

## **Zertifikat zum "Standard touristisches Krisenmanagement"**

### **1. Einleitung**

Die TUI Deutschland GmbH, Hannover, hat die PwC Deutsche Revision Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, im Folgenden kurz "PwC" genannt, beauftragt, das touristische Krisenmanagement-System als Bestandteil des unternehmensweiten Sicherheitsmanagements zu zertifizieren. PwC hat dazu einen Standard für ein touristisches Krisenmanagementsystem entwickelt.

Grundlage dieses Standards waren unter anderem nationale und internationale Standards über Risikofrüherkennungssysteme und Qualitätsmanagementsysteme. PwC hat überprüft und Feststellungen darüber getroffen, ob und in welchem Umfang dieser touristische Krisenmanagementstandard in den Geschäftsprozessen der TUI Deutschland GmbH umgesetzt wurde. Das touristische Krisenmanagement der TUI Deutschland GmbH liegt in der Verantwortung der Geschäftsführung der Gesellschaft. Unsere Aufgabe war es, eine Einschätzung des touristischen Krisenmanagements auf Basis des "Standards touristisches Krisenmanagement" bezüglich der Angemessenheit und Wirksamkeit darauf vorzunehmen, ob die derzeit erkennbaren Risiken darin ihren Niederschlag gefunden haben und ob die Geschäftsprozesse der TUI Deutschland GmbH entsprechend dieses Standards ausgerichtet wurden.

### **2. Abgrenzung des Prüfungsgegenstands**

Unter touristischen Krisen werden allgemein schwerwiegende Ereignisse verstanden, von denen involvierte Personen (Kunden) oder das Unternehmen betroffen sind. Die Betroffenheit kann sowohl aus Gefahr für Leib und Leben von Kunden, schwerwiegenden materiellen oder ideellen Schäden, als auch aus einer nicht mehr oder nur noch stark eingeschränkt möglichen Durchführung der vertraglich vereinbarten touristischen Dienstleistungen resultieren.

Die Gesamtheit aller organisatorischen Regelungen und Maßnahmen zur Prävention, Identifikation, Analyse und Bewertung, Bewältigung, Kommunikation und Krisennachbereitung von touristischen Krisen wird als touristisches Krisenmanagement bezeichnet. Touristisches Krisenmanagement erfordert ein angemessenes organisatorisches Umfeld und klar definierte Zielsetzungen sowie Verantwortlichkeiten und Maßnahmepläne. Des Weiteren ist ein Kontrollsystem einzurichten, das eine systematische Überprüfung der Funktionsfähigkeit des touristischen Krisenmanagements sicherstellt. Die Gesamtaktivitäten im Rahmen eines touristischen Krisenmanagements sind durch das Management des Unternehmens zu überwachen und im Lichte jeweils neuerer Erkenntnisse weiter zu entwickeln.

### **3. Prüfungsumfang**

Unsere Prüfung basierte auf dem "Standard touristisches Krisenmanagement". Der Standard berücksichtigt die allgemeinen Anforderungen relevanter Vergleichsstandards, unter anderem

- COSO – Integrated Framework (Enterprise Risk Management),
- IDW-Standard zur Prüfung von Risikofrüherkennungssystemen (IDW PS 340)

sowie weitere relevante Standards (z.B. DIN EN ISO 9001:2000), soweit diese bezüglich ihrer Anforderungen an ein touristisches Krisenmanagement, zumindest in Teilaspekten, geeignet sind.

Unsere Prüfung erstreckte sich darauf, ob die TUI Deutschland GmbH auf Grundlage des "Standards touristisches Krisenmanagement" ihre internen Geschäftsprozesse an diesem Standard ausgerichtet hat. Zu diesem Zweck haben wir alle Prozesse des touristischen Krisenmanagements der TUI Deutschland GmbH eingehend analysiert und hinsichtlich der Einhaltung der Vorgaben des "Standards touristisches Krisenmanagement" geprüft. Die Prüfung umfasste Struktur- und Prozessprüfungen. Das interne Kontrollsystem wurde anhand von Kontrolltests bewertet. Darüber hinaus haben wir weitere Prüfungshandlungen durchgeführt, die zur Erlangung hinreichender Prüfungssicherheit erforderlich waren.

### **4. Prüfungsergebnis**

Der "Standard touristisches Krisenmanagement" berücksichtigt alle derzeit erkennbaren geschäftstypischen Krisenaspekte und beschreibt entsprechende Geschäftsprozesse einer angemessenen und effizienten Reaktion.

Auf Basis unserer zum 30. April 2005 abgeschlossenen Prüfung sind wir zu dem Ergebnis gekommen, dass die TUI Deutschland GmbH über ein nachvollziehbares, angemessenes und wirksames Krisenmanagement verfügt. Damit erfüllt TUI Deutschland GmbH die Anforderungen des Standards "Touristisches Krisenmanagement".

Dieses Prüfungsergebnis kann allerdings nicht gewährleisten, dass sämtliche denkbaren touristischen Krisen durch die TUI Deutschland GmbH vermieden oder im Falle eines Kriseneintritts im Sinne aller Betroffenen wirkungsvoll und ohne nachteilige Auswirkungen bewältigt werden können. Die Unwägbarkeiten, die mit der Bewältigung von touristischen Krisensituationen verbunden sind, lassen ein derartiges Prüfungsurteil nicht zu.

Dieses Zertifikat wurde nach bestem Wissen und Gewissen auf Grundlage des genannten Standards erteilt. PwC übernimmt weder gegenüber TUI Deutschland GmbH noch gegenüber den Kunden von TUI Deutschland GmbH eine Verantwortung dafür, dass die abstrakt definierten Anforderungen und die bei der TUI Deutschland GmbH auf dieser Grundlage eingerichteten Geschäftsabläufe in jedem konkreten Einzelfall stets Schaden vermeidende oder Schaden mindernde Wirkungen nach sich ziehen.

Hamburg, den 20. Mai 2005

PwC Deutsche Revision

Aktiengesellschaft  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



(Borcharding)  
Wirtschaftsprüfer



(Wehran)  
Wirtschaftsprüfer