



**Geschäftsreisen trotz Corona -  
Sicherheit geht vor.**

© Brian Jackson

# Von Fall zu Fall entscheiden

**BUSINESSREISEN** Reisemanagement ist derzeit vor allem Risikomanagement: Unternehmen sollten während der Virus-Pandemie regelmäßig prüfen, welche Reiseziele unter welchen hygienischen und sicherheitsbezogenen Bedingungen bereist werden können. Häufige Fragen dazu – und wie Antworten lauten könnten.

⇒ Vor wenigen Monaten, im April dieses Jahres, entschieden die Regierungschefs der Bundesländer, für jede Reise eine Gefährdungsbeurteilung verpflichtend einzuführen. Das Reisemanagement muss nun also sicherstellen, dass keine Reise gebucht wird, die nicht den festgelegten Prozess durchlaufen hat. Dies gilt es zu belegen, dokumentieren und zu archivieren, um unnötige Risiken zu vermeiden, motivierte Reisende vor sich selbst oder übermotivierten Vorgesetzten zu schützen und auch, um im Falle einer Erkrankung nachzuweisen, dass die Fürsorge im Vorfeld einwandfrei eingehalten wurde.

Grundsätzlich ist dies immer für Reisen in Risikogebiete durchzuführen. Doch während Corona kann jede Reise zu einer Risikoreise werden. Reisende über alle Besonderheiten zu informieren kostet viel Zeit, ist aber wichtig. Reiseverant-

wortliche berichten von einer Verdreifachung bis Verfünffachung der zeitlichen Aufwände, abhängig vom Reiseziel.

## **DATENSCHUTZ IMMER WIEDER NEU VERHANDELN**

Eine Analyse der geplanten Reiserouten ist notwendig, um mögliche „Hot Spots“ der Pandemie zu umgehen. Bundesländer schließen Einwohner aus Pandemiegebieten von der Einreise in ihr Bundesland aus. Doch wie wird das alles kontrolliert? Was ist, wenn die Firma in einem Hot Spot liegt, der Wohnort jedoch nicht, oder umgekehrt?

Grundsätzlich sind beide Orte einzubeziehen. Das Reisemanagement braucht also den Wohnort der Reisenden, eine Angabe, die aus Datenschutzgründen nur selten bei der Buchung zur Verfügung steht. Die Zweckmäßigkeit und das Erfordernis können gegenüber dem Datenschutzbeauftragten



anhand der Fürsorgepflichten belegt werden. Es ist also zu klären, ob das Profil der Reisenden um Wohnort/e und den Vermerk, ob es sich um eine Person der Risikogruppe laut RKI handelt, ergänzt werden darf. Für Risikogruppen gelten erweiterte Schutzmaßnahmen. Teilweise untersagen Unternehmen Mitgliedern dieser Gruppe das Reisen gänzlich. Eine enge Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt ist aktuell wichtiger denn je. Vor der Pandemie ging es vor allem um Gesundheitsuntersuchungen und Gefährdungsgespräche für bestimmte Reisegebiete, inzwischen sind Gespräche zumindest mit allen Reisenden der Risikogruppe zielführend. Viele Unternehmen haben eine „Corona Task Force“ eingerichtet. Diese Gruppe ermittelt fortlaufend aktuelle Maßnahmen und Handlungsanweisungen.

Das alles fällt in den Bereich Travel Risk Management. Hierbei geht es um Fürsorge und besonders um Prävention. Das können buchende Assistenzen oder Reisetellen nicht alleine bewältigen. Die Sichtung der verschiedenen Portale kostet erheblichen Aufwand. Auf einheitliche Regeln und ein umfassendes Informationsportal mit gesammelten Informationen weltweit wartet das Travel-Management dringend.

### **KOSTEN SPIELEN KEINE ROLLE MEHR – ODER?**

Das Reisemanagement hatte vor Corona meist das Ziel, Kosten zu senken. Preisgrenzen und Qualitätsregeln (Reiseklasse, Hotelkategorie, Mietwagenklassen) bestimmten den Alltag der Buchenden und Reisenden. Während Corona ist dies, teils wegen Mangel an Alternativen oder auch wegen Ängsten der Reisenden, aufgehoben. Der Mensch und seine Gesundheit rücken in den Mittelpunkt der Entscheidungen. Wie wird sich das nach der Pandemie entwickeln? Wird im Unternehmen dauerhaft mehr auf die Hygiene und Gesundheit und das persönliche Befinden geachtet werden, oder werden wir zeitnah zurückkehren zum „Travel as usual“?



## **Hier gibt es Infos zu vielen Fragen**

Der VDR bietet auf der Corona-Website viele nützliche Links zum RKI und dem Auswärtigen Amt:  
[www.vdr-service.de/corona](http://www.vdr-service.de/corona).



## **Über die Expertin**



© privat

Andrea Zimmermann ist seit über 25 Jahren spezialisiert auf die Prozessoptimierung im Bereich Geschäftsreisen und Veranstaltungen. Sie ist Inhaberin der Unternehmensberatung btm4u in Darmstadt, Trainerin und Coach sowie VDR-Fachausschussleiterin. Mehr auf: [www.btm4u.net](http://www.btm4u.net).

Wenn die Ängste von Reisenden aufgenommen werden, kann das zu Mehrkosten bei den Reisen führen. Es gibt Reisende, die nach Öffnung der Grenzen unerschrocken sofort wieder unterwegs sein wollen. Sie sehen einen hohen Betreuungsbedarf der Kunden, Akquise-Termine sind ihnen wichtig, um die Wirtschaft wieder anzutreiben. Diese gilt es eher vor sich selbst zu schützen. Viele Unternehmen sind deshalb auch nach den ersten Lockerungen seit Mitte Juni weiterhin sehr zurückhaltend mit der Freigabe von Reisen.

Die Vielzahl der Reisenden ist jedoch eher verunsichert. Sie haben Angst vor Ansteckung, einem erneuten Lockdown oder davor, an einem kurzfristig festgestellten Corona-Hotspot in Quarantäne gezwungen zu werden. Ängste führen zu besonderen Wünschen von Reisenden, auf die es Antworten zu finden gilt, damit die Reiseorganisatoren und Travel-Manager im Unternehmen einheitlich reagieren und antworten.

### **WIE UNTERNEHMEN ENTSCHIEDEN KÖNNEN**

Es ist wichtig, die Situation im jeweiligen Unternehmen richtig einzuschätzen und die Kommunikation rund um die Themen zur Pandemie passend zu kommunizieren. Ob Italien die Nutzung des Handgepäckfaches untersagt (bei allen Flügen, die in Italien landen oder starten) um das Gedränge dort zu verhindern, oder ob Griechenland einen separaten Einreiseantrag einführt – Reisende müssen entsprechend informiert werden. Das kann eine Aufgabe für das Reisebüro sein, wenn Buchungen dort umgesetzt werden. Jedes Unternehmen, das ohne Reisebüro arbeitet, hat hier entsprechend viele Informationen zu sammeln und an die Reisenden weiterzugeben, um aufzuzeigen, dass sich das Unternehmen Gedanken macht und Vorsorge betreibt. **II**

Andrea Zimmermann



### 7 typische Fragen und mögliche Antworten

**Frage:** *Wie steht es mit der Reinigung der Poolfahrzeuge und Mietwagen? Ich möchte lieber mit dem eigenen Pkw fahren.*

**Mögliche Antworten:** Fahrzeuge sind nach jeder Nutzung bzw. vor jeder Nutzung zu desinfizieren. Einige Unternehmen geben Reisenden Informationsblätter mit, wie ein Fahrzeug zu desinfizieren ist, damit diese das selbst übernehmen. Oder die Poolfahrzeuge werden nur einmal pro Tag vermietet und abends vom Personal desinfiziert. Das bedeutet geringere Nutzungszeiten und Mehrkosten. Mietwagenfirmen geben entsprechende Hygienezusagen.

**Frage:** *Darf ich Business Class fliegen, damit ich mehr Abstand im Flugzeug erhalte?*

**Mögliche Antworten:** Nehmen Sie Reisenden möglichst die Angst, bestens mithilfe von Informationen zu den Filteranlagen in Flugzeugen, die laut IATA (International Air Transport Association) dem Standard in OP-Sälen entsprechen. Die Ansteckung während des Fluges soll daher gering sein, die Engpässe liegen an Stellen wie der Sicherheitskontrolle, Boarding und Gepäckfachnutzung und Hygieneräumen. Einige Airlines überlegen, den Mittelsitz zu einem Sonderpreis mitbuchen zu können. Die neuen Tarifstrukturen der Airlines lassen hier flexiblere Preisgestaltungen zu, es ist möglich, dass solche Angebote in den Markt kommen. Dann gilt es zu entscheiden, ob das Unternehmen diese Mehrkosten tragen will.

**Frage:** *Das Frühstück im Hotel erscheint mir als Engpass, zeitlich und wegen der Ansteckungsgefahr. Darf ich mein Hotelfrühstück verfallen lassen und dafür Kaffee und Brötchen kaufen und abrechnen? Oder darf ich den angebotenen Zimmerservice abrechnen?*

**Mögliche Antworten:** Mit Vertragshotels kann man verhandeln und Lösungen finden, zum Beispiel, den Zimmerservice im Preis zu inkludieren. Das Frühstück wird dann vor das Zimmer gestellt und der Reisende holt es selbst hinein. Ob ein Zusatzfrühstück erstattet wird, gilt es zu entscheiden. In der vorliegenden Sonder-situation könnte man dies freigeben, wenn die Ersatzfunktion des Frühstücks außer Haus sauber dokumentiert wird.

**Frage:** *Laut Reiserichtlinie sollen wir Bahn und öPNV nutzen. Das ist mir zu unsicher, ich möchte lieber mit dem eigenen Auto fahren, da ist die Ansteckungsgefahr am geringsten. Darf ich die Kilometer abrechnen, obwohl die Reiserichtlinie das untersagt und die Erstattung auf die Kosten der Bahn begrenzt?*

**Mögliche Antworten:** In der Hauptphase der Pandemie möglicherweise ja, danach wird im Sinne der Umwelt hoffentlich bald wieder die Bahn vorgegeben. Die Bahn reinigt die Züge in engen Abständen auch während der Fahrt. Allerdings sind teils an den Gleisen die Aufenthaltsbereiche abgesperrt und das Bahnfahren, Warten oder Umsteigen wird dadurch unbequemer. Der Spagat zwischen Hygiene und Komfort ist möglicherweise schwer zu vermitteln. Die Bordrestaurants bzw. Bistros haben teils mit redu-

ziertem Angebot wieder geöffnet. Wenn das Auto genutzt wird, ist es wichtig, auf die Lenkzeiten und das Arbeitszeitschutzgesetz zu achten. Bei Reisen mit dem eigenen Pkw mit einer aktiven Arbeits- und Lenkzeit von zehn Stunden weisen viele Unternehmen eine Übernachtung an. Ob Reisende das wollen oder vielleicht doch lieber mit dem Zug reisen, gilt es zu klären. Im Unternehmen ist festzulegen, ob der Reisende die Wahl hat.

**Frage:** *Ich gehöre zu einer Risikogruppe, welche Sonderregelungen gelten für mich?*

**Mögliche Antworten:** Zunächst ist es wichtig, im Unternehmen zu klären, an wen die Mitarbeiter der sogenannten Risikogruppen laut RKI sich wenden sollen, um Details zu klären. Der Betriebsarzt unterliegt der Schweigepflicht. Niemand muss erklären, warum er einer Risikogruppe angehört, ob wegen Vorerkrankungen, Lebensalter oder aus anderen Gründen. Diese Information gehört in ein Reisendenprofil, sodass die relevanten Stellen dies erkennen können. Ob generelles Reiseverbot gelten soll oder ob Ausnahmen möglich sind, muss jedes Unternehmen für sich klären. Welchen Unfrieden es auslösen kann, wenn Risikopersonen Business Class fliegen dürfen, andere aber nicht, ist vorstellbar. Hier gilt es, mit Augenmaß zu regeln.

**Frage:** *Bei Langstreckenreisen sollen wir Umsteigeverbindungen nutzen, um Geld zu sparen. Das will ich wegen der erhöhten Ansteckungsgefahr beim zusätzlichen Boarding nicht.*

**Mögliche Antworten:** Grundsätzlich kann empfohlen werden, auf Umsteigeverbindungen, wo immer möglich, zumindest bis zum Ende der Pandemie zu verzichten. Alternativ differenziert man nach den Ländern, in denen der Umstieg stattfindet. Allerdings sagt das noch nichts über die Nationalitäten an Bord des Flugzeugs aus. Diese Entscheidung ist mit deutlichen Mehrausgaben verbunden, sollte aber im Sinne der Sicherheit und Gesundheit der Reisenden mit Augenmaß getroffen werden.

**Frage:** *Wie steht es mit einer Gefahrenzulage, wenn ich unbedingt reisen muss? Was passiert, wenn an meinem Reiseziel Corona erneut ausbricht, während ich vor Ort bin? Wer hält mich während der Reise informiert, und wie sicher kann ich sein, dass ich nach Hause reisen darf? Was ist, wenn ich inklusive meiner Familie in Quarantäne muss – wer zahlt den Verdienstausschlag meiner Familie?*

**Mögliche Antworten:** Bei solchen Themen liegt die Entscheidung nicht im Travel-Management. Gefragt ist hier der Personalbereich, gemeinsam mit Betriebsärzten, Juristen und möglicherweise einem Corona-TaskForce-Team. Für das Travel-Management ist es wichtig, die Informationen aufzubereiten, damit Reisende diese erhalten können. Es ist möglich, dass bei dem Thema Quarantäne das Infektionsschutzgesetz greift, dies können Juristen bewerten.