

## Unternehmensverantwortung – die Herausforderung für Reiseveranstalter?

- 1) Weshalb ist Unternehmensverantwortung so wichtig für Tourismus- und Reiseanbieter?
- 2) Freiwillig, aber nicht beliebig:  
Was heisst denn eigentlich CSR?
- 3) Eckpunkte einer glaubwürdigen Unternehmensverantwortung von Reiseanbietern
- 4) **Referenzrahmen für Unternehmensverantwortung:  
Relevante Standards und Umsetzungsinstrumente**
  - 4.1) Internationale Regelwerke und Richtlinien
  - 4.2) Freiwillige Unternehmensstandards und Verhaltenskodizes
  - 4.3) **Zertifikate und Auszeichnungen für ökologische und soziale Unternehmensführung von Reiseanbietern**
- 5) Unternehmensverantwortung: Checkliste für Reiseveranstalter

### 4.3) Zertifikate und Auszeichnungen für ökologische und soziale Unternehmensführung von Reiseanbietern

Es gibt im Tourismus eine schier unüberblickbare Vielzahl von Zertifikaten und Gütesiegeln, die Unternehmen, einzelne touristische Produkte oder Leistungen oder gar ganze Regionen auszeichnen. Viele Zertifikate und Auszeichnungen beziehen sich ausschliesslich auf Umweltaspekte und unterstehen keiner externen Kontrolle. Etliche Tourismusunternehmen haben firmeneigene Labels geschaffen, die von unabhängiger Seite schwer zu überprüfen sind.

- Einen hilfreichen Überblick über bestehende Zertifikate und Labels hat ECOTRANS, das Netzwerk für nachhaltige Tourismusentwicklung in Europa, auf DestiNet zusammengestellt: [http://destinet.eu/tools/voluntary\\_instruments/fol703514/fol442810](http://destinet.eu/tools/voluntary_instruments/fol703514/fol442810)
- Empfehlenswerte Labels, insbesondere auch zum Fairen Handel im Tourismus, werden auf dem Reiseportal des Arbeitskreises tourismus & entwicklung vorgestellt unter: <http://www.fairunterwegs.org/fair-tipps/zur-wahl-von-angeboten/fair-handels-label.html> sowie <http://www.fairunterwegs.org/de/fair-tipps/zur-wahl-von-angeboten/weitere-labels.html>

Im vorliegenden Rahmen beschränken wir uns auf die Präsentation von international anerkannten, unabhängigen Zertifikaten und Normen für die nachhaltige Unternehmensführung von Reiseanbietern.

#### ▪ **CSR Tourism Certified – TourCert**

CSR Tourism Certified von TourCert ist die derzeit überzeugendste Zertifizierung für eine umfassend nachhaltige Betriebsführung von Reiseveranstaltern, die von kleinen und mittleren Unternehmen ebenso wie von grossen Reisekonzernen glaubwürdig und erschwinglich implementiert werden kann. TourCert entstand aus der Initiative der Kontaktstelle Umwelt und Entwicklung (KATE) Stuttgart und EED Tourism Watch gemeinsam mit dem "forum anders reisen", dem Dachverband von kleineren und mittleren Unternehmen in Deutschland, die sich auf klare Kriterien der Nachhaltigkeit verpflichten. Der Nachweis der Einhaltung von Nachhaltigkeitskriterien findet mit einer regelmässigen



transparenten CSR-Berichterstattung nach einer gemeinsam vereinbarten Struktur statt; die Vergleichbarkeit der messbaren Werte wird anhand von geeigneten Leistungs- und 10 Kernindikatoren ermöglicht. Für das Reporting werden alle wichtigen Firmenbereiche entlang der gesamten Wertschöpfungskette auf Nachhaltigkeit überprüft. Die Struktur eines CSR-Berichtes sieht folgendermassen aus:


1. Unternehmensporträt
2. Wirtschaftsdaten
3. Kunden
4. Mitarbeitende
5. Unternehmensökologie
6. Menschenrechte und Community Involvement
7. Fairer Wettbewerb und Produktverantwortung für die Dienstleistungskette
8. Verbesserungsprogramm



Reiseveranstalter, die einen Nachhaltigkeitsbericht nach TourCert-Leitlinien veröffentlichen und die ein CSR-Management mit einem CSR-Beauftragten, einem CSR-Leitbild sowie einem Verbesserungsprogramm eingeführt haben, können sich durch unabhängige Gutachter, die von TourCert bestellt werden, überprüfen und von einem Zertifizierungsrat aus ausgewiesenen Tourismusexperten zertifizieren lassen. Das Zertifikat hat bei erstmaliger Ausstellung eine Gültigkeit von zwei Jahren bis zur ersten Rezertifizierung; jährlich muss das Unternehmen über den Umsetzungsgrad des Verbesserungsprogramms und die Fortschreibung berichten. Nach der ersten Rezertifizierung muss sich das Unternehmen alle drei Jahre erneut einer Rezertifizierung unterziehen, um das Siegel weiterhin führen zu dürfen; Unternehmen mit mehr als 50

Mitarbeitenden werden jährlich überprüft.

Seit 2009 wurden bereits 54 Reiseunternehmen von TourCert ausgezeichnet, 2011 darunter erstmals auch grosse Konzerne wie Kuoni Reisen AG und Gebeco, eine Tochtergesellschaft der TUI.

TourCert erweist sich im Vergleich mit den CSR-Zertifizierungen für Reiseveranstalter Green Globe und Travelife als das umfassendste Nachhaltigkeitsmanagementsystem und weist in Bezug auf die Anforderungen der neuen ISO 26000 die ausgewogenste Übereinstimmung mit den dort definierten Kernthemen und Handlungsfeldern auf. 

<http://www.tourcert.org/>

#### ▪ **Green Globe**

Green Globe ist ein international anerkanntes Zertifizierungssystem, das weltweit Tourismusunternehmen für die Einhaltung von ökologischen, sozioökonomischen sowie -kulturellen Standards auszeichnet. Green Globe geht auf den Erdgipfel von Rio 1992 zurück und wurde initiiert, um die Agenda 21 des Erdgipfels in Destinationen und Tourismusbetrieben zu implementieren. Für eine Zertifizierung durch Green Globe werden Tourismusunternehmen von externen Experten auf die Erfüllung eines anforderungsreichen Katalogs von Indikatoren geprüft. Das Gütesiegel wird Tourismusattraktionen, Kongresszentren, Kreuzfahrtschiffen, Golfplätzen, Hotels und Resorts, Events, Restaurants, Wellness- und Gesundheitszentren, Transportunternehmen sowie Tour Operators verliehen.



<http://www.greenglobe.com/green-globe-certification-standard>

#### ▪ **Travelife**

Die von britischen Tour Operators gegründete Siegelinitiative Travelife hat sich bisher vor allem durch die Zertifizierung von Hotels in den Destinationen auf Umwelt- und Sozialkriterien einen Namen gemacht. Dabei ermöglicht die breite Beteiligung von Reiseveranstaltern an Travelife (derzeit über 450), dass Hotels in



den Tourismusgebieten nicht länger jedem einzelnen Reiseveranstalter-Partner gegenüber einen eigenen aufwändigen Ausweis über ihre Umwelt- und Sozialverträglichkeit liefern müssen. Travelife bietet auch einen Selbstcheck von Reiseveranstaltern, der allerdings auf die Mitglieder des holländischen Reisebüroverbandes ANVR beschränkt ist.  
[http://www.its4travel.com/Tourism\\_Business\\_New/home.asp?p=1](http://www.its4travel.com/Tourism_Business_New/home.asp?p=1)  
 und <http://www.travelife.eu/index.php?id=1>

▪ **SA 8000**

SA 8000 ist ein zertifizierbarer Standard für sozial verantwortliche Unternehmensführung. Zertifiziert wird aufgrund einer externen Überprüfung die Einhaltung von Richtlinien, die sich auf die Achtung der Menschenrechte und Arbeitsgesetze gegenüber den Mitarbeitenden beziehen und insbesondere faire Arbeitsbedingungen gewährleisten.  
<http://www.sa-intl.org/>



▪ **EMAS**

Das Gemeinschaftssystem für das freiwillige Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung (Eco-Management and Audit Scheme – EMAS) wurde 1993 von der Europäischen Gemeinschaft als Instrument für Unternehmen entwickelt, die ihre Umweltleistungen verbessern wollen. Das Label wird aufgrund einer externen Prüfung vergeben und kann im Marketing eines Unternehmens genutzt werden, sagt aber wenig aus über umfassende Bemühungen für eine nachhaltige Entwicklung von Reiseunternehmen.  
<http://www.emas.de/>



▪ **ISO-Normen und die Sonderrolle der neuen ISO 26000**

Schon lange können Reiseveranstalter anhand der breit anerkannten ISO-Zertifizierungen (z.B. ISO 9001, 14001) ihre Betriebsführung auf Umweltverträglichkeit überprüfen lassen. Der begrenzte Fokus auf ökologische Aspekte genügt heute aber längst nicht mehr dem umfassenden Anspruch auf nachhaltige Entwicklung. Ende 2010 wurde nun der neue Leitfaden ISO 26000 für die gesellschaftliche Verantwortung von Organisationen veröffentlicht, der in breiter Stakeholderbeteiligung aus 99 Staaten und 42 affilierten Organisationen aus Industrie, Regierungen, Arbeitnehmern, Wissenschaft, Nichtregierungs- sowie Verbraucherorganisationen erarbeitet wurde. Im Unterschied zu anderen ISO Normen ist ISO 26000 (noch?) keine Managementnorm für die Zertifizierung von Unternehmen. ISO 26000 gibt aber handfeste Richtlinien für eine nachhaltige Unternehmensführung ab. So definiert ISO 26000 sieben Prinzipien für CSR, die auch für Reiseunternehmen eine solide Grundlage für eine CSR-Strategie bilden:



International  
Organization for  
Standardization

- Rechenschaftspflicht
- Transparenz
- Ethisches Verhalten
- Achtung der Interessen der Anspruchsgruppen
- Achtung der Rechtsstaatlichkeit
- Achtung internationaler Verhaltensstandards
- Achtung der Menschenrechte



Weiter definiert der neue ISO Leitfaden sieben Kernthemen als Handlungsfelder, zu denen **Empfehlungen** gegeben werden. Die Empfehlungen mögen gemäss kritischen BeobachterInnen zu schwammig und ausufernd ausgefallen sein, die konzeptuelle Aufgliederung in die sieben Kernthemen gibt aber auch für Tourismusunternehmen ein solides Raster für den Aufbau einer CSR-Strategie und der entsprechenden Massnahmen.

1. Organisationsführung
2. Menschenrechte
3. Arbeitspraktiken
4. Umwelt
5. Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken
6. Konsumentenbelange
7. Regionale Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft

[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_standards/social\\_responsibility.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/social_responsibility.htm)



## Social responsibility: 7 core subjects



\* The figures denote the corresponding clause numbers in ISO 26000.

### Auszug aus dem Dossier:

#### Unternehmensverantwortung – die Herausforderung für Reiseveranstalter

Ein Beitrag zu Begriffsklärung und Anforderungen von Christine Plüss, Arbeitskreis Tourismus & Entwicklung Basel, Juni 2011

#### Das gesamte Dokument mit Quellenangaben finden Sie als PDF auf:

<http://www.fairunterwegs.org/fair-tipps/info-corner-fuer-reisebueros/unternehmensverantwortung.html>

