

Stellungnahme im Rahmen der öffentlichen Anhörung im Ausschuss für Tourismus im Deutschen Bundestag zum Thema „Resilienter Tourismus: Krisenprävention und Krisenmanagement“

Die DERTOUR Group bedankt sich für die Gelegenheit, im Rahmen der öffentlichen Anhörung des Ausschusses für Tourismus im Deutschen Bundestag zum Thema „Resilienter Tourismus: Krisenprävention und Krisenmanagement“ Stellung nehmen zu dürfen.

Vorbemerkung:

Als einer der führenden deutschen Reiseveranstalter ist es für die DERTOUR Group zentrale Aufgabe, umfassend für die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Reisegäste zu sorgen, denn dies ist schließlich die Grundvoraussetzung für einen gelungenen Urlaub und essenzieller Bestandteil der eigenen Qualitätsphilosophie.

Um das Wohl der Gäste nachhaltig zu gewährleisten, haben wir als einer der ersten deutschen Reiseveranstalter bereits nach den Terroranschlägen am 11. September 2001 ein Krisenmanagement-Team aufgebaut und nach den verheerenden Tsunamis 2004 an den Küsten des Indischen Ozeans ein Ausbildungsprogramm für ein international einsetzbares Care Team etabliert. Das Team besteht aus zwei Säulen: Krisenvermeidung & Prävention und Krisenbewältigung.

Umfassende Maßnahmen der Krisenvermeidung sorgen dafür, dass Reisegäste meist gar nicht mit einer Krise konfrontiert werden. Die Reiseziele werden weltweit gemonitort: durch politische Frühwarnsysteme, 360-Grad-Medienbeobachtung und diverse automatisierte Frühwarn-Anbindungen. Für eine schnelle Reaktion sorgt ein voll automatisiertes, digitales Frühwarnsystem für alle Reiseprodukte – u.a. auch für Sportevents wie die Olympischen Spiele und die Fußball-Europameisterschaft. Aber auch aus vielen andere Quellen werden wertvolle Informationen, die für die Krisenprävention von zentraler Bedeutung sind, bezogen. Auf Basis der gesammelten Daten aus verschiedenen Systemen kann schnell reagiert sowie stets valide Sicherheitsanalysen erstellt und entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden.

Trotz optimaler Vorbeugung lassen sich jedoch Krisensituationen nicht vermeiden – sei es eine Naturkatastrophe, politische Unruhen, Streiks bei Fluggesellschaften oder wie aktuell die Insolvenz eines Wettbewerbers. Oberstes Ziel der implementierten Notfallmechanismen ist es, eine Leistungsbeeinträchtigung vor und während einer Reise möglichst schnell und wirksam zu beheben und die Beeinträchtigungen für die Gäste auf ein Minimum zu reduzieren.

Zentral für den Krisenfall sind ein klarer Notfallplan und die reibungslose Kommunikation mit allen Akteuren. So erhalten Reisegäste der DERTOUR im Krisenfall automatisiert umfassende Informationen inklusive konkreter Handlungsanweisungen. Reisegäste, die bei der Buchung ihre Handy-Nummer hinterlegt haben, bekommen sicherheitsrelevante Infos umgehend per SMS. Überdies steht das Sicherheitsteam unter der Krisen-Hotline den Gästen rund um die Uhr zur Seite – und zwar 24/7.

Krisenmanagement im Falle einer Insolvenz eines Reiseveranstalters:

Bei vielen Insolvenzen von Fluggesellschaften (Germania, Air Berlin, Small Planet) sowie bei der Rückführung einer sehr großen Anzahl von Reisegästen nach der Thomas-Cook-Insolvenz war DERTOUR 2019 stark eingebunden. Mit der Neuregelung des §651r BGB greift seit 2021 im Falle einer Insolvenz der Deutsche Reisesicherungsfonds (DRSF) – so auch jüngst bei FTI. Das Krisenmanagement der DERTOUR war an der Erstellung des Repatriierungs-Leitfadens des DRSF – samt dem daraus resultierenden Trainingskonzept – beteiligt.

Im Falle der aktuellen FTI-Insolvenz ist die DERTOUR zusammen mit weiteren Reiseveranstaltern für die Betreuung und Repatriierung von FTI-Reisegästen beauftragt worden. Die DERTOUR hat hier u.a. die Verantwortung für neun Destinationen übernommen und bei einer Vielzahl von Herausforderungen in den Destinationen unterstützt.

Die erste Analyse zeigt, dass das System des DRSF greift und die Pauschalreisegäste umfassend geschützt waren. Trotz der FTI-Insolvenz ist der Fonds weiterhin stabil und wir gehen davon aus, dass dieser zeitnah wieder gefüllt sein wird. Mit Blick auf die weitere Wettbewerbsfähigkeit der Pauschalreise, die mit Abstand das sicherste Produkt am Markt ist, darf es zu keiner Kostenerhöhung im Rahmen des DRSF aufgrund der FTI-Insolvenz kommen.

Lehren aus der Pandemie:

Die Corona-Pandemie hat die weltweite Touristik-Branche vor eine bisher nie da gewesene Herausforderung gestellt. Als Touristik-Konzern wissen wir um unsere Verantwortung – nicht nur gegenüber unseren Gästen, sondern auch gegenüber den Menschen, die in den Zielgebieten leben und arbeiten. Als Partner der Zielregionen hat die DERTOUR daher eine Vielzahl von Präventionskonzepten mit den Regionen und Ländern erarbeitet – z.B. mit der Türkei, welche in vielen Regionen wirtschaftlich stark auf den Tourismus angewiesen ist.

So konnten durch die enge Zusammenarbeit mit dem Fremdenverkehrsamt und den Partnern vor Ort zentrale Restartmaßnahmen etabliert und durchgeführt werden – natürlich unter der Prämisse, den höchstmöglichen gesundheitlichen Schutz für alle zu bieten. Diese Verbindung der unterschiedlichen Kompetenzen hat hier zu sehr guten Ergebnissen geführt.

Herausforderungen des Krisenmanagements in Zeiten des Klimawandels:

Die Herausforderungen in Zeiten des Klimawandels nehmen kontinuierlich zu. Beispiele dafür sind in Deutschland Hochwasser, Schneechaos im Süden, Unwetter oder Waldbrände. Daher ist es relevant, dass sich Regionen, Hotelbetriebe und Reiseveranstalter gemeinsam auf Krisenszenarien vorbereiten. Am Mittelmeer sind im Sommer wieder Hitze und Waldbrände zu befürchten und die ersten Auswirkungen sind aktuell bereits in der Türkei und Griechenland zu spüren. Hier müssen bereits jetzt die richtigen Vorkehrungen getroffen und Weichen gestellt werden.

Wie gut ein Krisenmanagement in Zeiten des Klimawandels funktionieren kann, zeigte sich z.B. 2023 als es auf Rhodos zu verheerenden Bränden kam. Feuerwehr und Katastrophenschutz haben hier schnell und effektiv vor Ort zusammengearbeitet und konnten die Brände – insbesondere durch das geschickte Anlegen von Brandschneisen – von Ortschaften und Hotelzonen fernhalten. Auf Rhodos hat sich zudem gezeigt, dass ein erfolgreiches Krisenmanagement mit einem funktionierenden Zusammenspiel und einer guten Kommunikation der beteiligten Akteure steht und fällt – insbesondere von Veranstaltern, Leistungsträgern, Behörden und dem Katastrophenschutz. Gleichzeitig sind die kommunikativen Folgemaßnahmen wichtig, um einer Destination oder Region zu helfen, wieder Vertrauen zu

gewinnen. Das Einbeziehen des Tourismus in die regionalen Planungen ist für viele griechische Regionen mittlerweile selbstverständlich und wird aktiv gelebt.

Destinationen wie Griechenland, Spanien und Italien sind bei der Aufbereitung von Extremwetter- und Aktivitätsplänen Vorreiter. Ihre Ansätze können als Best Practice auch für andere Regionen und Länder dienen. Hier wurden Lehren aus den Extremwettersituationen der letzten Jahre gezogen und entsprechende Präventions- und Notfallstrategien entwickelt, auch unter Einbeziehung Künstlicher Intelligenz. Italien hat z.B. eine digitale Frühwarnseite für eine Vielzahl von Regionen etabliert und wird die Lehrpläne für Fachschulen und Studiengänge modifizieren. Automatisierte Anbindungen und daraus resultierende Gästeinformationen sind von großer Bedeutung und werden fortlaufend trainiert und die Konzepte dazu erweitert. Italien hat das Thema Frühwarnung und Krisenmanagement zudem für Auszubildende im Hotelgewerbe und Destinationen zum Pflichtfach etabliert.

Der Klimawandel verschärft auch die Herausforderungen in den Skisportregionen der Alpen. Dort steigt zum Beispiel die Lawinengewahr. Um Reisenden einen sicheren Urlaub zu ermöglichen, werden in den Wintersportregionen der Alpen bereits umfassende Präventionsmaßnahmen getroffen, zum Beispiel durch Apps der Lawinenwarndienste.

Umfassende Absicherung durch die Pauschalreise:

Leider lässt sich beobachten, dass Krisensituation – insbesondere Extremwettersituationen – häufiger auftreten, nicht zuletzt am 11.6.2024 auf Mallorca. Umso wichtiger wird der Schutz von Gästen im Urlaub. Durch die Pauschalreiserichtlinie sind Kundinnen und Kunden umfassend abgesichert, die Pauschalreise ist mit Abstand das sicherste Reiseprodukt am Markt.

Doch dieser Schutz greift nur, wenn die Pauschalreise gebucht wird. Bei der Novellierung der Pauschalreiserichtlinie auf europäischer Ebene gilt es, die Wettbewerbsfähigkeit der Pauschalreise weiter sicherzustellen.

Über die DERTOUR Group:

Die DERTOUR Group mit Sitz in Köln ist die Reisesparte der REWE Group. Sie zählt zu den führenden Reisekonzernen in Europa. Unter das Dach der DERTOUR Group gehören über 130 Unternehmen. Sie beschäftigt über 9.200 Mitarbeitende in 16 europäischen Ländern. Jährlich verreisen Millionen Gäste mit einem ihrer Reiseveranstalter oder Spezialisten. Zur DERTOUR Group zählen u. a. die Veranstalter DERTOUR, ITS, Meiers Weltreisen, Kuoni, Helvetic Tours, ITS Coop Travel, Billa Reisen, Koning Aap, Apollo, Exim Tours und Fischer, über 2.100 Reisebüros (u. a. DERTOUR, DERPART, Kuoni, Exim, Fischer sowie Franchise- und Kooperationspartner), die Hotelmarken Sentido, Aldiana, Calimera und COOEE sowie das Online-Reiseportal Prijsvrij Vakanties. Auch vor Ort ist die DERTOUR Group für ihre Gäste aktiv: Mit 72 Büros ist das konzerneigene Agenturnetzwerk in 30 Reiseländern präsent. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zielgebietsagenturen betreuen die Gäste der DERTOUR Group von der Ankunft bis zum Abflug am Urlaubsort. Weitere Informationen finden Sie auf www.dertour-group.com.