

PRESSEMITTEILUNG

Deutsche Reisebüros arbeiten während der Corona-Krise emotional, wirtschaftlich und organisatorisch am Limit

Filderstadt, 1. Juni 2020. Trotz der vereinzelt angekündigten Lockerungen von Reisebeschränkungen ist die Arbeitssituation in den deutschen Reisebüros äußerst angespannt. Aktuelle Umfragen der Reisebürokooperation BEST-REISEN unter den Mitgliedsbüros zeigen deutlich, dass die Büros unverändert an mehreren Fronten kämpfen: mit fehlenden Einnahmen, unentgeltlicher Mehrarbeit, unklaren Abläufen im Verhältnis zu Reiseveranstaltern und nicht zuletzt dem psychischen Druck der Situation.

„Die klassischen Reisebüros in Deutschland arbeiten während der Corona-Krise emotional, wirtschaftlich und organisatorisch am Limit“, sagt Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von BEST-REISEN. „Alle sprechen von Lockerungen und Normalisierungen – in den Reisebüros aber herrscht unverändert ein existenzbedrohender Ausnahmezustand. Eine Besserung ist nicht in Sicht, solange es keine klaren, europaweiten Regelungen gibt. Zudem sind zentrale Fragen wie die Installation eines Rettungsfonds und Hilfen für die Reisebüros auch nach monatelanger Diskussion noch ungeklärt. Unsere Umfragen, die sicher ein beispielhaftes Bild für die ganze Branche zeichnen, zeigen das ganze Ausmaß der Misere. Bekommt der stationäre Reisevertrieb nicht rasch eine staatliche Unterstützung, brechen der Gesellschaft die lokalen Krisenzentren weg, und die gesamte Branche wird geschwächt, denn es sind die Reisebüros, die die Arbeit am Kunden für Reiseveranstalter, Airlines und Reedereien übernehmen und gleichzeitig das angeschlagene Vertrauen in die Branche aufrecht erhalten.“

Psychisches Wohlbefinden

Die Covid-19-Pandemie und die Folgen des „Shutdown“ haben für die Mehrheit der Reisebüros starke Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden. 94 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Mitgliedsbüros der Reisebürokooperation BEST-REISEN sagen, die gegenwärtige Situation belaste sie „sehr“ oder „spürbar“, 71 Prozent machen sich große Sorgen um ihre Existenzgrundlage.

Die Belastung äußert sich in handfesten psychischen Beschwerden. So geben rund 60 Prozent der Befragten an, schlechter zu schlafen als vor der Pandemie, 57 Prozent liegen nachts grübelnd wach, ebenfalls 57 Prozent sind öfter gereizt und haben schlechte Laune. Auf die Frage, mit welchem Wort sie ihre psychische Situation seit Anfang März beschreiben würden, kamen „Erschöpfung“ (62 Prozent) und „Verärgerung“ (59 Prozent) als deutlich häufigste Antworten. Sie wirken noch relativ harmlos im Vergleich zu Antworten wie



„Ohnmacht“ (34 Prozent), „Resignation“ (33 Prozent), „Ausweglosigkeit“ (33 Prozent) und sogar „Lebensunlust/Lebensmüdigkeit“ (26 Prozent) und „Depression“ (24 Prozent).

Wirtschaftliche Situation

In der Umfrage zur wirtschaftlichen Situation geben 79 Prozent der Befragten an, wahrscheinlich Mitarbeiter entlassen zu müssen – und 22 Prozent mussten bereits **Kündigungen** aussprechen. Neun Prozent der Büros mussten bereits ausgesprochene Zusagen für Neueinstellungen zurückziehen. 45 Prozent sehen sich sogar gezwungen, eine geordnete Geschäftsaufgabe (also ohne Insolvenz) in Betracht zu ziehen.

Denn ihre **wirtschaftliche Zukunft** schätzen 57 Prozent als „schlecht“ oder „sehr schlecht“ ein, nur acht Prozent als „gut“ oder „sehr gut“. In 85 Prozent der Reisebüros gab es keine Neubuchungen mehr, der Umsatzausfall vom 17. März bis Anfang Mai 2020 lag in vielen Büros bei mehr als einer Million Euro. Dazu passt, dass der Deutsche Reiseverband für die deutschen Reisebüros einen Finanzbedarf von 140 Millionen Euro pro Monat errechnet hat. 94 Prozent der BEST-REISEN-Büros haben Soforthilfen ihrer Länder beantragt, 13 Prozent einen Kredit der KfW. In 85 Prozent der Büros gilt Kurzarbeit.

Organisatorische Situation

Alle (100 Prozent) der befragten Büros sind auch im dritten Monat der allgemeinen Reisewarnung mit Arbeiten rund um **Reisestornierungen** beschäftigt, für die es keine Vergütung gibt, einschließlich umfangreicher Diskussionen mit Kunden und Kommunikation mit Reiseanbietern. Drei Viertel (75 Prozent) kümmert sich um situationsbedingte Verwaltungsarbeiten wie Anträgen auf Soforthilfe oder Kredite.

Gleichzeitig bedeuten die genannten Arbeiten überwiegend **Mehraufwand**: In fast der Hälfte der Büros (49 Prozent) liegt die anfallende Arbeit über dem üblichen Pensum, und es fallen viele Überstunden an.

Zwei Themen dominieren klar das **Verhältnis zu den Reiseveranstaltern**: die Abwicklung der Reisepreis-Erstattungen (in 94 Prozent der Büros) und lange Reaktionszeiten der Leistungsträger (92 Prozent). Mehrarbeit wird vor allen Dingen durch die uneinheitlichen Abwicklungsprozesse der Reiseveranstalter (84 Prozent) und die Komplexität der Gutscheinelösungen (63 Prozent) verursacht. 62 Prozent der Reisebüros gaben an, dass die Veranstalter kaum oder gar nicht erreichbar seien und fühlen sich in der Krise alleingelassen.

Zwar sagen 42 Prozent der Büros, das **Kundenverhalten** sei ganz überwiegend freundlicher und geduldiger als sonst und voller Verständnis, 29 Prozent aber melden ungeduldigere und forderndere Kunden. Gut ein Drittel (35 Prozent) bekommt einmal oder mehrmals pro Woche deutlich Kritik zu hören. Die hat damit zu tun, dass viele Verbraucher offensichtlich nicht wissen, wie die Branche funktioniert. „Viele Menschen können nicht zwischen Reiseveranstalter bzw. Fluggesellschaft und Reisebüro unterscheiden“, schreibt ein Reisebüro. „Sie machen uns für alles verantwortlich.“ Auch **juristische Drohungen** kommen



vor – in 14 Prozent der befragten Mitgliedsbüros einmal oder mehrfach pro Woche. Gegen elf Prozent der Büros gab es tatsächlich schon juristische Schritte.

„Es ist durchaus bemerkenswert, dass noch immer rund 26 Prozent der Mitarbeiter in den BEST-REISEN-Büros ihre psychische Situation mit dem Wort ‚Kampfgeist‘ zusammenfassen würden. Dahinter aber stehen die Ratlosen und Erschöpften, und sie machen offensichtlich einen sehr großen Teil aus“, sagt Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von BEST-REISEN. **„Es ist wichtig zu erkennen, dass die unverschuldete Zwangslage der Covid-19-Pandemie und der psychische Druck, dem sich die Mitarbeiter durch die vergütungslose Mehrarbeit bei gleichzeitiger Existenzangst ausgesetzt sehen, krank machen. Die deutschen Reisebüros brauchen dringend eine Perspektive von der Politik, damit der Kampfgeist die Oberhand gewinnen kann.“**

Hinweise zu den Umfragen

- Psychisches Wohlbefinden: An der Umfrage vom 20. bis zum 25. Mai 2020 haben rund 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus BEST-REISEN-Mitgliedsbüros teilgenommen, auch sie ist damit für die Kooperation repräsentativ. Die Umfrage war pro Person ausgelegt, nicht pro Büro. Mehr als die Hälfte der Antworten (55 Prozent) kamen von Inhaberinnen/Inhabern, das Teilnehmerfeld war zu drei Vierteln (73 Prozent) weiblich, mit knapp zwei Dritteln (65 Prozent) stellte die Altersgruppe 40 bis 50 Jahre die Antworten. In der Regel waren Mehrfachantworten möglich.
- Wirtschaftliche Situation: An der Umfrage am 4. Mai 2020 haben mehr als 60 Prozent der Mitglieder teilgenommen, sie ist damit für die Kooperation repräsentativ. Die teilnehmenden Reisebüros beschäftigen im Schnitt sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon im Schnitt drei in Voll- und zwei in Teilzeit.
- Organisatorische Situation: An der Umfrage vom 20. bis zum 25. Mai 2020 haben rund 200 BEST-REISEN-Mitgliedsbüros teilgenommen, sie ist damit für die Kooperation repräsentativ. Die Umfrage war pro Büro ausgelegt, nicht pro Person. In der Regel waren Mehrfachantworten möglich. Genau die Hälfte der Antworten (50 Prozent) kamen aus Büros mit einem bis drei, 42 Prozent aus Büros mit vier bis zehn, acht Prozent aus Büros mit mehr als zehn Beschäftigten. Größere und kleinere Orte waren dabei in etwa gleich stark vertreten.

Über BEST-REISEN: BEST-REISEN ist eine Vertriebskooperation, die ausschließlich Reisebüros gehört. Sie vereint vor allem leistungsstarke, inhabergeführte Reisebüros, die sich durch eine ausgeprägte Dienstleistungsqualität sowie einen besonders qualifizierten Beratungsservice auszeichnen. Heute zählt BEST-REISEN AG mit Hauptsitz in Filderstadt bei Stuttgart rund 650 Mitglieds-Reisebüros. BEST-REISEN hat eine Doppelspitze: Vorstand Finanzen & IT ist Frank Winkler, Vorstand für Marketing & Vertrieb ist Cornelius Meyer. Aufsichtsratsvorsitzende ist Antje Landwehr.