

# Zehn Jahre 9/11: Studiosus - ein Pionier in Sachen Reisesicherheit

02.09.2011

Studiosus-Sicherheitsmanager Edwin Doldi

## **Zehn Jahre 9/11: Studiosus - ein Pionier in Sachen Reisesicherheit**

Nach dem 11. September 2001 bestimmt das Thema Reisesicherheit die touristische Agenda.

Als einer der ersten Reiseveranstalter reagiert Studiosus konsequent auf die zunehmende Verunsicherung der Urlauber und baut in Folge der Ereignisse ein Sicherheitsmanagement auf, das nach wie vor Maßstäbe setzt. Eine sorgfältige Analyse der Sicherheitslage in den Zielgebieten sowie eine aktive und offene Informationspolitik bilden dessen Eckpfeiler.

Vor zehn Jahren: Die Verunsicherung nach den Ereignissen vom 11. September 2001 ist groß, insbesondere bei den Urlaubsreisenden. Der führende deutsche Studienreiseveranstalter Studiosus sieht darin eine Chance und baut seit 2002 konsequent ein Sicherheitsmanagement auf. Es umfasst alle Ebenen der Planung und Durchführung der Reisen und wird im Jahr 2004 erstmals nach der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 von einem externen Gutachter zertifiziert. Zu den tragenden Säulen des Sicherheitsmanagements gehört eine aktive und offene Informationspolitik. Studiosus zufolge ist diese Informationspolitik rund um Fragen der Sicherheit auf Reisen sowie Gesundheitsrisiken "eine zentrale Aufgabe eines Reiseveranstalters" (Studiosus Nachhaltigkeitsbericht 2011, S. 67). Damit reagiert Studiosus auch auf ein Grundbedürfnis seiner Gäste, für die Sicherheit und Gesundheit auf Reisen wesentliche Entscheidungsgrundlagen bei der Reiseauswahl geworden sind.

### **Aktive und offene Informationspolitik als Basis**

So erhalten die Studiosus-Gäste mit ihrer Reisebestätigung und laufend bis zum Reiseantritt aktualisierte Sicherheitseinschätzungen der Studiosus-Länderexperten beziehungsweise des Auswärtigen Amtes. Kunden auf der Reise informiert der Veranstalter über seine Reiseleiter, sollten Veränderungen der Sicherheitslage nach Beginn der Reise eingetreten sein.

Zudem veröffentlicht Studiosus bereits seit August 2002 aktuelle Sicherheitshinweise auf seiner Homepage [www.studiosus.com](http://www.studiosus.com) (<http://www.studiosus.com/>), im Jahr 2010 waren es mehr als 300 Mitteilungen, die publiziert wurden. Im Frühjahr 2011 dominierten die Sicherheitslage in der Arabischen Welt und die Havarie des Kernkraftwerks Fukushima die Agenda. Seit Februar 2003 versendet der Marktführer bei Studienreisen außerdem regelmäßig alle im Internet veröffentlichten Meldungen auch als aktuelle Sicherheits-Infos per E-Mail an über 7000 Reisebüros in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Beides ist weiterhin einmalig in der Tourismusbranche.

### **Sicherheit aus einer Hand: der Studiosus-Sicherheitsmanager**

Ein wichtiger Teil des Sicherheitsmanagements ist das sorgfältige Monitoring der Entwicklung der Sicherheitslage in den einzelnen Zielgebieten. Besonders wichtig sind in diesem Zusammenhang die Reise- und Sicherheitshinweise des deutschen Auswärtigen Amtes. Pro Jahr werden rund 1500 Mitteilungen der Behörde gesichtet. Der Reiseveranstalter steht zudem in kontinuierlichem Kontakt mit den Referaten des Amtes und bei Bedarf auch mit den Botschaften vor Ort. Aufgaben, die bei Studiosus dem Sicherheitsmanager Edwin Doldi und seinem Team obliegen. Seit Juni 2004, als dieser Posten von der Unternehmensleitung des Veranstalters geschaffen wurde, leitet der gebürtige Südtiroler die mittlerweile vier Mitarbeiter umfassende Abteilung. Jüngst wurde Doldi zudem in den Vorsitz des 2011 ins Leben gerufenen DRV-Ausschusses "Krisen- und Sicherheitsmanagement" gewählt. Bei der Analyse und Einstufung von Risiken berücksichtigt Doldi aber nicht nur die Reise- und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes, sondern nutzt eine Vielzahl weiterer Quellen. Dazu gehören Medienberichte, vor allem aus den betreffenden Regionen, Sicherheitshinweise anderer Außenministerien, Lage-Einschätzungen internationaler Analyseinstitute wie der International Crisis Group und Informationen von Leistungspartnern, Reiseleitern und den Botschaften in den Zielgebieten.

### **Aus Sicherheitsgründen nicht bereiste Länder und Regionen**

Aufgrund dieser Analysen werden Länder und Regionen bei Studiosus in bereisbare und nicht bereisbare eingeteilt. In Länder und Regionen mit hohem Risiko politischer Unruhen, wie zum Beispiel aktuell im Süden Kirgisistans, hoher Gewaltkriminalität, wie zum Beispiel in Guatemala, oder sehr hoher Terrorgefahr, wie sie derzeit beispielsweise in Pakistan herrscht, werden selbst dann keine Reisen durchgeführt, wenn es keine explizite Reisewarnung beziehungsweise kein Abraten des Auswärtigen Amtes gibt. So umfasst die Liste der "Aus Sicherheitsgründen nicht bereisten Länder und Regionen", die auf der Studiosus-Homepage abrufbar ist ([www.studiosus.com/Informationen/Reisesicherheit](http://www.studiosus.com/Informationen/Reisesicherheit)), derzeit 18 Länder beziehungsweise Gebiete, für die eine offizielle Reisewarnung des Auswärtigen Amtes besteht. Darüber hinaus führt Studiosus aus Sicherheitsgründen aktuell (Stand: 31. August 2011) in 46 weitere Länder und touristisch interessante Regionen keine Reisen durch. In einigen Ländern wie zum Beispiel Ägypten, Israel, Indien und Thailand bietet der Veranstalter seinen Gästen zudem pauschal ein Recht auf kostenlose Umbuchung ihrer Reise bis vier Wochen vor Abreise an.

### **Neu: SMS-Notfallservice und Datenbank Krisen-Assist**

Durch eine gute Präventionsarbeit können Sicherheitsgefährdungen zwar weitgehend ausgeschlossen werden. Allerdings kann auch Studiosus unvorhersehbaren Ereignissen, wie zum Beispiel dem Terroranschlag auf das World-Trade-Center vom 11. September 2001, dem Tsunami in Südostasien im Jahr 2004 oder dem Vulkanausbruch in Island 2010, nicht präventiv begegnen. Um für Katastrophen wie diese gerüstet zu sein, arbeitet der Veranstalter deshalb kontinuierlich an der Weiterentwicklung seines Krisen- und Sicherheitsmanagements. So

bietet Studiosus beispielsweise seit Juni 2010 seinen Gästen einen neuen EDV-gestützten Notfall-Service an. Dadurch ist immer gewährleistet, dass eine aktuelle Handynummer von Reiseteilnehmern vorliegt, die eine schnelle Erreichbarkeit in Krisenfällen ermöglicht. Infolge der Aschewolken-Krise wurden zudem die internen Kommunikationsstrukturen weiterentwickelt und Möglichkeiten der Dokumentation erweitert. So verfügt Studiosus seit März 2011 über die Datenbank "Krisenassist", eine Weiterentwicklung bestehender Krisen-Tools. Hier werden alle relevanten Daten wie zum Beispiel der genaue Aufenthaltsstatus gebündelt, die für die Betreuung der Gäste während und nach Ende der Krise benötigt werden. Zudem ermöglicht "Krisenassist" einen gleichzeitigen Zugriff verschiedener Mitarbeiter des Krisenstabs und hält alle Beteiligten auf demselben Informationsstand. Nachrichten per SMS oder E-Mail an die Kunden zu senden und dies zu protokollieren, auch das ist jetzt Datenbank gestützt möglich.

**Pressekontakt:**

Dr. Frano Ilic, Pressesprecher der Unternehmensgruppe

Telefon: +49-89-50060-505, E-Mail: [frano.ilic@studiosus.com](mailto:frano.ilic@studiosus.com) (<mailto:frano.ilic@studiosus.com>)

Bildmaterial stellen wir Ihnen gerne auf Anfrage zur Verfügung.

**Über die Unternehmensgruppe Studiosus**

Studiosus ist die Nr. 1 der Studienreise-Anbieter in Europa. Die hohe Qualität der Programme, hervorragende Reiseleiter und ständige Innovationen sichern Studiosus die Marktführerschaft. In der Saison 2010 reisten 104.000 Gäste in mehr als 100 Länder weltweit mit der Unternehmensgruppe Studiosus, zu der auch der Veranstalter Marco Polo gehört. Der Umsatz betrug 236.750 Tausend Euro. Reisen von Studiosus und Marco Polo sind in rund 7000 Reisebüros in Deutschland, Österreich und der Schweiz buchbar. Am Firmensitz in München sind derzeit 300 Mitarbeiter beschäftigt, davon 22 Auszubildende. Zudem arbeitet Studiosus mit 600 Reiseleitern weltweit zusammen. Gegründet wurde das Familienunternehmen 1954. Internet: [www.studiosus.com](http://www.studiosus.com) (<http://www.studiosus.com/>)