

Rede

**Dr. Volker Böttcher**

Vorsitzender der Geschäftsführung

**TUI Deutschland GmbH**

Pressekonferenz am 2. Mai 2005

**Terror, Tsunami und Tornados – oder:  
Was kann man als Reiseveranstalter tun,  
um Urlaubsreisen noch sicherer zu  
machen?**

- Es gilt das gesprochene Wort -

Sehr geehrte Damen und Herren,

große Naturkatastrophen und Terroranschläge in Urlaubsgebieten haben das Thema „Sicherheit im Urlaub“ in den letzten Jahren deutlich stärker in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt. Wer von uns erinnert sich nicht an die furchtbaren Bilder aus Südostasien, wo Hunderttausende infolge einer gewaltigen Flutkatastrophe zu Tode kamen, wo aus einem Urlaubsparadies innerhalb weniger Sekunden ein Katastrophengebiet wurde, wo tausende europäischer Urlauber ihr Hab und Gut verloren und nicht wenige sogar ihr Leben, wo aus Touristikern Krisenmanager wurden. Ein Drama in mehreren Akten, das die Medien wochenlang in allen nur vorstellbaren Facetten beschrieben und kommentierten. Bilder und Berichte, die natürlich nicht ohne Wirkung bleiben. Ob Tsunami, Djerba oder Bali – die Wirkung solcher Ereignisse ist immer die gleiche: Menschen werden verunsichert und Fragen nach der Sicherheit bei Urlaubsreisen treten in den Vordergrund. Auch wenn mit zunehmendem Abstand zu derartigen Großkatastrophen die Sensibilität der Menschen für das Thema Sicherheit vorübergehend abnimmt, bestätigen Marktforschungsstudien, dass das Sicherheitsempfinden beim Kunden insgesamt gestiegen ist.

Das ELVIA Sicherheitsbarometer 2005, das in Zusammenarbeit mit der Universität Lüneburg seit 2003 jedes Jahr erstellt wird, spiegelt diese Entwicklung eindeutig wider. Das Sicherheitsbarometer bildet das Sicherheitsempfinden der Deutschen beim Reisen ab. Aus dem Antwortverhalten wird ein jährlicher Index ermittelt. Er zeigt die Veränderungen bei den Befindlichkeiten an. Aus den drei Bereichen

der destinations-, leistungs- und personenbezogenen Unsicherheit sowie aus dem Bereich des Absicherungsbedarfs wird der Wert des Sicherheitsbarometers entwickelt, vergleichbar etwa einer subjektiv „gefühlten Temperatur“. Je niedriger der Indexwert, desto sicherer fühlt sich der Reisende.

Auf der Grafik hinter mir sehen Sie, dass sich der Barometerwert von 45,34 % in 2003 auf 60,45 % sprunghaft nach oben entwickelt hat, was auf einen deutlichen Anstieg der destinationsbezogenen Unsicherheit zurückzuführen ist. In diesem Jahr hat sich der Wert, wie Sie sehen, auf hohem Niveau eingependelt.

Meine Damen und Herren, deutsche Urlauber haben heute in punkto Sicherheit ein nachhaltiges Informationsbedürfnis – viel mehr übrigens als beispielsweise Engländer oder Skandinavier. Durch Zeitungsberichte und Fernsehbilder sensibilisiert und aufgeklärt, erwarten Sie von ihrem Reiseveranstalter eindeutige Informationen über sicherheitsrelevante Aspekte rund um die Urlaubsreise. Völlig zu Recht, wie ich meine. Doch die deutsche Urlaubsbranche redet nicht gerne über solche Themen, schließlich will man den Traum vom Urlaubsparadies nicht zerstören und keine Urlauber vergraulen. Jahrzehntlang hat das niemanden gestört, kein Wunder, denn der Urlauber interessierte sich bis vor einigen Jahren schlicht und ergreifend nicht für das Thema Sicherheit auf Reisen. In unruhiger gewordenen Zeiten, meine Damen und Herren, mit deutlich aufgeklärteren Verbrauchern ist diese Kommunikationspolitik jedoch nicht mehr opportun. Die deutsche

Tourismusindustrie muss dem Wunsch des Verbrauchers nach mehr Informationen über sicherheitsrelevante Themen gerecht werden.

Meiner Meinung nach muss sich hier auch niemand verstecken. Die Branche nicht und die TUI schon gar nicht, wie man am durchaus erfolgreichen Krisenmanagement deutscher Veranstalter und Fluggesellschaften bei der Flutkatastrophe in Südostasien gesehen hat; denn als Anbieter von Pauschalreisen bieten wir unseren Kunden mit einem professionellen Sicherheits- und Krisenmanagement einen klaren Mehrwert. Und das sollte man in Zeiten, wo alle Welt über die Vorzüge von Bausteinreisen, Billigveranstaltern und Internetanbietern redet, auch einmal in aller Deutlichkeit herausstellen:

Wer bei einem deutschen Qualitätsveranstalter wie der TUI eine Pauschalreise bucht, bucht damit auch ein Stück Sicherheit. Vielen Verbrauchern ist das gar nicht klar. Sollte es aber. Er sollte zum Beispiel wissen, ...

- ... dass TUI Reiseleiter in den Urlaubsgebieten systematisch Sicherheitschecks in den Hotels durchführen, während so mancher Billiganbieter noch nicht einmal Reiseleiter hat;
- ... dass er als TUI Pauschalurlauber in Krisensituationen einen Anspruch darauf hat, dass ihm die TUI hilft und ihn notfalls sogar evakuiert, während der Individualreisende oder Bausteinurlauber keine Ansprüche hat und völlig auf sich allein gestellt ist;

- ... dass ein Reiseveranstalter wie die TUI über ein professionelles Sicherheits- und Krisenmanagement verfügt, das sich regelmäßig schulen lässt und permanente Verbesserungen anstrebt, während so manch anderer Anbieter lediglich dafür betet, niemals in eine Krisensituation zu kommen.
- ... dass zu diesem Netzwerk sogar die Luftwaffe gehört, bei der wir bereits zweimal den Medivac, den Lazarett-Airbus der Bundeswehr, gechartert haben. Zum letzten Mal vor gut einem Jahr, als bei einer Mexiko-Rundreise TUI Gäste mit ihrem Bus verunglückten und wir die Verletzten damit nach Deutschland zurück transportieren ließen.

Meine Damen und Herren, seit gut zehn Jahren betreibt die TUI ein professionelles Sicherheits- und Krisenmanagement und entwickelt es kontinuierlich weiter.

- Wir haben sämtliche Abläufe und Prozesse für Krisensituationen definiert und in einem umfangreichen Krisenhandbuch dokumentiert;
- wir verfügen über die notwendige Infrastruktur und haben z. B. Satellitentelefone, die wir bei Bedarf in Katastrophengebieten einsetzen können, und einen Krisenraum, der mit modernster Kommunikationstechnologie ausgestattet ist;
- wir schulen unsere Mitarbeiter für Notfälle;

- wir haben ein rund 300-köpfiges Care-Team aufgebaut, das zuletzt im Rahmen der Flutkatastrophe zum Einsatz kam und wertvolle psychologische Betreuungsdienste leisten konnte;
- wir sind sehr eng mit dem Auswärtigen Amt verzahnt und erhalten von dort automatisch und sofort jede sich verändernde Sicherheitslage;
- wir haben ein externes Expertennetzwerk aufgebaut, bestehend aus Ärzten, Psychologen, Geologen, Klimatologen und vielen anderen, die uns in Notsituationen wertvolle Hilfe leisten bzw. gemeinsam mit uns versuchen, mögliche Risiken frühzeitig zu erkennen, um Krisen zu vermeiden.

Doch, meine Damen und Herren, wir sehen weiteres Entwicklungspotential. Wir haben deshalb schon Mitte letzten Jahres damit begonnen, unser Krisenmanagement durch eine externe Prüfungsgesellschaft, PricewaterhouseCoopers, kurz PwC, auf Herz und Nieren prüfen zu lassen. Mit der klaren Zielsetzung, Schwachstellen aufzuzeigen und Verbesserungen herbeizuführen. Oder anderes ausgedrückt: Wir wollen Urlaubsreisen noch sicherer machen. So sicher wie möglich, allerdings – und das muss man natürlich in aller Deutlichkeit sagen - in dem vollen Bewusstsein, dass es niemals hundertprozentige Sicherheit geben wird.

In den letzten Monaten haben die Riskmanager von PwC jeden Stein in unserem Unternehmen umgedreht. Sie haben TUI Reiseleiter in verschiedensten Ländern getestet, ob sie auf Krisensituationen

vorbereitet sind. Sie haben Prozesse analysiert und kontrolliert. Sie haben in unzähligen Einzelgesprächen Mitarbeiter des Krisenstabs auf die Probe gestellt. Sie haben nachgeforscht, nach welchen Kriterien wir Fluggesellschaften auswählen und ob wir Sicherheitschecks für Hotels und Transferdienstleistungen ergreifen. Sie haben hinterfragt, ob wir systematisch externe Informationsquellen auswerten und wie schnell Informationen an den Krisenstab weitergeleitet werden. Und, und, und ...

Was noch alles untersucht wurde, und wie TUI in den einzelnen Testbereichen abgeschnitten hat, dazu wird Ihnen Herr Borcharding von PwC gleich weitere Einzelheiten präsentieren.

Meine Damen und Herren, das Krisenmanagement der TUI ist vom heutigen Tage an zertifiziert. Das Zertifikat bescheinigt uns, dass wir alle Anforderungen an ein effizientes Krisenmanagement erfüllen. TUI ist damit der erste Reiseveranstalter in Europa, der sein Krisenmanagement einer derart umfassenden und unabhängigen Kontrolle unterzogen hat und weiterhin unterziehen wird, denn künftig werden wir uns regelmäßig diesem Prozedere unterziehen.

Mit dieser Zertifizierung und den hier von PwC entwickelten Standards für ein effizientes Krisenmanagement legen wir die Maßlatte für die Tourismusbranche hoch. Wie immer, wenn man vorangeht und versucht, neue Impulse zu geben, rechne ich auch hier mit kritischen Stimmen, die versuchen werden, die Sache zu zerreden. Spätestens wenn uns die nächste Krise, das nächste Unglück ereilt, und vielleicht

mal nicht alles rund läuft, wird die Stunde der Kritiker schlagen. Der eine oder andere wird die Zertifizierung vielleicht auch als PR-Getrommel abtun. Doch sollen wir deshalb unsere Bemühungen um mehr Sicherheit für den Kunden einstellen? Nein – natürlich nicht! Wir lassen uns nicht beirren und werden den eingeschlagenen Weg konsequent weiter fortsetzen.

Auch wenn wir niemals die perfekte Sicherheit werden bieten können und gegen unvorhersehbare Ereignisse wie Terroranschläge oder unverschuldete Verkehrsunfälle genauso wenig gefeit sind wie andere, versuchen wir doch immer alles Menschenmögliche zu tun: bei der Krisenprävention, bei der Früherkennung von Krisen, bei der Bewältigung von Krisen, bei der Kommunikation in Krisenfällen, um nur einige Beispiele zu nennen.

Meine Damen und Herren, die TUI bietet ihren Kunden in puncto Sicherheit einen echten Mehrwert. Wir werden weiter an Verbesserungen arbeiten und auch darüber reden. Sicherheit im Urlaub kann nicht länger ein Tabuthema sein, vielmehr sollten wir alle damit im Interesse des Verbrauchers aktiv und offensiv umgehen.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und darf nun Herrn Borcharding bitten, die untersuchten Standards und die Ergebnisse der Zertifizierung vorzustellen.