

travel. one

das Magazin für Reiseprofis

Ausgabe sieben 8. April 2016

www.travel-one.net

Einzelpreis 2 €

SPECIALS IN
DIESER AUSGABE

VERSICHERUNGEN

ÄGYPTEN



SICHERHEIT

Der Terror und die Folgen:
Warum Experten neue
Denkansätze fordern. Seite 10

Interview

**TSS-Geschäftsführer
Manuel Molina**

Vor welchen Herausforderungen
die Kooperation steht. Seite 8



**ANGESICHTS
DER TERROR-
ANSCHLÄGE
SIND VIELE
KUNDEN VER-
UNSICHERT.
WELCHE
ROLLE WIRD
DAS THEMA**

SICHERHEIT

**KÜNFTIG FÜR
DIE BRANCHE
SPIELEN?
SICHERHEITS-
BERATER
FORDERN NEUE
STRATEGIEN.**





Sinkende Aktienkurse börsennotierter Tourismuskonzerne, Medienberichte sowie telegene Diskussionen in Endlosschleife – und eine allerorten um sich greifende Verunsicherung. Die Terroranschläge der vergangenen Monate nagen am Nervenkostüm der Menschen. Paris, Istanbul, Jakarta, Elfenbeinküste, Brüssel: »Wir werden uns darauf einstellen müssen, dass es keine hundertprozentige Sicherheit auf der Welt gibt«, sagt Oliver Dörschuck, Chief Operating Officer bei TUI Deutschland.

Sicher ist es auch nicht im eigenen Land, nicht mal vor der eigenen Haustür. »Tourismus stabilisiert Regionen und entzieht dem Extremismus ein Stück weit den Boden. Vor diesem Hintergrund wäre das Meiden von Ländern nur Wasser auf die Mühlen der Terroristen«, betont Dörschuck – und vertritt damit die gängige Argumentation der Tourismusbranche.

Reiseströme verschieben sich.

Rational sind Ängste nie. Und dennoch fragen sich Kunden, wohin sie noch reisen können. Das diffuse Unwohlsein führte zu Jahresbeginn zu einer generellen Buchungszurückhaltung. Und wer dann später doch buchte, bevorzugte vermeintlich unbedenkliche Destinationen. Länder wie Spanien oder Portugal verzeichnen Rekordzuwächse, die Türkei, Ägypten oder Tunesien dagegen sind quasi von der touristischen Landkarte verschwunden.

Dabei handelt es sich um ein großflächiges Phänomen. Fast jeder Dritte lässt sich nämlich laut einer repräsentativen Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Emnid bei seiner Urlaubsplanung vom weltweiten Terror beeinflussen. So gaben 21 Prozent an, nicht mehr in ein muslimisches Land reisen zu wollen. Jeweils zehn Prozent wollen auf Flugreisen verzichten und erst mal keine Großstädte besuchen. Die Konsequenz für die betroffenen Ziele: Die Reisepreise etwa in die Türkei oder Ägypten sind ins Bodenlose gefallen. Eine fatale Entwicklung, wie Tourismusberater Eike Otto findet. »Ver-

anstalter bieten Dumpingpreise an und hoffen, dass sich die Situation in den betroffenen Ländern wieder ändert«, kritisiert der Berater für Tourismus und Regionalentwicklung. »Das wird auf lange Sicht aber nicht funktionieren.« Die Reiseindustrie betreibe eine Vogel-Strauß-Politik, findet er. »Es reicht nicht, zu glauben, man müsse nur lange genug warten, damit sich die dunklen Wolken wieder verziehen.«

Zu wenig Prävention.

»Was muss noch passieren, damit die Branche Strategien entwickelt?« Otto rät der Reiseindustrie, das Thema endlich ernsthaft anzugehen, statt zu hoffen, dass es schon irgendwie gut geht. Er plädiert dafür, Sicherheit als wichtigen Bestandteil des Produktportfolios zu betrachten. Dabei moniert er die seiner Meinung nach nicht ausreichende Präventionspolitik. Das Argument, dass Sicherheit zu viel kostet, lässt er dabei nicht gelten: »Es ist im Endeffekt teurer, nichts zu machen, als mit dem Thema offensiv umzugehen.« Er schlägt vor, dass die Branche Basiskriterien entwickelt. Die Ferienlaune werde Kunden durch derlei Aktivitäten nicht verhagelt. Im Gegenteil: »Urlauber werden ihre Ziele immer häufiger auch nach Sicherheitsaspekten aussuchen.«

Damit stößt er ins gleiche Horn wie Jörg H. Trauboth. »Die Kunden sind mittlerweile so sensibilisiert, dass sie sichtbare Sicherheit im Urlaub akzeptieren«, zeigt sich der international tätige Krisenmanager und ehemalige Generalstabsoffizier der Luftwaffe überzeugt. »Das wird ein Dauerthema.« Dabei sollten Veranstalter seiner Auffassung nach eine eigene Risikoeinschätzung vornehmen. »Sie dürfen sich nicht nur auf die Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes verlassen.« Schließlich würden Reisewarnungen erst ausgesprochen, wenn bereits etwas passiert sei. Deshalb findet er eine eigene, unabhängige Lagebeurteilung sinnvoll; und zwar, bevor Reisen verkauft werden. »Veranstalter dürfen Sicherheit nicht als notwendiges Übel betrachten, sondern als



Weshalb benötigt die Hotellerie Richtlinien, Herr Link?

Tunesien hat verschiedene Maßnahmen ergriffen, um terroristische Anschläge wie 2015 zu verhindern. Ein Element ist das Handbuch zum Thema Sicherheit, das Sie für Tourismuseinrichtungen erstellt haben und das diesen als Leitfaden dienen soll. Weshalb Richtlinien und nicht einfach ein Wachmann am Eingang eines Hotels?

Link: Nur ein Wachmann – so funktioniert Sicherheit nicht. Der wichtigste Faktor im Sicherheitsbereich ist der Mensch. Er ist ein wichtiges Zahnrad in der Sicherheitsstruktur und muss das Ganze verstehen. Und dazu benötigt er Richtlinien, wie er sich zu verhalten hat und auf was er achten muss. Und wenn er diese dann verstanden hat, funktioniert auch das Drumherum. Allein die Ausstattung mit Sicherheitstechnik reicht nicht aus.

Wie zum Beispiel ...

... bei einem Angriff mit Waffen. Alle Hotelmitarbeiter müssen wissen, wie sie reagieren sollten. Es nützt nichts, wenn sie weglaufen. Sie müssen die Gäste aus der Gefahrenzone bringen. Oder ein anderes Beispiel: Auch Sauberkeit und Ordnung haben mit Sicherheit zu tun. Wenn ein Hotel vor seiner Haustür Mülltüten deponiert, bieten sich Möglichkeiten, dort etwas zu verstecken.

Wie stark ist das Bewusstsein für diese Problematik momentan in der tunesischen Hotellerie ausgeprägt?

Einige Hotels haben Sicherheitsverantwortliche, die mich positiv überrascht haben. Sie denken viel über Sicherheit nach. In einem mir bekannten Fall tauscht sich der Sicherheitschef sogar täglich mit den Angestellten aus und sorgt dadurch für ein anhaltendes Bewusstsein. Es gibt aber auch Hotels, die Unterstützung und die Richtlinien dringend brauchen.

Empfehlen Sie den Hotels, einen hohen Zaun um die Anlagen zu ziehen?

Nein, auf gar keinen Fall. Es sollen keine Burgen entstehen. Eine 100-prozentige Sicherheit gibt es nicht. Ein Zaun hält Terroristen keineswegs ab. Und auch Überwachungskameras sind nur ergänzende Elemente in der ganzheitlichen Sicherheit. Es ist wichtig, dass zum Beispiel der Barkeeper an der Strandbar einen Blick für ungewöhnliche Vorkommnisse hat. Ist der Mann am Strand der Souvenirverkäufer, den ich kenne, oder wirkt er verdächtig?

Um Mitarbeiter zu sensibilisieren, bedarf es Schulungen. Was steht in Tunesien auf der Agenda?

Der dortige Hotelverband hat bereits nach Schulungen gefragt. Momentan hat das tunesische Tourismusministe-

rium aber nur vorgesehen, die rund 170 Tourismusinspektoren des Landes zu schulen. Die Sicherheitsverantwortlichen der Hotels sollen mit dem Handbuch eine Sicherheitsstruktur für sich entwickeln. Sie haben die Möglichkeit, externe Berater hinzuzuziehen.

Was planen Sie konkret mit den Tourismusinspektoren?

Die Tourismusinspektoren haben bislang ihre Aufgabe als Kontrollfunktion in Hotels gut wahrgenommen. Sie benötigen nun jedoch eine fundierte Ausbildung zum Thema Sicherheit. Sie sollen in einem Workshop auf der Basis des Sicherheitshandbuchs geschult werden und dabei ihr eigenes Prüfformular, das sie später in den Hotels einsetzen, erarbeiten. Also »learning by doing«.

Anschläge sind nicht nur ein tunesisches Problem. Inwieweit beschäftigen sich Hotels in anderen Ländern damit?

Alle großen Hotelketten widmen sich dem Thema Sicherheit – natürlich nicht nur mit Blick auf Terrorismus. Meiner Meinung nach fehlt es aber an einem Austausch der Sicherheitsverantwortlichen von Hotels untereinander, so wie es in anderen Branchen über die Wirtschaftsverbände praktiziert wird.

Petra Hirschel

Gerhard Link arbeitet seit mehr als 20 Jahren als unabhängiger Sicherheitsberater. Er ist für verschiedene Unternehmen, Organisationen und Behörden tätig. Die Deutsch-Tunesische Industrie- und Handelskammer beauftragte ihn im September mit dem Projekt »Sicherheit in tunesischen Tourismusbereichen«.



ES WIRD ENG!

Chance und als Wettbewerbsvorteil gegenüber eigenorganisierten Reisen.«

Ein wichtiger Punkt ist für ihn, Standards für Hotelsicherheit zu definieren. »Man muss Hotels nicht zu Festungen umfunktionalisieren, sondern sollte einen sinnvollen Mix aus sichtbarer und unsichtbarer Sicherheit realisieren«, so Trauboth. Besonders engagierte Häuser könnten als Masterhotels eine Vorbildfunktion übernehmen. Man müsse Hotels in jenen Ländern auch wieder Mut machen, und, ermuntert er die Veranstalter, den Sicherheitsabteilungen Know-how zur Verfügung stellen.

Hotels nach Sicherheitsstandards zertifizieren.

Landesspezifisch festgelegte Standards sollten abgeprüft werden; idealerweise sollten sich Hotels zertifizieren lassen können. »Mit diesem Prädikat könnten Hotels und Veranstalter dann arbeiten.« Die Sicherheitsverantwortung bleibe beim Hotel. Das könne ähnlich wie bei der Zertifizierung zur Nachhaltigkeit ablaufen, so Tourismusberater Otto. Das Ziel: Die Qualität der Sicherheit hochfahren und ins Produkt Reise packen – und so bei Kunden punkten, ohne dass man in die Haftungsfalle laufe, so Trauboth. Engagiere sich ein großer deutscher Veranstalter dort in einem Land wie etwa Tunesien, so übe das Strahlkraft aus – und ermuntere zur Nachahmung in anderen Zielen.

Nun ist es ja natürlich nicht so, dass sich Veranstalter mit dem Thema Sicherheit nicht beschäftigen. Im Gegenteil. In den vergangenen Jahren haben vor allem die großen Spieler im

Markt ihr Krisenmanagement hinter den Kulissen und in der Regel unsichtbar für den Kunden aktiv vorangetrieben. TUI beispielsweise verfügt unter dem Motto »Be prepared« bereits seit 20 Jahren über ein professionelles Krisenmanagement, betont TUI-Touristikchef Dörschuck. »Was wir tun ist, dass wir uns auf Maßnahmen für deren Bewältigung vorbereiten.« So setzen die Hannoveraner das Krisenwarnsystem »Global Monitoring« ein, das über eine Schnittstelle zu den Buchungsdaten verfügt. »So sehen wir auf Knopfdruck nicht nur, was wann auf der Welt passiert, sondern auch, wie viele Kunden betroffen sind und wie wir sie erreichen können.« Seit Ende vergangenen Jahres gibt es in der TUI-Deutschland-Zentrale in Hannover zudem ein neues Krisenzentrum mit 16 Arbeitsplätzen, Videowand mit einzeln ansteuerbaren Flachbildschirmen und Elf-Meter-Wand zur Lage-dokumentation inklusive.

Auch Thomas Cook nutzt ein Frühwarnsystem. Und: »Zwölf Mitarbeiter machen nichts anderes, als nach Unregelmäßigkeiten im Reiseverlauf zu schauen«, sagt Mirko Jacobowski. Gibt eine Entwicklung Anlass zur Sorge, setzt sich eine ausgeklügelte Maschinerie in Gang. »In einem Krisenhandbuch haben wir alle Schritte und Szenarien schon durchgespielt, sodass im Ernstfall alles automatisch abläuft«, erläutert der Thomas-Cook-Krisenmanager. Auch DER Touristik mit seinen sechs Veranstaltermarken verfügt über ein ausgeklügeltes Krisenmanagement mit Melanie Gerhardt an der Spitze, die zugleich DRV-Ausschussvorsitzende für Krisen- und Sicherheitsmanagement ist. Und im

Fall der Fälle übernimmt der Deutsche Reisverband (DRV) die Aufgabe, die Aktivitäten aller Veranstalter zu koordinieren. Als zentraler Ansprechpartner steht der Verband in engem Kontakt mit dem Krisenstab des Auswärtigen Amts und informiert dort die Verantwortlichen beispielsweise über Anzahl und Aufenthaltsorte von betroffenen Reisenden. Klar, dass die Branchenvertreter auch jede Menge Seminare zu Krisen- und Sicherheitsmanagement anbieten.

»Alle Veranstalter müssen sich mit Sicherheit beschäftigen; das lässt sich gar nicht vermeiden«, betont auch Hans-Dieter Lohneis, Vorsitzender des DRV-Ausschuss Auslandstourismus und zugleich Mitglied der Studiosus-Geschäftsführung. Schließlich habe sich die Lage bereits mit den Terroranschlägen am 11. September 2001 gravierend verschärft, nicht erst 2015 oder in diesem Jahr, ergänzt Guido Wiegand, ebenfalls Mitglied der Geschäftsführung. Alleine im vergangenen Jahr zählte Studiosus weltweit 250 Krisen. Die große Aufregung in der Touristik derzeit resultiere daraus, dass mit der Türkei und Ägypten zwei für viele Veranstalter sehr wichtige Zielgebiete betroffen seien.

Studiosus selbst gilt übrigens als vorbildlicher Kommunikator in puncto Sicherheit. Der Studienreiseveranstalter setzt alle Mit-

teilungen des Auswärtigen Amts mit persönlichen Einschätzungen der Lage um und verteilt diese Informationen an rund 7.000 Bezieher. Offene Kommunikation und ehrliche Einschätzung seien eine wichtige Grundlage für Glaubwürdigkeit: »Wir sind da gut unterwegs und genießen das Vertrauen von Reisebüros und Kunden«, ist sich Studiosus-Mann Wiegand sicher.

Gesamtheitlicher Blick auf Sicherheit.

Also alles im Lot – und in unsicheren Zeiten nutzen mal wieder die ewigen Nörgler die Gunst der Stunde, um sich Gehör zu verschaffen? Mitnichten. Denn dass Veranstalter Krisenmanagement professionell betreiben und ihr Zusammenspiel untereinander mit jeder kritischen Situation verbessert wird, ist gar nicht der Kritikpunkt. Vielmehr bemängeln die Sicherheitsexperten unisono, dass Urlaubsreisen und Hotels als wesentlicher Bestandteil eben dieses Produkts mit Blick auf vorab einschätzbare Risiken zu wenig im Fokus der Betrachtung stehen. Und das, obwohl andere Sicherheitsfaktoren ja durchaus eine Rolle spielen. »Die Veranstalter unternehmen bereits viel in puncto Poolsicherheit oder Hygiene, mit Terrorgefahr und anderen Risiken aber setzen sie sich noch zu wenig auseinander«, findet etwa Gerhard Link. »Gerne würde ich mit Veranstaltern nicht nur über Krisenmanagement sprechen, sondern auch über Präventionsmaßnahmen«, sagt der Sicherheitsberater (mehr dazu im Interview auf Seite 12).

Ein Kritikpunkt, denn DRV-Mann Lohneis durchaus nachvollziehen kann. »Ich bin auch der Meinung, dass sich Veranstalter noch stärker als bisher mit der Sicherheit von Hotels, beschäftigen sollten – wie zum Beispiel deren Zugangskontrollen.« Schließlich gibt es bereits Beurteilungskriterien für andere Sicherheitsaspekte wie beispielsweise Pools und Balkonbrüstungen. Generell sei ein standardisierter Sicherheitskatalog aber ein delikates Thema, gibt der Manager zu bedenken. Denn prinzipiell sei Vorsicht geboten, dass dadurch nicht bestimmte Länder stigmatisiert würden. Und Thomas-Cook-Krisenmann Jacubowski bezweifelt zudem, dass sich »besonders sichere« Hotels entsprechend vermarkten ließen, wie das die Sicherheitsberater anregen: »Wir verkaufen schließlich Urlaubsträume.« Ein solches Vorgehen würde Kunden eher verunsichern, ist der 42-Jährige überzeugt. Dass Hotels in Problemländern weitgehend auf sich selbst gestellt seien, wie Trauboth findet, will Jacubowski so zudem nicht stehenlassen. So führten Thomas-Cook-Manager in puncto Sicherheit in den Zielgebieten turnusmäßig Gespräche mit den Hoteliers, Zielgebietsagenturen und lokalen Behörden.

Erstes Fazit: »Wir sind schon sehr weit gekommen, aber die Situation bedingt, dass wir uns noch intensiver mit dem Thema beschäftigen«, so DRV-Mann Lohneis. Es bleibt auf der Tagesordnung, unter anderem beim Ausschuss Krisen- und Sicherheitsmanagement. Im April setzt sich zudem der DRV-Auslandsausschuss erneut damit auseinander, was sich in puncto Sicherheit noch alles unternehmen lässt

Tanja Franke



JÖRG H. TRAUBOTH

ist Autor und Krisenmanager. Im Juli wird sein Buch »Krisenmanagement bei Unternehmensbedrohung« in zweiter, überarbeiteter Auflage im Richard Boorberg Verlag erscheinen. Sein zweites Werk »Drei Brüder« ist ein politischer Roman, in dem der Ex-Oberst vor aktuellem Terror-Hintergrund sein Wissen als Krisenmanager einbringt. Dabei widmet er sich auch dem Thema »Islamischer Staat«. Der Deutschland-Thriller erschien im Ratio-book Verlag.

<http://trauboth-autor.de>