

Tourismus und Sicherheit – Ein Paradigmenwechsel ist dringend angesagt

©Jörg H. Trauboth

Sicherheitsexperte, Krisenmanager und Autor

Die Angst des Urlaubers und die Folgen für die Tourismusindustrie

Als typische Bedrohungen für den Urlauber gelten Naturkatastrophen, Infektionen, politische Unruhen, weniger die Sicherheit im Reiseland. Dabei hat es Übergriffe gegen Urlauber und Terroranschläge gegen Urlaubsziele in der Vergangenheit wiederholt gegeben. Doch seit 2015 ist alles anders. Nach Terroranschlägen in Folge und dem politischen Zerwürfnis mit Russland stehen die Hotels in der Türkei nahezu leer und sorgen für Verluste in Milliardenhöhe. Ähnlich in Ägypten und besonders in Tunesien, dem Hoffnungsträger des arabischen Frühlings, wo der Tourismus praktisch zum Erliegen kam. Die Reiserichtung wird von Ost nach West geändert. Doch in der Tourismusindustrie, vor allem bei den kleinen Unternehmen, sind alle Warnleuchten an. Wie soll das weitergehen?

In der Vergangenheit konnte sich die Branche stets darauf verlassen, dass bereits nach wenigen Wochen das Vergessen eintrat und Urlauber, nicht zuletzt motiviert durch Lockangebote, zurückkehrten. Doch mit der Strategie von Terrormilizen, den Terror auch in die Touristenzentren zu tragen und bewusst Menschenansammlungen aus vielen Nationen zu treffen, hat sich die Situation auch für die Tourismusbranche grundlegend verändert. Der Tourismus ist in der Tat ein prädestiniertes Anschlagziel, denn wie kaum ein anderes, sind mediale Aufmerksamkeit und ein Vertrauensverlust zu dem Urlaubsland die Folge. Wenn die blutigen Bilder einmal durch die Welt gehen und Chaos am Ort des Geschehens entsteht, dann ist das terroristische Ziel bereits erreicht.

Tourismus und Sicherheit, es geht vornehmlich um irrationale Angst. Jeder terroristische Anschlag führt zu einem Anwachsen der individuellen Unsicherheit. Dabei ist den meisten Menschen durchaus bewusst, dass die gefühlte Bedrohung nicht der realen entspricht, dass die Fahrt zum Flughafen risikoreicher ist als die Anschlaggefahr am Urlaubsort, dass das Ausweichen auf die Kanaren ein eher irrationaler Entschluss ist.

Doch bei Urlaubern ist das diffuse Angstgefühl offensichtlich besonders ausgeprägt. Man muss die Reise nicht antreten und steht bei vermeintlich kritischen Ländern vor der unliebsamen Entscheidung, dass schon nichts passieren wird oder man ändert das Reiseziel. Oder man bleibt gleich zu Hause. Für 31 % der Deutschen haben laut einer Emnid-Umfrage die Anschläge unmittelbare Auswirkungen auf ihre Reisepläne. Rund 21 % gaben an, keine hauptsächlich muslimischen Länder besuchen zu wollen. Ältere Menschen und junge Familien mit Kindern neigen besonders dazu, Risiken zu vermeiden und ziehen ein Urlaub in Deutschland oder in vermeintlich als sicher geltende Mittelmeerländer wie Spanien, Italien und Griechenland vor.

Doch was ist heute noch „sicher“? Garantien für sichere Länder hat es noch nie gegeben, erst recht nicht in diesen Zeiten, wo der Terror überall zuschlagen kann. Im Flughafen, während des Fluges, dem Weg ins Hotel, im Hotel, bei den Ausflügen und zwischen den Strandstühlen.

Der Strand ist in der Tat ein leichtes Anschlagziel. Der Attentäter kommt unauffällig vom Wasser oder ist als fliegender Händler getarnt. Im Gepäck keine Ware, sondern eine Kalaschnikow und ein Sprengsatz; wie in Sousse vor einem Jahr geschehen und in jüngsten Nachrichten angeblich wieder angedroht. Und von Deutschlands führender Boulevard-Zeitung medienwirksam als „Strandbomber“ bezeichnet. Wer möchte schon im Urlaub ständig darauf achten, dass ein Strandbomber in der Nähe ist? Und wer mag noch einen Urlaub mit der Warnung des Auswärtigen Amtes im Rücken genießen, *größere Menschenansammlungen und stark frequentierte Stätten zu meiden*. Wer besucht die Kulturmetropole Istanbul, um sicherheitshalber im Hotel zu bleiben? Und wenn es als nächstes den Plaça Major in Palma de Mallorca trifft? Ist das dann das Ende der Städtereisen?

Kann die Tourismusbranche hoffen, dass die Eskalation des Terrors eine vorübergehende Erscheinung ist? Vielleicht, vielleicht auch nicht. Niemand kann das verlässlich prognostizieren. Selbst die Sicherheitsorgane waren von der durch den „Islamischen Staat“ verursachten Terrorwelle vollends überrascht. Doch die Aussichten für ein Abklingen stehen schlecht.

Mit der dem allmählichen Niedergang des „Islamischen Staates“ (IS) in seinem annektierten Territorium geht eine vermehrte Anschlagsserie in westlichen Staaten einher. Seien dieses Kompensationsaktionen oder lange gezielte Operationen, es passiert einfach. Tatsache ist, dass fünf bis sechstausend Europäer zum IS nach Syrien oder in den Irak gegangen sind und eine nicht bekannte Anzahl im vierstelligen Bereich nach Europa zurückgekehrt ist.

Ebenso ist Tatsache, dass es keinen genauen Überblick in Europa gibt, wie viele Menschen jüngst eingereist sind, bzw. nicht oder nur unzureichend registriert sind. Es ist zu befürchten, dass es längst eingeschleuste und für Terrorakte ausgebildete Kämpfer in Europa gibt, die Schläferzellen bilden, und deren Modus Operandi es ist, allein oder im Netzwerk zuzuschlagen.

Zudem stehen der „Islamische Staat“ und Al Quaida in einer Art fatalen operativen „Wettbewerb“. Die Leidtragenden sind wie immer jene Menschen, die zur falschen Zeit in der falschen Stadt, am falschen Strand oder in der falschen U-Bahn waren.

Die Tourismusindustrie sollte sich also angesichts dieser Entwicklung besser nicht darauf einstellen, dass Terrorismus eine vorübergehende Erscheinung ist. Vielmehr wird der Terrorismus ein Problem über viele Jahre, vielleicht Jahrzehnte sein. Das hängt nicht zuletzt von der Entschlossenheit ab, den „Islamischen Staat“ zu bezwingen und wie viele unerkannte gewalttätige Dchihadisten tatsächlich bereit und befähigt zum Anschlag in Europa und in den klassischen Reiseländern sind.

Wie also wird die Tourismusindustrie damit fortan umgehen? Wird sie darauf warten, dass die „dunkle Wolke“, so der Wortlaut des Deutschen Reiseverbandes (DRV) auf der Internationalen Tourismus-Börse Berlin (ITB) 2016, vorüberzieht? Werden die reisefreudigen Deutschen auch in den Jahren des Terrors schnell vergessen?

Die Verantwortlichen zumindest vermitteln beruhigende Sicherheit. In seiner Homepage propagiert der DRV: *„Stark in der Krise: Ob Streik, Naturkatastrophe oder politische Unruhen – von Krisen im Ausland sind auch deutsche Urlauber betroffen Zu unseren Aufgaben zählt das branchenweite Krisen- und Sicherheitsmanagement, das wir für die Tourismusunternehmen koordinieren. Hierfür steht der Verband mit den Reiseveranstaltern, dem Auswärtigen Amt – das die Sicherheitslage für Deutsche im Ausland beurteilt – und anderen Regierungsstellen in engem Kontakt. Gemeinsam analysieren wir die aktuelle Lage und koordinieren gegebenenfalls geeignete Maßnahmen zum Schutz der Gäste von Reiseveranstaltern. So können wir effektiv und schnell handeln. Über mögliche Auswirkungen der Vorfälle informieren wir zudem Medien und Öffentlichkeit.“*

Das klingt so, als wäre alles geregelt. Ist es aber nicht. Wer trägt für die Sicherheit des anvertrauten Urlaubers die Verantwortung? Er selbst oder die Behörden? Wie geht man in Zukunft mit dem sicherheitsbewussten Urlauber um?

Angesichts der düsteren Sicherheitsprognosen ist es Zeit, die Strategien in der Branche dringend zu überdenken und einen Paradigmenwechsel einzuleiten.

Die Verantwortung des Reiseveranstalters

Security im öffentlichen Bereich galt in Deutschland noch bis vor wenigen Jahren als zum Teil lästiges aber notwendiges Übel. Die verschärften Sicherheitskontrollen an Flughäfen und besonders die Terroranschläge der Jahre 2015 und 2016 haben zu einem gewissen Gewöhnungseffekt geführt. Massive Polizeipräsenz bei einer Großveranstaltung, sichtbare Sicherheitskräfte auf dem Weihnachtsmarkt und auf den Straßen, werden inzwischen begrüßt.

Sichtbare Security bei Fußballspielen geht in Ordnung. Auf Weihnachtsmärkten muss es schon dezenter sein. Doch Security im Urlaub? Urlaub ist ein hohes Gut. Tourismus und Sicherheit scheinen wie Feuer und Wasser zueinander zu stehen. Wie viel Sicherheit „verträgt“ der Ferienreisende? Was ist zumutbar? Bei welcher Bedrohungslage wechselt ein potentieller Kunde auf ein weniger kritisches Reiseziel? Sollte man „Sicherheit“ für den Urlaubsreisenden überhaupt thematisieren?

Zusätzlich zu dieser höchst individuellen Geschmacksfrage kommen die rechtlichen Fallstricke. Sollte sich ein Reiseunternehmen das Thema „Reisesicherheit“ überhaupt über Gebühr anlasten? Für viele scheint es eine juristische Falle zu sein, der man lieber aus dem Wege geht. Doch so einfach geht das nicht.

Reiseveranstalter sind zunächst private Wirtschaftsunternehmen, die eine Dienstleistung anbieten. Ihr Produkt ist die Reise. So wie der Veranstalter nicht für das Urlaubswetter verantwortlich ist, so auch nicht für plötzlich eintretende Naturkatastrophen, politische Umstürze oder kriminelle oder terroristische Anschläge. Wer trägt die Go-No-Go oder Rückkehr-Entscheidungsverantwortung?

Nach Auffassung des Reiserechtlers Prof. Ronald Schmid muss jeder Unternehmer mit bestimmten „typischen“ Risiken rechnen, die beider Art seines Betriebes auftreten können und sich darauf einstellen. Realisiert sich ein solches Risiko, ist es seiner Sphäre zuzurechnen; es kann nicht auf den Kunden abgewälzt werden. Das gelte auch für Reiseunternehmen, die schon immer mit den unwägbaren Risiken in ihren Zielgebieten rechnen mussten und müssen, sei es von Umweltkatastrophen wie Meeresverschmutzungen, Waldbrände, Vulkanausbrüchen, Epidemien, Bürgerkriegen oder – wie in jüngerer Zeit – terroristischen Aktivitäten. Daher könnten ihre verständlichen Reaktionen wie Umrountungen etc. nicht zu Lasten der Reisenden gehen, so beschrieben im DGfR Newsletter vom 04.04.2016. Viele Urlauber, die pauschal gebucht haben, wissen das offensichtlich nicht und tragen die Kosten selbst.

Die Handlungsampel für deutsche Reiseunternehmen bei der Beurteilung dieser Ausnahmesituationen ist in aller Regel das Auswärtige Amt (AA). Es veröffentlicht *Reisehinweise* (Informationen über Einreisebestimmungen und Besonderheiten), *Sicherheitshinweise* (Landesrisiken und Empfehlungen, auf eine Reise zu verzichten) und *Reisewarnungen* (bei Gefahr für Leib und Leben mit dem dringenden Appell, die Reise zu unterlassen oder das Land zu verlassen).

Sobald eine *Reisewarnung* ausgesprochen ist, greifen Pflichten für den Veranstalter und Rechte für den Reisenden. Die *Reisewarnung* ist somit zumindest für die Veranstalter das Maß aller Dinge. Die letzte Verantwortung für die Beurteilung sicherheitsrelevanter Ereignisse wird also an ein Amt übertragen. Dem Auswärtigen Amt kommt damit für den Tourismussektor eine Bedeutung von enormer wirtschaftlicher Tragweite zu, von der Schutzverantwortung für deutsche Staatsbürger ganz abgesehen.

Die *Reisewarnungen* des Auswärtigen Amtes sind für die Veranstalter die Leitplanken des unternehmerischen Handelns. Traditionell ist das Amt bei der Herausgabe von Reisewarnungen eher zurückhaltend. Unter Deeskalationsgesichtspunkten ist das eine kluge Strategie und für die Veranstalter eine zugleich vorteilhafte. Selbst bei den schweren Anschlägen 2016 in der Türkei am 12.01. und 19.03. Istanbul und 17.02 und 13.03. in Ankara wurde auf das folgenschwere Instrument *Reisewarnung* verzichtet und dringliche Empfehlungen in verschärften Sicherheitswarnungen formuliert. Unter den 25 Ländern mit *Reisewarnungen*, bzw. *Teilreisewarnungen* ist lediglich Ägypten als einziges klassisches Reiseland mit einer *Teilreisewarnung* klassifiziert.

Da andere Länder wie Österreich, Schweiz, UK und besonders die USA andere z.T. stark abweichend Klassifizierungen vornehmen, kann davon ausgegangen werden, dass nicht nur die Gefährdungsanalysen unterschiedlich sind, sondern auch politische Interessen bei der Gewichtung der Gefährdung eine Rolle spielen. Anders als die deutsche Regierung empfahlen die Außenministerien der Länder Großbritannien, Irland, Niederlande und Dänemark ihren Staatsbürgern, auf alle nicht notwendigen Reisen nach und in Tunesien zu verzichten.

Zudem zeigt die Erfahrung, dass eine *Reisewarnung* erst ausgesprochen wird, wenn etwas passiert ist. Bis zu diesem Punkt gilt das Land oder die Region (ggf. mit Einschränkungen) als sicher.

Machen es sich die Veranstalter hier etwas zu einfach? Darf eine amtliche *Reisewarnung* für einen Wirtschaftsbetrieb die Ultima Ratio einer Dienstleistungsentscheidung sein?

Dabei ist nach Ansicht des Reiserechters Prof. Dr. Ernst Führich die Annahme falsch, dass Kunden eine Reise nur bei einer Reisewarnung des AA kostenlos kündigen könnten. Eine Berechtigung zur Stornierung der Reise hätte es zum Beispiel auch nach den Anschlägen von Istanbul gegeben

Ein neues Sicherheitskonzept für den Tourismus

Reiseunternehmen müssen in Zukunft im Themenkomplex Security ähnlich agieren, wie sie es in den Bereichen Hygiene, Service-Standards, Brandschutz und Umweltschutz bereits erfolgreich praktizieren. Was heißt das?

Es müssten zunächst Standards für die physisch-technische, personelle und operative Sicherheit in den Hotels definieren werden. Technik heißt effiziente mechanische und elektronische Gebäudeabsicherung, personell schließt Personalauswahl, Ausbildung und Professionalität mit ein, operativ das richtige Verhalten im Fall. Sicherheits-Apps auf dem Handy bieten dafür heute perfekte Checklisten für das Hotelpersonal. Übungen sind wichtig wie auch die Kommunikationskette zu den lokalen Sicherheitsbehörden. Das Touristikunternehmen führt Security- Audits in den Hotels durch und belohnt den Standard mit einem Sicherheitszertifikat. Man kann mit den unternehmenseigenen Hotels starten und die Standards sodann auf andere Häuser oder Resorts übertragen.

Die Hotelsicherheit sollte als Kriterium für die Hotelauswahl in Zukunft einen hohen Stellenwert haben, das heißt, das Hotel erfüllt die Security-Vorgaben und dieses wird auch gegenüber den Gästen transparent gemacht. Die Gäste werden es zu schätzen wissen, auch außerhalb des Hotels. Denn ein Sicherheitsbegleiter bei einem Ausflug sieht einen Attentäter eher als der Tourist. Eine Bewachung am Strand kann höchst effektiv sein. Durchleuchtung von Gepäck, Personenschleusen oder Körperscanner in Hotels könnten in herausragenden Locations kritischer Länder auch für den Urlauber zumutbar werden, zumal die diesbezügliche Toleranzschwelle gegenüber Sicherheitschecks nach oben geht. Posten mit Schnellfeuergewehren vor der Hotelanlage sind erst ein Thema, wenn etwas passiert ist.

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheit im Tourismus gilt also der Grundsatz, so viel Sicherheit wie notwendig, so wenig sichtbar wie möglich. Der Urlauber muss sich sicher und wohl fühlen und wird darüber berichten. Erste Erfahrungen zeigen, dass Sicherheitspersonal im Hotel, eine Touristenpolizei am Strand und Videotechnik eher als beschützend, denn als lästig empfunden werden. Reisende aus den USA haben mit sichtbarer Security ohnehin weniger Schwierigkeiten als Europäer.

Und wenn der Ernstfall eintritt? Dann muss der Reiseveranstalter über ein reaktionsfähiges Lage- und Krisenzentrum verfügen mit einem ad hoc einsetzbaren Krisenstab sowie einem Interventionsteam. Das ist bei den großen Unternehmen bereits der Fall, doch Nachholbedarf ist auch dort bei der Informationsgewinnung und Auswertung.

Damit kleinere Veranstalter bei diesem Aufwand nicht das Nachsehen haben, müssen finanziell darstellbare intelligente Lösungen gefunden werden. Der größte deutsche Reiseverband, DRV, agiert schon heute als Koordinator und Unterstützer für seine Mitgliedsunternehmen und wäre die erste Plattform, ein wirksames Sicherheitspaket zu entwickeln, das für die Mitglieder attraktiv ist. Dabei sollte er den Präventionsschwerpunkt vertiefen und während und nach der Krise über das Informationsmanagement Krisenreaktionsfähigkeiten entwickeln, die den Mitgliedern als Response-Paket angeboten werden.

Doch schon jetzt scheint klar, dass der Einzelreisende, der auf eigene Faust seine Reise bucht das Nachsehen haben wird. Er kann den Service eines Dienstleisters nicht in gleicher Weise in Anspruch

nehmen, wie der Pauschal- oder Gruppenreisende. Allerdings wird auch er von einer verbesserten Hotelsicherheit profitieren. Der Markt zeigt bereits Reaktionen, die Pauschalreisen ziehen an, obwohl noch keine signifikante Verbesserung im Sicherheitspaket erfolgt ist.

Reisesicherheit als Chance begreifen

Auch, wenn es nach Auffassung des Krisenkommunikationsmanagers Peter Höbel von crisadvice, gegen den Terrorismus keine Patenlösungen geben wird, so ist im Tourismus noch viel Luft nach oben. Die Tourismusbranche muss jetzt reagieren. Wenn das Vertrauen der Urlauber in die Reisesicherheit nachhaltig erschüttert wird, kommt das als Bumerang zurück. Irgendwann gehen auch in den bisher sicheren Ländern die Betten aus.

Reisesicherheit sollte künftig auch als Chance, vielleicht sogar als Wettbewerbsvorteil verstanden werden. Touristikunternehmen sollten damit werben, dass bei ihren Produkten bestmögliche Sicherheit gewährleistet wird. Es wird eine Aufgabe der Juristen sein, dass Haftungsrisiko unter Kontrolle zu halten. Wegdrücken geht nicht mehr.

Der neue Ansatz dürfte insbesondere den angeschlagenen Ländern wie Türkei, Ägypten und Tunesien zugute kommen. Etliche Volkswirtschaften sind von dem Besucherstrom abhängig. Bricht der Tourismus zusammen, hat das nicht nur negative Auswirkungen auf die Wirtschaftskraft, sondern auf die innere Stabilität des Landes. Ein destabilisierter Staat ist die perfekte Ausgangsbasis für Islamisten zur Durchsetzung weiterer strategischer Ziele, wie das Beispiel Malediven zeigt. Bei der Betrachtung Tourismus versus Terrorismus darf es in Zukunft also nicht allein um den schnellen und geordneten Rückzug aus dem unsicheren Land gehen, sondern um die Verpflichtung, nachhaltige Sicherheit bei den Tourismuspartnern zu forcieren, damit dort Jobs und Stabilität erhalten bleiben. Es geht am Ende also nicht nur um den kurzfristigen Ertrag, sondern in unserer globalisierten Welt um eine länderübergreifende gesellschaftspolitische Herausforderung, die weit über Security hinausgreift, weil sie auch Auswirkungen auf Hunger, Armut und Flüchtlingsströme haben wird.

Die Tourismusindustrie hat in den vergangenen Jahren viel im Bereich Umwelt bewegt. Jetzt kann sie einen erheblichen Beitrag für Stabilität durch mehr Sicherheit zu leisten. Es ist dabei nicht ihre Aufgabe, ein Land sicherer zu machen, sondern dem Urlauber die bestmögliche Sicherheit zu gewähren und diese neue gestaltete Dienstleistung nicht zu verstecken, sondern transparent zu machen. Man muss den Paradigmenwechsel nur wollen.

24. 04.2016

www.trauboth-autor.de

Der Text auszugsweise aus dem Buch „**Krisenmanagement in Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen**“. Herausgeber und Co-Autor Jörg H. Trauboth, erscheint 8/2016 im Richard Boorberg Verlag. ISBN 978-3-415-05517-9.

Den terroristischen Überfall auf ein deutsches Seglerpaar beschreibt Jörg H. Trauboth in seinem Deutschland-Thriller „**Drei Brüder**“. ISBN 978-3-939829-64-5, erschienen 2/2016 im ratio books Verlag.

Mehr zum Thema siehe auch das **Video Tourismus und Sicherheit auf der ITB 2016**:

https://www.youtube.com/watch?v=VepECx68ENw&list=PLdkWkPxF54jngBe90vVcE650S_nOi44s&index=13

sowie ein **TravelOne report**: http://trauboth-autor.de/wp-content/uploads/2015/09/TO_0716_Titelstory.pdf