittel stehen zur Verfügung?

Entsprechend ihrer jeweiligen Ausrichtung gibt es verschiedene Arten der Ablauforganisation:

A Funktionsorientiert

Es werden die Arbeitsabläufe in einzelne Arbeitsschritte zerlegt, meist mit dem Ziel, bestehende Arbeitsabläufe zu reorganisieren.

B Zeitorientiert

Hierbei werden der Beginn und Abschluss sowie die Gesamtdauer eines Arbeitsschrittes bzw. eines Projektes in den Vordergrund gestellt. Unter Berücksichtigung der personellen, maschinellen und technischen Gegebenheiten soll der Arbeitsablauf zeitlich optimal aufgestellt werden.

C Raumorientiert

Bei dieser Ablauforganisation stehen die Raumanordnung und die Arbeitsplatzgestaltung im Fokus. Nach dem Grundsatz des kürzesten Weges wird versucht, Bewegungsvorgänge für Materialien und Informationen möglichst effizient zu gestalten.

Impressum

taa Stopover

Nachrichten für Geschäftsführer und Buchhalter
Erscheinungsdatum: 23. Mai 2014
ISSN 1610-4013

Herausgeber

taa travel agency accounting GmbH
Lützeltaler Straße 5c
63868 Großwallstadt
Internet: www.taa.de
Facebook: facebook.com/taa.gmbh
Telefon: +49 (0) 6022 / 200 - 4
Fax: +49 (0) 6022 / 200 - 700

Redaktion

Günther Brehm (verantwortlich)
Telefon: +49 (0) 6022 / 200 - 501

Carolin Hafkemeyer
Telefon: +49 (0) 6022 / 200 - 547
E-Mail: carolin.hafkemeyer@taa.de

Layout

Die Schittigs
Webdesign und Werbung
Telefon: +49 (0) 6021 / 58489 - 14
E-Mail: mail@dieschittigs.de
Internet: www.dieschittigs.de