

Ein praktischer Leitfaden

# Spotlight on Business Travel

Wissenswertes zur Norm  
ISO 31030 für das Management  
von Reiserisiken

Von

**Commercial Risk**<sup>CR</sup>  
*Insurance & Risk Management News*

in Kooperation mit

**CHUBB**<sup>®</sup>





# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>Janene Blizzard</b> Chubb Vice President Accident & Health, EMEA
<b>Kapitel 1</b>	<b>Die Entstehung der Norm ISO 31030</b>
<b>Kapitel 2</b>	<b>Neue Risiken bei Geschäftsreisen</b>
<b>Kapitel 3</b>	<b>Umsetzung der Norm ISO 31030</b>
<b>Kapitel 4</b>	<b>Die Rolle der Versicherung</b>

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir in diesem Report das generische Maskulinum. Die in diesem Report verwendeten Personenbezeichnungen und personenbezogenen Wörter beziehen sich auf alle Geschlechter.





# Experten



**Janene Blizzard**

Vice President Accident & Health,  
EMEA  
**Chubb**



**Xavier Florit**

Regional Head of Corporate  
Accident & Health, Continental  
Europe & Middle East, North Africa  
**Chubb**



**Leon Burton**

Head of Accident & Health  
Corporate, UK, Ireland and  
South Africa  
**Chubb**



**James Wood**

Regional Security Director,  
Northern Europe  
**International SOS**

Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



# Einleitung



## Janene Blizzard

Vice President Accident & Health, EMEA, Chubb

Einer globalen Pandemie lässt sich nur wenig Positives abgewinnen. Aber eine gute Nachricht ist das gestiegene Bewusstsein für Geschäftsreisrisiken und die Notwendigkeit einer angemessenen Vorbereitung, einschliesslich Versicherung.

Statistiken der Global Business Travel Association (GBTA)<sup>1</sup> zeigen, dass die Ausgaben für internationale Geschäftsreisen bis Ende 2023 um 24 % steigen werden. Diese Entwicklung folgt auf einen Rückgang von 53,58 % im Jahr 2020 aufgrund der COVID-19-Pandemie, ein geringfügiges Wachstum 2021 um 5,5 % sowie einer Steigerung um 33,8 % im Jahr 2022.

Auch die Reisebereitschaft der Beschäftigten hat wieder zugenommen. Eine Online-Umfrage der GBTA<sup>2</sup> ergab, dass sieben von zehn Befragten der Meinung waren, dass ihre Mitarbeitenden wieder Lust auf Geschäftsreisen haben. Das ist der höchste Stand seit November 2020!

Die GBTA-Umfrage stimmt mit den internen Erkenntnissen von Chubb überein. Eine Umfrage unter mehr als 2.000 Geschäftsreisenden aus aller Welt im November 2021<sup>3</sup> ergab, dass eine überwältigende Mehrheit der Befragten (84 %) die Rückkehr zu Geschäftsreisen begrüsst, aber fast genauso viele (81 %) schenken der Reiseversicherung ihres Unternehmens nun mehr Aufmerksamkeit, während 79 % darauf vertrauten, dass ihr Unternehmen sich kümmert, falls sie auf einer Reise erkranken.

Die Ausgaben für internationale Geschäftsreisen werden bis Ende 2023 um

# 24%

steigen.

Einleitung

Die Entstehung der Norm ISO 31030

Neue Risiken bei Geschäftsreisen

Umsetzung der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung

1 <https://www.statista.com/statistics/324786/global-business-travel-spending-growth-forecast/>

2 <https://www.gbta.org/wp-content/uploads/30th-Key-Highlights-ppt-Business-Travel-Outlook-Poll-January-31-2023-FINAL.pdf>

3 <https://www.chubb.com/th-en/articles/business-travel-survey-result.html>



Durch COVID-19 sind nicht unbedingt neue Risiken entstanden, aber die Pandemie hat das Bewusstsein für Trends geschärft, die bereits vorher vorhanden waren, jetzt aber an Bedeutung gewonnen haben – zum Beispiel das Risiko von Infektionskrankheiten, Störungen durch geschlossene Grenzen und grosse soziale Instabilität.

Ein bedeutender Fortschritt beim Management von Geschäftsreiserisiken ist die ISO 31030 – die erste globale Norm zu diesem Thema. Sie wurde im September 2021 fertiggestellt und in 70 Ländern verabschiedet.

Die Norm bietet Unternehmen eine Benchmark, um Rahmenbedingungen für das effektive Management von Reiserisiken zu bewerten, zu entwickeln und umzusetzen. Zwar hat die Norm keine Gesetzeskraft, aber ISO 31030 dürfte als globale Orientierungsbasis für das Management von Reiserisiken gelten.

Klare rechtliche Verpflichtungen der Arbeitgeber und die zunehmende Komplexität globaler Risiken führen dazu, dass einfache Vorkehrungen nicht mehr ausreichen. Die ISO-Norm hebt auch hervor, dass Unternehmen einen analytischen Ansatz benötigen, um die Risiken von Geschäftsreisen in ihrem Risikomanagement zu erfassen und zu bilanzieren.

**Dieser Report erläutert das sich verändernde Umfeld für Geschäftsreisen und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Fürsorgepflicht. Darin wird auch beschrieben, wie die Norm ISO 31030 Unternehmen dabei unterstützen kann, diese Verpflichtungen zu erfüllen. Der Report enthält ebenfalls eine Checkliste für Unternehmen, die ihren Managementplan für Reiserisiken auswerten möchten.**

Ferner werden in diesem Report weitere Vorteile dargelegt, wie beispielsweise der Beitrag zur generellen Resilienz eines Unternehmens und die Identifizierung der Risiken, die an Dritte übertragen werden können, wie z. B. Versicherer.

Der Versicherungsbranche kommt in diesem sich ständig weiterentwickelnden Bereich eine Schlüsselrolle zu. Broker, Versicherer und Anbieter von Assistance-Leistungen spielen eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung ihrer Kunden zur Schaffung eines soliden Rahmens für das Risikomanagement, das das wichtigste Kapital ihres Unternehmens schützt: ihre Mitarbeitenden.

Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung

„Unternehmen sollten einen analytischen Ansatz verfolgen, um die Risiken von Geschäftsreisen im Rahmen ihres Risikomanagements zu erfassen und zu berücksichtigen.“

## Kapitel 1

# Die Entstehung der Norm ISO 31030

Die Norm ISO 31030 für das Management von Reiserisiken legt als erste Norm fest, wie Unternehmen eine ganzheitliche Sicht auf Reiserisiken entwickeln und pflegen können. Sie folgt auf die Einführung der Norm ISO 31000 2018 über das Risikomanagement, die für Risikomanager ein wichtiger Meilenstein war, und hat das Potenzial, genauso entscheidend für das Management von Geschäftsreisen zu sein.

Laut Kevin Myers, Vorsitzender der ISO-Expertengruppe, die die Norm erstellt hat, können Unternehmen ihre Mitarbeitenden mit ISO 31030 nicht nur umfassend schützen, sondern auch belegen, dass ihre Entscheidungen in Bezug auf Risiken auf soliden und zuverlässigen Informationen basieren.

„Reiserisiken ändern sich in Abhängigkeit von Reisezielen, der politischen oder gesundheitlichen Lage, und es gibt keine Regeln, die für jedes Reiseziel oder Reiseprofil passen“, so Myers. „Die ISO 31030 ist ein wichtiges Instrument, das Unternehmen dabei unterstützt, einen realistischen und umfassenden Plan zu erstellen, um alle Eventualitäten abzudecken und ihre Mitarbeitenden auf Reisen zu schützen.“<sup>4</sup>

Seit Jahrzehnten liegt das Reiserisikomanagement weitgehend in der Verantwortung von Sicherheitsmanagern, Risiko- und Versicherungsmanagern oder Personalabteilungen. Die Norm macht jedoch deutlich, dass ein robustes Programm für das Management von Reiserisiken andere wichtige Interessensvertreter einbeziehen muss: direkte Vorgesetzte, Einkauf, IT und Rechtsabteilung sowie die Reisenden selbst. Und sie wurde für Unternehmen jeder Grösse konzipiert, von Kleinunternehmen bis hin zu grossen multinationalen Konzernen.

**Warum wurde die ISO 31030 erstellt? Die wichtigste treibende Kraft war die Mitarbeiternachfrage und die Erkenntnis, dass ein einheitlicher Ansatz gegenüber Reiserisiken nicht mehr sinnvoll ist, insbesondere angesichts der sich verändernden Trends bei Geschäftsreisen und der Risiken, die sich aus diesen Veränderungen ergeben haben.**

<sup>4</sup> <https://www.iso.org/news/ref2730.html>

Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



**„Die ISO 31030 ermöglicht es Unternehmen, ihre Mitarbeitenden nicht nur umfassend zu schützen, sondern auch zu belegen, dass ihre Entscheidungen in Bezug auf Risiken auf soliden und zuverlässigen Informationen basieren.“**



## Kapitel 2

# Neue Risiken bei Geschäftsreisen

## Sich verändernde Reisetrends

Im November 2020 prognostizierte Microsoft-Mitbegründer Bill Gates auf dem Höhepunkt der Pandemie vor dem Hintergrund einer Welt im Lockdown, dass über 50 % der Geschäftsreisen nach der Pandemie nicht mehr stattfinden würden. Auch weil Arbeiten von zu Hause aus möglich sei, werde es eine „sehr hohe Hemmschwelle“ geben, um Auslandsreisen rechtfertigen zu können.<sup>5</sup>

Die Unternehmensführung von Microsoft war zu jener Zeit anderer Meinung. Judson Althoff, Executive Vice President, zuständig für den weltweiten Microsoft-Vertrieb, rechnete vielmehr damit, dass Geschäftsreisen wieder ihren früheren Stand erreichen werden.<sup>6</sup>

Wie Althoff vorausgesagt hatte, kehrte der internationale Reiseverkehr zurück. „Wir rechneten für Geschäfts- und Freizeitreisen 2021 mit einer Rückkehr zum Niveau vor der Pandemie“, so Xavier Florit, Regional Head of Corporate, Accident & Health, Continental Europe bei Chubb. „Während sich Freizeitreisen schon eher erholten, gilt dies für Geschäftsreisen erst seit diesem Jahr.“

Seit der Pandemie gab es jedoch einige Veränderungen in den Reisegewohnheiten von Unternehmen mit Sitz in Europa. Florit zufolge haben Langstreckenflüge wieder ihren früheren Stand erreicht, während die Anzahl von Kurzstreckenflügen zurückging.

Dies ist zum Teil dem Versuch geschuldet, Betriebskosten zu senken und die Sicherheitsrisiken zu verringern. Doch es geht auch darum, den CO<sub>2</sub>-Fussabdruck der Unternehmen zu reduzieren. Statt Kurzstreckenflüge nutzen Unternehmen verstärkt Videokonferenzen. „Mitarbeiter haben erkannt, dass sie für ein einstündiges Meeting nicht nach Frankreich reisen müssen, sondern dies per Videokonferenz erledigen können“, so Florit.

**„Geschäftsreisende sind sich mittlerweile der Risiken bewusst, denen sie im Ausland ausgesetzt sein können. Sie wollen vorausplanen und vorbereitet sein, und ihre Arbeitgeber müssen dieser Forderung Rechnung tragen.“**

**Xavier Florit, Chubb**

<sup>5</sup> <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

<sup>6</sup> <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

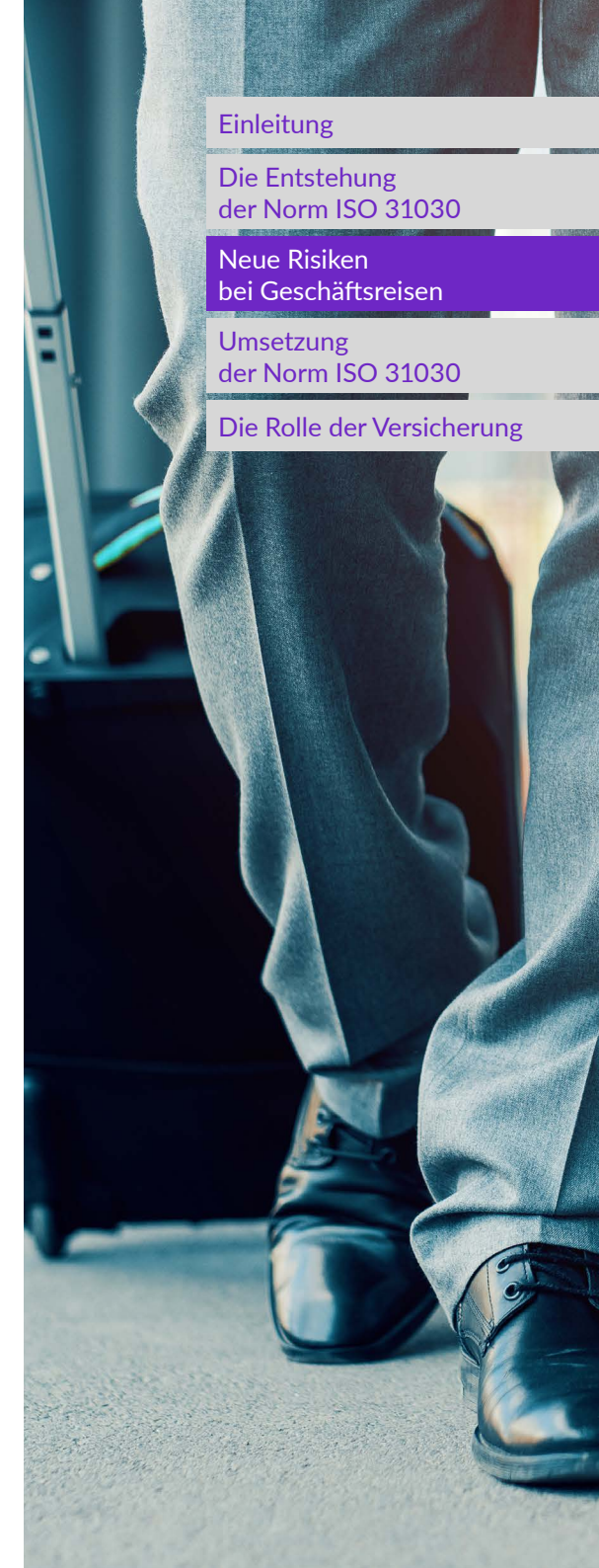
Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



Und mit Blick auf Langstreckenflüge sind Geschäftsreisende nicht mehr dazu bereit, kurzfristig ins Flugzeug zu steigen oder zwei Tage vor einem geplanten Treffen einen Flug zu buchen. „Geschäftsreisende sind sich mittlerweile der Risiken bewusst, denen sie im Ausland ausgesetzt sein können,“ so Florit. „Sie wollen vorausplanen und vorbereitet sein, und ihre Arbeitgeber müssen dieser Forderung Rechnung tragen.“

Folglich müssen sich die Unternehmen mit den zahlreichen Risiken vertraut machen, die auf Geschäftsreisen bestehen, und wissen, wie diese Risiken durch Veränderungen des Reiseverhaltens, geopolitische Spannungen, wirtschaftliche Entwicklungen, Nachhaltigkeitsbedenken und andere Faktoren beeinflusst werden.

## Risiken von Geschäftsreisen

Die Risiken von Geschäftsreisen reichen in puncto Schweregrad von unbedeutend bis kritisch. Am kritischen Ende des Spektrums stehen Ereignisse wie Entführung und Lösegelderpressung, politische Gewalt, Unruhen, Raubüberfall, Körperverletzung, schwere Verletzungen und Erkrankungen.

Am anderen Ende des Spektrums liegen weniger schwerwiegende und häufigere Ereignisse wie Reiseunterbrechungen und harmlose Erkrankungen. „Bei der Überprüfung unseres Portfolios stellen wir einen Rückgang der Häufigkeit fest, während der Schweregrad zugenommen hat“, so Leon Burton, Head of Accident & Health Corporate, UK, Ireland and South Africa. „Viele geringfügige Risiken lassen sich leichter mindern, insbesondere im Hinblick auf gesundheitsbezogene Ansprüche.“

Eine Zunahme der zivilen Unruhen und der politischen Proteste in Grossstädten auf der ganzen Welt hat zu einem Anstieg von Reiseunterbrechungen geführt.

## „Unternehmen müssen sich erst mit diesen neuen Regionen vertraut machen und dürfen nicht vergessen, dass Schwellenländer in der Regel mehr Risiken bergen als Industrieländer.“

**Leon Burton, Chubb**

Gleiches gilt für Streiks, die zu Flugausfällen und zur Nichtverfügbarkeit von öffentlichen Verkehrsmitteln geführt haben.

Aber nicht nur Grossstädte bergen Risiken für Geschäftsreisende. Reisen an unbekannte Orte werden häufiger, da Unternehmen in Schwellenländern nach Wachstum und neuen Absatzmöglichkeiten suchen. „Unternehmen müssen sich erst mit diesen neuen Regionen vertraut machen und dürfen nicht vergessen, dass Schwellenländer in der Regel mehr Risiken bergen als Industrieländer“, so Burton.

Zudem sind durch unscharfe Abgrenzungen zwischen Privat- und Berufsleben neue Risiken für Geschäftsreisen entstanden. So ist beispielsweise durch die Zunahme der Arbeit von zu Hause aus ein Grau-Bereich entstanden, in dem das Ferienhaus eines Mitarbeiters zu seinem Arbeitsplatz werden kann. Oder Reisende können sich dafür entscheiden, in einer über Airbnb gebuchten Unterkunft anstatt im Hotel zu übernachten, was möglicherweise grössere Risiken mit sich bringt.

Dieses geänderte Geschäftsreiseverhalten und seine Auswirkungen auf das Risikomanagement sind bei der Umsetzung und Anwendung der Norm ISO 31030 zu berücksichtigen.

Einleitung

Die Entstehung der Norm ISO 31030

Neue Risiken bei Geschäftsreisen

Umsetzung der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung

ures

Arrivals  



## Kapitel 3

# Umsetzung der Norm ISO 31030

Die ISO-Norm wurde für Unternehmen jeder Grösse entwickelt und bietet sich im Wesentlichen für drei Nutzungsformen an:

- Für Unternehmen, die gerade erst mit dem Risikomanagement beginnen und die Norm als Leitfaden betrachten
- Für Unternehmen, die bereits begonnen haben, einen Rahmen für das Risikomanagement zu entwickeln, sich aber nicht ganz sicher sind, ob sie auf dem richtigen Weg sind
- Für Unternehmen mit ausgereifter Reiserisikokompetenz, die prüfen wollen, ob diese mit den bestmöglichen Verfahren übereinstimmt

Viele Unternehmen sind bereits mit anderen ISO-Normen wie 45001 (Arbeits- und Gesundheitsschutz) und 9001 (Qualitätssicherung) vertraut und oft schon zertifiziert. Die ISO 31030 kann in diese Normen integriert werden, so dass die Umsetzung für ein Unternehmen einfacher und weniger aufwändig ist, wenn diese Normen bereits angewendet werden.

Es gibt drei Hauptziele, die Unternehmen mit der Anwendung der Leitlinien der Norm erreichen wollen:

- Bessere Identifizierung von Aufgaben und Zuständigkeiten in Verbindung mit dem Management von Reiserisiken: Integration der HR-, Mobilitäts-, Reise- und Risikofunktionen
- Effektivere Prüfung von Plänen und Verfahren
- Systematischere Umsetzung der Compliance

Einleitung

Die Entstehung der Norm ISO 31030




Neue Risiken bei Geschäftsreisen

Umsetzung der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



**Um Unternehmen bei der Bewertung ihres aktuellen Reiserisikoansatzes zu helfen, haben wir eine vereinfachte Checkliste mit acht Fragen entwickelt, um die Bewertungspläne für Reiserisiken mit der ISO-Norm zu vergleichen.**

Frage	ISO-Klausel	Grün 	Gelb 	Rot 
1. Wie gut kennen Sie die Funktionsweise Ihres Unternehmens, an welchen Orten es präsent ist, wer aus welchem Grund reist, und wie sich dies auf die Risiken auswirkt, denen die Mitarbeiter auf Reisen ausgesetzt sind?	4.1	Wir sind uns der internen und externen Faktoren, die sich auf die Risiken von Geschäftsreisen auswirken, umfassend bewusst.	Einiges wurde unternommen, um dies zu berücksichtigen, aber die Arbeiten sind unvollständig und/oder nicht dokumentiert/wurden seit einiger Zeit nicht überprüft.	Daran haben wir noch gar nicht gearbeitet.
2. Inwieweit befasst sich die Unternehmensführung mit Reiserisiken und unterstützt ein effektives Reiserisikomanagement?	5.1	Es besteht ein klares Engagement auf höchster Ebene zu diesem Thema, das durch angemessene Zeit und Ressourcen unterstützt wird.	Die Unternehmensführung ist gut darin, zu reagieren, wenn sie von Problemen hört, ist aber noch nicht proaktiv. Wir haben die meisten Ressourcen, die wir brauchen, aber nicht alle.	Die Unternehmensführung muss sich erst noch im Reiserisikomanagement engagieren.
3. Haben Sie eine Reiserisikomanagement-Richtlinie mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten</li> <li>• vorgegebenen Zielen</li> <li>• einem Umsetzungsplan?</li> </ul>	5.2 5.3 5.4 5.6	Wir verfügen über eine gut etablierte Reiserisikomanagement-Richtlinie.	Wir haben das Verfahren eingeleitet, müssen jedoch sicherstellen, dass es der besten Marktpraxis entspricht.	Daran haben wir noch gar nicht gearbeitet.
4. Haben Sie ein Bewertungsverfahren für Reiserisiken durchlaufen, bei dem alle relevanten Risiken identifiziert, analysiert und bewertet werden?	6.1 6.2 6.3 6.4	Wir haben dieses Verfahren durchlaufen.	Wir haben dieses Verfahren eingeleitet, aber es gibt noch Lücken, die wir berücksichtigen müssen.	Daran haben wir noch gar nicht gearbeitet.
5. Verfügen Sie erforderlichenfalls über die nachstehenden Kontrollen, um Reiserisiken zu steuern? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genehmigung vor Reiseantritt</li> <li>• Einschränkungen hinsichtlich des Ortes und des Zeitpunkts von Reisen und Aufhalten</li> <li>• allgemeine Reiseversicherung</li> <li>• spezielle Versicherungen, beispielsweise gegen Entführung und Lösegelderpressung</li> <li>• Schulung und Information für Reisende</li> <li>• Möglichkeit, mit den Reisenden in Kontakt zu bleiben.</li> </ul>	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.2 7.3.3 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Wir haben eine Reihe von Kontrollen identifiziert und umgesetzt, um sicherzustellen, dass die Risiken für Reisende angemessen gesteuert werden.	Einige Kontrollen sind vorhanden, aber es gibt Lücken, die wir berücksichtigen müssen.	Diese Massnahmen müssen wir noch in mehreren Bereichen umsetzen. Es ist hauptsächlich Aufgabe der Reisenden, auf sich selbst zu achten.
6. Hat Ihre Organisation die relevanten internen und externen Stakeholder einbezogen und ihnen die Reiserisikomanagement-Richtlinie und -Verfahren mit Blick auf ihre Umsetzung mitgeteilt?	8.1 8.2	Wir haben dieses Verfahren vollständig durchlaufen.	Wir haben dieses Verfahren teilweise abgeschlossen.	Daran haben wir noch gar nicht gearbeitet.
7. Inwieweit verfügen Sie über Überwachungs- und Nachbereitungsverfahren, damit Reisende Feedback zu ihren Reisen geben können, die zur Aktualisierung des Reiserisikobewertungsplans genutzt werden können?	9.1	Wir führen vollständige Überprüfungs- und Überwachungsverfahren mithilfe von Umfragen, Kennzahlen und Benchmarking durch.	Wir stellen einige Überprüfungs- und Überwachungsverfahren zur Verfügung.	Daran haben wir noch gar nicht gearbeitet.
8. Verfügen Sie über Aufzeichnungs- und Berichtsverfahren, die alle relevanten Daten zum Management von Reiserisiken erfassen?	10.1	Wir verfügen über ein umfassendes Aufzeichnungs- und Berichtsverfahren, das alle relevanten Daten erfasst.	Wir erfassen und melden einige, aber nicht alle Vorfälle/Daten.	Daran haben wir noch gar nicht gearbeitet.



Die Checkliste gibt Unternehmen einen Hinweis auf den Reifegrad ihres Reiserisikoplane und hebt Bereiche hervor, die einer Änderung oder Einbeziehung bedürfen. Sie hilft auch bei der Implementierung der Prozesse, Systeme und Instrumente, die für ein wirksames Management von Reiserisiken erforderlich sind.

In dem vollständigen ISO 31030-Leitfaden finden Unternehmen detaillierte Informationen darüber, wie sie mit diversen Reiserisikoaspekten angemessen umgehen können. Nicht alle Reisen erfordern das gleiche Mass an Sorgfalt in puncto Risikobewertung und Management. Der Leitfaden bietet Unternehmen auch die Möglichkeit zu zeigen, dass Reiseentscheidungen getroffen werden auf Basis ihrer Fähigkeit, Risiken mit internen Ressourcen oder externer Unterstützung zu behandeln.

Zusätzlich bietet der Leitfaden eine umfassende Reihe von Optionen zur Handhabung von Risiken, die ein Unternehmen in Betracht ziehen kann, und hilft Unternehmen aufzuzeigen, dass ihre Entscheidungen zur Bewältigung von Reiserisiken auf soliden und zuverlässigen Informationen beruhen.

Darüber hinaus ist es entscheidend, dass der Reiserisikomanagementplan in der gesamten Organisation konsequent umgesetzt wird, so Janene Blizzard, Chubb Vice President Accident & Health, EMEA. „Unerwartete Ereignisse machen keinen Unterschied zwischen Nachwuchskräften und leitenden Mitarbeitenden. Deshalb müssen die Rahmenbedingungen für CEOs und Hauswarte gleichermassen gelten“, so Blizzard.

„Es ist entscheidend, dass ein Reiserisikomanagementplan auf Vorstandsebene unterstützt wird und dass das Management den Mitarbeitenden den Plan erläutern kann.“

**Janene Blizzard, Chubb**

Einleitung

Die Entstehung der Norm ISO 31030

Neue Risiken bei Geschäftsreisen

Umsetzung der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



## Weiterentwicklung der Managementpläne für Reiserisiken

**Etlche Bereiche wurden in bisherigen Reiserisikoplänen kaum berücksichtigt. Durch die ISO-Norm wird ihre Bedeutung hervorgehoben:**

### Fürsorgepflicht



Sie ist seit der Pandemie sowohl für Arbeitgeber als auch für Arbeitnehmer ein wichtiges Thema geworden. Die Norm 31030 verweist auf eine allgemeine Definition der Fürsorgepflicht, soll aber keinen spezifischen Leitfaden zu den damit verbundenen rechtlichen Fragen bieten. Sie bestätigt jedoch, dass sich die Verpflichtungen von Arbeitgebern gegenüber ihren Arbeitnehmern geändert haben.

In den letzten zehn Jahren haben wir beobachtet, wie Arbeit und Freizeit („Bleisure“) sowie Homeoffice in die Risikomanagementpläne für Unternehmensreisen aufgenommen wurden und wie sich dies auf die Fürsorgepflicht auswirken kann. Es ist entscheidend, das Engagement der Mitarbeitenden und ein klares Verständnis der Reiserisikoplanung zu gewährleisten und darzulegen, wie sie den einzelnen Mitarbeiter berücksichtigt. Man kann zwar Rahmenbedingungen schaffen, aber wenn die Mitarbeiter sie nicht verstehen und sich nicht daran halten, ist das problematisch. Hier kann die Norm 31030 helfen, indem sie vor Augen führt, was Unternehmen im Hinblick auf Reiserisikopläne tun können und sollten.

### Einbindung weiterer Abteilungen



Als Versicherer früher mit Unternehmen über ihre Vorkehrungen für Geschäftsreisen sprachen, wandten sie sich ausschliesslich an Risiko- oder Personalmanager. Inzwischen werden weitere Abteilungen einbezogen, die die Risiken und Auswirkungen von Geschäftsreisen auf die Fürsorgepflicht des Unternehmens verstehen sollten.

Das gilt insbesondere für das Senior Risk Management, das eine entscheidende Rolle bei der Sicherstellung der Einbindung des restlichen Unternehmens und bei der Festlegung der Firmenkultur spielt. Die ISO-Norm bietet Leitlinien für die Einbindung interner und externer Stakeholder, um eine wirksame Umsetzung und Kommunikation der Richtlinien und Verfahren eines Unternehmens im Reiserisikomanagement zu gewährleisten.

### Bedeutung von Tests und Schulungen



Die Nachbereitung von Reisen ist wichtig, weil sie dabei hilft, relevante Informationen zu erfassen, anhand derer die Reiseplanung eines Unternehmens verbessert werden kann. Risikomanager und Versicherer sind traditionell sehr gut darin, Informationen zu Gesundheit und Sicherheit zu erfassen, sind generell aber weniger mit Zwischenfällen und Beinaheunfällen auf Geschäftsreisen vertraut. Auf diese Weise wird die Gelegenheit verpasst, wichtige Informationen zu erhalten, die zu einer Verbesserung der Reiserisikomanagementpläne beitragen können, darunter die Verfügbarkeit von Verkehrsmitteln, die Qualität der Unterkunft, eine angemessene Ruhezeit vor der Rückkehr ins Büro und weitere reisebezogene Informationen.

Tests und Schulungen für Führungskräfte und Vorgesetzte zur Verbesserung der Prozesse rund um Geschäftsreisen sind ebenfalls vorteilhaft. Ein Beispiel ist das Genehmigungsverfahren – wer es durchführt und wie es abläuft. Normalerweise ist der Preis bei der Buchung von Reisen das ausschlaggebende Element, aber sobald ein risikobasierter Ansatz eingeführt wird, kann dies zusätzliche Sorgen und Unsicherheit

Einleitung

Die Entstehung der Norm ISO 31030

Neue Risiken bei Geschäftsreisen

Umsetzung der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung





bei den direkten Vorgesetzten auslösen, was das Buchungsverfahren verlangsamt. Unternehmen sollten die ISO 31030-Norm als Referenz verwenden, um einen vielschichtigen, risikobasierten Ansatz für die Organisation von Geschäftsreisen einzuführen, der die Verfahren nicht verlangsamt und im Verhältnis zum bestehenden Risiko steht.

## Firmenkultur



Für Unternehmen ist es wichtig, die richtige Firmenkultur für Geschäftsreisen zu fördern – eine Verantwortung, die laut Janene Blizzard von Chubb in erster Linie bei der Geschäftsleitung liegt. „Die Kultur wird von den Menschen an der Spitze des Unternehmens vorgegeben. Deshalb ist es entscheidend, dass ein Reiserisikomanagementplan auf Vorstandsebene unterstützt wird und dass das Management den Mitarbeitenden den Plan erläutern kann.“

„Auch muss sichergestellt sein, dass die Mitarbeiter genau wissen, welche Hilfe ihnen im Ausland zur Verfügung steht – was nicht immer der Fall ist“, so James Wood, Regional Security Director, Northern Europe, bei der international tätigen Firma für das Management von Gesundheits- und Sicherheitsrisiken International SOS.

So sagt Wood beispielsweise, dass International SOS in einigen Fällen festgestellt hat, dass Mitarbeiter während ihrer Reise keine ambulante medizinische Versorgung in Anspruch nahmen, es aber nach Reisen einen dramatischen Anstieg der Abwesenheiten gab. Die Informationen deuten darauf hin, dass Menschen in der Regel keine medizinische Hilfe im Ausland suchen und stillschweigend leiden, bis sie nach Hause zurückkehren.

„Es handelt sich um eine Kombination aus fehlendem Wissen über den Zugang zu medizinischer Versorgung und dem Widerwillen, sich im Ausland mit solchen Problemen auseinanderzusetzen“, so Wood. „Es geht sowohl um die kulturelle Einstellung als auch um das Verfahren an sich. Durch die Norm soll dies überwunden

werden, damit die Menschen medizinische Versorgung in Anspruch nehmen, auch in Ländern, in denen sie mit der medizinischen Infrastruktur nicht vertraut sind.“

## Aktuelle Entwicklungen



Wie bei jeder neuen Norm besteht noch Verbesserungsbedarf, und es ist zu erwarten, dass in Zukunft Änderungen vorgenommen werden, auch wenn es sich hierbei eher um Ergänzungen und Anpassungen als um grundlegende Änderungen handelt.

Zusätzliche Arbeit ist bei den Ausnahmeregelungen erforderlich. Die Norm erkennt zu Recht an, dass selbst bei den besten Reiserichtlinien nicht alle Ereignisse erfasst werden können. Manche Reisen müssen möglicherweise ausserhalb der Richtlinien gebucht werden. Die Norm unterstützt die Idee, dass der Bezugsrahmen ganzheitlich sein muss und nicht durch Parameter eingengt werden darf. Damit wird anerkannt, dass es ein Verfahren geben muss, anstatt selbst ein Verfahren zu sein.

Eine weitere aktuelle Weiterentwicklung ist der zertifizierbare Status der Norm. Bei der ISO gibt es zwei Arten von Normen: Das erste sind zertifizierte Normen, die eine offizielle Validierung der Compliance ermöglichen; das zweite sind Bezugsrahmen für die Entwicklung von eigenen Best Practices ohne Zertifizierung.

Manche Unternehmen sind bestrebt, die ISO 31030 zu verwenden, damit sie ihr Engagement für das Risikomanagement von Reisen aufzeigen können, das sie langfristig durch ein Zertifizierungsverfahren öffentlich validieren wollen. Wenn die ISO 31030 in Zukunft eine zertifizierbare Norm wird, bedeutet eine jetzige Übernahme der Norm, dass die Zertifizierung weniger arbeitsintensiv ist, sobald sie möglich ist. Der eventuelle Nachteil ist, dass dann nur noch irgendwelche Kästchen angekreuzt werden; dabei braucht es einen ganzheitlichen Ansatz und nicht Compliance nur um der Compliance willen.

Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



## Kapitel 4

# Die Rolle der Versicherung

Die Norm ISO 31030 wird dazu beitragen, die Rolle der Versicherung bei der Minderung des Reiserisikos zu stärken. Reiseversicherungspolicen sind umfassender geworden und wie bei Reiserisikomanagementplänen ist der Abschluss von Reiseversicherungen kein einheitliches Verfahren mehr. „Die Policen berücksichtigen das Ziel und die Dauer der Reisen, die Grösse des Unternehmens und die Anzahl der Mitarbeitenden“, so Xavier Florit.

Es besteht Einigkeit darin, dass Versicherungen nicht nur ein finanzielles Sicherheitsnetz für Unternehmen bieten, sondern auch eine von vielen präventiven Massnahmen für Arbeitnehmende sind. Laut James Wood von International SOS sollte daher die Reiseversicherung als Vorteil und nicht als Vorgabe für die Arbeitnehmer angesehen werden.

Versicherer sollten auch in den Prozess der Erstellung oder Aktualisierung eines Reiserisikoplans eines Unternehmens einbezogen und nicht nur als Aussenstehende über Änderungen informiert werden. „Ein wirklich guter Reiserisikomanagementplan muss alle relevanten Stakeholder und Beteiligten einbeziehen, die dabei eine Rolle spielen. Und wir wissen, dass Versicherungsunternehmen hier eine wichtige Rolle spielen“, so Wood.

Die grösste Veränderung seitens der Versicherer in Bezug auf Geschäftsreisen ist der Übergang von reaktiv zu proaktiv, so Leon Burton von Chubb. „Traditionell haben Versicherer ihre Fähigkeit in den Vordergrund gestellt, zu reagieren, sobald eine Schadenmeldung eingeht. Inzwischen geht es um den Umfang und die Zugänglichkeit der Dienstleistungen, die Teil der Policen sind“, sagt er.

Diese Leistungen können beispielsweise Beratungen in puncto psychischer Gesundheit im Anschluss an eine Reise oder eine Reihe von Instrumenten umfassen, die Reisenden sowohl vor als auch während einer Reise zur Verfügung gestellt werden.

Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung





## Ein proaktiver Partner

Versicherer können Reisetrainings im Rahmen von Online-Kursen anbieten, Informationen vor der Abreise und Zugang zu Online-Portalen mit Reise- und Visainformationen bereitstellen. Versicherer können auch Links zu spezialisierten Assistance-Anbietern für Reisende einrichten, die in Hoch-Risiko-Regionen reisen, sowie Apps mit GPS-Tracking und interaktiven Dashboards.

Durch diese Innovationen erhalten Kunden Zugriff auf etwas Greifbares, das ihren Verpflichtungen im Rahmen der Fürsorgepflicht Rechnung trägt. Burton zufolge erhalten Reisende durch diese eingebetteten Dienstleistungen Zugang zu standortspezifischen Warnungen und Hinweisen zu örtlichen Einrichtungen, während sie Arbeitgebern ein einfaches Werkzeug zur Umsetzung ihrer eigenen Sicherheits- und Überwachungsverfahren zur Verfügung stellen.

Auch der Zugriff auf die Antwort des Versicherers wird durch die One-Touch-Verbindung zu Assistance-Diensten vereinfacht und rund 70 % der Reiseschäden werden inzwischen über Online-Apps wie das Schadenmeldungsportal von Chubb gemeldet.

„Auch nach einer Reise ist das Feedback wichtig“, so Janene Blizzard von Chubb. „Unternehmen sollten Zeit für die Nachbereitung von Reisen vorsehen, auch wenn keine Zwischenfälle eingetreten sind, um wertvolle Rückmeldungen für die Weiterentwicklung ihrer Richtlinien zu erhalten.“

Auch die Rolle des Vermittlers hat sich verändert. Alle Versicherer bieten vergleichbaren Schutz, weshalb die Rolle des Brokers so wichtig ist, um zu verstehen, wie diese Leistungen funktionieren. Angebote für Reiseversicherungen konzentrieren sich nicht mehr

**„Ein wirklich guter Reiserisikomanagementplan muss alle relevanten Stakeholder und Beteiligten einbeziehen, die dabei eine Rolle spielen. Und wir wissen, dass Versicherer hier eine wichtige Rolle spielen.“**

**James Wood, International SOS**

nur auf den Preis, sondern enthalten viele weitere Fragen zu Bedingungen, Ausschlüssen und Anfragen nach Schadeninformationen.

Die Herausforderung besteht darin, die Bedürfnisse der Reisenden zu verstehen: den Grund für ihre Reise, die Branche, in der sie arbeiten, und ihr Reiseziel. „Sie erwarten Informationen vor und nach der Reise und eine ständige Unterstützung während der Reise. Das Verfahren zur Meldung von Zwischenfällen muss klar sein. Da kann man nicht improvisieren“, so Florit.

Die unmittelbare Folge der Pandemie ist eine erhöhte Aufmerksamkeit und ein verstärktes Bewusstsein für Risiken in allen Lebensbereichen, einschliesslich Geschäftsreisen. Das erwarten Mitarbeiter von ihrem Arbeitgeber, und die effektive Anwendung der Norm ISO 31030 zum Entwickeln und Testen eines umfassenden Reiserisikomanagements ist ein entscheidendes Instrument, um diese Erwartung zu erfüllen.

Einleitung

Die Entstehung der Norm ISO 31030

Neue Risiken bei Geschäftsreisen

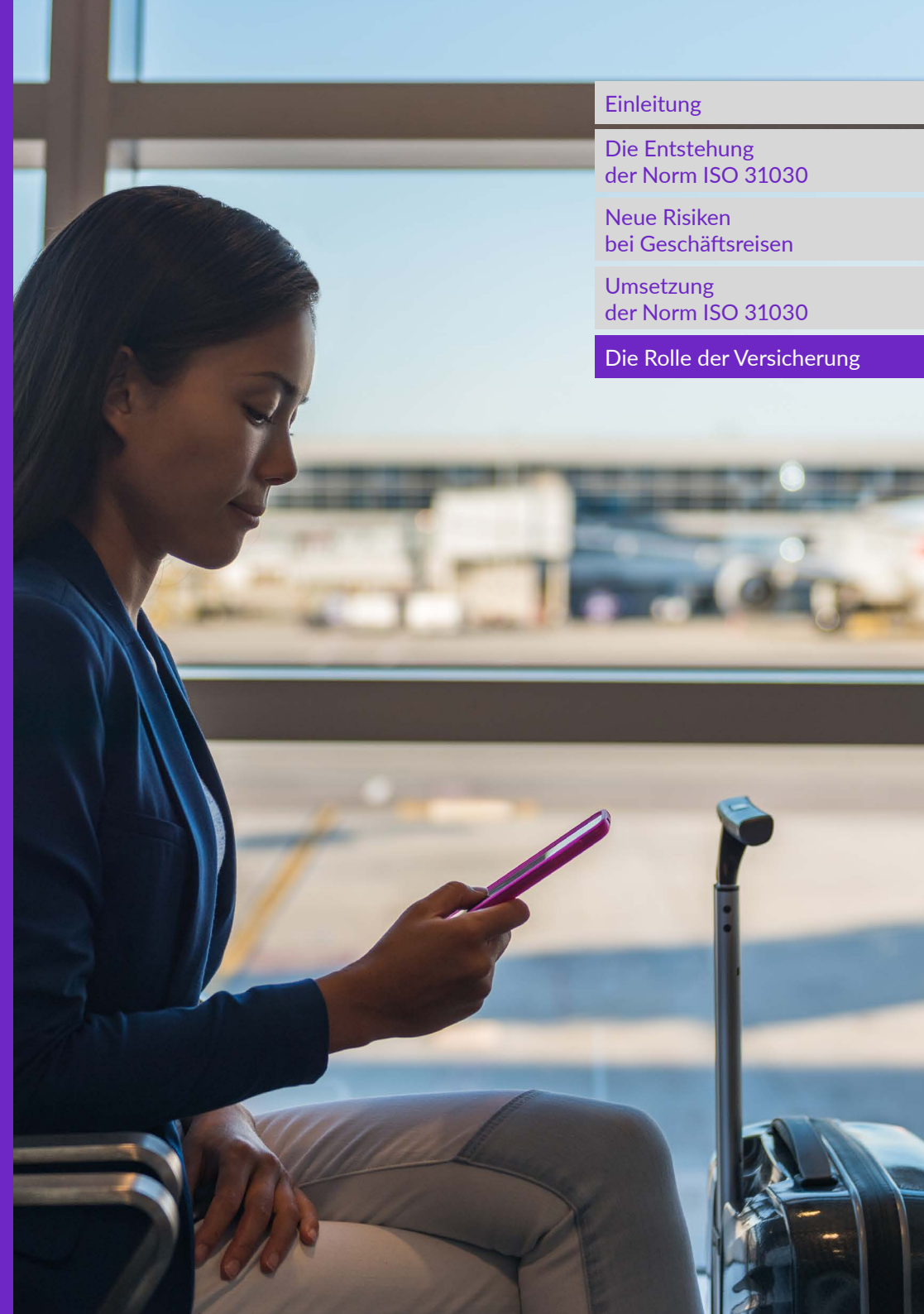
Umsetzung der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



# Das Wichtigste in Kürze

- ISO 31030 bietet Unternehmen eine Benchmark, um die Rahmenbedingungen für das effektive Management von Reiserisiken zu bewerten, zu entwickeln, umzusetzen und zu überprüfen.
- ISO 31030 erhöht die Bedeutung der Fürsorgepflicht, die Einbindung der Organisation, die Prüfung und Schulung der Geschäftsreiseverfahren eines Unternehmens sowie das Bewusstsein und das Engagement der Mitarbeiter für die Risikomanagementverfahren des Unternehmens.
- Unternehmen sollten mehrere Stakeholder, darunter HR, IT und Vorgesetzte in die Entwicklung von Managementplänen für Reiserisiken einbeziehen, und alle sollten die Risiken und Auswirkungen auf die Fürsorgepflicht des Unternehmens verstehen.
- Unternehmen sollten einen analytischen Ansatz verfolgen, um die Risiken von Geschäftsreisen im Rahmen ihres Risikomanagements zu erfassen und zu berücksichtigen.
- Die Risikomanagement-Funktion spielt eine entscheidende Rolle, wenn es um die Unterstützung der Geschäftsleitung und die Bekenntnis zum Reiserisikomanagementplan geht.
- Nachbereitungen im Anschluss an Reisen, Tests und Schulungen sind wichtig, um Reiserisikomanagementpläne zu verbessern.
- Eine Unternehmenskultur, die von der Geschäftsleitung vorgegeben wird und reisebezogene Risiken ernst nimmt, muss gefördert werden, um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden die Verfahren umfassend verstehen und wissen, welche Hilfe ihnen im Ausland zur Verfügung steht.
- Versicherer sind von einem reaktiven zu einem proaktiven Ansatz übergegangen und können an der Ausarbeitung von Richtlinien mitwirken, die den Bedürfnissen der Unternehmen entsprechen und einen umfassenden Reiserisikomanagementplan unterstützen.



Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



# Wie kann Chubb behilflich sein?

Damit Sie sich um Ihre Mitarbeiter auf Reisen kümmern können, hat Chubb Business Class entwickelt, eine Versicherung für Geschäftsreisen, die umfassenden Versicherungsschutz, 24/7-Hilfe und innovative digitale Lösungen für Mitarbeiter auf Geschäftsreisen kombiniert.

Business Class soll Risikomanager, Personalmanager und die Einkäufer von Geschäftsreiseversicherungen von kleinen und grossen Unternehmen in ihrer Fürsorgepflicht unterstützen. Wir bieten Beschäftigten ein überlegenes Service- und Deckungsniveau, damit sie sorglos reisen können.

**Wenn Sie mehr über die Expertise von Chubb im Management von Reiserisiken sowie unsere Dienstleistungen und Produkte für Geschäftsreisen erfahren möchten, [klicken Sie bitte hier](#).**

## Ausrichtung auf die ISO-Normen

Eine Chubb Richtlinie hilft bei der Ausrichtung Ihrer Protokolle auf die wichtigsten Anforderungen der ISO-Norm:

ISO-Norm	Antwort von Chubb
Kompetenz (7.4.2)	Schulung für Reiserisiken durch E-Learning-Module
Informationen, Beratung und Aktualisierungen (7.4.3)	Ortsspezifische Gesundheits-, Kultur- und Sicherheitsinformationen, die vor und während der Reise zur Verfügung gestellt werden, einschliesslich aktueller standortbezogener Warnungen für Reisende und Risikomanager
Kommunikationsplattform (7.4.4)	Fähigkeit, über unsere App direkt mit einzelnen Reisenden zu kommunizieren oder eine Massenkommunikation zu organisieren
Reisemanagement (7.4.8)	Detaillierte Strecken- und Standortbeurteilung für Hoch- und Extremrisikoziele
Medizinische Behandlung (7.4.9.3); medizinische und Sicherheitsunterstützung (7.4.10); Ansprechpartner für Vorfälle und Notfälle (7.4.12)	Rund-um-die-Uhr-Zugang zu professioneller medizinischer und Sicherheitsberatung
Traveller Tracking (7.4.13)	Echtzeit-Tracking für Reisende und Risiken über die Chubb Travel Smart App

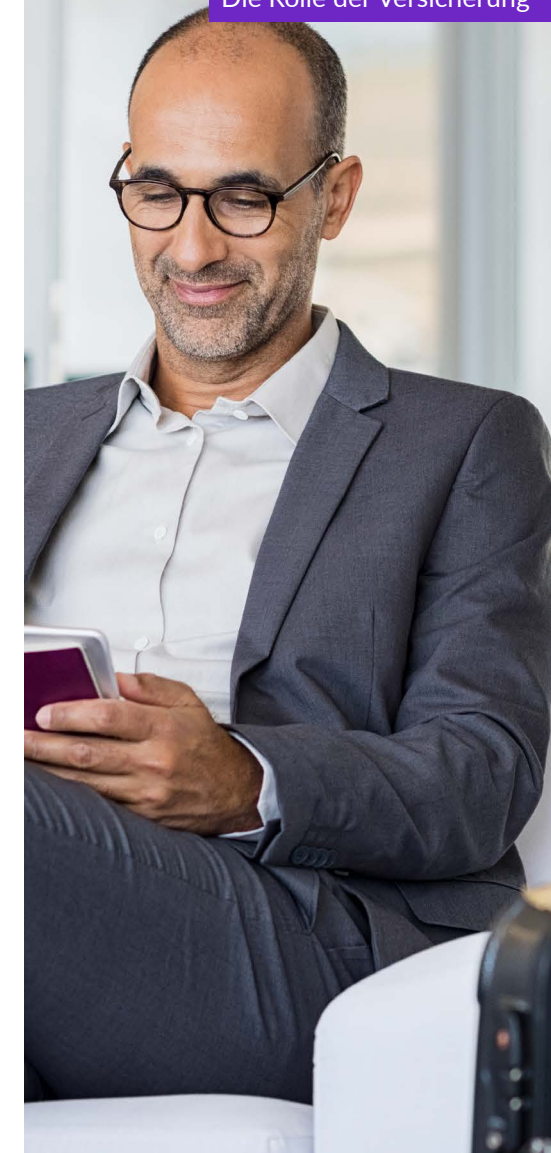
Einleitung

Die Entstehung  
der Norm ISO 31030

Neue Risiken  
bei Geschäftsreisen

Umsetzung  
der Norm ISO 31030

Die Rolle der Versicherung



Diese Inhalte dienen ausschliesslich der allgemeinen Information. Es handelt sich dabei nicht um eine persönliche Beratung oder Empfehlung für Privatpersonen oder Unternehmen hinsichtlich eines Produkts oder einer Leistung. Die exakten Deckungsbedingungen entnehmen Sie bitte den Versicherungsunterlagen.

Chubb Versicherungen (Schweiz) AG / Chubb Insurance (Switzerland) Limited / Chubb Assurances (Suisse) SA. Bärengasse 32, 8001 Zürich, T + 41 43 456 76 00, [www.chubb.com/ch-de](http://www.chubb.com/ch-de).

Von

**Commercial Risk** <sup>CR</sup>  
*Insurance & Risk Management News*

in Kooperation mit

**CHUBB**®

CH0161 06/23

