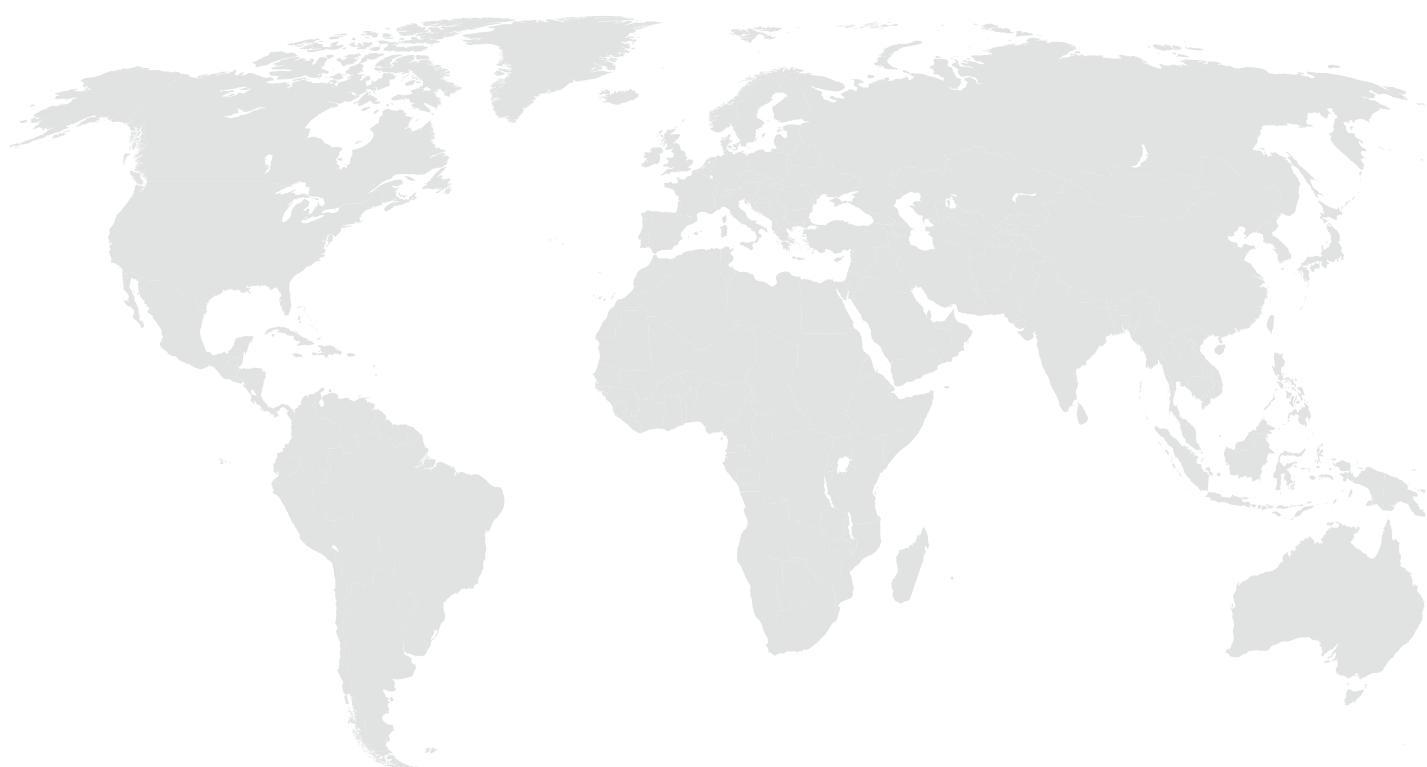


AIDA cares

Nachhaltigkeitsbericht 2010





Impressum

Herausgeber

AIDA Cruises
Am Strande 3 d
18055 Rostock

Kontakt

verantwortung@aida.de

Verantwortlich

Corporate Communications
AIDA Cruises

2. Auflage, September 2010

Koordination und Redaktion

Katharina Harwik

Konzept, Text und Design

Serviceplan

Fotos

AIDA, Barbara Makowka,
Armin Smailovic, Mario Zgoll

Umsetzung und Repro

NUREG GmbH, Nürnberg

Druck

BEISNER DRUCK GmbH & Co. KG,
Buchholz i. d. Nordheide

Weitere Informationen

Für die Beantwortung Ihrer Fragen stehen
wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

AIDA Cruises
Hansjörg Kunze
Director Corporate Marketing &
Communications

Diesen Nachhaltigkeitsbericht
sowie weitere Informationen
finden Sie auf unserer Internetseite
www.aida.de/verantwortung



Diese Broschüre wurde
auf FSC-zertifiziertem
Papier gedruckt.
Verwendet wurden
umweltfreundliche
Druckfarben und Strom
aus erneuerbaren
Energiequellen.



Titel:
AIDAcara in den Stockholmer Schären



Michael Thamm, President AIDA Cruises

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe AIDA Freunde,

ich freue mich sehr, Ihnen unseren aktuellen Nachhaltigkeitsbericht präsentieren zu dürfen. Bereits zum dritten Mal dokumentieren wir damit, wie wir unserer ökonomischen, ökologischen, sozialen und kulturellen Verantwortung gerecht werden und unsere Ziele konsequent verfolgen. Gemeinsam mit Ihnen möchten wir auf das zurückliegende Jahr blicken und gleichzeitig den Blick nach vorne richten.

Im Jahr 2009 haben wir unseren Erfolgskurs fortgesetzt. Das verdanken wir auch Ihnen! Wir konnten über 400.000 Gäste für die Faszination AIDA begeistern, wir haben neue Destinationen ins Programm aufgenommen, unser sechstes Schiff AIDAluna getauft und große Fortschritte im Umweltschutz gemacht. Die Basis für unseren Erfolg sind ethisch korrektes Handeln und unser Verständnis, weit über gesetzliche Standards hinaus Verantwortung zu übernehmen.

Die Kreuzfahrt lebt von einer intakten Natur und dem reichen kulturellen Erbe unserer Welt. Deshalb setzen wir uns auch in Zukunft leidenschaftlich dafür ein, die Schönheit der Meere und der Erde für unsere Gäste und nachfolgende Generationen zu erhalten. AIDA cares!

Für die kommenden Jahre haben wir uns ganz klar zum Ziel gesetzt, unsere nachhaltigen Strategien und Maßnahmen noch transparenter und nachvollziehbarer zu gestalten. Was wir uns für die nächsten Jahre vorgenommen haben, erfahren Sie von Hansjörg Kunze, Director Corporate Marketing & Communications, auf Seite 8.

Liebe Leserinnen und Leser, ich möchte Sie ausdrücklich dazu ermuntern, uns Ihre Anregungen und Wünsche mitzuteilen.

Ihr Michael Thamm
President AIDA Cruises

Im Jahr 2009 haben wir für unsere Reisen
414.000 Gäste begeistert.

12.300 Partner
 arbeiten weltweit mit uns zusammen.

Wir engagieren uns für den
Schutz der Ostsee.

Um weitere 1,9 Prozent
 konnten wir 2009 die spezifischen Emissionen von CO₂ und NO_x senken.

Innovative Wege der Antriebstechnologien erforschen wir im
Projekt e4ships.

73 % unserer Mitarbeiter
 an Bord und an Land nahmen 2009 an Schulungen teil.

- 2 Impressum
- 3 Editorial



1. Nachhaltiges Wirtschaften im partnerschaftlichen Dialog

- 7 Unternehmerische Verantwortung im globalisierten Markt
- 8 Code of Business Conduct and Ethics
- 8 Managementsystem mit Zertifikat
- 8 Hansjörg Kunze, AIDA Cruises, zur Nachhaltigkeitsstrategie
- 9 Europäischer Kreuzfahrtmarkt wächst



2. Wettbewerbsfähigkeit im globalen Markt

- 13 Effekte des ökonomischen Erfolgs auf die Wertschöpfungskette
- 14 Richtlinien für fairen Umgang und gegen Korruption
- 14 Servicequalität braucht Datenschutz und Datenverarbeitung
- 15 Tim Marking, European Cruise Council, zum europäischen Kreuzfahrtmarkt
- 15 Stakeholder-Liste Wirtschaft



3. Globale Gemeinschaft verantwortungsvoll gestalten

- 17 Vertrauensbildung im politischen Raum
- 18 HELCOM-Konferenz bündelt Politik für die Ostsee
- 18 Engagement europäischer und nationaler Verbände zum Schutz der Umwelt
- 18 Interkultureller Austausch
- 19 Stakeholder-Liste Politik



4. Naturräume schützen – Lebensräume erhalten

- 21 Nachhaltige Unternehmensführung zum Schutz der Umwelt
- 22 Ausgezeichneter Einsatz für die Umwelt
- 23 Bastian Tesching, AIDA Cruises, zu Power Monitor und Routenmanagement
- 26 Ziele und Aufgaben 2010
- 27 Stakeholder-Liste Umwelt



5. Technologischer Fortschritt im Einklang mit der Natur

- 29 Zukunftssicherung durch innovative Infrastruktur
- 30 Kai Klinder, NOW, zum Projekt e4ships
- 31 Emissionen verringern durch Landstrom und Landgas?
- 31 Ziele 2010
- 31 Stakeholder-Liste Infrastruktur



6. Potenziale erkennen und Perspektiven schaffen

- 33 Mitarbeiter fördern und Qualität steigern
- 34 Auszeichnungen 2009
- 35 Florian Becker und Daniel Schimmelpfennig, AIDA Cruises, zur Mechatroniker-Ausbildung
- 37 Ziele 2010
- 38 Stakeholder-Liste Mitarbeiter und Gäste
- 40 Erfolge und Ziele
- 42 GRI-Index

1. Nachhaltiges Wirtschaften im partnerschaftlichen Dialog



Unternehmerische Verantwortung im globalisierten Markt

AIDA Cruises agiert in einem komplexen Geflecht ökonomischer, politischer, sozialer und gesellschaftlicher Partnerschaften. Im Sinne einer nachhaltigen Unternehmensführung sehen wir uns in der Pflicht, ökonomische Ziele nicht auf Kosten der Umwelt und der Lebensqualität anderer Kulturen zu erreichen, sondern im Ausgleich mit den Interessen der verschiedenen Anspruchsgruppen zu formulieren. In unserer Nachhaltigkeitsstrategie tragen wir den Beziehungen zu den verschiedenen Interessengruppen Rechnung und verpflichten uns dazu, unser Wachstum auch in Zukunft verantwortungsvoll zu gestalten.

Als Unternehmen haben wir den Anspruch unser Betriebsergebnis und unsere Unternehmensprozesse kontinuierlich zu verbessern. Dies wollen wir im Einklang mit den Interessen relevanter Anspruchsgruppen erreichen. Deshalb stehen wir im intensiven Dialog mit unseren Stakeholdern. Dazu zählen neben Wirtschaftspartnern wie Zulieferern und Dienstleistern auch politische Institutionen, Verbände, Zertifizierungsgesellschaften, Nichtregierungsorganisationen (NGOs), Innovationspartner sowie soziale und kulturelle Einrichtungen – und allen voran unsere Gäste und Mitarbeiter.

Marktführer in Deutschland

Europaweit ist AIDA Cruises unter den Kreuzfahrtanbietern die Nummer drei und die Nummer eins in Deutschland. Darüber hinaus sind wir auch auf den Märkten in Österreich, der Schweiz und den Benelux-Staaten aktiv. AIDA Cruises gehört seit 2004 als einhundertprozentige Tochter der Costa Crociere S.p.A. zur weltweiten Nummer eins unter den Kreuzfahrtunternehmen, der börsennotierten Carnival Corporation & plc, deren Kennzahlen jederzeit öffentlich eingesehen werden können. Die einzelnen Kreuzfahrtmarken veröffentlichen ihre wirtschaftlichen Daten daher nicht.

Das leitende Management setzt sich zusammen aus Michael Thamm (President), Paul Soulsby (Senior Vice President & CFO), Michael Ungerer (Senior Vice President Operations) und Jörg Eichler (Senior Vice President Marketing & Sales). Das Management wird gemäß seiner Verantwortlichkeiten und Leistungen vergütet.

Die AIDA Flotte besteht derzeit aus 7 Schiffen (Stand März 2010). Erst im Februar 2010 wurde AIDAblu getauft. Mit einem Durchschnittsalter von fünf Jahren ist die AIDA Flotte die modernste weltweit. Allein 414.000 Menschen buchten im Jahr 2009 eine Hochseekreuzfahrt mit AIDA Cruises, was einer Steigerung um 23,2 Prozent gegenüber 2008 entspricht. Im Jahr 2009 konnten wir zudem unseren Umsatz im Vergleich zum Vorjahr um 27,6 Prozent steigern. Für die nächsten Jahre erwarten wir, dass der Markt weiter im zweistelligen Bereich wachsen wird.

AIDA Cruises steuert als führendes Kreuzfahrtunternehmen und Reederei 140 Häfen in über 60 Ländern der Welt an. Zu unseren

Zielgebieten gehören neben der Nord- und Ostsee der Mittelmeerraum, die Kanaren und die Karibik, Nordamerika sowie Asien und der Orient. Jährlich kommen neue Regionen hinzu, beispielsweise Südamerika und die Amazonasregion im Jahr 2010 sowie das Schwarze und das Rote Meer 2011.

Verantwortungsvoll wachsen

Durch kontinuierliches Wachstum sichert AIDA Cruises weltweit und am Standort Mecklenburg-Vorpommern Arbeitsplätze und zählt damit zu einem der wichtigsten Arbeitgeber in der Region. Wir beschäftigen derzeit insgesamt 5.000 Mitarbeiter aus 26 Nationen (Stand März 2010) – 4.500 von ihnen arbeiten an Bord. Am Unternehmenssitz in Rostock, an dem derzeit 500 Mitarbeiter arbeiten, sind die Abteilungen Operations, Newbuildings, Marketing, Sales sowie Administration, Finance und Human Resources angesiedelt. Für das Entertainment an Bord ist die in Hamburg ansässige SeeLive Tivoli Entertainment & Consulting GmbH zuständig, eine 2001 zwischen AIDA Cruises und Schmidts Tivoli gegründete Gesellschaft.

Für 2010 streben wir an, unsere führende Position in Deutschland und Europa weiter auszubauen, den Marktanteil zu erhöhen und die Erträge zu steigern. Bis 2012 nehmen wir zwei weitere Schiffe in Betrieb.

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

Die Nachhaltigkeitsstrategie AIDA cares geht auf eine Initiative der Geschäftsleitung im Jahr 2006 zurück. Seitdem berichtet die Abteilung Corporate Communications der Geschäftsleitung regelmäßig über den Status von AIDA cares. Das Nachhaltigkeitsmanagement steht in ständigem Dialog mit den einzelnen Fachabteilungen des Unternehmens. Diese ermitteln in einem definierten Prozess die Partner, die für unser unternehmerisches Handeln Relevanz haben. Die Berichterstattung ist außerdem eingebunden in die Reportingstruktur unserer Muttergesellschaft.

2009 haben wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie konsequent weiterentwickelt. Wir setzen uns dabei intensiv mit den Erwartungen unserer politischen und nicht-politischen Anspruchsgruppen auseinander und tauschen uns eng mit diesen Partnern aus. Unser Ziel ist es, unsere nachhaltigen Strategien und Maßnahmen noch transparenter und



AIDA steuert 140 Häfen in über 60 Ländern an.

nachvollziehbarer zu machen. Dafür haben wir uns an den Vorgaben der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert, die einen international anerkannten Leitfaden für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten entwickelt hat. Die gesamte Carnival-Gruppe hat 2009 Kennzahlen nach dem GRI-Standard definiert und eingeführt, um die Vergleichbarkeit der Berichte untereinander zu optimieren und um mehr Transparenz zu schaffen.

Mit dem jährlichen Nachhaltigkeitsbericht informieren wir darüber, wie wir unserer ökonomischen, ökologischen und sozialen Verantwortung gerecht werden, inwieweit wir die damit verbundenen Ziele erreicht haben und welche Herausforderungen sich für die Zukunft ergeben. Der letzte Bericht bezog sich auf das Kalenderjahr 2008 und wurde im April 2009 veröffentlicht. Der Berichtszeitraum des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts bezieht sich auf das Kalenderjahr 2009.

Gelistet im FTSE4Good Global Index

Mit unserer nachhaltigen Unternehmensführung stehen wir in der Tradition unserer Muttergesellschaft Carnival Corporation & plc, die seit 2005 im FTSE4Good Global Index gelistet ist. Die Indexreihe der britischen Finanzzeitschrift Financial Times und der Londoner Börse soll es Anlegern erleichtern, verantwortungsbewusst zu investieren. In die Serie werden nur Unternehmen aufgenommen, die zielgerichtet für den nachhaltigen Schutz der Umwelt eintreten, sich um den Dialog mit verschiedenen Interessengruppen bemühen und die Einhaltung der Menschenrechte unterstützen.

Code of Business Conduct and Ethics

Die Unternehmenskultur von AIDA Cruises basiert auf Vertrauen, Respekt und Wertschätzung. Das AIDA Leitbild „Hier ist das Lächeln zu Hause“ orientiert sich an diesen Werten und wird von allen Mitarbeitern gelebt – in allen Bereichen. Die Basis dieser Werte bilden die ethischen Leitlinien, die im Code of Business Conduct and Ethics definiert sind und für die gesamte Carnival-Gruppe gelten. Mit diesen Grundsätzen verpflichtet sich AIDA Cruises unter anderem dazu, Maßnahmen zum Schutz der Umwelt umzusetzen, bekennt sich zu einem fairen Umgang mit Geschäftspartnern und Lieferanten und verhindert jede Form von Korruption und Bestechung im Umgang mit Vertragspartnern. Hohe Priorität genießen zudem die Datenschutzrichtlinien, nach denen alle Mitarbeiter verpflichtet sind, Informationen vertraulich zu behandeln und nur dann weiterzugeben, wenn die Prozesse es erfordern.

Mit dem Code of Business Conduct and Ethics verpflichtet sich AIDA Cruises

- Geschäfte im Einklang mit rechtlichen und ethischen Standards abzuwickeln,
- allen Mitarbeitern die Erwartungen des Unternehmens hinsichtlich ihrer persönlichen und beruflichen Ehrlichkeit und Integrität darzulegen,
- die Übereinstimmung mit den Richtlinien des Unternehmens sicherzustellen.

AIDA Cruises erwartet, dass jeder Mitarbeiter sowie das Management geschäftliche Tätigkeiten mit gutem Urteilsvermögen und unter Zugrundelegung hoher ethischer Standards ausübt. Durch die Einhaltung dieser Prinzipien sollen Interessenkonflikte vermieden werden.

Managementsystem mit Zertifikat

Wir betreiben unsere Flotte nach höchsten Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits-, Service- und Sozialstandards. AIDA Cruises hat 2006 ein integriertes Managementsystem (IMS) eingeführt. Das IMS ist ein ganzheitliches System mit dem Ziel, die Aufbau- und Ablauforganisation entsprechend den Anforderungen von Markt, Gästen, Kapitalgebern, Gesellschaft und Staat zu entwickeln und zu verbessern. Ausgehend von internationalen und nationalen Vorschriften sind die unternehmensinternen Anforderungen festgelegt. Auf der Grundlage von ISO-Standards werden die Abläufe im Unternehmen laufend bewertet und kontinuierlich verbessert.

Durch den Germanischen Lloyd, eine der weltweit führenden Klassifizierungsgesellschaften im maritimen Bereich, wurde AIDA Cruises zertifiziert und die Einhaltung der ISO-Standards bestätigt. Die international geltenden Vorschriften in der Schifffahrt werden konsequent überprüft. Gleiches gilt für weitergehende Anforderungen, insbesondere in den Bereichen Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit, Hygiene und soziale Verantwortung.

Ship Security Certificate

In Bezug auf die Sicherheit als Teilbereich des IMS ist unter anderem der International Ship and Port Facility Security Code (ISPS-Code) maßgeblich – entwickelt für Hafen- und Verwaltungseinrichtungen sowie Reedereien von der International Maritime Organization (IMO). Erfüllen Schiffsbetreiber alle darin definierten Sicherheitsanforderungen, stellt ihnen das Bundesamt für Seeschifffahrt und Hydrographie ein Ship Security Certificate (ISSC) aus. Auch die Anforderungen des ebenfalls von der IMO eingeführten International Safety Management Codes (ISM-Code) berücksichtigt AIDA Cruises.

Zu den Regelwerken, die für AIDA Cruises verbindlich sind, zählen unter anderem ISO-Normen, die das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem betreffen, sowie Regelungen der International Maritime Organization, die die Sicherheit im Schiffsbetrieb gewährleisten und die Verschmutzung der Meere verhindern sollen. Weiter gelten Standards, die die Sicherheit in den Häfen sicherstellen und für das Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement verbindlich sind. AIDA Cruises ist für die Einhaltung dieser hohen Qualitätsstandards im Jahr 2007 vom Germanischen Lloyd mit „GL Excellence – 5 Stars“ ausgezeichnet worden.

Statement Hansjörg Kunze, Director Corporate Marketing & Communications

Dynamisches Wachstum und nachhaltiges Handeln sind für uns kein Widerspruch.

Im Gegenteil: Unser Erfolg basiert auf hohen ethischen Maßstäben, dem verantwortungsbewussten Umgang mit unseren Gästen, Mitarbeitern, Teilhabern und Geschäftspartnern sowie dem schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen. Nachhaltiges Handeln hat für uns einen höheren Stellenwert als je zuvor und ist in allen Bereichen unserer Unternehmensstrategie integriert.

Für die kommenden Jahre haben wir uns klare Ziele gesetzt.

Wir werden unsere Marktführerschaft weiter ausbauen und dadurch viele weitere attraktive Arbeitsplätze schaffen. Um unsere Gäste immer wieder aufs Neue für die Faszination AIDA zu begeistern, nehmen wir Jahr für Jahr neue, aufregende Ziele in unseren Routenplan auf. Der Dialog mit unseren Gästen hilft uns, ihre Wünsche frühzeitig zu erkennen, unser Produkt kontinuierlich zu verbessern und dabei immer wieder Trends zu setzen. Im Bereich Umweltschutz haben wir uns konkrete Ziele gesetzt. So werden wir durch die ständige Optimierung unserer hochmodernen Flotte und unserer Routen den spezifischen Treibstoffverbrauch und CO₂-Ausstoß pro Gast und Tag weiter senken. Bei der Auswahl und in der Zusammenarbeit mit Partnern legen wir großen Wert auf die Einhaltung höchster Qualitäts- und Sicherheitsstandards. Die Voraussetzung für das Erreichen unserer Ziele ist natürlich auch die Qualifikation unserer Mitarbeiter. Mit weiterentwickelten Trainings und einem großen Schulungsangebot bereiten wir uns auf die Herausforderungen der Zukunft vor.

Was wir uns außerdem für die nächsten Jahre vorgenommen haben, zeigen wir Ihnen in diesem Bericht.



Zertifizierungen von AIDA Cruises

Folgende Regelwerke sind für AIDA Cruises verbindlich:

- **ISO 9001** legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Ziel ist es, Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, welche die Erwartungen der Gäste erfüllen und die Gästezufriedenheit weiter erhöhen.
- **ISO 14001** ist ein Umweltmanagementsystem zur Verringerung der Umweltbelastungen.
- **ISM** ist der International Safety Management Code der International Maritime Organization (IMO). Die Einhaltung soll gewährleisten, dass Schiffe sicher betrieben werden und die Verschmutzung der Meere verhindert wird.
- **ISPS** ist der International Ship and Port Facility Security Code der International Maritime Organization. Die darin festgelegten Standards gewährleisten die Sicherheit in Häfen.
- **OHSAS 18001** ist das Occupational Health and Safety Management System, das dem Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement dient, um beispielsweise Unfälle zu vermeiden.
- **ISO 22000** ist ein Managementsystem, das die Lebensmittelsicherheit gewährleistet.
- **GLC MSR** ist ein durch die Germanischer Lloyd Certification entwickelter international gültiger Standard für die sozial verantwortliche Unternehmensführung (Maritime Social Responsibility). Er bietet ein umfassendes Instrument zur Einhaltung humaner Arbeitsbedingungen, mit Schwerpunkt auf der Sicherung der Arbeitnehmerrechte, vor allem der Zulieferer.

AIDA Cruises hat das Safety Management Manual (SMM) als Teil des Integrierten Managementsystems (IMS) eingeführt:

- An Bord jedes Schiffes gibt es zwei verantwortliche Sicherheitsoffiziere. Die komplette Crew trainiert regelmäßig Sicherheitsmanöver und das Verhalten bei Notfallsituationen.
- Unabhängige Experten prüfen regelmäßig die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften. Der systematische Ansatz im Bereich Schiffssicherheit wurde von unabhängigen Instituten qualitativ ausgezeichnet:
 - Zertifizierung nach ISM-Code
 - Zertifizierung nach ISPS-Code

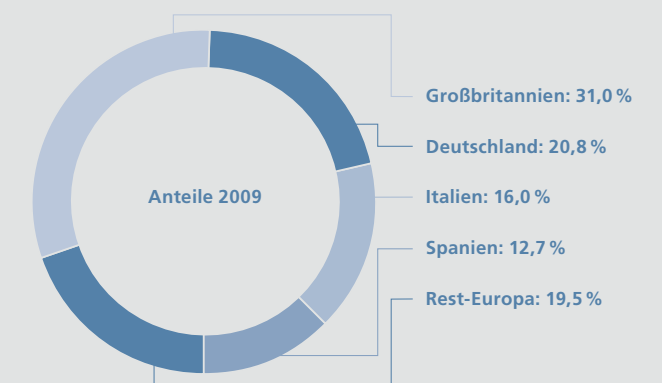


Europäischer Kreuzfahrtmarkt wächst

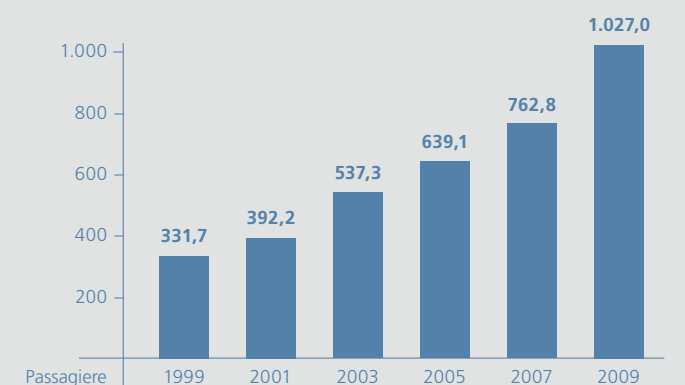
Trotz eines schwierigen wirtschaftlichen Umfelds im Jahr 2009 ist die Nachfrage nach Kreuzfahrten weiterhin enorm. Im Jahr 2008 haben laut European Cruise Council (ECC) 21,7 Millionen Kreuzfahrtpassagiere einen europäischen Hafen besucht. 4,7 Millionen Passagiere haben ihre Kreuzfahrt in Europa gestartet. Der größte Markt Europas ist weiterhin Großbritannien mit rund 1,5 Millionen Passagieren. Auch in Deutschland sind Kreuzfahrten nach wie vor ein stark wachsendes Segment innerhalb der Tourismusindustrie. 2009 verzeichnete der deutsche Kreuzfahrtmarkt erstmals mehr als eine Million Passagiere.



Europäischer Kreuzfahrtmarkt nach Passagieraufkommen



Passagierwachstum deutscher Kreuzfahrtmarkt in Tausend



Ihre Ansprechpartner für unsere Nachhaltigkeitsstrategie

Gesamtverantwortung für die Umsetzung
der Nachhaltigkeitsstrategie im Unternehmen

Michael Thamm
President

Michael Ungerer
Senior Vice President Operations

Paul Soulsby
Senior Vice President & CFO

Jörg Eichler
Senior Vice President Marketing & Sales

Verantwortlicher Nachhaltigkeitsstrategie AIDA cares:

Hansjörg Kunze
Director Corporate Marketing & Communications

Verantwortlicher Reporting und Key Performance Indicators:

Bastian Tesching
Manager Energy & Environment

Verantwortliche Nachhaltigkeitsbericht:

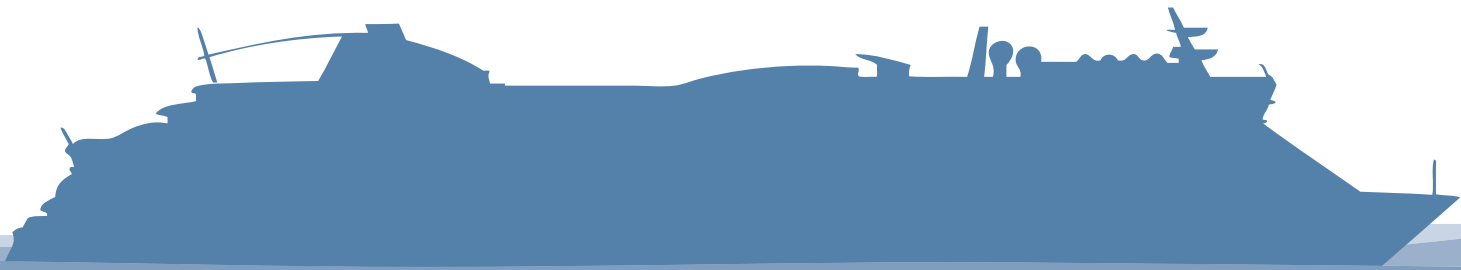
Katharina Harwik
Manager Corporate & Business Development

Verantwortliche Medien:

Kathrin Heitmann
Manager Corporate Communications

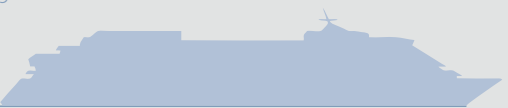
Sitz aller Ansprechpartner:

AIDA Cruises
Am Strande 3 d
18055 Rostock
Germany
Telefon: +49 (0) 381/444-0
E-Mail: verantwortung@aida.de



AIDAcara

gebaut in: Turku/FIN
Indienststellung: 1996, Umbau 2005 & 2009
Schiffslänge: 193,3 m
Schiffsbreite: 27,6 m
Vermessung: 38.557 BRZ
Tiefgang: 6,0 m
Decks: 11
Kabinen: 590
Passagiere: 1.180



AIDAvita

gebaut in: Wismar/D
Indienststellung: 2002
Schiffslänge: 202,85 m
Schiffsbreite: 28,1 m
Vermessung: 42.289 BRZ
Tiefgang: 6,2 m
Decks: 12
Kabinen: 633
Passagiere: 1.266



AIDAaura

gebaut in: Wismar/D
Indienststellung: 2003
Schiffslänge: 202,85 m
Schiffsbreite: 28,1 m
Vermessung: 42.289 BRZ
Tiefgang: 6,2 m
Decks: 12
Kabinen: 633
Passagiere: 1.266



AIDAdiva

gebaut in: Papenburg/D
Indienststellung: 2007
Schiffslänge: 252,0 m
Schiffsbreite: 32,2 m
Vermessung: 69.203 BRZ
Tiefgang: 7,2 m
Decks: 13
Kabinen: 1.025
Passagiere: 2.050



AIDAbella

gebaut in: Papenburg/D
Indienststellung: 2008
Schiffslänge: 252,0 m
Schiffsbreite: 32,2 m
Vermessung: 69.203 BRZ
Tiefgang: 7,2 m
Decks: 13
Kabinen: 1.025
Passagiere: 2.050



AIDAluna

gebaut in: Papenburg/D
Indienststellung: 2009
Schiffslänge: 252,0 m
Schiffsbreite: 32,2 m
Vermessung: 69.203 BRZ
Tiefgang: 7,2 m
Decks: 13
Kabinen: 1.025
Passagiere: 2.050



AIDAblu

gebaut in: Papenburg/D
Indienststellung: 2010
Schiffslänge: 252,0 m
Schiffsbreite: 32,2 m
Vermessung: 71.100 BRZ
Tiefgang: 7,2 m
Decks: 14
Kabinen: 1.096
Passagiere: 2.192



2. Wettbewerbsfähigkeit im globalen Markt



Effekte des ökonomischen Erfolgs auf die Wertschöpfungskette

Der internationale Kreuzfahrtmarkt ist in den vergangenen Jahren deutlich gewachsen. Dies gilt insbesondere für Deutschland, denn im Jahr 2009 haben erstmals über eine Million Deutsche eine Kreuzfahrt unternommen. Auch für 2010 ist zu erwarten, dass sich das zweistellige Wachstum der letzten Jahre in Umsätzen und Passagierzahlen weiter fortsetzen wird. Als Marktführer gestalten wir dies maßgeblich mit und bieten zahlreichen Betrieben Teilhabe an der Wertschöpfungskette. Durch unseren eigenen Unternehmenserfolg sichern wir wirtschaftliches Wachstum und Arbeitsplätze – in Deutschland, Europa und der ganzen Welt. Vor allem in strukturschwachen Ländern ist unser wirtschaftlicher Erfolg damit ein wichtiger Stabilitätsfaktor für die Tourismusbranche und die lokale Wirtschaft insgesamt.

AIDA Cruises agiert in einem weitverzweigten Netzwerk und arbeitet weltweit mit 12.300 Partnern zusammen. Dazu gehören neben den Reisebüros in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den Benelux-Staaten eine Vielzahl von Lieferanten, die uns in den Bereichen Hotel, Wellness und Ausflüge unterstützen oder uns mit Antriebsstoffen versorgen. Hinzu kommen mehr als 1.500 Lieferanten in den Bereichen Neubau und Werften sowie 230 Hafen- und Ausflugsagenturen in aller Welt.

Effekte der maritimen Wirtschaft

Die Kreuzfahrtbranche hat in den vergangenen 25 Jahren ein kontinuierliches Wachstum verzeichnet. Zwischen 1998 und 2008 ist die Zahl der Passagiere weltweit von rund 7,8 Millionen auf 16,4 Millionen gestiegen und hat sich damit mehr als verdoppelt. Die wachsenden Passagierzahlen haben nicht nur die Umsätze der Reiseveranstalter und Reedereien gesteigert, sondern auch deren Ausgaben bzw. Investitionen erhöht – mit wichtigen Effekten auf die gesamten Volkswirtschaften. Allein in Europa hat die Kreuzfahrtindustrie im Jahr 2008 rund 14,2 Milliarden Euro umgesetzt.

In Deutschland sind wir eines der wachstumsstärksten touristischen Unternehmen. In Mecklenburg-Vorpommern tragen wir maßgeblich zur Stabilität der regionalen Wirtschaft bei und sind nach Umsatz das fünftgrößte Unternehmen des Landes.

Einfluss auf die Wertschöpfungskette

Unser wirtschaftliches Wachstum stärkt nicht nur unsere eigene Wettbewerbsfähigkeit, sondern hat positive Auswirkungen auf die gesamte Wertschöpfungskette der Kreuzschiffahrt. Seit 2007 haben wir jährlich ein neues Schiff in Dienst gestellt. Bis 2012 wird unsere Flotte auf insgesamt 9 Schiffe wachsen. Das Investitionsvolumen für unsere 6 Neubauten beträgt insgesamt 2 Milliarden Euro. Mit dieser Investition vergeben wir Aufträge an Partnerfirmen weltweit und in der Region Mecklenburg-Vorpommern, so dass bis 2012 jeder unserer Neubauten mehr als 5.000 Arbeitsplätze im Werft- und Zuliefererbereich in ganz Deutschland sichert.

AIDA Cruises arbeitet mit rund 10.200 Reisebüros in Deutschland und Europa zusammen.



AIDA Cruises leistet einen wichtigen Beitrag zur Stabilität der regionalen Wirtschaft in Mecklenburg-Vorpommern.

Alle Büros sind in einem Betreuungskonzept der Vertriebsabteilung eingebunden und werden entweder direkt durch unseren Außendienst oder Innendienst betreut. Einmal jährlich haben etwa 2.000 Reisebüromitarbeiter die Gelegenheit, unser neuestes Schiff exklusiv vor der ersten Reise während einer Expedienten-Cruise kennenzulernen. Ihr Feedback nehmen wir sehr ernst und die Rückmeldungen werden sorgfältig geprüft. Um die Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern kontinuierlich zu verbessern, führen wir jährlich eine Befragung durch. Dabei wird unter anderem die Zufriedenheit mit unseren Produkten, mit der Arbeit des Innen- und Außendienstes, der Vertriebsunterstützung sowie dem Beschwerdemanagement untersucht.

Das Ergebnis aus dem Jahr 2009 zeigt, dass wir in den Kategorien Produkt, Katalogangebot, Vertriebsunterstützung, Informations- und Werbematerialien auf Platz 1 liegen. Wir konnten damit den Trend der vergangenen Jahre bestätigen, in denen wir uns kontinuierlich verbessert haben. Es ist unser Anspruch, in allen wesentlichen Leistungskategorien die führende Position einzunehmen.

Globales Partnernetzwerk

AIDA Cruises läuft Häfen in der ganzen Welt an. 2010 werden wir unsere Routen weiter ausbauen und zusätzliche Häfen ansteuern. Eine zentrale Rolle in unserem Netzwerk spielen die lokalen Hafenagenturen, die die Einfahrt unserer Schiffe in die jeweiligen Häfen überwachen und sichern. Darüber hinaus stimmen wir uns zu rechtlichen und sicherheitsrelevanten Themen ab.

Die Beziehungen zu unseren Partnern basieren auf gegenseitigem Vertrauen und können nur langfristig entwickelt werden. Wir wollen mit Lieferanten zusammenarbeiten, die unsere hohen Ansprüche an Umwelt, Qualität, Arbeitssicherheit und soziale Verantwortung teilen. Um dies zu gewährleisten, bewerten wir unsere Lieferantenbeziehungen anhand definierter Kriterien wie Liefertreue, Flexibilität, Qualität des Produkts und Status. Status definiert dabei, ob es sich um einen strategischen Partner, einen Hauptlieferanten oder einen temporären Zulieferer handelt.

Qualitätsmanagement gilt auch für Partner

Des Weiteren bitten wir unsere Lieferanten, in einer Selbstauskunft Angaben zu machen, inwiefern sie sich eigene Leitlinien für die Bereiche Qualität, Umwelt, Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie soziale Verantwortung auferlegt haben und ob sie über ein Qualitäts- bzw. Umweltmanagementsystem sowie Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit, Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz verfügen. Wir fragen auch nach den Sozialstandards und der Verwendung recyclingfähiger und sortenreiner Verpackungsmaterialien.

In regelmäßigen Abständen führen wir zudem Qualitätschecks durch, bei denen wir unseren Lieferanten Feedback geben und Potenziale ermitteln, wie sich die individuelle Leistung weiter verbessern lässt. Bei Besuchen vor Ort nutzen wir die Möglichkeit, die Lieferantenbeziehung im persönlichen Austausch weiter zu vertiefen und – wenn nötig – Hilfestellung bei der Verbesserung der Leistung zu bieten.



Wir treten ein für sauberen Wettbewerb.

Richtlinien für fairen Umgang und gegen Korruption

Der Zusammenarbeit mit unseren Partnern liegen nicht nur hohe Qualitätsstandards zugrunde, sondern auch Richtlinien, denen wir uns im Rahmen unseres Code of Business Conduct and Ethics verpflichtet haben.

Darin bekennen wir uns zu einem fairen Umgang mit unseren Geschäftspartnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie zu Genauigkeit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen. Weiter sind wir bestrebt, jede

Form von Korruption und Bestechung im Umgang mit Vertragspartnern zu verhindern. Alle unsere Mitarbeiter werden im Rahmen spezifischer Schulungen für diese Themen sensibilisiert und mit der Anti-Korruptions-Richtlinie der Carnival Corporation vertraut gemacht. Die darin festgelegten Richtlinien stellen die Einhaltung des US-amerikanischen Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) sicher. Im Rahmen unserer Anti-korruptionspolitik müssen alle Geschäftsbeziehungen mit Hafenagenturen, Lieferanten

und anderen Dritten unter Berücksichtigung des FCPA gestaltet werden.

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, die Gesetze gegen Korruption und unlauteren Wettbewerb derjenigen Staaten einzuhalten, in denen das Unternehmen tätig ist. AIDA Cruises setzt darüber hinaus Anti-Trust-Gesetze konsequent um, die einen offenen und fairen Handel auf internationaler, europäischer und nationaler Ebene regeln.

Interview mit Tim Marking, Policy Director European Cruise Council, zur Entwicklung des europäischen Kreuzfahrtmarktes und der europäischen Meerespolitik



Die Passagierzahlen auf Kreuzfahrtschiffen sind aus europäischer Sicht im vergangenen Jahr erneut gestiegen. Worauf führen Sie die anhaltende Nachfrage trotz wirtschaftlich schwieriger Zeiten zurück?

Tatsächlich ist Europa in den letzten Jahren innerhalb der globalen Kreuzfahrtindustrie stark in den Fokus gerückt. Es ist bemerkenswert, insbesondere in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, dass der europäische Markt weiter wächst. Fast 5 Millionen Europäer machen jährlich eine Kreuzfahrt und mit dem erheblichen Kapazitätswachstum begrüßen wir immer mehr Gäste aus der ganzen Welt auf Kreuzfahrten in Europa. Mit über 21 Millionen Passagierbesuchen in europäischen Häfen profitieren davon insbesondere die Küstenregionen. Zusätzlich sind über 300.000 europäische Jobs von der Kreuzfahrt abhängig, was wohl am besten zeigt, welche Wichtigkeit diese Industrie mittlerweile hat. Ausschlaggebend für diese Entwicklung ist sicherlich das gute Preis-Leistungs-Verhältnis. Das qualitativ hochwertige Angebot an Entertainment, Bars, Restaurants sowie Wellness und zudem die Möglichkeit, fremde Länder und Kulturen in kürzester Zeit kennenzulernen, zeigen eindeutig, dass der Kreuzfahrtmarkt auch weiterhin wachsen wird.

Welche Entwicklung erwarten Sie für diesen Markt mittelfristig?

Wir glauben fest daran, dass der europäische Kreuzfahrtmarkt weiter wachsen wird. Schaut man sich die letzten zehn Jahre an, hat er sich mehr als verdoppelt. 30 % aller Gäste kommen aus Großbritannien, dicht gefolgt von Deutschland mit über 20 % und Italien mit 15 %. Über die nächsten Jahre hat wohl der deutsche Kreuzfahrtmarkt das größte Wachstumspotenzial, gefolgt von Frankreich und Spanien. Zusätzlich unterstreichen die Neubauten für das Jahr 2010 die Wichtigkeit des europäischen Marktes.

Welchen Stellenwert wird mittelfristig die europäische Meerespolitik für die Arbeit des ECC haben? Welche Themen werden die Arbeit des ECC in den nächsten Monaten beherrschen?

Auch wenn Europa führend in Best Practices ist, ist der Kreuzfahrtsektor dennoch ein internationaler und sehr mobiler Markt. Europäische maritime Richtlinien müssen genau diese Charakteristiken widerspiegeln. Daher ist es ermutigend, dass dieses Thema Herzstück des Maritimen Strategiepapiers 2009-18 der Europäischen Kommission wurde. Umweltrelevante Themen sind für das ECC von höchster Wichtigkeit. Die Kreuzfahrtunternehmen haben verstanden, dass mit den wirtschaftlichen Möglichkeiten auch die Verantwortung für ein nachhaltiges und umweltgerechtes Handeln verbunden ist. Nicht nur regionale, nationale und internationale Organisationen, sondern auch die Gäste erwarten und fordern, dass Unternehmen nach höchsten Standards handeln. Aus unserer Sicht wird sich der gesamte Markt erfolgreich bemühen, führend in Qualität und technologisch innovativer Schifffahrt zu sein. In diesem Zusammenhang sind ECC-Mitglieder dazu verpflichtet, die ökologischen Auswirkungen ihres unternehmerischen Handelns auf die Zielgebiete zu beurteilen und unsere Umwelt zu schützen.

Servicequalität braucht Datenschutz und Datenverarbeitung

Ein verantwortungsvoller Umgang mit personenbezogenen Daten respektiert das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Der Schutz dieser Daten und der gewissenhafte Umgang mit den Informationen sind AIDA Cruises ein wichtiges Anliegen. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den deutschen Gesetzen zum Datenschutz und zur Datensicherheit zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen. Im Einzelnen sind dies: das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), das Telekommunikationsgesetz (TKG) und das Telemediengesetz (TMG).

Grundsätzlich werden personenbezogene Daten nur nach vorheriger persönlicher Einwilligung der Gäste weiterverarbeitet. Statistische Auswertungen zur Verbesserung unseres Services werden nur anonymisiert erstellt.

AIDA Cruises hat einen eigenen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt, der die Servicewünsche mit der Wahrung der Persönlichkeitsrechte in Einklang bringt. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, im Umgang mit personenbezogenen Daten größte Sorgfalt walten zu lassen und werden ausführlich und regelmäßig geschult. Audits und Zertifizierungen bestätigen AIDA Cruises den verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten. Im Berichtszeitraum hat es keine Beeinträchtigungen bei der Datensicherheit gegeben. Wir haben keine Hinweise über eine Verletzung individueller Persönlichkeitsrechte bei der Verarbeitung personenbezogener Daten erhalten.

Im Sinne des Qualitätsmanagements ist AIDA Cruises darum bemüht, die Angebote und Services kontinuierlich zu optimieren und auf die Bedürfnisse der Gäste abzustimmen. Ein wichtiges Instrument in diesem Verbesserungsprozess ist der Gästefragebogen, der uns ein klares Bild der Zufriedenheit unserer Gäste vermittelt. Daten, die mithilfe des Fragebogens oder im Rahmen des Beschwerdemanagements erhoben werden, behandeln wir vertraulich.

Stakeholder-Dialog Wirtschaft: Übersicht zu Akteuren und Themen

Stakeholder	Thema	Art des Kontaktes
Behörden		
Aufsichtsbehörden	Überprüfung der Auflagen zum Schutz der Gesundheit bei Hygiene, Nahrungsmitteln und technischer Infrastruktur	Kontrolle
Landesbeauftragter für den Datenschutz des Landes Mecklenburg-Vorpommern	Aufsichtsbehörde, Datenschutz	Kontrolle
Lokale Hafenagenturen	Hafenmanagement, Liegezeiten	Kooperation
Unternehmen		
10.200 Reisebüros in Deutschland und Europa	Marketing, Verkauf, Qualitätsmanagement	Kooperation
Zulieferer in den Bereichen Nahrung, Getränke, Fast Moving Consumer Goods, Schiffstechnik, Restaurantbetrieb	Qualitätsmanagement	Auftragnehmer

3. Globale Gemeinschaft verantwortungsvoll gestalten



Vertrauensbildung im politischen Raum

Die Schifffahrt ist seit jeher eine Wirtschaftsbranche mit internationaler Dimension und geprägt vom kulturellen Austausch zwischen den Kontinenten. Der Regulierungsrahmen für den Tourismus auf See ist damit eingebettet in ein internationales Geflecht von Beziehungen, Regulierungsinstitutionen und Abkommen, in dem nationale Interessen der Meeresanrainerstaaten wie der Bundesrepublik Deutschland mit ihren Zugängen zu Nord- und Ostsee aufeinandertreffen. Für viele Menschen und Wirtschaftszweige in Deutschland bilden Nord- und Ostsee die Existenzgrundlage. Die beiden Küsten sichern Arbeitsplätze und Wohlstand und bieten zudem einen faszinierenden Lebensraum.

Die vielfältigen Interessen verlangen einen politischen Ausgleich und eine Regulierung auf internationaler Basis. Unternehmen sind in besonderer Weise gefordert, sich eigenverantwortlich in diesen Prozess einzubringen. Nur gemeinsam können wir den Lebensraum See und Meeresküste dauerhaft erhalten und als Wirtschaftsraum für Branchen wie Schiffbau, Logistik, Fischerei und nicht zuletzt den Tourismus bewahren.

Entscheidungen kooperativ treffen

AIDA Cruises kooperiert bewusst mit politischen Interessenvertretern und macht dies ausdrücklich zu einem Teil der Unternehmensstrategie. Das internationale politische Handlungsfeld verlangt darüber hinaus nach einer wachsenden Beteiligung an den unterschiedlichen Arbeitsfeldern, die aus dem Kontext von Schifffahrt und Tourismus erwachsen. Wir machen die Zukunft des Lebensraumes Nord- und Ostsee zu einem Teil unserer unternehmerischen Verantwortung und wollen diese ausdrücklich partnerschaftlich gestalten. Dafür wirken wir an einem Ausgleich der politischen Interessen mit.

Interessenvertreter und Handlungsfelder

Eines der wesentlichen politischen Handlungsfelder ist die Gewährleistung der Sicherheit auf See. Damit einher gehen die technischen und administrativen Auflagen für die Konstruktion und den Bau von Schiffen, die Verkehrsregeln für internationale Gewässer und nicht zuletzt die politischen Ziele der einzelnen Nationen wie der internationalen Gemeinschaft. Hier sind besonders die International Maritime Organization (IMO) der UNO sowie die von ihr verwalteten internationalen Abkommen und Konventionen wie MARPOL (Prevention of Marine Pollution from Ships) und SOLAS (Safety of Life at Sea) zu nennen.

Auf europäischer Ebene hat die Europäische Kommission 2007 ihre integrierte Meerespolitik formuliert, und die Tourism Sustainability Group definiert den Handlungsrahmen für mehr Nachhaltigkeit im europäischen Tourismus. 2008 wurde die Meeresstrategie-Rahmenrichtlinie für Europa beschlossen.

Im Oktober 2009 hat die Kommission ihren Fortschrittsbericht zur integrierten Meerespolitik der EU vorgelegt. Ein europäischer Rahmen für Umweltschutz, Fischerei und Seefahrt ist abgesteckt.



Ständige Kontrollen unserer Rettungsmittel garantieren die Sicherheit unserer Gäste.

Mit derzeit 500 Mitarbeitern in Rostock – an Bord sind momentan 4.500 Mitarbeiter (Stand März 2010) im Einsatz – sind wir seit langem Teil der gewachsenen maritimen Infrastruktur in Mecklenburg-Vorpommern und ganz Deutschland. In diesem Zusammenhang haben eine Reihe von Organisationen, Institutionen und Akteuren, wie beispielsweise die Bundes- und Landesregierung, die Stadt Rostock sowie die nationalen und regionalen Wirtschaftsverbände, für uns als Partner Bedeutung.

Interessenvertretung

In Fragen der Standort- und Wirtschaftspolitik sind die Bundesregierung, die Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern und deren nachgeordnete Behörden für AIDA Cruises maßgeblich. Mit der Stadt Rostock als Heimatstandort verbindet uns bereits seit Jahren eine Vielzahl an Kooperationen. AIDA Cruises setzt sich als Unternehmen und Teil der Gesellschaft für die kommunalen Interessen unter anderem im Rahmen der nationalen und internationalen Verbandsarbeit ein. Bei dieser politischen Interessenvertretung berücksichtigen wir ethische Grundsätze und die Belange des Gemeinwohls. In der Gemeinschaft der Unternehmen gehört AIDA Cruises einer Vielzahl von Wirtschaftskorporationen und Verbänden an, darunter der Cruise Lines International Association (CLIA), dem European Cruise Council (ECC) und der European Community Shipowners' Associations (ECSA). In Deutschland sind die Branchenverbände Tourismus und Reederei für uns wichtig, um wirtschaftspolitische Fragen zu bündeln und zu vertreten. AIDA Cruises gehört dem Deutschen Reiseverband e.V. (DRV) und dem Verband Deutscher Reeder (VDR) an.

Weltweite Wirtschaftskooperationen

Die politischen Ziele zum Schutz der Meere haben in der öffentlichen Diskussion hohen Stellenwert. Die Schifffahrt zählt zu den ressourcenschonenden Formen für Transport und Reise. Jedoch kann der Lebensraum für Tiere und Pflanzen nur wirkungsvoll erhalten werden, wenn auf internationaler Ebene Regeln erarbeitet werden, an die sich Politik, Wirtschaft und Bürger gleichermaßen gebunden fühlen. Dazu gehören technische Regelungen zur Reduzierung der Abfälle ebenso wie die Abwehr des Artensterbens durch praktikable Schutzzonen.

maßen gebunden fühlen. Dazu gehören technische Regelungen zur Reduzierung der Abfälle ebenso wie die Abwehr des Artensterbens durch praktikable Schutzzonen.

Fortschrittliche Umweltpolitik

Den umweltpolitischen Aktionsrahmen von AIDA Cruises geben das UNEP Regional Seas Programme, das MARPOL-Übereinkommen, das Oslo-Paris-Übereinkommen zum Schutz der Meeresumwelt des Nordostatlantiks und die Helsinki-Konvention (HELCOM) der Ostseeanrainerstaaten von 1992 vor. Da eine fortschrittliche Umweltpolitik maßgeblich auf Innovationen basiert, sieht AIDA Cruises in Organisationen, die sich für die Erforschung und Entwicklung innovativer Technologien und besserer Antriebe einsetzen, wichtige Partner (vgl. Kapitel 5).

Ein Zusammenspiel von Unternehmen, Technologieentwicklung und Naturschutz ist unerlässlich. Umweltschutzorganisationen und lokale Umweltschutzbehörden sind von zentraler Bedeutung in der Zusammenarbeit, die mit dem umweltpolitischen Dialog beginnt, dann einen gemeinsamen Aktionsrahmen formuliert und schließlich in konkrete Maßnahmen des Umweltschutzes mündet.

HELCOM-Konferenz bündelt Politik für die Ostsee

AIDA Cruises sieht in der HELCOM, die auf das internationale Abkommen zum Schutz der Ostsee aus dem Jahre 2002 zurückgeht, das adäquate Instrument, alle betroffenen Länder, engagierten Organisationen und involvierten Unternehmen für den Schutz des Ostseeraumes zu organisieren. Wir nehmen seit 2008 regelmäßig an den Konsultationen teil und bringen uns entsprechend in den aktuellen Aktionsplan ein.

Artenvielfalt in der Ostsee schützen

Die 4. HELCOM-Stakeholder-Konferenz am 3. März 2009 widmete sich unter anderem einer Verbesserung der Wasserqualität. Die Eutrophierung der Ostsee hat in den ver-

gangenen Jahrzehnten unter anderem deshalb bedenkliche Ausmaße angenommen, weil der Wasseraustausch mit Nordsee und Atlantik nur sehr langsam erfolgt. Außerdem wurden Maßnahmen zur Wahrung der Biodiversität beschlossen.

Die Konferenz diskutierte unter anderem Studienergebnisse, die belegen, dass die Artenvielfalt in der Ostsee weiterhin bedroht ist. Viele Gebiete der Ostsee sind demnach gefährdet. Die Konferenz kam in diesem Zusammenhang zu dem Schluss, dass das bestehende Netz aus Schutzzonen derzeit nicht ausreichend dicht geknüpft ist, um den bedrohten Arten die nötigen Rückzugsgebiete zu bieten.

Unsere Maßnahmen zur Verbesserung der Wasserqualität in der Ostsee, zur Verminderung der Emissionen und Steigerung der Energieeffizienz auf Kreuzfahrtschiffen sind in den Kapiteln 4 und 5 dieses Berichtes aufgeführt.

Europäische und nationale Verbände zum Schutz der Umwelt

Im März 2009 verabschiedete das European Cruise Council (ECC) eine Initiative zum Schutz der Ostsee vor den Folgen der Eutrophierung. Alle Unternehmen verpflichteten sich, Abwässer nur noch dort zu entsorgen, wo in den Häfen geeignete Infrastrukturen vorhanden sind. Als Vorbild gilt hier der Hafen von Helsinki. Das ECC verpflichtete sich zu einer engen Kooperation mit der HELCOM.

Der Verband Deutscher Reeder trat mit Blick auf die Klimakonferenz von Kopenhagen für die Lösung eines internationalen Klimafonds unter dem Regime der IMO ein und folgte damit dem Vorschlag Dänemarks. Nach einer aktuellen IMO-Studie trägt die Seeschifffahrt insgesamt zu 2,7 Prozent zu den globalen Emissionen bei, die Kreuzfahrtindustrie lediglich zu 0,07 Prozent. Der Fonds sollte nach dem Vorbild des International Oil Pollution Fund (IOPC Fund) organisiert werden.

Auch die European Community Shipowners' Associations (ECSA) sieht in der IMO die internationale Institution, um die Reduzierung der CO₂-Emissionen durch die internationale Seefahrt auszugestalten.



Interkultureller Austausch

Die Kreuzschifffahrt lebt von der Faszination fremder Kulturen und fördert den interkulturellen Austausch. AIDA Cruises sieht sich in der Verantwortung, Mitarbeiter wie Gäste für den respektvollen Umgang miteinander zu sensibilisieren und das gegenseitige Verständnis zu fördern. Der Tourismus verbindet dabei Aspekte der maritimen Arbeitswelt, der Ausbildung und der Qualität von Dienstleistungen mit Zielen der Arbeits-, Gesundheits-, Familien- und Kulturpolitik.

Berufsbildung international

Bei der Definition von Standards in der Bildung und am Arbeitsplatz sehen wir die nationalen Ministerien und Behörden sowie die Organisationen der Arbeitnehmer als politische Kooperationspartner. AIDA Cruises verfügt über langjährige Erfahrungen und Kooperationen im Bereich der internationalen Berufsbildung sowie umfangreiche Projekterfahrung (vgl. Kapitel 6) und ist bereit, diese in den politischen Dialog über Berufsbildungs- und Arbeitsmarktpolitik einzubringen. Mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales, der Bundesagentur für Arbeit und den Unterzeichnern der Charta der Vielfalt sind wir Teil eines politischen Netzwerkes, das sich den gesellschaftlichen Aspekten der Arbeitswelt verpflichtet fühlt und das Gleichgewicht von Arbeit, Freizeit, Familie, Erholung und Integration politisch und unternehmerisch bewältigt.



Gemeinsam mit internationalen Organisationen engagieren wir uns für den Schutz der Ostsee.

Stakeholder-Dialog Politik: Übersicht zu Akteuren und Themen

Stakeholder	Thema	Art des Kontaktes
Politik und Verwaltung		
Bundesregierung	Wirtschafts- und Finanzpolitik, Umweltpolitik, Arbeits- und Sozialpolitik, Bildungspolitik, Familienpolitik, Verkehrspolitik	Informationsebene, Vollzug, Kooperation (BMFSFJ)
Europäische Kommission	Integrierte Meerespolitik, Meeresstrategie-Rahmenrichtlinie, Strategie für den Ostseeraum	Informationsebene, Vollzug
Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern	Wirtschafts- und Standortpolitik, Umweltpolitik	Informationsebene, Vollzug
Stadt Rostock	Standortpolitik	Kooperation (selektiv), Vollzug
Internationale Organisationen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs)		
Helsinki-Kommission (HELCOM)	Baltic Sea Action Plan	Ständiger Dialog und Mitarbeit
International Maritime Organization (IMO)	MARPOL, SOLAS	Vollzug
United Nations Environmental Programme (UNEP)	Jahr der Biodiversität 2010, Regional Seas Programme	Informationsebene
Branchenverbände		
Cruise Lines International Association (CLIA)	Schifffahrt	Mitglied
Deutscher ReiseVerband e. V. (DRV)	Branchenverband Tourismus	Mitglied
European Community Shipowners' Associations (ECSA)	Branchenverband Schifffahrt	Mitglied
European Cruise Council (ECC)	Schifffahrt	Mitglied
Verband Deutscher Reeder (VDR)	Branchenverband Schifffahrt	Mitglied

4. Naturräume schützen – Lebensräume erhalten



Nachhaltige Unternehmensführung zum Schutz der Umwelt

Die Faszination der Kreuzfahrt entspringt dem Wunsch des Menschen, fremde Länder und Kulturen kennenzulernen. Im Sinne eines nachhaltigen Tourismus ist es unser Anspruch, wirtschaftliche wie ökologische Interessen in Einklang zu bringen und den Naturraum auch für spätere Generationen zu erhalten. Wir stimmen uns eng mit Organisationen wie der International Maritime Organization (IMO) ab und stehen im Austausch mit Nichtregierungsorganisationen (NGOs) sowie Partnern aus Wissenschaft und Forschung.

Der wirtschaftliche Erfolg von AIDA Cruises beruht auf einem intakten maritimen Lebensraum. Deshalb ist es unser Ziel, die Belastungen für die Umwelt so gering wie möglich zu halten, sie kontinuierlich zu reduzieren und unseren Gästen gleichzeitig höchsten Komfort zu bieten. Die Entwicklung und der Einsatz ressourcenschonender Technologien ist ein wichtiger Bestandteil dieser Strategie. Ihre Wirksamkeit hängt dabei maßgeblich vom Engagement der Mitarbeiter ab. Jeder Einzelne an Bord und an Land ist gefordert, sein Handeln auf die Auswirkungen für die Umwelt hin zu überprüfen.

Verbindliche Richtlinien

Durch intensive Aufklärungsarbeit, umfangreiche Informationsangebote und spezielle Schulungen sensibilisieren wir unser gesamtes Team für die Belange des betrieblichen Umweltschutzes. Die verbindlichen Richtlinien sind im Code of Business Conduct and Ethics dokumentiert (vgl. Kapitel 1). Danach verpflichten sich die Mitarbeiter von AIDA Cruises dazu

- Umweltgesetze und Umweltrichtlinien des Unternehmens einzuhalten,
- fortlaufend Arbeitsverfahren einzuführen, die im Rahmen des unternehmensweiten Umweltmanagementsystems vermittelt werden,
- meldepflichtige Umweltbelastungen sofort an den jeweiligen Bereichsleiter, den Director Fleet Services & Operating Line Compliance bzw. den Manager Energy & Environment des Unternehmens zu melden und
- auf Möglichkeiten aufmerksam zu machen, Umweltprogramme und deren Umsetzung zu verbessern.

Die Nachhaltigkeitsstrategie von AIDA Cruises ist an den internationalen und nationalen Gesetzgebungen zum Umweltschutz auf den Weltmeeren ausgerichtet. Maßgeblich ist dabei die Arbeit der International Maritime Organization IMO mit Sitz in London. Die Sonderorganisation der Vereinten Nationen



Wir behandeln die maritime Umwelt mit Respekt.

(UNO) verfolgt das Ziel, die Verschmutzung der Meere durch Schiffe zu reduzieren und die nationale und internationale Seefahrt sicherer zu machen. Für den Schutz der Meere ist insbesondere das Marine Environment Protection Committee (MEPC) zuständig.

Zu den wichtigsten Regelungen der IMO gehören das MARPOL- und das SOLAS-Abkommen, die für AIDA Cruises maßgeblich sind. MARPOL ist ein internationales Übereinkommen, das die Meeresverschmutzung durch Schiffe verhindern soll. Heute umfasst es insgesamt sechs Sonderregelungen, etwa zum Schutz vor Verschmutzung durch Öl, zum Transport von potenziell umweltbelastenden Stoffen oder zur Vermeidung von Schiffsmüll.

Emissionen reduziert

Die jüngste Erweiterung von MARPOL (Annex VI) regelt die Emissionen von Luft-Schadstoffen. Besonders hohe Anforderungen sind in Schwefelemissions-Sondergebieten (SECAs) zu erfüllen, zu denen auch Nord- und Ostsee gehören.

SOLAS steht für ein internationales Übereinkommen zum Schutz des menschlichen Lebens auf See, welches entsprechend aktueller Veränderungen ständig modifiziert und erweitert wird. Es enthält Standards für den Bau von Schiffen, deren Ausstattung und Betrieb, die größtmöglichen Schutz auf See gewährleisten sollen. Das Übereinkommen gibt unter anderem Regelungen zum Brandschutz, zur Ausstattung mit Rettungsmitteln und für alle Systeme der Schiffsführung vor. Die unterzeichnenden Staaten

verpflichten sich, dass die unter ihrer Flagge fahrenden Schiffe diese Standards einhalten. Selbstverständlich erfüllt AIDA Cruises alle SOLAS- und MARPOL-Konventionen.

Die Einhaltung internationaler Richtlinien und Gesetze ist für AIDA Cruises selbstverständlich. Neue Bestimmungen setzen wir schnellstmöglich um – nach Möglichkeit über das geforderte Maß hinaus und noch bevor sie gesetzlich festgeschrieben sind. So

gilt in allen EU-Häfen ab 1. Januar 2010 die Regelung, dass ausschließlich Brennstoffe mit einem maximalen Schwefelgehalt von 0,1 Prozent verwendet werden dürfen. Im Hamburger Hafen erfüllen wir diese Vorgabe in einer freiwilligen Selbstverpflichtung bereits seit 2007. AIDA Cruises nutzt dort während der Liegezeiten Gasöl zum Kesselbetrieb und zur Stromerzeugung, das einen Schwefelanteil von unter 0,1 Prozent aufweist und die anfallenden Schwefeloxid-Emissionen damit deutlich reduziert.

Ökosysteme schützen

Für ein intaktes maritimes Ökosystem sind vor allem die Wasserqualität und die Artenvielfalt entscheidend. Im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsstrategie haben wir uns durch den Einsatz ressourcenschonender Verfahren und Technologien dazu verpflichtet, die Lebensgrundlage von Pflanzen und Tieren in den Meeren und Küstenlandschaften zu sichern.

Der Schutz des Ostseeraumes hat für uns besondere Bedeutung. Da Einflüsse durch die Schifffahrt nicht gänzlich zu vermeiden sind, arbeiten wir im Bestreben um optimale Ergebnisse mit unabhängigen Forschungseinrichtungen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs) zusammen.

Wasser – Ressource des Lebens

Die konsequente Einhaltung der Umweltschutzbestimmungen ist selbstverständlicher Bestandteil des Arbeitsalltags unserer Mitarbeiter. Dies betrifft vor allem den schonenden Umgang mit der Ressource Wasser. Wir haben unsere Besatzungen für einen umsichtigen Wasserverbrauch sensibilisiert und durch innovative Konzepte und moderne Technologien deutliche Einsparungen erzielt. Die Trinkwasserversorgung erfolgt mithilfe von Entsalzungsanlagen, wobei ständige Kontrollen sicherstellen, dass höchste Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Durch die Umstellung auf Wasser sparende Anwendungen wie spezielle Duschbrauseköpfe, Zeitschaltungen und eine Infrarotsteuerung im Sanitärbereich konnte der Pro-Kopf-Frischwasserverbrauch kontinuierlich reduziert werden. Im Vergleich zum Vorjahr konnten 5 Prozent Frischwasser pro Gast eingespart werden, ohne den Komfort für die Passagiere einzuschränken.

Bei Neubauten kommt ein Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle zum Einsatz, das erheblich weniger Wasser als herkömmliche Systeme benötigt. Bei konventionellen Verfahren werden Lebensmittelabfälle durch Pipelines geschwemmt. Das dafür notwendige Wasser lässt sich mithilfe des innovativen Vakuum-Systems sparen.

Anspruchsvolle Abwasserentsorgung

Die Abwasserentsorgung ist eine der größten Herausforderungen des maritimen Umweltschutzes. Jedes Schiff der AIDA Flotte ist mit einer biologischen Kläranlage ausgestattet, die das Abwasser vor der Einleitung behandelt und beispielsweise Toilettenabwasser reinigt. Auf den Schiffen unserer neuen Generation wird durch die Klärung des Abwassers annähernd Trinkwasserqualität erreicht. Neben den spezifizierten Klärwerten erzielen wir unter anderem eine deutliche Reduzierung des Phosphatgehalts.

Für die Ostsee schreibt die MARPOL ein Entsorgungsverbot von unbehandelten Abwässern innerhalb von vier Seemeilen zur Küste vor. Auch in diesem Zusammenhang geht AIDA Cruises weit über die Vorgaben hinaus: Wir leiten grundsätzlich keine unbehandelten Abwässer in die Ostsee ein – und behandelte nur dann, wenn landseitige Kapazitäten zur Abgabe nicht ausreichend zur Verfügung stehen.

Trocken-Bilge-Konzept

Beim Schiffsbetrieb fällt ölhaltiges Abwasser an – sogenanntes Bilgenwasser. Jedes Schiff der AIDA Flotte verfügt über zwei Entölungsanlagen, um Bilgenwasser zu vermeiden. Darüber hinaus haben wir ein Trocken-Bilge-Konzept eingeführt. Es ver-

Ausgezeichneter Einsatz für die Umwelt

Das Engagement von AIDA Cruises für ein verantwortungsvolles Reisen wurde vielfach ausgezeichnet, unter anderem mit

- **GL Excellence – 5 Stars:** Seit 2007 führen wir das Zertifikat des Germanischen Lloyd für höchste Qualitätsstandards. Voraussetzungen waren exzellente Leistungen in Sicherheitsfragen, Arbeitsabläufen, Umweltschutz, ethischen Standards und Komfort.
- **GL Environmental Passport:** Diese Klassifizierung vergibt ebenfalls der Germanische Lloyd, der damit das freiwillige Engagement von Unternehmen für den maritimen Umweltschutz auszeichnet.
- **Green Planet Award** – das Gütesiegel des größten Schweizer Reiseveranstalters Kuoni: Neben Badeferienhotels werden seit 2003 auch Kreuzfahrtschiffe ausgezeichnet, die hohe Standards in Bereichen wie Wasser-, Energie- und Abfallmanagement oder der ökologischen Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter erfüllen müssen. Seit 2008 ist die gesamte AIDA Flotte mit diesem Award von Kuoni ausgezeichnet.

GL Excellence
★★★★★





hindert, dass sich Öl und Wasser vermengen. Neben den gesetzlich geforderten Entölungsanlagen betreiben wir an Bord jedes Schiffes eine sogenannte White Box, um den Ölgehalt gemäß den MARPOL-Anforderungen permanent zu kontrollieren. Sie zeichnet den Ölgehalt des abgegebenen Bilgenwassers kontinuierlich auf und stellt sicher, dass der im MARPOL-Übereinkommen festgelegte Grenzwert eingehalten wird. Danach darf das Abwasser nicht mehr als 15 ppm (parts per million = Teile pro Million) Öl enthalten. Wird der Grenzwert überschritten, wird die Abgabe des Bilgenwassers sofort unterbrochen, sodass kein Öl unkontrolliert eingeleitet wird. Die ölhaltigen Reststoffe (oily sludge) werden an Land ausschließlich lizenzierten Entsorgern übergeben. Die White Box gehört bei uns zum Flottenstandard.

Im Jahr 2009 haben wir alle gesetzlichen Vorschriften im Umweltbereich vollständig erfüllt. Wir stellen durch ein permanentes Berichtswesen sicher, dass Unregelmäßigkeiten unverzüglich erkannt und vollständig aufgeklärt werden. Dies vermindert das Risiko von Wiederholungsfällen und gibt uns die Sicherheit, alle gesetzlich vorgeschriebenen Auflagen dauerhaft zu gewährleisten. Für den Berichtszeitraum haben wir keine Bußgelder gezahlt. Es wurden keinerlei Sanktionen für Verstöße gegen Rechtsvorschriften verhängt. Wir zeigten lediglich zwei Vorfälle an, bei denen während der Entsorgung geringe Mengen Öl auf die Pier ausliefen. Durch entsprechende Maßnahmen konnte sichergestellt werden, dass kein Öl in das Meerwasser gelangte. In beiden Fällen war der Austritt des Öls durch das beauftragte Entsorgungsunternehmen verursacht.

Effektives Routenmanagement

Eines unserer vorrangigen Ziele ist die Treibstoffreduzierung. Durch ein effektives Routenmanagement ist es gelungen, Fahrpläne und Liegezeiten kontinuierlich zu optimieren und auf diese Weise auf bestimmten Strecken bis zu 5 Prozent des Treibstoffs einzusparen. Die Anpassung der Routen erfolgt auf Basis aktueller Wind- und Strömungsdaten, die uns von IFM-GEOMAR und WetterWelt Kiel zur Verfügung gestellt werden und selbst kurzfristige Kursänderungen möglich machen.

Ein wichtiges Instrument, um zusätzliche Einsparpotenziale bei der Routenplanung zu identifizieren, ist der AIDA Power Monitor. Dieses Analyseinstrument erfasst Energieverbrauchsdaten, Temperaturen, Wind- und Schiffsgeschwindigkeiten, wertet diese aus und gibt damit Aufschluss über die Wirksamkeit von Energiesparmaßnahmen. Mithilfe des Power Monitors lassen sich Aussagen über die Maschinenauslastung und Maschineneffizienz treffen sowie unterschiedliche Routen bezüglich Distanz, Verbrauch und Wirtschaftlichkeit vergleichen, woraus sich wichtige Erkenntnisse für künftige Kursplanungen ableiten lassen.

Interview mit Bastian Tesching, Manager Energy & Environment AIDA Cruises, zu Power Monitor und Routenmanagement



Ein geringerer Brennstoffverbrauch spart nicht nur Kosten, sondern ist auch gut für die Umwelt. Welche Rolle spielt dabei der von AIDA Cruises entwickelte Power Monitor?

Der Power Monitor lässt Aussagen über die optimale Fahrweise eines Schiffes zu. Daran orientieren wir uns in der Planung unserer Reisen und versuchen, mit der Optimierung von Streckenlängen, Abfahrts- und Ankunftszeiten unsere Routenplanung zu verbessern. Je nach Jahreszeit, Strömungsverhältnissen, Wind und Wetter können Routen mit dem zeitlichen Vorlauf, den wir als Reiseveranstalter nun einmal brauchen, so optimiert werden, dass die Schiffe sowohl effizient fahren als auch planmäßig ihre Zielhäfen erreichen.

Welche technischen und organisatorischen Schritte waren notwendig, um den Power Monitor an Bord zu etablieren?

Ich denke, man kann insgesamt von drei wesentlichen Schritten bei der Umsetzung des Projekts Power Monitor sprechen: Erstens haben wir über 100 physikalische Messstellen innerhalb des Schiffes bestimmt. Darunter sind sowohl die Energie erzeugenden Komponenten – also die vier Generatoren – als auch die wesentlichen Verbraucher an Bord. Zweitens musste eine Software entwickelt werden, die die Messwerte übersichtlich organisiert und für Analysezwecke logisch verdichtet. Ziel ist es, einzelne Maßnahmen direkt in ihren Auswirkungen auf den Treibstoffverbrauch untersuchen zu können. Drittens geht es darum, die Daten für Langzeitanalysen oder den Vergleich aller Schiffe einer Klasse heranzuziehen. Außerdem können die Daten mit externen Umwelteinflüssen wie Wind, Temperatur oder Luftfeuchtigkeit in Beziehung gesetzt werden.

Worin bestehen die wichtigsten Vorteile des Systems und welche Effekte ergeben sich daraus für den Energieverbrauch?

Wir geben der Crew ein Instrument an die Hand, um unmittelbar und auf der Basis aktueller Informationen Entscheidungen über die Fahrgeschwindigkeit und den Einsatz der Maschinen zu treffen. So lässt sich grob vereinfacht sagen, dass eine optimale Maschinenkonfiguration darin besteht, ein Schiff wie AIDAdiva unter Einsatz von zwei Maschinen mit 15 Knoten fahren zu lassen.

Welche Pläne gibt es, das Routenmanagement weiter zu optimieren?

Das Routenmanagement ist für uns ein wichtiges Instrument, um unsere Schiffe effektiv zu betreiben. Je tiefer wir in dieses Thema einsteigen, desto mehr Potenzial ist erkennbar, welches wir in den nächsten Jahren ausschöpfen können.

Gibt es zusätzliche Vorhaben, um den Energieverbrauch bzw. Ressourcenverbrauch weiter zu optimieren?

In 2010 geht es verstärkt darum, dass wir uns mit der Fahrweise unserer Schiffe soweit wie möglich dem Optimum annähern. Wir werden weiter an der Reduzierung von Versiegelungsgeschwindigkeiten arbeiten. Mittelfristig konzentrieren wir uns aber im Energiebereich auf die Nutzung der Brennstoffzellentechnologie, die Landstromversorgung und die Landgasversorgung.

Energieeffizientes Antriebskonzept

Der Großteil unserer Flotte verfügt über ein dieelektisches Antriebskonzept, bei dem die Schiffsdieselmotoren physisch von der Antriebswelle des Propellers getrennt sind. Sie treiben ausschließlich große Generatoren zur Stromerzeugung an, deren Strom über das Bordnetz verteilt wird. Für die Verbraucher wird dadurch genau so viel Strom erzeugt, wie gerade benötigt wird. So wird Energie effizienter eingesetzt. Zusätzlich nutzen wir die Abwärmeenergie der Maschinen durch Abgaskessel zur Dampferzeugung.

Abfallvermeidung und Recycling

Ein zentrales Thema des maritimen Umweltschutzes ist das Abfallmanagement. Wir wollen die Abfallmenge so gering wie möglich halten und haben darum ein systematisches Abfallmanagementsystem eingeführt. An Bord der Schiffe wird der Abfall nach modernsten Standards getrennt und anschließend entsorgt. Brennbares Material wird eingeäschert, Metall und Glas werden geschreddert und zerkleinert, sodass sich die Reststoffe platzsparend aufbewahren lassen. Das gilt auch für ölhaltige Abfälle, die gesondert gesammelt werden. Grundsätzlich achten wir darauf, nach Möglichkeit recyclingfähige Materialien zu verwenden. Landseitiger Abfall wird ausschließlich an lizenzierte Entsorger abgegeben. Lieferanten werden nach ökologischen Kriterien ausgewählt und beauftragt und es werden Produkte bevorzugt, die wenig Abfall produzieren.



Ein Unterwasseranstrich auf Silikon- oder Fluorpolymer-Basis reduziert den Treibstoffverbrauch.

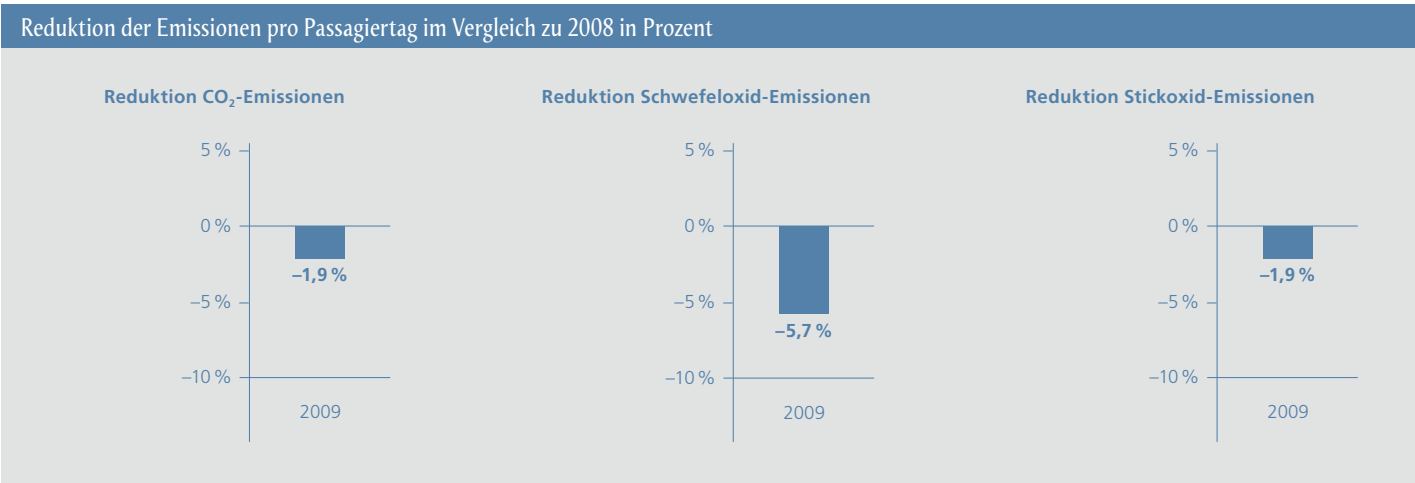
Emissionen verringern – Klima schonen

Hohen Stellenwert in unserer Nachhaltigkeitsstrategie hat neben der Wasser- und Treibstoffreduzierung die Verringerung der Emissionen. Schiffe fahren mit schwefelhaltigen Kraftstoffen, bei deren Verbrennung Schwefeloxide in die Luft abgegeben werden. Die Erweiterung des MARPOL-Abkommens regelt seit 2006 die Grenzwerte für den Schwefelgehalt des Treibstoffs. Durch eine Vielzahl von Maßnahmen konnten 2009 unsere spezifischen Emissionen pro Passagierkilometer zum Teil gesenkt werden. Im Vergleich zum Vorjahr konnte AIDA Cruises den Ausstoß von Schwefeloxiden um 3 Prozent pro Passagierkilometer reduzieren. Die Stickoxid- und CO₂-Emissionen haben sich dagegen jeweils um 0,4 Prozent pro Passagierkilometer leicht erhöht.

Zur besseren Vergleichbarkeit unserer Emissionswerte haben wir in der Vergangenheit Kennzahlen genutzt, die der Automobilindustrie entlehnt waren. Diese lassen jedoch den Anteil unserer Hotelleistung außer Acht. Daher arbeiten wir derzeit an einer neuen Berechnungsgrundlage, die die steigenden Passagierzahlen berücksichtigt. Jahresvergleiche sollen künftig anhand eines Maßstabs angestellt

werden, der sich nicht mehr an Passagierkilometern orientiert, sondern an Bezugsgrößen, die den Fortschritt bei der Reduktion von Emissionen transparent machen. Zieht man zur Berechnung die gefahrenen Passagiertage heran, so konnten wir 2009 den Ausstoß von Schwefeloxiden um 5,7 Prozent pro Gast und Tag verringern sowie die CO₂- und Stickoxid-Emissionen pro Gast und Tag um jeweils 1,9 Prozent.

Um den Treibstoffverbrauch in Zukunft weiter zu verringern, arbeiten wir mit Nachdruck an der Umsetzung energieeffizienter Lösungen. Ein Beispiel hierfür ist der Unterwasseranstrich auf Silikon- beziehungsweise Fluorpolymer-Basis, der eine effizientere Fahrweise garantiert. Die Beschichtung ist frei von Bioziden und anderen umweltschädlichen Toxinen und verringert die Reibung während der Fahrt gegenüber herkömmlichen Anstrichen erheblich. Aufgrund der Anti-Fouling-Oberfläche gleitet der Bewuchs am Schiffsrumpf ab einer bestimmten Fahrgeschwindigkeit ab. Da der Bewuchs den Vortrieb hemmt – also die Kraft, mit der sich das Schiff vorwärts bewegt – lassen sich Treibstoffverbrauch und Emissionen deutlich verringern. Im vergangenen Jahr lagen die Einsparungen unserer Schiffe mit entsprechendem Anstrich bei etwa 3 Prozent. Dies entspricht ca. 3.700 Tonnen CO₂.



Kleine Maßnahmen mit großer Wirkung

Ergänzt wird der Einsatz komplexer und umweltschonender Technologien durch ein Bündel unterschiedlicher Maßnahmen, die in ihrer Gesamtheit ebenfalls dazu beitragen, Emissionen zu verringern. Konsequenterweise eingesetzt können etwa sparsame Leuchtmittel den Energiebedarf beträchtlich senken. Mithilfe des HVAC-Control-Systems an Bord unserer Schiffe wie AIDAdiva lässt sich die komplette Kabinenklimatisierung zentral steuern, was den Treibstoffverbrauch 2009 um etwa eine halbe Tonne pro Schiff und Tag reduziert hat.

Damit Licht und Klimaanlage nicht unnötig in Betrieb sind und Energie verschwendet, wurden 2009 Hotel-Card-Schalter eingeführt. Der Treibstoffverbrauch konnte rund um eine weitere halbe Tonne pro Tag und Schiff verringert werden, indem beim Verlassen der Kabine automatisch Beleuchtung und Klimaanlage ausgeschaltet werden.

In den Restaurants und anderen Gesellschaftsräumen ist es dank moderner Technik schon heute möglich, die Kühl- beziehungsweise Heizleistung automatisch an den Bedarf anzupassen. Auf diese Weise lässt sich Strom sparen und gleichzeitig für eine jederzeit angenehme Raumtemperatur sorgen. An Bord der Schiffe wie AIDAdiva konnte die Energieeffizienz durch ein 3-Wege-System an den Lüftereinheiten der Klimaanlage erhöht werden, was einer Einsparung von rund 3 Tonnen Treibstoff pro Schiff und Tag entspricht.

Bei der Verwendung von Reinigungsmitteln gewährleistet eine Dosierstation einen möglichst geringen Verbrauch. Zudem testen wir regelmäßig neue umweltschonende Produkte. Auch an Land werden alle Prozesse an den Erfordernissen des Umweltschutzes ausgerichtet. Ausflüge werden zum Beispiel gemeinsam mit den regionalen Partnern den ökologischen Anforderungen entsprechend geplant. Maßstab dafür sind die „Zehn goldenen Regeln“, die den Tourbegleitern als Leitlinien für ein umweltgerechtes Handeln dienen.

Zehn goldene Regeln für Landausflüge

1. Wir sorgen dafür, dass alle Teilnehmer während der Tour auf den Wegen bleiben.
2. Unsere Gruppengrößen sind optimal definiert, um die Anzahl an Fahrzeugen vor Ort auf ein Minimum zu reduzieren.
3. Wir nutzen die besten vor Ort erhältlichen Fahrzeuge, damit so wenig Emissionen wie möglich entstehen.
4. Wir nehmen Abfälle entweder mit zurück auf unsere Schiffe oder entsorgen sie ordnungsgemäß an Land.
5. Wir ankern nicht in der Nähe von Riffen.
6. Wir erklären unseren Gästen, wie sie sich beim Schnorcheln oder Tauchen am besten verhalten, um die natürliche Umgebung zu erhalten.
7. Wir stellen sicher, dass unsere Gäste nur an öffentlichen Stränden baden.
8. Wir setzen uns während der gesamten Tour dafür ein, die Natur zu schützen und sorgen dafür, dass auch unsere Gäste die Regeln einhalten.
9. Wir beachten regionale Besonderheiten und kulturelle Vorschriften, wenn wir Sehenswürdigkeiten besichtigen.
10. Wir reagieren sofort, wenn wir bemerken, dass eine Tour negative Auswirkungen auf Natur oder kulturelle Sehenswürdigkeiten hat.

Umweltreporting

Um den Herausforderungen eines globalen Umweltschutzes gerecht zu werden, bedarf es gemeinsamer internationaler Anstrengungen und Initiativen. Dieser Prozess kann nur in einem offenen und ehrlichen Dialog mit allen Anspruchsgruppen organisiert werden. Um Transparenz über die eigenen Aktivitäten und die Umsetzung von Umweltstandards zu schaffen, betreibt AIDA Cruises seit 2008 ein detailliertes Umweltreporting. Alle wesentlichen Kennziffern im Bereich Umweltschutz werden hierfür erhoben, ausgewertet und für die Optimierung der Maßnahmen aufbereitet.

Leitsätze unserer Umweltstrategie

1. Wir halten die aktuellen Gesetze, Richtlinien und Regularien in allen Bereichen des maritimen Umweltschutzes ein. In vielen Bereichen gehen unsere eigenen Standards deutlich über die gesetzlichen Anforderungen hinaus.
2. Wir verbessern unsere ökologische Bilanz kontinuierlich. Dies erreichen wir u. a. durch eine permanente Reduzierung des Energieverbrauchs und des Müll- bzw. Abwasseraufkommens pro Passagier und Tag.
3. Wir investieren gezielt in Forschung und Weiterbildung. Unsere Schiffe werden nach höchsten Umweltstandards gebaut und betrieben. Mit unseren Partnern aus Industrie und Wissenschaft entwickeln wir bestehende Technologien mit dem Ziel einer Verbesserung der ökologischen Bilanz ständig weiter.
4. Wir sind im Rahmen eines Integrierten Managementsystems (IMS) unter anderem nach dem Umweltmanagementsystem ISO 14001 zertifiziert.
5. Wir arbeiten ausschließlich mit lizenzierten Lieferanten und Entsorgern zusammen, die unsere hohen Ansprüche an Qualität sowie an umweltgerechtes und ethisches Handeln erfüllen. Die Umsetzung und Einhaltung dieser Anforderungen auditieren wir regelmäßig.
6. Wir tragen nicht nur die Verantwortung für eine intakte Umwelt in unserem direkten Umfeld, sondern auch in unseren Zielgebieten. Dies gilt sowohl für die Auswahl unserer Häfen als auch für die Kooperation mit unseren Partnern vor Ort.
7. Wir bauen den Dialog mit unseren Partnern und Stakeholdern weiter aus. Unsere Ziele und deren Erfüllung gestalten wir durch regelmäßige öffentliche Berichterstattung transparent.

Ziele und Aufgaben 2010

Wir haben in der Vergangenheit umfangreiche Anstrengungen unternommen, unser wirtschaftliches Wachstum verantwortungsvoll und im Einklang mit den ökologischen Anforderungen zu gestalten. Wir haben in erheblichem Umfang in die Entwicklung umweltschonender Technologien und Verfahren investiert. Ziel für 2010 ist es, die Technologieführerschaft von AIDA Cruises in der Kreuzschiffahrt weiter auszubauen und alle technologischen Möglichkeiten auszuschöpfen, um neben der Reduzierung des Treibstoff- und Frischwasserverbrauchs spezifische Emissionen weiter zu verringern:

- **Kohlendioxid (CO₂):**
weitere Reduzierung pro Passagier und Tag um 3,8 Prozent
- **Stickoxide (NO_x):**
weitere Reduzierung pro Passagier und Tag um 3,8 Prozent
- **Schwefeloxide (SO_x):**
weitere Reduzierung pro Passagier und Tag durch den Einsatz von hochwertigen Treibstoffen

Um den Energieverbrauch auch 2010 zu verringern, wird AIDA Cruises das Routenmanagement weiter verbessern und verstärkt daran arbeiten, die Hafenliegezeiten so zu gestalten, dass weitere Einsparungen möglich werden. Mithilfe des Power Monitors identifizieren wir zusätzliche Einsparpotenziale. Mit Blick auf die Treibstoffeinsparungen versehen wir unsere Neubauten AIDAblu (2010) und AIDA Sol (2011) mit dem Silikonanstrich. Mit der Wertzeit von AIDA Bella im Jahr 2011 schließen wir die Silikonapplikation mit einem Investitionswert von über 2 Millionen Euro für unsere bestehende Flotte ab.

Das Ziel, die Recyclingquote im Jahr 2009, gemessen am gesamten Abfallaufkommen, auf 10 Prozent zu erhöhen, hat AIDA Cruises erreicht. 2010 wollen wir sie weiter steigern,

und zu diesem Zweck den Recyclingprozess in all seinen Schritten transparent und nachprüfbar machen. Entsorgungsunternehmen, die ein wichtiges Glied dieser Kette darstellen und schon heute durch Compliance Officer an Bord kontrolliert werden, sollen durch Audits zusätzlich überprüft werden.

Die Kooperation mit Wissenschaft und gesellschaftlichen Anspruchsgruppen hat auch in Zukunft hohe Priorität. Im Sinne gemeinschaftlicher Anstrengungen zum maritimen Umweltschutz werden wir unsere Zusammenarbeit mit unabhängigen Forschungseinrichtungen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs) fortführen beziehungsweise ausbauen.

Umweltindikatoren 2009 gemäß GRI-Standard

EN3 Direkter Energieverbrauch	
Gesamtenergieverbrauch	4.255.336 GJ*
Energieverbrauch an Bord	106.168 t
davon Schweröl	104.920 t
davon Gasöl	1.249 t
Energieverbrauch Fuhrpark	215.399 l**
* 40 MJ/kg Brennstoff ** Diesel	

EN4 Indirekter Primärenergieverbrauch	
Gesamtenergieeinkauf	580.366 KWh*
Erdgas	232.146 KWh (40 %)
Erneuerbare Energien	348.220 KWh (60 %)
* Bezieht sich auf die AIDA Zentrale in Rostock. An Bord fällt kein indirekter Primärenergieverbrauch an.	

EN8 Gesamtwasserentnahme	
Gesamtwasserentnahme	843.402 t
davon Frischwasserverbrauch	191.866 t*
davon Meeres-Frischwasserverbrauch	651.536 t**
Wasserverbrauch pro Gast und Tag	245,0 l
* Frischwasser, das an Land aufgenommen wurde ** Frischwasser, das aus Meerwasser gewonnen wurde	

EN16 Treibhausgasemissionen	
CO₂-Emissionen	344.152 t*
davon Treibstoff und Kühlmittel an Bord	343.345 t
davon Firmenwagenflotte	668 t
davon Stromverbrauch an Land	139 t**
* Eine t Schweröl entspricht 3,2 t CO ₂ . ** Eine KWh elektrische Energie aus Gas entspricht 0,6 kg CO ₂ .	

EN19 Emissionen ozonabbauender Stoffe	
Emissionen ozonabbauender Stoffe	0,226 t
Ozonabbaupotenzial	0,160 t

EN20 NO _x , SO _x und andere Luftemissionen	
NO _x	16,9 kg/NM*
SO _x	11,4 kg/NM**
Feinstaubemissionen	0,6 kg/NM
* Eine t Schweröl entspricht 65 kg NO _x . ** Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehaltes	

GJ = Gigajoule t = Tonne l = Liter MJ = Megajoule kg = Kilogramm
KWh = Kilowattstunde NM = Nautische Meile (entspricht 1,852 Kilometern)

EN21 Abwassereinleitung		
Abwasser pro Gast und Tag	Seeseitig	An Land
Unbehandeltes Schwarzwasser	0,0 l	0,0 l
Behandeltes Schwarzwasser	16,5 l	0,6 l
Permeat*	114,3 l	0,0 l
Unbehandeltes Grauwasser**	108,8 l	3,3 l
Biomasse und Klärschlamm***	4,0 l	0,4 l
Verbrauch pro nautischer Meile		
Ballastwasser	2,6 l/NM	0,0 l/NM
Behandeltes Bilgenwasser	12,3 l/NM	0,9 l/NM
* Geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität (vgl. S. 22) ** Inklusive Poolwasser *** Extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess		

EN22 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	
Abfall	20.939 t*
Reststoffdeponie	8.079 t*
Verbrennung	2.471 t
Zerkleinerung	2.219 t**
Sonderabfalldeponie	3.286 t*
Recycling	4.883 t (23,3 %)
* Abfälle an Land, Daten basieren auf täglichen Messungen des Compliance Officers an Bord unserer Schiffe. ** Essensabfälle an Bord	

Stakeholder-Dialog Umwelt: Übersicht zu Akteuren und Themen		
Stakeholder	Thema	Art des Kontaktes
Politik und Verwaltung		
Bundesregierung	Umweltpolitik	Informationsebene, Vollzug, Kooperation
Europäische Kommission	Integrierte Meerespolitik, Meeresstrategie-Rahmenrichtlinie, Strategie für den Ostseeraum	Informationsebene, Vollzug
Landesregierung Mecklenburg-Vorpommern	Umweltpolitik	Informationsebene, Vollzug
United Nations Environmental Programme (UNEP)	Jahr der Biodiversität 2010, Regional Seas Programme	Informationsebene
Hafenbehörden	Entsorgung	Vollzug
Internationale Organisationen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs)		
IFM-GEOMAR	Routenmanagement	Ständiger Dialog
International Maritime Organization (IMO)	MARPOL, SOLAS	Vollzug
Helsinki-Kommission (HELCOM)	Baltic Sea Action Plan	Ständiger Dialog und Mitarbeit
Branchenverbände		
European Cruise Council (ECC)	Meerespolitik, Erklärung: Kein Abwasser in die Ostsee	Mitglied
Deutscher ReiseVerband e. V. (DRV)	Umweltschutz	Mitglied
Verband Deutscher Reeder (VDR)	Reduktion CO ₂ -Emissionen	Konsultationen, Mitglied
Unternehmen		
WetterWelt GmbH	Routenmanagement	Ständiger Dialog

5. Technologischer Fortschritt im Einklang mit der Natur



Zukunftssicherung durch innovative Infrastruktur

AIDA Cruises läuft Häfen in der ganzen Welt an und ist daher auf eine komplexe Infrastruktur angewiesen, die auf modernster Technologie und Dienstleistungen zuverlässiger Partner basiert. Sie versetzt uns in die Lage, unseren Gästen Sicherheit und Komfort zu garantieren und gleichzeitig die Belastungen für die Umwelt so gering wie möglich zu halten. Wir statten unsere Flotte konsequent nach den modernsten technischen Standards aus, die den Ansprüchen eines verantwortungsbewussten Tourismus gerecht werden. Wir investieren in erheblichem Umfang in die Entwicklung emissionsarmer, energieeffizienter und ressourcenschonender Technologien. Diese kontinuierlichen Verbesserungen sind nicht zuletzt das Ergebnis einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Partnern aus Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung.

AIDA Cruises agiert in einem weltweit verzweigten Netzwerk aus Partnern, darunter Werften und Lieferanten, die uns beim Schiffsneubau unterstützen, Hafenagenturen sowie Entsorgungs- und Recyclingfirmen. Mit einigen von ihnen bestehen zudem Forschungsk Kooperationen.

Im Hinblick auf die Bereitstellung von Hafenkapazitäten und Versorgungsleistungen stimmen wir uns eng mit Tourismusverbänden der einzelnen Regionen ab. Gemeinsam verfolgen wir das Ziel, eine Infrastruktur zu schaffen, die reibungslose Abläufe sicherstellt und gleichzeitig das natürliche Gleichgewicht der Meere und Küstenlandschaften wahrt.

Kooperationen im Technologiebereich

AIDA Cruises gehört zu den führenden Kreuzfahrtunternehmen in Europa. Wir wollen auch im technologischen Bereich Maßstäbe setzen und wegweisende Impulse in die gesamte Branche geben. Bei der Entwicklung neuer ressourcenschonender Technologien unterstützt uns ein Netzwerk ausgewählter Partner. Diese tragen durch ihre Expertise wesentlich dazu bei, dass wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie konsequent umsetzen können.

Mit der Meyer Werft in Papenburg arbeiten wir nicht nur im Schiffsneubau zusammen, sondern engagieren uns auch gemeinsam in Pilotprojekten zur Erforschung emissionsarmer Energieerzeugung. Weitere Innovationspartner sind unter anderem die Unternehmen Hamworthy, Deerberg und Triton Water AG (Osmotec), mit denen wir technische Lösungen für das Abwasser- und Abfallmanagement sowie die Frischwasserproduktion aus Seewasser durch neue Filtersysteme vorantreiben.

Investitionen in zukunftsweisende Technologien

Wir sind der Überzeugung, dass ein nachhaltiger Schutz des maritimen Lebensraumes nur in einer gemeinschaftlichen Anstrengung sicherzustellen ist. Wir teilen unsere jahrelange Erfahrung im Einsatz und in der Entwicklung umweltschonender Technologien. Dazu stehen wir im engen Austausch mit der gesamten Carnival-Gruppe, den Mitgliedern des Verbands Deutscher Reeder sowie des Deutschen Reiseverbands e.V. und stellen ihnen neue Erkenntnisse zur Ver-



Optimale Routenplanung senkt den Energieverbrauch.

fügung. Darüber hinaus beteiligen wir uns an Forschungsprojekten und -initiativen, die Innovationen zur Verringerung von Emissionen fördern. Für unseren Neubau in 2012 haben wir ein zusätzliches System zur Abwärmenutzung geplant. Dieses Zwillingsystem nutzt überschüssige Wärme im Kühlwassersystem der Schiffsdiesel, um sie in Kühlleistung umzuwandeln und Dampf zu erzeugen.

Höhere Effizienz durch Brennstoffzellen

Unter dem Dach des Leuchtturmprojekts e4ships hat sich AIDA Cruises mit anderen Reedereien, Werften und dem Bund zusammengeschlossen, um die Funktionsfähigkeit von Brennstoffzellen in der Bordenergieversorgung von Schiffen unter Alltagsbedingungen nachzuweisen. Zum Einsatz kommen Hochtemperatur- und PEM-Brennstoffzellen, die eine Reduzierung sowohl der Abgasemissionen als auch des Brennstoffeinsatzes ermöglichen sollen.

Der Vorteil von Brennstoffzellen besteht in der Reduzierung klima- und gesundheits-schädlicher Schadstoffe und einer besseren

Effizienz der Anlagen. Die Technologie wird damit eine sinnvolle Alternative zu konventionellen Schiffsaggregaten.

Das Projekt wird von der Nationalen Organisation Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologie (NOW) koordiniert. Das Gesamtbudget beträgt über 50 Millionen Euro und wird je zur Hälfte vom Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung und den beteiligten Unternehmen getragen.

Projektmodul „Toplaterne“

Das übergeordnete Projektmodul „Toplaterne“ dient dazu, Fragen zur ökologischen, technischen und wirtschaftlichen Bewertung des Einsatzes von Brennstoffzellen auf Schiffen zu beantworten. Die Beteiligten wirken zudem an der Formulierung von Regeln und Standards für die Zulassung und Installation von Brennstoffzellen auf Schiffen mit, erarbeiten Ausbildungskonzepte für das fahrende Personal und ermitteln und evaluieren gemeinsam die wirtschaftlichen Effekte.

Interview mit Kai Klinder, Geschäftsführer Nationale Organisation Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologie (NOW), zum Projekt e4ships

Wann erwarten Sie die ersten konkreten Ergebnisse für das Projekt e4ships?

Am 1. Juli 2009 fiel der Startschuss für e4ships auf AIDAluna in Warnemünde. Das vom Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) geförderte Leuchtturmprojekt hat zum Ziel, die Energieversorgung an Bord umweltfreundlicher und effizienter zu gestalten. Zunächst geht es um den landnahen Hotelbetrieb und die dezentrale Versorgung mit Strom, Wärme und Kälte. Besonders die Hafenanrainer leiden unter dem Ausstoß von Partikeln, der durch Brennstoffzellen vollständig vermieden werden kann.

Unser erstes Ergebnis aber haben wir schon erreicht: Sowohl in den zwei Entwicklungsmodulen PaXell und SchIBZ als auch im Synergiemodul Toplaterne arbeiten ein Großteil der deutschen Schiffbauindustrie und die künftigen Betreiber, darunter auch AIDA Cruises, eng und freundschaftlich zusammen. Damit ist die gesamte Wertschöpfungskette – vom Schiffsausrüster über die Werft bis zum Endkunden – abgebildet und somit ausreichend Finanzkraft und Momentum für ein erfolgreiches Projekt erzeugt. Das zweite Ergebnis wird sein, dass wir die internationalen Normen zum Einsatz von Brennstoffzellen frühzeitig gestalten konnten, um normative Hindernisse rechtzeitig aus dem Weg zu räumen.

Was bedeutet es, wenn eine Brennstoffzelle ihre Hochsee- und Alltags-tauglichkeit unter Beweis stellen muss?

Derzeit gibt es nur militärische Brennstoffzellen für U-Boote. Im norwegisch-deutschen Gemeinschaftsprojekt Fellow-SHIP wird eine erste Brennstoffzelle testweise an Bord eines Nordseetrawlers eingesetzt. Die dortigen Erfahrungen werden in e4ships einfließen. Die erste Herausforderung bei e4ships wird sein, die stationäre Brennstoffzellentechnik bezüglich der Querbeschleunigungsdynamik bei hohem Seegang zu ertüchtigen. Daneben sind auch Fragestellungen in Bezug auf die Reformierung der Treibstoffe sowie das Packaging an Bord zu bearbeiten.

Nicht zuletzt muss eine Brennstoffzellenanlage allen Sicherheitsanforderungen an Bord voll entsprechen, um zertifizierbar zu sein. Für die Passagiere an Bord eines Kreuzfahrtschiffes bedeutet der Einsatz einer BZ-Anlage im Hotelbetrieb: Kein Qualm und kein Dieseldunst mehr, keine Vibrationen und kein Maschinenlärm. Strom, Kälte und heißes Wasser werden umweltfreundlich und effektiv erzeugt. Bei Einsatz von nachwachsenden Rohstoffen wie Bioethanol ist diese Erzeugung sogar CO₂-neutral. Dann fährt auf einer Kreuzfahrt auch noch ein reines Umweltgewissen mit.

Lässt sich das Einsparpotenzial bei den Emissionen beziffern?

Das Potenzial ist eindeutig und überzeugend: 100 % weniger Partikel, bis zu 100 % CO₂-neutral. Im Minimum werden 30 % weniger fossile Treibstoffe verbraucht und entsprechend weniger CO₂ wird emittiert.

Ist absehbar, wann dieser Antrieb serienmäßig zur Ausstattung von Seeschiffen zur Verfügung stehen wird? Wie viel Zukunftsplanung steckt noch in dem Projekt?

Als Optimist wünsche ich mir, dass wir in ca. fünf Jahren die technische Funktion der Brennstoffzelle an Bord in allen Aspekten sicher beherrschen und diese umweltfreundliche Technik zur Verfügung steht. Aufgrund geringer Stückzahlen wird sie in fünf Jahren im Vergleich zu konventioneller Technik noch nicht wirtschaftlich sein. Aber möglicherweise werden bei weiter verschärften Emissionsauflagen Brennstoffzellen zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil für Werften und Reeder. Vor allem Brennstoffzellen werden künftig emissionsarm genug sein, um damit ökologisch sensitive Regionen befahren zu können. Wer dann die Erfahrung besitzt, Brennstoffzellen an Bord regelkonform zu verbauen und an Bord zuverlässig zu betreiben, wird die Nase im Wettbewerb vorn haben.

Das Management von AIDA Cruises hat aus meiner Sicht diese wichtige strategische Option klar erkannt und setzt sie aktiv im Leuchtturmprojekt e4ships um.



Innovation Brennstoffzelle

Die Brennstoffzellentechnologie gilt angesichts der Verknappung fossiler Energieträger und deren hohen CO₂-Emissionen als eine zukunftsweisende Alternative in der Energieversorgung. Gemeinsam mit der Industrie fördert die Bundesregierung im Rahmen der Hightechstrategie für Deutschland die anwendungsnahe Forschung für Antriebssysteme und stationäre Energiesysteme mit Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologien. Im Februar 2008 wurde die Nationale Organisation Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologie (NOW) gegründet. Sie treibt die Entwicklung und Marktvorbereitung von international konkurrenzfähigen Produkten der Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologie voran. Wasserstoff hat als Energieträger den Vorteil, dass er flüssig oder gasförmig gelagert und transportiert werden kann. Bei der Freisetzung der Energie entstehen weder Schadstoffe noch klimaschädigende Emissionen. Im Rahmen von Leuchtturmprojekten wird derzeit an Möglichkeiten für die Energiegewinnung mittels Brennstoffzellen an Bord von Kreuzfahrtschiffen geforscht.

Emissionen verringern durch Landstrom und Landgas?

Seit Januar 2010 schreibt die Europäische Kommission vor, dass der Schwefelgehalt im Schiffskraftstoff während der Hafenliegezeiten 0,1 Prozent nicht überschreiten darf. Ziel der neuen Regelung ist es, Emissionen zu reduzieren und die Luftqualität an den Liegeplätzen in den Häfen zu verbessern. Vor diesem Hintergrund wird zunehmend die Versorgung von Schiffen mit Landstrom sowie die Verwendung von Gas als Energiequelle diskutiert.

Bei der Landstromversorgung wird die für den Schiffsbetrieb benötigte elektrische Energie aus dem landseitigen Stromversorgungsnetz eingespeist. Dies setzt voraus, dass eine entsprechende Anschlussvorrichtung vorhanden ist, die mit dem bordseitigen Netz kompatibel ist. Spannung und Frequenz an Land und an Bord müssen übereinstimmen. Die Einspeisung erfolgt über eine entsprechende Kabelverbindung sowie land- und schiffsseitige elektrische Einrichtungen.

Die Einrichtung von land- und bordseitigen Stromanschlüssen ist technisch aufwendig und verlangt eine lange Vorlauf- und Planungszeit. AIDA Cruises hat auf die künftigen Erfordernisse frühzeitig reagiert und große Teile der Flotte mit den erforderlichen Vorrichtungen ausgestattet. Die Schiffe verfügen über einen Raum sowie eine Verkabe-



AIDAluna im Hamburger Hafen: Landstrom- und Landgasversorgung sowie Brennstoffzellentechnologie sollen künftig für eine effizientere Energieversorgung im Hafen sorgen.

lung zur Nachrüstung von Schalttafeln, die im Fall einer Landstromnutzung verwendet werden können.

Nutzung von Landgas mit Dual-Fuel-Motoren

Eine weitere Alternative, um Schadstoffemissionen vor allem in Hafengebieten zu reduzieren, stellt die landseitige Gasversorgung dar. Voraussetzung dafür ist, dass anliegende Schiffe über Dual-Fuel-Motoren verfügen, die mit verschiedenen Treibstoffen, zum Beispiel Schiffsdiesel und Flüssiggas, fahren können. Gas über eine landseitige Versorgungseinrichtung wäre eine ökologisch attraktive Alternative zu herkömmlichen Schiffskraftstoffen. Im Gegensatz zu Schiffsdiesel erzeugt Gas keine Schwefeloxid-Emissionen und der Ausstoß von NO_x wird um ca. 30 % verringert. Zwar setzten wir auf unseren Schiffen eine solche Technologie noch nicht ein, dennoch

sind unsere derzeitigen Motoren bereits in der Lage, hochwertigere und weniger belastende Antriebsstoffe, wie niedrigschwefliges Schweröl (Low Sulphur HFO) und Gasöl (MGO), zu verarbeiten. Wir streben an, in unserer nächsten Schiffsgeneration Dual-Fuel-Motoren zu installieren. Mittelfristig ist Gas für uns eine reelle Option als Treibstoff für den Schiffsbetrieb im Hafen und auf See.

Sowohl die Stromversorgung von Land als auch der Betrieb

mit Landgas sind für uns realistische Zukunftsszenarien. Bei der Umsetzung streben wir jedoch an, die ökologisch und wirtschaftlich sinnvollste Lösung für den Betrieb unserer Schiffe umzusetzen.

Ziele 2010

Auch 2010 werden wir weiter in die Entwicklung ressourcenschonender Technologien investieren und uns im Rahmen der e4ships-Initiative gemeinsam mit unseren Partnern dafür einsetzen, zukunftsweisende Innovationen zur Emissionsreduzierung zur Marktreife zu führen. An der Diskussion zum Thema Landstromversorgung werden wir uns auch in Zukunft beteiligen und unsere Expertise in den fortlaufenden Prozess einbringen.

Stakeholder-Dialog Infrastruktur: Übersicht zu Akteuren und Themen

Stakeholder	Thema	Art des Kontaktes
Politik und Verwaltung		
Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Stadtentwicklung, Nationale Organisation Wasserstoff- und Brennstoffzellentechnologie, Universitäten und Forschungsinstitute, Reedereien	Projekt Toplaterne, Nationales Innovationsprogramm zum Einsatz von Brennstoffzellen auf seegängigen Schiffen	Dialog, Kooperation
Stadt Hamburg, Hafen Hamburg	Landstrom- und Landgasversorgung	Dialog, Kooperation
Unternehmen		
Hafenagenturen	Versorgung und Entsorgung, Treibstoff	Informationsebene, Dienstleister, Auftragnehmer
Entsorger und Recyclingfirmen	Waste Management, Recycling, Wasseraufbereitung	Auftragnehmer
Hamworthy Triton Water AG (Osmotec) Deerberg	Hochentwickelte Abwasserbehandlung (Advanced Waste Water Treatment) Energieeffiziente Wasserproduktion Waste-Management-System	Kooperation, Auftragnehmer
Meyer Werft	Schiffbau	Kooperation und Entwicklung
Unternehmensverbände (Verband Deutscher Reeder, Deutscher ReiseVerband e.V. (DRV))	Infrastruktur	Dialog

6. Potenziale erkennen und Perspektiven schaffen



Mitarbeiter fördern und Qualität steigern

Der wirtschaftliche Erfolg von AIDA Cruises hängt maßgeblich davon ab, dass sich die Menschen an Bord wohlfühlen und die Zeit nutzen können, sich individuell zu entfalten – das gilt für Passagiere wie Mitarbeiter gleichermaßen. Voraussetzungen für die Zufriedenheit unserer Gäste sind neben der nach modernsten technischen Standards ausgestatteten Flotte, den umfangreichen Serviceleistungen und attraktiven Destinationen vor allem die Kompetenz und das Engagement unserer Mitarbeiter. Sie leisten einen entscheidenden Beitrag zum unternehmerischen Erfolg von AIDA Cruises.

Unsere Flotte wächst Jahr für Jahr kontinuierlich – bis 2012 auf insgesamt neun Schiffe. Dies eröffnet zusätzliche Karrierechancen auf See und an Land. Für uns besteht die Herausforderung darin, Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen zu binden und neues qualifiziertes Personal zu gewinnen. Anspruch der Unternehmensführung ist es deshalb, jeden Mitarbeiter durch die Förderung seines persönlichen Potenzials zu motivieren. 5.000 Mitarbeiter aus 26 Nationen (Stand März 2010) – 4.500 von ihnen allein an Bord – arbeiten tagtäglich getreu unseres Servicecredos „Ja gerne!“ daran, die AIDA Werte wie Qualitätsbewusstsein, Serviceorientierung, Verantwortungsbewusstsein und Weltoffenheit umzusetzen und mit Leben zu füllen.

Seit 2009 ist das Management von AIDA Cruises gemäß ISO 9001:2000 zertifiziert. Die Germanischer Lloyd Certification (GLC) bescheinigt damit, dass wir für die „Entwicklung, Planung und Durchführung von Bildungsmaßnahmen für öffentliche und private Auftraggeber, vorrangig für die Passagierschiffahrt“ ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben und anwenden.

Führung durch Vertrauen und Motivation

AIDA Cruises agiert in einem Marktumfeld, dass maßgeblich durch hohe Servicequalität bestimmt wird. Darum unterstützen wir die Motivation und die persönliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter. Hier sind vor allem die Führungskräfte gefordert, eine Atmosphäre zu schaffen, die auf vertrauensvoller Zusammenarbeit basiert und in der klar formulierte Ziele Orientierung geben. Durch die unternehmensweiten Standards wird eine nachhaltige Kultur praktiziert, an der die Führungskräfte ihr tägliches Handeln ausrichten können.

Unsere Unternehmensführung setzt auf eine offene Informationspolitik über alle Ebenen hinweg. Wir haben eine Vielzahl von Informationsveranstaltungen etabliert, die neues Wissen vermitteln. Die monatliche Vortragsreihe AIDA Sternstunde zu internen und externen Themen sowie die seit über zehn Jahren erscheinende Mitarbeiterzeitschrift „WIR“, die über Aktionen und Geschichten aus der AIDA Welt berichtet, ergänzen das Informationsangebot.

Einen konstruktiven Dialog unterstützt AIDA Cruises auch durch eine sogenannte



Der konstruktive Dialog ist fester Bestandteil unserer Open-door-Kultur.

Open-door-Kultur, in der offene Türen bei der Geschäftsleitung, den Führungskräften und Mitarbeitern als Aufforderung zum direkten Austausch verstanden werden. Sofern sich Änderungen ergeben, die unmittelbare Auswirkungen auf den Arbeitsplatz eines Mitarbeiters haben, wird dieser schnellstmöglich darüber informiert. Beschäftigte an Bord werden gemäß Manteltarifvertrag mindestens einen Monat im Voraus schriftlich benachrichtigt. Mitarbeiter an Land fallen ebenfalls unter einen Manteltarifvertrag und unter gesetzliche Rahmenbedingungen, wie beispielsweise das Betriebsverfassungsgesetz Art. 111, wo bei signifikanten betrieblichen Änderungen die Arbeitnehmervertretung rechtzeitig informiert und in die Planung mit einbezogen wird.

Individuelle Stärken fördern für den gemeinsamen Erfolg

Die Professionalität und Kompetenz unserer Mitarbeiter bilden die Basis für unsere hohen Qualitätsstandards. Umgekehrt wollen auch wir den Erwartungen, die unsere Gäste und Partner an uns stellen, dauerhaft gerecht werden. Darum haben wir ein strategisches

Kompetenzmodell entwickelt. Es fasst die Anforderungen, die an jeden einzelnen Mitarbeiter gestellt werden, zusammen und dient als Grundlage transparenter Personalentscheidungen. In regelmäßigen Mitarbeitergesprächen werden erfolgsrelevante Kriterien besprochen, um die individuellen Stärken jedes Einzelnen zu identifizieren und eine optimale Entwicklung zu gewährleisten. Alle Mitarbeiter an Bord und an Land (100 Prozent) haben eine Leistungsbeurteilung erhalten und Gespräche über ihre berufliche Weiterbildung geführt.

Für alle Fachbereiche haben wir Standards definiert, deren Einhaltung im Sinn der Qualitätssicherung regelmäßig in internen und externen Audits überprüft wird. Zusätzlich bietet das Ideenmanagementsystem AIDA Impulse allen Beschäftigten die Gelegenheit, – einzeln oder als Gruppe – eigene Ideen und Lösungsvorschläge einzubringen.

Nachwuchsförderung als Investition in die Zukunft

Um dem zunehmenden Bedarf an hochqualifizierten Fach- und Führungskräften zu entsprechen, haben wir 2008 unsere Bildungsakademie European Cruise Academy in Rostock gegründet und ein ganzheitliches, international ausgerichtetes Ausbildungskonzept entwickelt. Im Fokus stehen maßgeschneiderte Programme, die Bildungskonzepte für die moderne Kreuzfahrt bereitstellen. Die Bachelor-, Master- und Weiterbildungsprogramme werden in Kooperation mit der Hochschule Wismar erarbeitet und umgesetzt.

AIDA Cruises hat mit den Fachhochschulen Stralsund und Bad Honnef sowie der Hochschule Wismar, Fachbereich Seefahrt, und der Angell Akademie in Freiburg Kooperationen zur Förderung des nautischen und touristischen Nachwuchses vereinbart, beispielsweise durch Praktika und Exkursionen.

Berufliche Qualifizierung

Seit 2009 ist das Unternehmen zudem Partner des Campus of Excellence e. V., der sich der Förderung von Wissenschaft und Forschung, der Berufsvorbereitung von Schülern und Studierenden sowie der Verzahnung von beruflicher Qualifizierung und Praxis verschrieben hat. Einzigartig in der Schifffahrt ist die Ausbildung zum Mechatroniker an Bord der AIDA Flotte. AIDA Cruises bildet damit als einzige Kreuzfahrtreederei Mechatroniker im Bereich Kreuzfahrt aus und wurde dafür als TOP Ausbildungsbetrieb der IHK Rostock ausgezeichnet. Auch international investieren wir in die Ausbildung neuer Mitarbeiter. In AIDA Trainingscentern auf den Philippinen, in Indien und Indonesien werden sie mit der Unternehmensphilosophie und dem Leben und Arbeiten an Bord vertraut gemacht. In Kooperationen mit Instituten vor Ort bieten wir eigene Schulungsprogramme für den Hotelbereich an. Sie vermitteln Inhalte wie Produkt- und Servicestandards, Informationen zum Leben und Arbeiten an Bord, Regeln

zu Hygiene, Gesundheit und Sicherheit sowie Inhalte spezieller Fachstandards.

Kulturelle Vielfalt bereichert

Ein klares Bekenntnis zu einem respektvollen Umgang mit anderen Kulturen hat AIDA Cruises mit der Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ im Juli 2009 zum Ausdruck gebracht. Die Wertschätzung anderer Lebensweisen und -entwürfe ist in der AIDA Unternehmensphilosophie fest eingeschrieben. Sollte es dennoch Fälle von Diskriminierungen geben, gibt der Code of Business Conduct and Ethics Richtlinien für den Umgang damit vor und ergänzt die jeweiligen Bordordnungen. Mitarbeiter können sich bei Fällen von Ungleichbehandlung direkt an ihre Vorgesetzten, die Arbeitnehmervertretung, eine Vertrauensperson oder unsere Hotline wenden, die umgehend die Fachbereiche sowie die Personalabteilung informieren. Im Sinn unserer Zero-Tolerance-Politik bei Diskriminierung verfolgen wir eine klare Richtung. So werden angezeigte Fälle sorgfältig geprüft und unter Berücksichtigung aller Aspekte arbeitsrechtliche Konsequenzen eingeleitet. 2009 wurden keine Fälle von Diskriminierung gemeldet.

Unsere Leitlinien zur unternehmerischen Verantwortung beinhalten zudem das Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit. Im Berichtszeitraum lagen keine Verstöße dagegen vor. Ebenso wenig sind Verstöße gegen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen aufgetreten. Bereiche des Unternehmens, die im Hinblick auf diese Verstöße besonders sensibel sind, wurden nicht identifiziert. Unsere Leitlinien zur unternehmerischen Verantwortung dienen unseren Mitarbeitern zur Orientierung.

Förderung der Work-Life-Balance

Als Ausgleich zum anspruchsvollen Arbeitsleben können unsere Mitarbeiter vielfältige Angebote für Fitness und zur Gesundheitsvorsorge nutzen. Mitarbeiter haben die Mög-

lichkeit, an Gesundheits-Check-ups sowie einem vielseitigen Fitnessprogramm teilzunehmen, das beispielsweise Pilates oder eine Rückenschule beinhaltet. Den Mitarbeitern an Bord steht ein eigenes Fitnessstudio zur Verfügung. Ergänzt wird das Sportprogramm durch einen ernährungsphysiologischen Speiseplan, der von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) zertifiziert ist.

Unterstützung von Familien

Wir kooperieren seit 2006 in Rostock mit einem Kindergarten, was zusammen mit den flexiblen Arbeitszeitmodellen Müttern und Vätern hilft, ihren Familienalltag zu organisieren. Mitarbeiter an Land haben die Möglichkeit, Beginn und Ende ihrer täglichen Arbeit innerhalb festgelegter Rahmenzeiten selbst zu bestimmen. 2006 sind wir als erste Reederei dem Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“ beigetreten. Die Initiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend setzt sich gemeinsam mit Spitzenverbänden der deutschen Wirtschaft für eine familienfreundliche Arbeitswelt ein.

Verantwortung für Mitarbeiter

Umfangreiche Arbeits- und Gesundheitsschutzmaßnahmen gewährleisten die Sicherheit und Unversehrtheit der Beschäftigten, sodass 2009 keine Verstöße gegen Gesundheitsstandards vorlagen.

Im Sinne einer fairen Vergütung werden alle Beschäftigten – sowohl an Bord als auch an Land – gemäß Tarif beziehungsweise Betriebsvereinbarungen leistungsgerecht entlohnt. Darüber hinaus sieht sich AIDA Cruises in der Pflicht, für die Zukunft der Mitarbeiter vorzusorgen. Der AIDA Rentenkompass bietet ein Altersvorsorgesystem, das neben der gesetzlichen Rentenversicherung eine betriebliche Altersvorsorge sowie die Möglichkeit, privat vorzusorgen, beinhaltet. Ab einer zweijährigen Betriebszugehörigkeit können Mitarbeiter eine arbeitgeberfinanzierte Altersversorgung in Anspruch nehmen.

Interview mit Florian Becker und Daniel Schimmelpfennig, AIDA Cruises, zum Berufsbild des Mechatronikers

Fragen an den Ausbilder Daniel Schimmelpfennig:

AIDA Cruises ist das erste Unternehmen, das die Ausbildung Mechatroniker mit Schwerpunkt Schifffahrt anbietet. Worin besteht die Besonderheit des Ausbildungskonzepts?

Der Markt für Kreuzfahrten boomt. Bis 2012 wird die AIDA Flotte auf insgesamt neun Schiffe wachsen. Die vielfältigen Karrierechancen in der Kreuzfahrtbranche haben bereits viele junge Leute für sich erkannt. Die Ausbildung ist auf die komplexe Schiffstechnik an Bord ausgerichtet. Die AIDA Flotte gehört zu den modernsten weltweit und zeichnet sich durch innovative Technologien in den Bereichen der Navigation, Kommunikation, Maschinen- und Umwelttechnik aus. Unsere Mechatroniker werden in dreieinhalb Jahren an Land und an Bord ausgebildet. Das breite Aufgabenspektrum an Bord reicht von Elektronik, Regelungs-, Klima-, Lüftungs-, Sicherheits- und Antriebstechnik bis hin zur Motorenkunde.

Wie haben Sie den Bedarf früher gedeckt?

Aufgrund der hohen technischen Anforderungen wurde die bis dato angebotene Ausbildung zum Schiffsmechaniker modifiziert und der Schwerpunkt auf den Maschinen- und elektrotechnischen Bereich verlagert.



Fragen an den Auszubildenden Florian Becker:

Warum haben Sie sich für die Ausbildung zum Mechatroniker entschieden?

Technik war schon immer mein Gebiet. Schon im Kindesalter habe ich mit Begeisterung defekte elektrische Geräte auseinandergebaut. Später habe ich angefangen, an Mopeds und Motorrädern zu basteln, habe Motoren repariert oder neue Kabelbäume eingebaut. Dieses Interesse war die Grundlage für meine Praktika bei einem Fahrzeugbauer und einer Motorradwerkstatt.

Was ist das Besondere an der Ausbildung bei AIDA Cruises?

Der Reiz liegt darin, die Ausbildung auf einem Kreuzfahrtschiff zu machen. Schon allein das Bordleben ist etwas ganz Besonderes. Die Crew kommt aus vielen verschiedenen Nationen. Es ist fast so, als würde man zusammen mit 600 Freunden auf dem Schiff arbeiten. Man trifft seine Kollegen nach der Arbeit auf den Crew-Decks, geht gemeinsam an Land oder treibt zusammen Sport.

Welche Aufgaben führen Sie aus?

Ich bin meist auf dem ganzen Schiff unterwegs: Ich übernehme Wartungsaufgaben, prüfe die Funktion der technischen Anlagen, setze defekte Geräte instand oder installiere diverse Neuerungen.



Auszeichnungen 2009

Im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ wurde AIDA Cruises im Jahr 2009 durch das Great Place to Work Institute erneut unter die Top 100 gelistet (Kategorie 501–5.000 Mitarbeiter).



Handelsblatt

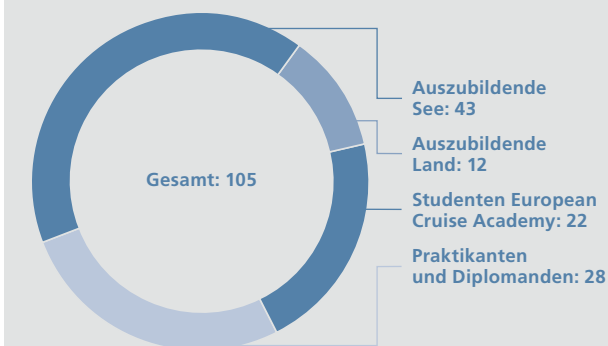


Das unabhängige Institut Corporate Research Foundation (CRF) und die Zeitschrift Junge Karriere haben AIDA Cruises mit dem Gütesiegel „Top-Arbeitgeber Deutschland 2009“ ausgezeichnet.

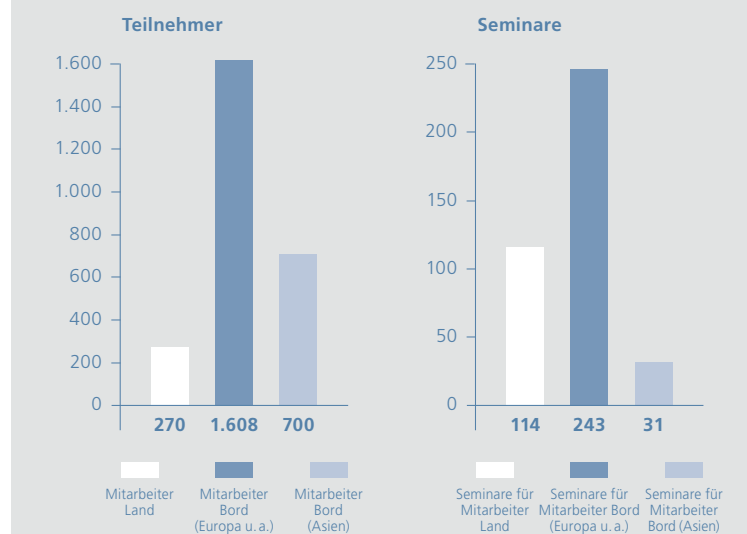
Das Magazin Karriere hat das Gütesiegel „Fair Company“ an AIDA Cruises vergeben. Es zeichnet Unternehmen aus, die eine verantwortungsvolle Beschäftigung und eine faire Entlohnung von Praktikanten gewährleisten.



Junge Talente bei AIDA Cruises



Weiterbildung bei AIDA Cruises



Potenziale gezielt mit Management-Development-Programmen fördern

AIDA Cruises bietet Mitarbeitern und Führungskräften attraktive Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen. Durch gezielte Laufbahnplanung und Management-Development-Programme fördern wir Potenzialträger für eine Führungslaufbahn an Bord und an Land. Hiermit stellen wir nachhaltig das AIDA Führungsverständnis sicher, schaffen Transparenz und eine hohe Identifikation mit dem Unternehmen.

Mit unseren Management-Development-Programmen AIDA Spirits für junge Potenzialträger und AIDA Leaders für unsere Führungskräfte fördern wir unsere Mitarbeiter gezielt, ihre Fach- und Führungskompetenzen weiterzuentwickeln. Im Rahmen der AIDA Excellence-Programme für unsere Top-Führungskräfte stehen individuelle Workshops zur Wissenserweiterung sowie Innovations- und Erfolgsstrategien im Vordergrund.

Auch unsere European Cruise Academy hat mit den speziell für Offiziere aus dem nautischen und technischen Bereich entwickelten AIDA Introductory- und AIDA Refresher-Kursen ein umfassendes Weiterbildungsprogramm geschaffen. Es erleichtert den Umgang mit AIDA spezifischen Systemen, Programmen und Standards an Bord, deckt STCW (Standards of Training, Certification and Watch-keeping) -relevante Schulungen ab und gewährleistet ein einheitliches Qualifikationsniveau aller Offiziere.



Nachhaltiges Qualitätsmanagement

Die Bedürfnisse und Wünsche unserer Gäste sind der Maßstab, an dem sich unser Handeln misst. Und sie sind Ansporn, immer besser zu werden – durch qualifiziertes und freundliches Personal, vielfältige Fitness-, Wellness- und Unterhaltungsangebote sowie hohe Qualitäts- und Servicestandards.

Im Rahmen eines umfassenden Qualitätsmanagements (zertifiziert nach ISO 9001:2008) unterliegen alle Maßnahmen und Prozesse einer ständigen Überprüfung, um kontinuierlich Verbesserungen herbeizuführen. Das Qualitätsmanagement ist fester Bestandteil der Unternehmenskultur und wird von allen Mitarbeitern an Bord und an Land tagtäglich und mit großem Engagement gelebt (vgl. Kapitel 1).

Die AIDA Servicestandards dienen uns zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Qualität an Bord. So hat beispielsweise AIDAaura im Zuge ihrer Nordamerika-Reisen in den Hygieneinspektionen nach den Standards des United States Public Health Service (USPHS) die volle Punktzahl 100 erreicht. Sichert unser Qualitätsmanagement auch die Einhaltung internationaler Standards, so dient es doch in erster Linie der Erfüllung der Erwartungen der Gäste an ein beeindruckendes Urlaubserlebnis.

Ein zentrales Instrument ist hier der Gästefragebogen, mit dem die Zufriedenheit unserer Gäste regelmäßig gemessen wird und der Ergebnisse zu allen wichtigen Aspekten und Leistungen liefert. In Ergänzung dazu können Gäste auf der AIDA Ideenkarte Hinweise und Ideen vermerken. Die Auswertung der Zufriedenheit unserer Gäste und

ihrer Wünsche erlaubt uns, unser Angebot ständig zu verbessern.

Dazu gehört auch, unsere definierten Ziele ständig zu hinterfragen und Zielkorridore kontinuierlich anzupassen. Die Ergebnisse konnten 2009 im Vergleich zum Vorjahr weiter verbessert werden. Der Anteil der Reisen, die innerhalb der Zielvorgabe lagen, ist erneut gestiegen und liegt nun bei 92,2 %. Die Gästezufriedenheit lag 2009 durchschnittlich mit 1,52 im Bereich „sehr gut“.

Wir nehmen jede Beschwerde ernst und sind bestrebt, Probleme möglichst noch während

der Reise zu beheben. Kritik und Anregungen werden umgehend von den zuständigen Stellen bearbeitet. 2009 lag die Reklamationsquote bei 2,4 Prozent, nach 1,9 Prozent im Vorjahr. Es bleibt unser Ziel, unsere Reklamationsquote unter 1,9 Prozent zu senken.

Ein weiteres wichtiges Instrument zur Steigerung der Gästezufriedenheit sind sogenannte Mystery Checks. Auf ausgewählten Reisen werden erfahrene Tester aus Hotellerie und Gastronomie eingesetzt, die die Qualität der Serviceleistungen anhand eines vorgegebenen Kriterienkatalogs bewerten – von der Reservierung bis hin zu den Leistungen an Bord.

Mitarbeiterindikatoren 2009 gemäß GRI-Standard

LA1 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnis, Arbeitsvertrag und Region						
	Gesamt	An Bord	An Land			
Mitarbeiter nach Geschlecht						
Mitarbeiter gesamt	3.507	3.139	368			
Frauen	910	675 (21,5 %)	235 (63,9 %)			
Männer	2.597	2.464 (78,5 %)	133 (36,1 %)			
Vollzeit	99,4 %	100 %	94,3 %			
Teilzeit	0,6 %	0,0 %	5,7 %			
Mitarbeiter nach Regionen						
	EU	Philippinen	Indien	Indonesien	Andere	Summe
Offiziere	88,2 %	8,7 %	–	0,7 %	2,4 %	100,0 %
Crew*	26,5 %	49,7 %	9,3 %	9,3 %	5,2 %	100,0 %
Anteil insgesamt	34,8 %	44,2 %	8,0 %	8,2 %	4,8 %	100,0 %

* Crewmitglieder ohne Offiziersstatus

* Crewmitglieder ohne Offiziersstatus

Soziale Verantwortung über Grenzen hinweg

Wir fühlen uns in besonderem Maß dem Standort Mecklenburg-Vorpommern verpflichtet und engagieren uns unter anderem für den Verein zur Förderung des Norddeutschen Knochenmark- und Stammzellspender-Registers e. V., den Verein der Seemannsfrauen Ostsee e. V. sowie die Stiftung für die Hochschule Wismar. Auf internationaler Ebene unterstützte AIDA Cruises über viele Jahre den Verein SOS-Kinderdorf e. V. mit Spenden.

Im gesamten Jahresverlauf konnten wir verschiedenen Organisationen Spenden in Höhe von insgesamt 100.000 Euro übergeben.

Unsere Mitarbeiter bringen sich persönlich in eine Vielzahl von Projekten ein, zum Beispiel für die Initiative „Weihnachten im Schuhkarton“. Auch bei Kuchenbasaren und Sommerfesten werden Spenden gesammelt. Darüber hinaus spenden die Mitarbeiter Kleider und Spielzeug für die Kinderkleiderkammer Rostock, die vom Deutschen Kinderschutzbund verteilt werden.

Kulturelles Sponsoring

Seit mehr als 5 Jahren unterstützen wir die Festspiele Mecklenburg-Vorpommern als Hauptsponsor. Um auch den Nachwuchs für die Musik zu begeistern, haben wir 2009 bereits zum dritten Mal die Aktion „Konzerte für Teens“ im Rahmen der Rostocker Schulmusikwoche gefördert. Während dieser vom Volkstheater Rostock initiierten Veranstaltung spielt die Norddeutsche Philharmonie Rostock eine Serie von Konzerten, deren didaktisches Konzept speziell auf Schüler abgestimmt ist. In den vergangenen drei Jahren haben wir insgesamt rund 25.000 Rostocker Schülern die Möglichkeit gegeben, die Aufführungen kostenlos zu besuchen.

Prominente Paten

In den vergangenen Jahren haben wir einen Kreis von mehr als 30 Paten aufgebaut, zu dem herausragende Sportler wie Fabian Hambüchen, Sterneköche wie Matthias Buchholz und Künstler von Weltruf wie James Rizzi zählen. Sie alle sind AIDA Cruises eng verbunden und gemeinsam mit ihnen veranstalten wir Autogrammstunden, Talks und Themenreisen und laden Gäste zu exklusiven Trainingsstunden, Live-Mal-Aktionen und Kochschulen ein.

Ziele 2010

Im Berichtsjahr 2009 haben wir insbesondere in die Aus- und Weiterbildung weiter investiert und das Qualifizierungskonzept mit der European Cruise Academy sowie das unternehmensweite Weiterbildungssystem ausgebaut. Die für 2009 angestrebte Erhöhung der Eigenentwicklungsquote wurde durch eine Steigerung von 49,5 % auf 73,5 % erreicht und soll auch 2010 weiter steigen.

Im Rahmen des Human Resources Management werden wir das internationale Recruiting auch im Jahr 2010 weiter vorantreiben und die Trainingscenter auf den Philippinen, in Indien und Indonesien ausbauen. 2010 legen wir an der European Cruise Academy einen neuen Refresher-Kurs auf, der neben dem nautisch-technischen Bereich auch die Hotellerie integriert. Wir intensivieren die Schulungen zum Thema Qualitätssicherung, Hygiene und Gesundheit sowie Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit.

AIDA Cruises wird den Prozess, die Gäste in die Entwicklung der Angebote stärker einzubeziehen, 2010 weiter vorantreiben. Ab 2010 sollen auch die mithilfe der Ideenkarten ermittelten geeigneten Gästevorschläge in unser Ideenmanagementsystem integriert werden.

Mitarbeiterindikatoren 2009 gemäß GRI-Standard

LA2 Mitarbeiterfluktuation			
	An Bord	An Land	Crew mit Folgeeinsatz**
Mitarbeiter gesamt*	266	18	2.941
Mitarbeiter nach Alter			
<21	0	0	18
21–30	163	4	1.520
31–40	62	7	850
41–50	29	6	390
51–60	10	0	136
>60	2	1	27
Mitarbeiter nach Geschlecht			
weiblich	73	9	1.026
männlich	193	9	1.915
Mitarbeiter nach Region			
EU	202	18	1.176
Nicht-EU	64	0	1.765

* Die durchschnittliche Fluktuationsrate von AIDA Cruises betrug im Berichtsjahr 8,1 % (definiert als Anzahl der Austritte im Verhältnis zum Personalbestand der Vollzeitkräfte).
** Exkl. 553 Festverträge von See-Mitarbeitern

LA6 In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeiter	
Bis zu 25 % der AIDA Mitarbeiter an Bord und an Land sind in Arbeitsschutzausschüssen vertreten.	

LA7 Arbeitsunfälle und Ausfalltage		
	An Bord	An Land
Arbeitsunfälle	61	0
Ausfalltage in %	1,6 %	3,3 %

LA10 Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter				
	An Bord	An Land	Gesamt	Davon Non-EU-Trainings
Teilnehmer	2.308	270	2.578	700
Anzahl Seminare	274	114	388	31
Trainingstage	1.098	213	1.311	498
Durchschnittliche jährliche Trainingsstunden* pro Mitarbeiter: an Land 14/auf See 23				
* Ein Trainingstag umfasst 8 Stunden.				

Stakeholder-Dialog Mitarbeiter und Gäste: Übersicht zu Akteuren und Themen		
Stakeholder	Thema	Art des Kontaktes
Unternehmen		
AIDA Trainingscenter auf den Philippinen, in Indien und Indonesien	Recruiting, Aus- und Weiterbildung	Kooperation
Crewing-Agenturen auf den Philippinen, in Indien und Indonesien	Recruiting	Kooperation
Germanischer Lloyd AG	Qualitätsmanagement, Germanischer Lloyd Certification (GLC)	Auftragnehmer
Gäste	Produktentwicklung, Qualitätsorientierung	Gästebeziehung
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Betriebsrat	Aus- und Weiterbildung, Recruiting, Personalentwicklung, Unternehmenskultur	Beschäftigungsverhältnis
Bildungseinrichtungen		
Campus of Excellence e. V.	Weiterbildung	Kooperation
Fachhochschule Stralsund, Fachhochschule Bad Honnef, Hochschule Wismar, Angell Akademie Freiburg	Bildungsakademie European Cruise Academy, Ausbildung, Nachwuchsförderung	Kooperation
Stiftung für die Hochschule Wismar	Soziales Engagement	Spende
Internationale Organisationen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs)		
Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)	Ernährungsphysiologischer Speiseplan	Kooperation
Deutscher Kinderschutzbund, Kinderkleiderkammer Rostock	Soziales Engagement	Spende
Deutsches Rotes Kreuz	Soziales Engagement	Spende
Festspiele Rostock	Kultursponsoring	Spende
SOS-Kinderdorf e. V.	Soziales Engagement	Spende
Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“	Erfolgsfaktor Familie	Kooperation
Verein der Seemannsfrauen Ostsee e. V.	Soziales Engagement	Spende
Verein zur Förderung des Norddeutschen Knochenmark- und Stammzellspender-Registers e. V.	Soziales Engagement	Spende
Verein „Geschenke der Hoffnung“ e. V.	Soziales Engagement	Spende
Volkstheater Rostock	Rostocker Schulmusikwoche, Konzerte für Teens, Kultursponsoring	Spende



Ziele und Erfolge nachhaltiger Unternehmensführung

Mit unserem aktuellen Nachhaltigkeitsbericht zeigen wir Ihnen, dass wir unsere Ziele in dem Bewusstsein einer besonderen Verantwortung für eine intakte Umwelt, zufriedene Gäste, motivierte Mitarbeiter und gute Partnerschaften formulieren. Unseren Erfolgskurs können wir nur dann weiter fortführen, wenn wir unsere ökonomischen, ökologischen, sozialen und kulturellen Ziele im Einklang miteinander verfolgen.

Im Berichtsjahr 2009 haben wir viel erreicht. Der Ausbau unserer Flotte, die Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie, Fortschritte in Umwelttechnologien, die Reduzierung unserer spezifischen Emissionen und eine weitere Erhöhung unserer Gästezufriedenheit sind nur einige Beispiele.

Auch für die kommenden Jahre haben wir uns ehrgeizige Ziele gesetzt, die wir leidenschaftlich verfolgen werden.

Ziel erreicht Ziel teilweise erreicht Ziel nicht erreicht Ziel noch nicht vorhanden

Unternehmen			
Ziele 2008/2009		Umsetzung 2009	Ziele 2010
Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftsstandort			
• Ausbau unserer Position als Marktführer in Deutschland • Sicherung unserer Stellung als eine der erfolgreichsten europäischen Cruise Lines		• Marktführerschaft in Deutschland ausgebaut • Position in Europa gestärkt	• Weiterer Ausbau unserer Marktstellung in Deutschland • Sicherung unserer Position auf dem europäischen Markt
• Weiterhin wichtigster Arbeitgeber unseres Marktsegments • Schaffung von zukunftssicheren Arbeitsplätzen		• Mitarbeiteranzahl von 3.200 in 2008 auf 4.400 in 2009 gestiegen • Sicherung von zusätzlichen 5.000 Arbeitsplätzen durch Schiffsneubau im Werft- und Zulieferbereich	• 600 zusätzliche Arbeitsplätze durch die Indienststellung von AIDAbu
Gästezufriedenheit und Produktqualität			
• Steigerung der Gästezufriedenheit durch höheren Anteil an Reisen innerhalb definierter Leistungskorridore		• Steigerung der Reisen innerhalb der Leistungskorridore von 88 % in 2008 auf 92,2 % in 2009 • Steigerung der Gästezufriedenheit auf 1,52 („sehr gut“)	• Differenzierung der Gesamtzufriedenheit nach Sommer- und Wintersaison – Wintersaison 2009/2010: 1,65 – Sommersaison 2010: 1,50 – Geschäftsjahr 2010: 1,55
• Senkung unserer Reklamationsquote auf unter 1,9 %		• Anstieg der Reklamationsquote auf 2,4 %	• Senkung der Reklamationsquote auf unter 1,9 %
• Verbesserung des Dialogs mit unseren Gästen		• Einführung Ideenkarten • Neuformulierung der Maßnahmen des externen kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) • Ausbau des Online-Community-Managements im Social Web	• Erfassung verwendbarer Gästeideen im System • Aufnahme der Pre- und Postphase in die Bewertung • Ausbau des Online-Community-Managements • Transparenzerhöhung durch Online-Veröffentlichung der Gästezufriedenheit
• Ausbau unseres Angebotes an Routen und Destinationen		• Angebot neuer Destinationen in Asien	• Angebot neuer Destinationen in Südamerika und am Amazonas
Strategieentwicklung und Reporting			
• Feste Verankerung des nachhaltigen Handelns als strategisches Thema • Einheitliches Reporting innerhalb der Carnival-Gruppe		• Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie • Erstellung gruppenweiter Key Performance Indicators (KPI) für das Reporting	• Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsstrategie für die nächsten Jahre
Stakeholder-Dialog			
• Ausbau der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Reisebüros		• Schulung von 4.000 Reisebüros zu Produkt und Verkauf	• Schulung von 3.000 zusätzlichen Reisebüros
			• Ausbau der Kooperation mit Stakeholdern, wie unabhängigen Forschungseinrichtungen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs)

Mitarbeiter			
Ziele 2008/2009		Umsetzung 2009	Ziele 2010
Herausragende Förderung des Nachwuchses im nautisch-technischen und touristischen Bereich			
• Steigerung der Ausbildungsplätze von 37 auf 54		• 77 Ausbildungsplätze besetzt	• Schaffung von 50 neuen Ausbildungsplätzen
• Ausbau des Qualifizierungskonzeptes gemeinsam mit der European Cruise Academy		• Qualifizierungskonzept weiter ausgebaut • Zertifizierung nach ISO und AZWV • Akkreditierung nach ASIIN	• Neugestaltung Masterstudiengang im International Cruise Ship Management
• Konsequenter Ausbau unseres Weiterbildungssystems		• Weiterbildungssystem weiter ausgebaut • Einführung neuer Trainings wie z. B. Notfallmanagement, AIDA Excellence	• Ausbau der Schulungen zur Qualitätssicherung • Schaffung der neuen Position „Verantwortlicher für Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit“
• Erhöhung der Eigenentwicklungsquote für Land und See		• Erhöhung der Eigenentwicklungsquote von 49,5 % in 2008 auf 73,5 % in 2009 • Neue Trainings in Manila, Jakarta, Goa	• Steigerung der Eigenentwicklungsquote
• Direkter Austausch mit unseren Mitarbeitern durch Turnusbefragungen		• Stärkung des Dialogs durch unser Ideenmanagement	• Durchführung von zielgerichteten unterjährigen Mitarbeiterbefragungen
Positionierung als attraktiver Arbeitgeber in Deutschland			
			• Vertiefter Austausch mit nationalen und internationalen Stakeholdern über die betriebliche Aus- und Weiterbildung

Umwelt			
Ziele 2008/2009		Umsetzung 2009	Ziele 2010
Ressourcenverbrauch – Einsparung von Treibstoff und spezifischen Emissionen			
• Reibungsarmer Unterwasser-Silikonanstrich wird mittelfristig Flottenstandard		• AIDAdiva und AIDAluna wurden mit Silikonanstrich versehen	• Silikonanstrich für alle Neubauten der Flotte • AIDAbella folgt 2011
• Reduzierung des spezifischen Frischwasserverbrauchs um weitere 5 % pro Gast		• Reduzierung des spezifischen Frischwasserverbrauchs um 5 % pro Gast	• Verbrauch auf aktuellem Niveau halten
• Reduzierung unserer spezifischen Emissionen im laufenden Schiffsbetrieb		• Emissionen pro Passagierkilometer – Kohlendioxid (CO ₂): +0,4 %. – Stickoxide (NO _x): +0,4 %. – Schwefeloxide (SO _x): –3 %. • Emissionen pro Passagiertag – Kohlendioxid (CO ₂): –1,9 %. – Stickoxide (NO _x): –1,9 %. – Schwefeloxide (SO _x): –5,7 %.	• Umstellung auf Vergleichsmaßstab Passagiertag – Kohlendioxid (CO ₂): –3,8 % – Stickoxide (NO _x): –3,8 % – Schwefeloxide (SO _x): weitere Reduzierung • Weitere Investition in Entwicklung ressourcenschonender Technologien
			• Reduktion des Treibstoffverbrauchs unserer Firmenwagenflotte um 10 % • CO ₂ -Reduktion bis 2013 auf ca. 135g/km im Durchschnitt unserer Firmenwagenflotte
• Ausrüstung aller Neubauten mit technischen Voraussetzungen für eine Landstromversorgung		• AIDAbu wurde mit Landstromanschlüssen ausgestattet	• Ausstattung unserer Neubauten mit Landstromanschlüssen
Minderung des Abfallaufkommens			
• Maximierung der landseitigen Abfallentsorgung, insbesondere in Ostseehäfen		• Entsorgungspolitik durch fehlende Landinfrastruktur nur teilweise umzusetzen	• Verstärkung des Dialogs mit Häfen zum Ausbau der Infrastruktur
• Erhöhung unserer maritimen Recyclingquote auf 5 % in 2009		• Recyclingquote auf über 10 % gestiegen • Einführung eines der modernsten systematischen Abfallmanagementsysteme	• Steigerung unserer Recyclingquote um weitere 10 % • Einbindung der Entsorgungsunternehmen in unsere Auditierungsverfahren
Stakeholder-Dialog			
• Ausbau unserer Zusammenarbeit mit unabhängigen Forschungseinrichtungen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs)		• Ausbau der Zusammenarbeit mit Umweltschutzorganisationen • Startschuss für e4ships	• Weiterer Ausbau unserer Zusammenarbeit mit gesellschaftlichen Akteuren

AIDA cares – GRI-Index



Der GRI-Index führt auf, welche Standardangaben wir in unserem Nachhaltigkeitsbericht 2010 machen und verweist auf die Stellen, an denen wir Auskunft über die einzelnen GRI-Indikatoren geben.

Die „GRI-Anleitung für die Bestimmung des Berichtsinhaltes“ und die damit verbundenen Standards der Berichterstellung haben wir bei dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht so weit wie möglich angewendet. Wir haben den Kriterien der Wesentlichkeit und der Prioritätensetzung bei der Zusammenstellung der Informationen und der Erstellung des Berichtes große Bedeutung beigemessen. Alle relevanten ökonomischen, ökologischen und sozialen Bedingungen und Fakten von AIDA Cruises haben wir auf Basis der GRI-Richtlinien diskutiert.

Die Global Reporting Initiative unterscheidet in ihren Leitlinien zur nachhaltigen Berichterstattung drei Erfüllungsgrade, aufsteigend von C zu A. Die Wertung zeigt an, wie viele Informationen nach den aktuellen Leitlinien der GRI im Bericht umgesetzt wurden. Den Erfüllungsgrad für den vorliegenden Bericht schätzen wir selbst mit B ein.

Der Bericht bezieht sich auf alle Unternehmensteile von AIDA Cruises. Falls nur ein Teil des Unternehmens gemeint ist, wird dies klar angegeben. Die ökonomischen, ökologischen und sozialen Kennzahlen wurden zentral in den Bereichen Controlling, Energy & Environment und der Presseabteilung erfasst. Die Umweltkennzahlen werden darüber hinaus quartalsweise an die Carnival Corporation & plc berichtet.

● komplett abgedeckt ◐ zum Teil abgedeckt

GRI	Standardangabe	Seite	Status
Strategie und Analyse			
1.1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	3, 8	●
1.2	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	3, 7, 13, 17, 21, 29, 33	●
Organisationsprofil			
2.1	Name der Organisation	10	●
2.2	Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen	7, 11	●
2.3	Organisationsstruktur	7, 10	●
2.4	Hauptsitz der Organisation	7	●
2.5	Länder der Geschäftstätigkeit	7, 13, 34	●
2.6	Eigentümerstruktur	7	●
2.7	Märkte	7, 9	●
2.8	Größe der Organisation	7, 13	●
2.9	Veränderungen der Größe, Struktur oder Eigentumsverhältnisse	7, 36, 40–41	●
2.10	Auszeichnungen	34	●

GRI	Standardangabe	Seite	Status
Berichtsparameter			
3.1	Berichtszeitraum	7	●
3.2	Veröffentlichung des letzten Berichts	7	●
3.3	Berichtszyklus	7	●
3.4	Ansprechpartner	10	●
3.5	Vorgehensweise bei der Bestimmung des Berichtsinhalts	7, 42	●
3.6	Berichtsgrenze	42	●
3.7	Beschränkung des Berichtsumfangs	42	●
3.8	Joint Ventures, Töchter, Outsourcing	7, 42	●
3.9	Datenerfassung	24, 42	●
3.10	Neue Darstellung von Informationen aus alten Berichten	24	●
3.11	Veränderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	7, 24, 42	●
3.12	GRI Content Index	42–43	●
3.13	Bestätigung durch externe Dritte	42	●
Governance, Verpflichtungen und Engagement			
4.1	Führungsstruktur der Organisation	7	●
4.2	Angabe, ob der Vorstandsvorsitzende gleichzeitig Geschäftsführer ist	7	●
4.3	Unabhängige Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	7	●
4.4	Mechanismen für Empfehlungen von Aktionären und Mitarbeitern an den Vorstand	33–35	●
4.5	Kopplung der Vorstandsvergütung an die Unternehmensleistung	7	●
4.6	Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten im Vorstand	8, 21	●
4.7	Qualifikation der Vorstandsmitglieder in Bezug auf Nachhaltigkeitsthemen	7	●
4.8	Leitbilder, Verhaltenskodizes und Prinzipien	8, 17, 21, 33	●
4.9	Verfahren des Vorstands zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	7, 33	●
4.10	Verfahren zur Beurteilung der Nachhaltigkeitsleistung des Vorstands	7, 33	●
4.11	Vorsorgeprinzip	3, 7–9	●

GRI	Standardangabe	Seite	Status
Governance, Verpflichtungen und Engagement			
4.12	Externe Vereinbarungen, Prinzipien oder Initiativen	18, 34	●
4.13	Mitgliedschaften	17–19, 34	●
4.14	Stakeholdergruppen	15, 19, 27, 31, 38	●
4.15	Auswahl der Stakeholdergruppen	7	●
4.16	Einbeziehung von Stakeholdern	7, 13, 17–18	●
4.17	Fragen und Bedenken von Stakeholdern	7, 13, 17–18	●
Ökonomische Leistungsindikatoren			
Managementansatz		3, 8, 13, 17	●
EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	7, 37	●
Ökologische Leistungsindikatoren			
Managementansatz		3, 8, 13, 17, 21	●
EN3	Direkter Energieverbrauch	26	●
EN4	Indirekter Primärenergieverbrauch	26	◐
EN6	Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien	21–27, 29–31, 40–41	◐
EN8	Gesamtwasserentnahme	26	●
EN12	Auswirkungen auf die Biodiversität	21, 24	◐
EN16	Treibhausgasemissionen	24, 26	●
EN19	Emissionen ozonabbauender Stoffe	24, 26	◐
EN20	NO _x , SO _x und andere Luftemissionen	24, 26	●
EN21	Abwassereinleitung	25–26	◐
EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	25–26	●
EN23	Wesentliche Freisetzen umweltgefährdender Stoffe	22	●
EN26	Initiativen zur Minimierung von Umweltauswirkungen	21–27, 29–31, 40–41	◐
EN28	Sanktionen wegen Umweltverstößen	22	●
Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Menschenrechte			
Managementansatz		3, 8, 13, 17, 33–36	●
HR4	Vorfälle von Diskriminierung	8, 34	●
HR5	Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	34	●
HR6	Kinderarbeit	34	●
HR7	Zwangsarbeit	34	●

GRI	Standardangabe	Seite	Status
Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung			
Managementansatz		3, 8, 13, 17, 33–36	●
LA1	Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnis, Arbeitsvertrag und Region	36	●
LA2	Mitarbeiterfluktuation	37	●
LA4	Mitarbeiter mit Tarifverträgen	33, 37	●
LA5	Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	33	●
LA6	In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeiter	37	●
LA7	Berufskrankheiten und Ausfalltage	37	◐
LA9	Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen mit Gewerkschaften	33, 34	◐
LA10	Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter	34–35, 38	◐
LA12	Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung von Mitarbeitern	33–34	●
Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Produktverantwortung			
Managementansatz		3, 8, 13, 17, 33–36	●
PR1	Auswirkungen auf die Gesundheit entlang der Produktlebensdauer	8–9, 33–34	◐
PR2	Verstöße gegen Gesundheitsstandards	34, 36	●
PR5	Gästezufriedenheit	36, 40–41	●
PR8	Verletzung des Schutzes der Gästedaten	8, 14	●
Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Gesellschaft			
Managementansatz		3, 8, 13, 17, 33–36	●
SO3	Schulungen zur Antikorruptionspolitik	8, 14	●
SO5	Lobbying	17	●
SO8	Sanktionen wegen Verstößen gegen Rechtsvorschriften	22	●