

OMTANKE

**FORRETNING MED
OMTANKE
BILLETKONTORET A/S**

POLITIK FOR ARBEJDE MED OMTANKE

BILLETKONTORET A/S

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Værdier	3
Mission for Omtanke	3
Vision for Omtanke	3
Intern ledelse	4
Ekstern ledelse	9
Politikkens omfang og definitioner	11
Implementering og opfølgning	11
Afslutning og offentliggørelse	11
Bilag og referencer	14



Indledning

Vi driver rejseforretning med omtanke og ønsker at bidrage til en mere bæredygtig udvikling – socialt, miljømæssigt og forretningsetisk. Vi er bevidste om, at rejsebranchen – særligt gennem transport – sætter et væsentligt aftryk på miljøet. Netop derfor vælger vi aktivt at arbejde med de områder, hvor vi kan påvirke og skabe positiv forandring.

Med politikken *Forretning med omtanke* tages der udgangspunkt i ESG's tre ben – Environmental, Social & Governance – hvilket fastsætter en overordnet ramme for vores interne og eksterne arbejde med miljømæssige (Environmental), sociale (Social) og ledelsesmæssige (Governance) forhold.

Forretning med omtanke skal medvirke til øget transparens og kontinuerlig forbedring af vores arbejde med miljø, sociale forhold og forretningsetik på tværs af vores koncern og i samarbejdet med vores leverandører og øvrige interessenter.

En række af politikområderne er yderligere beskrevet i Koncernens *Code of Conduct*, som udgør den overordnede ramme.

Denne politik er ikke udtømmende. Forretningsførelse med omtanke og forbedret adfærd er en løbende proces, hvor vi aldrig når et endeligt mål, men kontinuerligt kan udvikle os og konkretisere vores indsatser.

Værdier

Vores arbejde med at drive forretning med omtanke er forankret i Koncernens fælles værdier: at være **Skabende, Dedikerede og Ordentlige**. Disse værdier er en naturlig del af vores tilgang til vores arbejde og danner fundamentet for, hvordan vi driver og udvikler vores forretning – både internt, i vores kunderelationer og i samarbejdet med omverdenen.

Mission med Omtanke

Vores mission er hjælpe vores kunder til at levere unikke og meningsfulde rejser til deres kunder – rejser, som bidrager positivt til de rejsendes liv, samtidig med at vi anerkender de aftryk, vi sætter.

Vi er **skabende**, når vi udvikler rejser, der ikke blot giver oplevelser, men også styrker forståelse og respekt på tværs af kulturer.

Vi er **dedikerede**, i at omsætte vores ambitioner til handling – og arbejder vedholdende for at skabe resultater med omtanke.

Vi er **ordentlige**, når vi driver forretning – således at vores valg afspejler respekt og omtanke for både kunder, medarbejdere og samarbejdspartnere.

Med denne tilgang er *Forretning med omtanke* ikke blot en politik, men en integreret del af vores måde at drive rejseforretning på.

Vision for Omtanke

Vi stræber efter at drive forretning med omtanke, med ønske om at fremme en bæredygtig udvikling, der afbalanceres med en sund forretningsmæssig udvikling. Vi ønsker at bidrage til en rejsebranche, hvor omtanke præger både oplevelserne, måden de tilrettelægges på og de beslutninger, der ligger bag.



Intern ledelse: Forretningspraksis og efterlevelse af standarder

Hos Billetkontoret er vi bevidste om, at omtanke begynder indefra. God selskabsledelse og transparens i arbejdet med omtanke er fundamentet for en sund forretningsdrift og for den tillid, vi mødes med af medarbejdere, kunder og samarbejdspartnere.

Med afsæt i vores værdier – at være skabende, dedikerede og ordentlige – arbejder vi med governance i tråd med Aller Koncernens *Code of Conduct* og øvrige politikker. Vi forpligter os til at følge gældende lovgivning samt internationale standarder.

Vi inddrager det at drive forretning med omtanke som et vigtigt element i vores strategiske planer, hvilket understøtter koncernens langsigtede udvikling og værdiskabelse på tværs af vores selskaber i Skandinavien.

Vi arbejder samtidig for at styrke transparensen i vores arbejde med omtanke og vil fremover dele vores indsatser og resultater mere systematisk, så medarbejdere, kunder og samarbejdspartnere får indblik i, hvordan vi omsætter omtanke til handling.

- Omtanke i vores forretning er forankret i direktionen og en del af vores strategiske ledelsesagenda. Arbejdet understøttes af en tværgående arbejdsgruppe med deltagere fra nøglefunktioner i forretningen.
- Vi følger gældende lovgivning og udviser høj forretningsetik og respekterer indgåede aftaler og vilkår.
- Vi arbejder mod Travelife-certificering, som forpligter os yderligere til aktivt at tage stilling til miljø, sociale forhold og ansvarlig virksomhedspraksis, både internt og i samarbejdet med vores partnere. Læs mere på travelife.info.
- Vi tolererer ikke korruption, diskrimination eller uetisk adfærd og understøtter dette med en whistleblowerordning, hvor bekymringer eller overtrædelser kan indberettes anonymt. Læs mere via [whistleblowerordningen](#).
- Vi beskytter persondata i henhold til GDPR og har fokus på IT-sikkerhed for både kunder og medarbejdere.
- Bæredygtighedsindsatser rapporteres systematisk gennem Travelife-rapport hvert andet år samt årligt på koncernniveau i henhold til CSRD- og ESRS-standarder, med fokus på at skabe transparens omkring vores fremskridt og erfaringer i arbejdet med omtanke.
- Koncernens samlede arbejde med governance og datastyring i henhold til CSRD omfatter også politikken for *Forretning med omtanke*. Politikken fungerer hermed som et lokalt supplement og understøtter de centrale processer, der er forankret på koncernniveau.
- Politikken *Forretning med omtanke* evalueres hvert andet år og udvikles i takt med forretningen.

Intern ledelse: Sociale forhold og menneskerettigheder

Vores medarbejdere er en central del af vores forretning og udvikling. Vi ønsker at værne om en sund, inkluderende og professionel arbejdsplads, hvor omtanke og respekt er fundamentet. Vi ser ansvarlige arbejdsforhold som en forudsætning for trivsel, kvalitet og langsigtet værdiskabelse samt for at opbygge tillid i relationen til kunder og samarbejdspartnere. Vi udvider dette fokus til vores samarbejdspartnere og arbejder for, at menneskerettigheder og ordentlige arbejdsvilkår er forankret i værdikæden.

- Hos Biletkontoret er trivsel en prioritet. Vi arbejder målrettet på at fastholde et sundt, trygt og inkluderende arbejdsmiljø med vilkår, der som minimum er i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- Vi har en klar medarbejderpolitik, som tydeliggør både arbejdsgiverens og medarbejderens ansvar.
- Vi har etableret en arbejdsmiljøorganisation (AMO) med medarbejderrepræsentation, der sikrer systematisk arbejde med trivsel, sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen.
- Vi prioriterer læring og kompetenceudvikling gennem faglig efteruddannelse og intern træning i miljø- og bæredygtighed.
- Vi tilbyder praktik- og elevpladser som led i vores samfundsansvar for uddannelse.
- Vi understøtter ledelse med omtanke ved at tilbyde målrettet lederudvikling, blandt andet gennem ledelsesprogrammer.
- Vi sikrer løbende fokus på medarbejdertrivsel gennem systematiske målinger, herunder eNPS (Employee Net Promoter Score).
- Vi fremmer mangfoldighed, inklusion og lige behandling og understøtter en kultur, hvor diskrimination i forbindelse med rekruttering, ansættelse, uddannelse og karriereudvikling ikke accepteres.



Intern ledelse:

Miljø og samfundsrelationer

Billetkontoret anerkender sin miljømæssige påvirkning og ønsker at arbejde for at anerkende initiativer for at minimere fremtidig miljø- og klimabelastning og samtidig bidrage til forbedringer, hvor det er muligt. Vi finder det afgørende at tage ansvar for de forhold, vi internt i koncernen kan påvirke direkte, og arbejder derfor på at reducere vores påvirkning inden for energiforbrug, vandforbrug, affald og øvrige ressourcebelastninger i vores egne kontorer og daglige drift. Vores interne miljøindsats bidrager samtidig til at styrke medarbejdernes bevidsthed om ansvarlighed og bæredygtighed og forankres dermed både i vores kultur og i driften.

- Vi prioriterer energieffektivisering og arbejder systematisk med at reducere energiforbruget ved at implementere løsninger og tiltag, der understøtter energibesparende adfærd, hvor det er muligt.
- Vi sikrer systematiske rammer for affaldssortering og genbrug på alle lokationer.
- Vi følger affaldshierarkiets principper og arbejder målrettet for at minimere affald, øge genbrug og fremme cirkulære løsninger, herunder ansvarlig videreanvendelse af IT-udstyr.
- Vi ønsker at fremme indkøb af produkter, der kan anvendes i cirkulære systemer, og tilstræber en højere andel af økologiske råvarer i kantinedriften som led i virksomhedens miljø- og sundhedsindsats.
- Vi arbejder systematisk med at reducere det interne ressourceforbrug, herunder plastik og papir, med fokus på at fremme digitaliseringen i den daglige drift..
- Vi tilstræber at anvende cirkulære ressourcer, herunder genanvendelige materialer i trykte materialer og andre kommercielle produkter.
- Vi tilbyder brugen af online videomøder, hvor det er muligt, for at reducere intern transport og tilhørende udledning.



Ekstern ledelse:

Leverandører og partnerskaber

Hos Billetkontoret er vi bevidste om, at vi indgår i en global værdikæde med påvirkning på både mennesker og miljø. Derfor arbejder vi løbende for at reducere vores klimaaftryk og tilbyde eksisterende muligheder for vores kunder med omtanke og respekt for miljøet.

Dette gælder ikke kun i koncernens egne aktiviteter og nærmiljøer, men også gennem dialog, samarbejde og en gradvis udvikling af vores leverandørrelationer. Vi arbejder målrettet hen imod, at vores valg af leverandører i så vidt muligt grad afspejler principperne i Forretning med omtanke – et arbejde, vi udvikler gradvist og med langsigtet perspektiv.

Vi har en grundlæggende tilgang om ikke at fravælge hele destinationer som følge af bæredygtighedsudfordringer. I stedet engagerer vi os aktivt i dialog med leverandører for at påvirke positivt og bidrage til forbedringer dér, hvor vi har reel mulighed for at gøre en forskel.

- Vi arbejder aktivt med væsentlige leverandører og partnere og søger at fremme forbedringer i deres bæredygtighedsniveau ved at engagere os og påvirke positivt.
- Vi arbejder for, at væsentlige leverandører og partnere er bekendt med principperne i Forretning med omtanke, som vi søger at fremme gennem dialog og samarbejde.
- Vi søger at opbygge tættere partnerskaber med vores væsentligste leverandører, hvor vi har størst mulighed for at påvirke ansvarlig praksis.
- Vi indfører gradvist systematisk evaluering af leverandører med fokus på at drive forretning med omtanke, herunder dokumentation, dialog og forbedringsmuligheder.
- Vi prioriterer lokale leverandører, hvor det er muligt og relevant, for at understøtte lokalsamfund og mindske miljøpåvirkningen.
- Vi forventer, at vores partnere overholder gældende nationale lovgivninger, herunder nultolerance over for børnearbejde og tvangsarbejde.
- Vi indgår i dialog med leverandører om korrigerende handlinger ved manglende overholdelse. Hvis ikke dette efterleves, kan samarbejdet ophøre.



Ekstern ledelse:

Kundekommunikation og transparens

Kunderne er vigtige for Billetkontoret, og vi ønsker at skabe tillidsfulde og langvarige relationer, hvor kundernes oplevelse og sikkerhed er i centrum. Derfor prioriterer vi kundernes tryghed og arbejder for en ærlig, tydelig og oplyst kommunikation i alle led.

Vi lægger vægt på en transparent og integritetsbaseret kundedialog i arbejdet med omtanke. Samtidig arbejder vi målrettet for at beskytte persondata og sikre trygge og tillidsfulde rejseoplevelser.

- Vi beskytter kundedata og sikrer en høj grad af fortrolighed og datasikkerhed i overensstemmelse med GDPR.
- Vi måler systematisk kundetilfredshed og anvender resultaterne i vores løbende udvikling af service og produkter.
- Vi har klare procedurer for håndtering af kundesituationer og klager.
- Vi arbejder for, at kunderne gennem åben og oplysende kommunikation kan træffe velinformerede rejsevalg, der understøtter rejsemuligheder med omtanke.



Ekstern ledelse:

FN's Verdensmål og fremadrettet udvikling

Vi anerkender FN's 17 Verdensmål som et globalt rammeværk for bæredygtig udvikling og har udvalgt tre mål, som vi løbende arbejder med i vores rapportering, strategi og daglige drift.

- Mål 8 – Anstændige jobs og økonomisk vækst: 8.9.1 *”Udforme og implementere politikker for bæredygtig turisme, der skaber jobs og fremmer lokal kultur og produkter”*

Vi arbejder for at fremme ansvarlige arbejdsforhold – både internt og i samarbejdet med leverandører.

- Mål 12 – Ansvarligt forbrug og produktion: 12.b og 12.6 *”Udvikle og implementere værktøjer til bæredygtig turisme”* og *”opmuntre virksomheder til at indføre bæredygtig praksis og rapportering”*

Vi arbejder for mere bæredygtige rejser gennem ansvarlig drift, affaldshåndtering og leverandør-udvikling. Travelife-certificeringen understøtter dette arbejde. Vi integrerer Ansvarlighed i vores kommunikation og rapportering for at fremme transparens og kontinuerlig forbedring.

Mål 17 – Partnerskaber for handling: 17.16 *”Styrke globale partnerskabsnetværk for bæredygtige udviklingsresultater”*

Vi deltager aktivt i multistakeholder-platforme som Travelife og Danmarks Rejsebureau Forening (REJS). Disse samarbejder muliggør videndeling, fælles værktøjsrammer og skalaeffekt i vores ESG-indsatser – eksempelvis ved skabelsen af fælles monitoreringsmetoder og rapporteringsskabeloner.

CSRD

Vi deltager aktivt i Koncernens implementering af EU's direktiv for bæredygtighedsrapportering (CSRD). Dette skal sikre struktureret dokumentation af vores indsatser og effekter samt understøtte transparens i vores fremtidige rapportering.



Politikkens omfang og definitioner

Denne politik gælder for alle selskaber i Aller Leisure A/S' koncern i Skandinavien, herunder rejsebureauerne Gislev Rejser, Nilles Rejser, Smilrejser, Stjernegaard Rejser, Nyhavn Rejser, Gaia Travel og Aller Travel. Derudover gælder denne politik også for eventbureauet Alive samt Billetkontoret A/S.

Politikken danner fælles ramme for arbejdet med forretning med omtanke og sætter retning for vores indsatser inden for miljø, sociale forhold og forretningsetik.

Når vi omtaler omtanke, dækker det vores tilgang til at drive forretning med respekt, integritet og opmærksomhed på de mennesker og miljøer, vi påvirker. Transparens henviser til den åbenhed, vi ønsker at udvise i dette arbejde – gennem deling af viden, resultater og læring – med respekt for interne drifts- og forretningsforhold.

Implementering og opfølgning

Denne politik udmøntes i konkrete målsætninger, handlingsplan og underpolitikker, som udvikles og vedligeholdes af arbejdsgruppen i samspil med relevante afdelinger og brands.

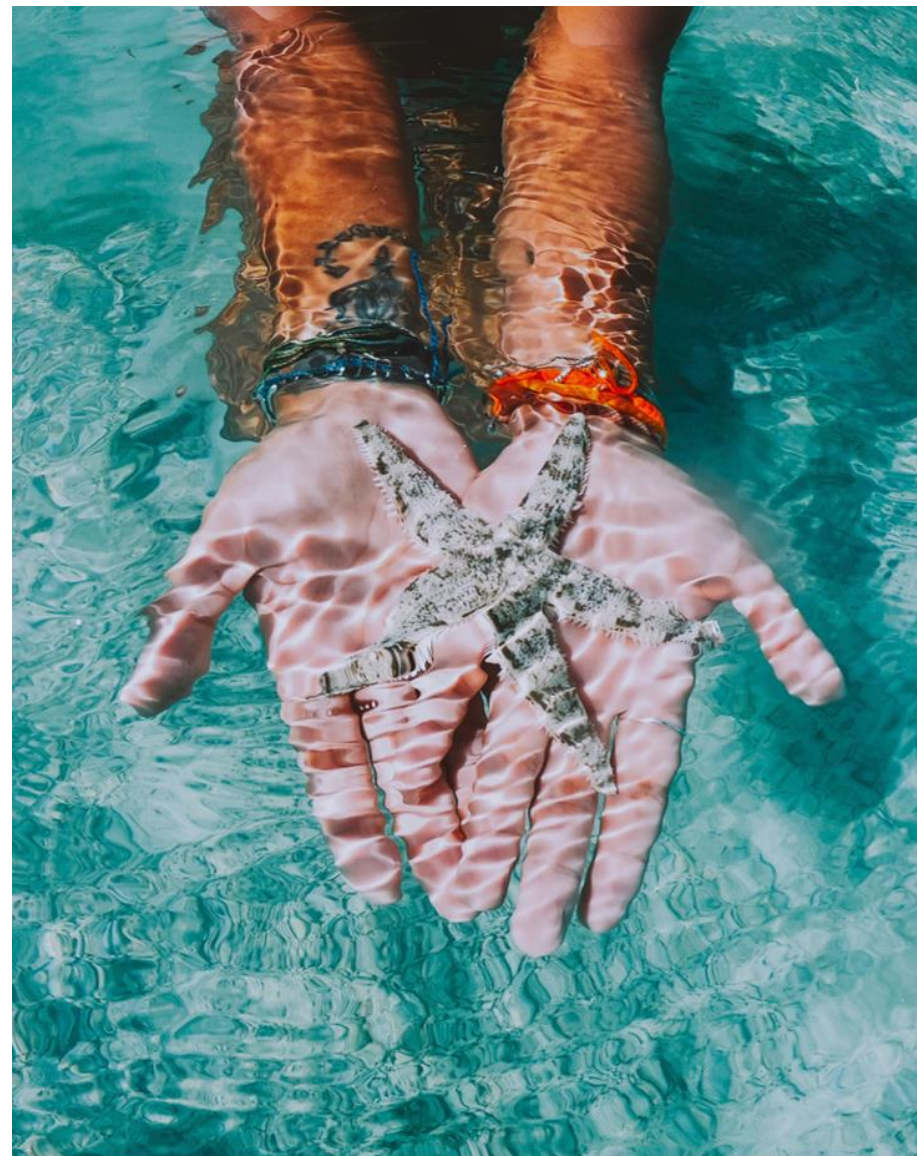
Politikken forpligter alle medarbejdere i Billetkontoret og er forankret i ledelsen. Politikken skal læses i sammenhæng med Koncernens fælles politikker. I tilfælde af uoverensstemmelser er det koncernens politikker, der gælder.

Arbejdet med ansvarlighed evalueres én gang årligt, og politikken revideres hvert andet år for at sikre opdatering i forhold til gældende lovgivning, standarder og erfaringer.

Afslutning og offentliggørelse

Med denne politik forpligter koncernen sig til at drive forretning med omtanke og respekt for mennesker, miljø og samfund – med en ambition om at skabe langsigtet værdi for både vores kunder, medarbejdere og samarbejdspartnere.

Denne politik er udarbejdet med udgangspunkt i Travelifes kriterier og afspejler vores ambition om at bidrage til en mere ansvarlig rejsebranche. Vi navigerer i en kompleks virkelighed og arbejder løbende for at gøre en positiv forskel.



Bilag og referencer

Koncernens *Code of Conduct* kan findes her i sin helhed via følgende link eller QR-kode:

<https://aller.com/wp-content/uploads/2025/07/Aller-COC-202506DA.pdf>



CSR rapport 2023/2024 kan findes her via følgende link eller QR-kode:

<https://aller.com/rapporter/>



Travellife Sustainability Framework kan findes her via følgende link eller QR-kode:

https://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=en

