

AIDA cares

Zusammenfassung 2016





INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|-----|--|----------|
| 1.0 | Vorwort und Erklärung des AIDA Präsidenten | Seite 3 |
| 2.0 | Über diesen Bericht / Wesentlichkeitsanalyse | Seite 5 |
| 3.0 | AIDA Cruises – das Unternehmen..... | Seite 6 |
| 4.0 | Unsere Nachhaltigkeitsphilosophie und -strategie.... | Seite 8 |
| 5.0 | Unsere Standards | Seite 10 |
| 6.0 | Im Dialog | Seite 12 |
| 7.0 | Unsere wesentlichen Handlungsfelder | Seite 13 |
| 7.1 | Umwelt- und Klimaschutz..... | Seite 13 |
| 7.2 | Mitarbeiter | Seite 40 |
| 7.3 | Gäste..... | Seite 57 |
| 7.4 | Erfolge | Seite 70 |
| | Impressum | Seite 77 |





1.0 VORWORT

Der Markt für Kreuzfahrten wächst. Deutschland rangierte im Jahr 2015 hinter den USA auf Platz 2 der Kreuzfahrtmärkte weltweit. In Europa sind die Deutschen sogar Spitzenreiter in Sachen Kreuzfahrturlaub. Mit AIDAprima haben wir im Frühjahr 2016 das elfte Schiff in unserer Flotte begrüßt. In den kommenden Jahren werden wir drei weitere AIDA Neubauten in Dienst stellen. Damit sind und bleiben wir Wachstumstreiber auf dem deutschen Kreuzfahrtmarkt.

Eine Kreuzfahrt ist dabei untrennbar mit dem Erleben von intakter Natur verbunden. An Bord unserer Schiffe entdecken unsere Gäste die schönsten Orte der Welt. Nachhaltig zu handeln ist für uns die Grundlage unseres Geschäftsmodells, denn nur wenn wir unser Wachstum verantwortungsvoll gestalten, die Umwelt schützen und uns für unsere Mitarbeiter und Partner engagieren, können wir auch in Zukunft erfolgreich Kreuzfahrten anbieten.

Mit jeder neuen Schiffsgeneration setzen wir bei AIDA neue Maßstäbe: für den Komfort und das Urlaubserlebnis unserer Gäste, aber auch in puncto Umweltschutz. Bereits bei der Planung und Beauftragung unserer Schiffe legen wir großen Wert darauf, die besten verfügbaren Technologien zu nutzen, um die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt und das Klima so gering wie möglich zu halten.

In vielen Bereichen übernimmt AIDA Cruises dabei eine Pionierrolle, beispielsweise in der Nutzung von Flüssigerdgas (LNG) für einen emissionsarmen Schiffsbetrieb. LNG ist der sauberste fossile Treibstoff, der derzeit zur Verfügung steht und AIDAprima wird als erstes Kreuzfahrtschiff weltweit während der Hafenerwartungszeiten umweltfreundlich mit LNG versorgt. Die nächste AIDA Generation, deren Bau wir 2015 bei der Meyer Werft in Papenburg beauftragt haben und die wir ab 2019 in Dienst stellen, werden wir unter dem Konzept „Green

Cruising“ zu 100 Prozent mit Flüssigerdgas betreiben können. Durch die Nutzung von LNG werden die Emissionen von Rußpartikeln und Schwefeloxiden vollständig vermieden. Der Ausstoß von Stickoxiden wird um 80 Prozent und die CO₂-Emissionen um 20 Prozent verringert. Seit Mai 2015 versorgen wir darüber hinaus im Rahmen eines Pilotprojektes AIDAsol während der Liegezeiten in der HafenCity Hamburg über die LNG Hybrid Barge mit Energie, die emissionsarm aus Flüssigerdgas gewonnen wurde.

Für unsere wegweisenden Initiativen zur Nutzung von LNG in der Kreuzfahrt wurden wir mit dem Seatrade Award 2015 für die Umweltinitiative des Jahres ausgezeichnet. Wir freuen uns über diese Anerkennung unseres Engagements, die uns darin bestätigt, den eingeschlagenen Kurs konsequent weiterzuverfolgen.

Neben dem Dual-Fuel Motor für den LNG-Betrieb verfügt AIDAprima über zwei Landstromanschlüsse sowie ein dreistufiges System zur Abgasnachbehandlung, das die Emissionen von Rußpartikeln, Stickoxiden und Schwefeloxiden um 90 bis 99 Prozent reduziert. Damit ist unser Schiff für die derzeit verfügbaren Möglichkeiten zur emissionsarmen Energieversorgung ausgestattet. Die innovative MALS-Technologie lässt AIDAprima zudem auf einem Teppich aus Luftblasen gleiten, wodurch die Reibung und somit der Treibstoffverbrauch verringert werden.

Auch auf den Schiffen der bestehenden Flotte haben wir durch eine Vielzahl an Maßnahmen unsere Umweltbilanz weiter verbessert. Insgesamt vier Schiffe verfügen bereits über Nachrüstungen zur Abgasnachbehandlung. Darüber hinaus haben wir den Einsatz von Gasöl als Treibstoff in 2015 nahezu vervierfacht und den von Schweröl um mehr als ein Drittel reduziert. Dadurch gingen die Emissionen von Schwefeloxiden um rund 13 Prozent zurück. Mit dem Beitritt zur 2-Grad-Stiftung in 2015 unterstützen wir zudem das Klimaziel, die globale Erderwärmung auf weniger als zwei Grad Celsius gegenüber dem Niveau vor Beginn der Industrialisierung zu begrenzen.

Den Frischwasserverbrauch auf der AIDA Flotte in Litern pro Person und Tag an Bord konnten wir 2015 von 172,8 auf 168,6 Liter senken und die Recyclingquote für Abfall haben wir erneut um 3 Prozent gesteigert.

Neben dem Umweltschutz umfasst unsere Nachhaltigkeitsstrategie auch das Engagement für unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft. Mit unseren umfangreichen Aus- und Weiterbildungsangeboten fördern wir das Potenzial unserer Mitarbeiter. Die Schulungszahlen unserer Mitarbeiter haben wir von 2014 auf 2015 um mehr als 50 Prozent gesteigert. Darüber hinaus haben wir unterschiedliche Initiativen ins Leben gerufen, um gute Leistungen und die Loyalität unserer Mitarbeiter zu würdigen, bspw. ein Talent Management Programm sowie diverse Awards wie den Seniority Award, den Employee of the Month oder Intranet Award. Unser Intranet ist eine moderne Kommunikationsplattform, die es uns ermöglicht, alle Mitarbeiter über Neuigkeiten aus dem Unternehmen zu informieren. Zugleich erleichtern wir so den Informationsaustausch der Kollegen von Schiff zu Schiff, von Land zu den Schiffen und umgekehrt. Für unser Engagement wurden wir auch 2015 als Top Employer ausgezeichnet.

2015 feierten wir zudem das bereits zehnjährige Bestehen unserer Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf, die wir erneut mit dem Erlös der Neujahrstombola an Bord der AIDA Schiffe unterstützten. Darüber hinaus haben wir uns in verschiedenen Initiativen für die Flüchtlingsnothilfe engagiert. Ein weiterer Fokus lag auf der Förderung von Sportlern und Sportevents, insbesondere in Vorbereitung auf die Olympischen Spiele 2016 in Rio de Janeiro.

Detaillierte Informationen zu unserem Engagement für Umwelt und Gesellschaft finden Sie in diesem Bericht.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen sowie spannende Einblicke in die AIDA Welt.

Ihr



Felix Eichhorn
President AIDA Cruises

2.0 ÜBER DIESEN BERICHT

Bereits seit 2007 gibt AIDA Cruises jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht heraus, in dem wir alle Interessierten ausführlich über unser Engagement für Umwelt und Gesellschaft informieren.

In unserem Nachhaltigkeitsbericht AIDA cares 2016 berichten wir umfassend und transparent über unser Engagement für Umwelt und Gesellschaft im Geschäftsjahr 2015 und weisen alle relevanten Kennzahlen aus. Die Berichterstattung orientiert sich dabei am internationalen Standard GRI 4.0. Darüber hinaus informieren wir über die wesentlichen Meilensteine im ersten Halbjahr 2016, um der Dynamik der positiven Entwicklungen gerecht zu werden, die insbesondere mit der Indienstellung von AIDAprima verbunden sind.

Um Papier zu sparen, veröffentlichen wir unseren Nachhaltigkeitsbericht AIDA cares ausschließlich online unter www.aida.de/aidacares. All denjenigen, die gerne ein Dokument zur Übersicht haben, stellen wir darüber hinaus die folgende Zusammenfassung zum individuellen Download zur Verfügung.

Wesentlichkeitsanalyse

Im Zuge der Umstellung des Nachhaltigkeitsberichts AIDA cares 2016 von GRI 3.0 auf GRI 4.0, hat AIDA Cruises im Februar 2016 in Zusammenarbeit mit

B.A.U.M. Consult eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt, um die bedeutendsten wirtschaftlichen, umweltbezogenen und sozialen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit und somit die wesentlichen Handlungsfelder unseres Nachhaltigkeitsengagements zu identifizieren und darüber zu berichten. Damit wollen wir eine transparente Berichterstattung fördern, die sich auf das Wesentliche konzentriert.

Die Analyse erfolgte durch eine Befragung der Fachbereichsleiter, in der die Führungskräfte Handlungsfelder der Nachhaltigkeit im Unternehmen nach folgenden Kriterien beurteilen sollten:

- Relevanz des Themas für das Unternehmen
- Interne Anforderungen (z.B. interne Richtlinien, Verhaltenskodex etc.)
- Externe Anforderungen (z.B. rechtliche Anforderungen, NGOs)
- Einflussmöglichkeiten durch AIDA

Jedes Kriterium wurde mit 1 = ja oder 0 = nein bewertet. Insgesamt konnten vier Punkte pro Aspekt erzielt werden.

Als wesentlich wurden 13 Themen eingestuft. Der Themenbereich Umwelt und die Vermeidung von Emissionen erhielten eine besonders hohe Wertung.

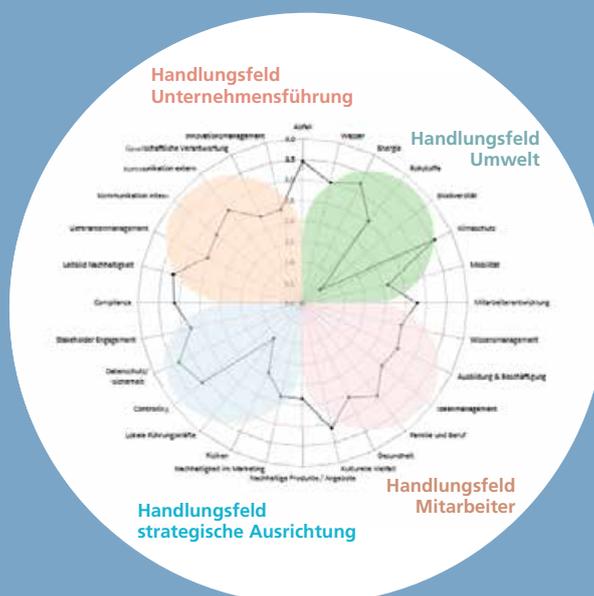
WESENTLICHE HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEIT BEI AIDA:

Handlungsfeld Unternehmensführung

1. Leitbild Nachhaltigkeit
2. Compliance
3. Externe Kommunikation

Handlungsfeld strategische Ausrichtung

1. Datenschutz und -sicherheit
2. Controlling
3. Stakeholder-Engagement



Handlungsfeld Umwelt

1. Klimaschutz
2. Abfallmanagement
3. Energieeffizienz
4. Wassermanagement

Handlungsfeld Mitarbeiter

1. Kulturelle Vielfalt
2. Familie und Beruf
3. Mitarbeiterentwicklung



3.0 AIDA CRUISES – DAS UNTERNEHMEN

AIDA Cruises ist eines der wachstumsstärksten und wirtschaftlich erfolgreichsten touristischen Unternehmen in Deutschland und beschäftigt derzeit (Stand Q3 2016) rund 8.000 Mitarbeiter aus 40 Nationen, 7.000 davon an Bord, 1.000 an den Unternehmenssitzen in Rostock und Hamburg. AIDA Cruises betreibt und vermarktet mit 11 Kreuzfahrtschiffen in 2016 eine der modernsten Flotten der Welt und bietet Reisen im Mittelmeer, rund um die Kanaren, in Nord- und Ostsee, der Karibik, in Nordamerika, in Dubai sowie in Asien an. Die Schiffe werden nach den höchsten internationalen Qualitäts-, Umwelt-, und Sicherheitsstandards betrieben. Drei weitere Schiffe werden in den kommenden Jahren in Dienst gestellt. Mit dem Konzept „Green Cruising“ wird AIDA als weltweit erste Kreuzfahrtreederei ihre neue Schiffsgeneration ab 2019 zu 100 Prozent mit LNG (Flüssiggas) betreiben.

2015 wechselte die Führung von AIDA Cruises. Felix Eichhorn, bisher Senior Vice President Sales, Yield Management & Flight Operation AIDA Cruises, wurde zum 1. September 2015 zum President von AIDA Cruises ernannt. Er folgt damit auf Michael Ungerer, der als Chief Operations Officer Shared Services Carnival Asia neue Führungsaufgaben bei Carnival übernahm.

An der Spitze von AIDA Cruises stehen damit Felix Eichhorn (President) und Dr. Ali Arnaout (Senior Vice President und CFO). Das Management wird gemäß seiner Verantwortlichkeiten und Leistungen vergütet.

Seit 2004 ist AIDA Cruises Teil des Carnival-Konzerns. Innerhalb des Konzerns ist AIDA Cruises der kontinentaleuropäischen Carnival-Tochter zugeordnet, dem in Genua ansässigen Unternehmen Costa Crociere S.p.A. AIDA Cruises macht als Tochtergesellschaft eines börsennotierten Unternehmens keine eigenen Angaben zu Auslastungen, operativen Ergebnissen oder speziellen Entwicklungen des Unternehmens. Informationen zur Gesamtbilanz der Carnival-Gruppe entnehmen Sie bitte den Carnival Corporation Annual Reports.

Der wirtschaftliche Erfolg von AIDA Cruises beruht auf vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen und der Einhaltung strenger ethischer Standards. Dazu hat sich das Unternehmen im Code of Business Conduct and Ethics verpflichtet. Zu den darin aufgeführten, verbindlichen Prinzipien zählen: unser besonderes Qualitätsversprechen an unsere Gäste, eine von Respekt und Wertschätzung geprägte Unternehmenskultur, Fairness im Umgang mit Partnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie ein hohes Maß an Exaktheit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen. Um Korruption zu verhindern, sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter in Schulungen und machen sie mit der Antikorruptionsrichtlinie der Carnival-Gruppe vertraut [Link auf Dokument]. Die Richtlinie legt fest: Alle Geschäftsbeziehungen mit Hafenbehörden, Lieferanten und anderen Dritten sind unter Berücksichtigung des Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) der USA zu gestalten. Für den Berichtszeitraum 2015 liegen keine Verstöße gegen Rechtsvorschriften vor.

Einen wichtigen Anteil am wirtschaftlichen Erfolg von AIDA Cruises haben unsere Mitarbeiter und zahlreichen Partner: Im Vertrieb unserer Kreuzfahrten werden wir von 10.492 Touristikpartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz unterstützt. Rund 325 Lieferanten arbeiten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge, 187 Lieferanten für den Bereich Food & Beverage, 1.200 Lieferanten und Dienstleister kommen aus den Bereichen Technik, Neubau und Werften. Darüber hinaus kooperieren wir mit 296 Hafen- und Ausflugsagenturen in 180 Häfen und 71 Ländern.

Standorte

Von den rund 7.000 AIDA Mitarbeitern in 2015 arbeiten rund 6.000 an Bord unserer Schiffe. 900 Mitarbeiter waren an unserem Unternehmenshauptsitz in Rostock beschäftigt. Bei AIDA Entertainment in Hamburg, wo

das gesamte Unterhaltungsprogramm für die AIDA Flotte entsteht, waren wir mit rund 100 Mitarbeitern vertreten.

AIDA Cruises ist ein wesentlicher Wachstumstreiber auf dem deutschen Kreuzfahrtmarkt. Mit unserem Flottenwachstum schaffen wir zusätzliche Arbeitsplätze und steigern die Wertschöpfung in der gesamten Region.

Im historischen Stadthafen von Rostock bezog AIDA Cruises im Oktober 2014 seinen neuen, modernen und lichtdurchfluteten Bürokomplex AIDA Home, der Platz für bis zu 400 weitere Mitarbeiter bietet. Mit dem Neubau hat AIDA Cruises auch ein Zeichen in Sachen nachhaltiges Bauen gesetzt. Der neue Bürokomplex wurde nach neuesten Umweltstandards errichtet und 2015 von der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) mit dem Gütesiegel in Silber zertifiziert. Aufgrund neuer geltender Standards für nachhaltiges Bauen auf internationaler Ebene erhielt AIDA Home in 2016 sogar eine Rezertifizierung in Gold. Damit ist der Büroneubau eines der nachhaltigsten Gebäude in Mecklenburg-Vorpommern.

Anfang 2015 gründete die Costa Gruppe am Standort Hamburg die Carnival Maritime GmbH. Carnival Maritime agiert auf höchstem technischen Niveau als neue Marine Service Unit für die Costa Gruppe, Europas führendem Kreuzfahrtunternehmen. Die Unit bündelt Kompetenzen und Best Practices im Bereich Marine Operations, um die höchsten Sicherheitsstandards in der Kreuzfahrtindustrie für die Flotte der Costa Gruppe, mit derzeit 25 Kreuzfahrtschiffen der Marken Costa Crociere, Costa Asia und AIDA Cruises, zu erreichen. In Hamburg vereint Carnival Maritime das Know-how in den Bereichen Marine, Technik sowie Gesundheit, Umweltschutz und Sicherheit der Costa Gruppe.

| ▶ AIDA PARTNER | |
|---|-----------------------------------|
| | 2015 |
| Reisebüros | 10.492 |
| Lieferanten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge | 325 |
| Lieferanten für den Bereich F&B | 187 |
| Lieferanten und Dienstleister in den Bereichen Technik, Neubau und Werften | 1.200 |
| Hafen- und Ausflugsagenturen | 296 (in 180 Häfen und 71 Ländern) |



4.0 UNSERE NACHHALTIGKEITSPHILOSOPHIE UND -STRATEGIE

Unsere Nachhaltigkeitsphilosophie

Nachhaltiges Handeln ist für AIDA Cruises eine Frage der Verantwortung. Wir schonen Ressourcen und schützen die Umwelt, fördern die kulturelle und biologische Vielfalt und engagieren uns für die Menschen an Bord wie an Land. Wir sind überzeugt, dass nachhaltiges Wirtschaften eine Grundvoraussetzung dafür ist, auch morgen erfolgreich Kreuzfahrten anbieten zu können.

Wir setzen unsere Nachhaltigkeitsstrategie systematisch und effektiv gemäß gesetzlicher und freiwilliger Standards um.

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

Nachhaltigkeit ist für AIDA Cruises eine Frage der Verantwortung. Eine intakte Umwelt, unser Engagement

für unsere Gäste, Mitarbeiter und die Gesellschaft sowie nachhaltiges Wirtschaften sind für uns eine Grundvoraussetzung, um auch in Zukunft erfolgreich Kreuzfahrten anbieten zu können.

Wir engagieren uns für die Umwelt

Bei AIDA zeigen wir unseren Gästen die schönsten Orte der Welt. Wir setzen uns ein für eine intakte Umwelt mit sauberen Meeren und guter Luft sowie den Erhalt der biologischen Vielfalt. – Konkret heißt das, dass wir vorausschauend handeln, in effizientere Technologien investieren und eng mit Partnern aus Wissenschaft und Forschung zusammenarbeiten. Wir nutzen Ressourcen effektiv und führen sie wo immer möglich in technische und biologische Kreisläufe zurück. In der Beschaffung und beim Einkauf verfolgen wir das „cradle to cradle“-Prinzip und achten auf die Umweltfreundlichkeit und Wiederverwertbarkeit der Produkte.

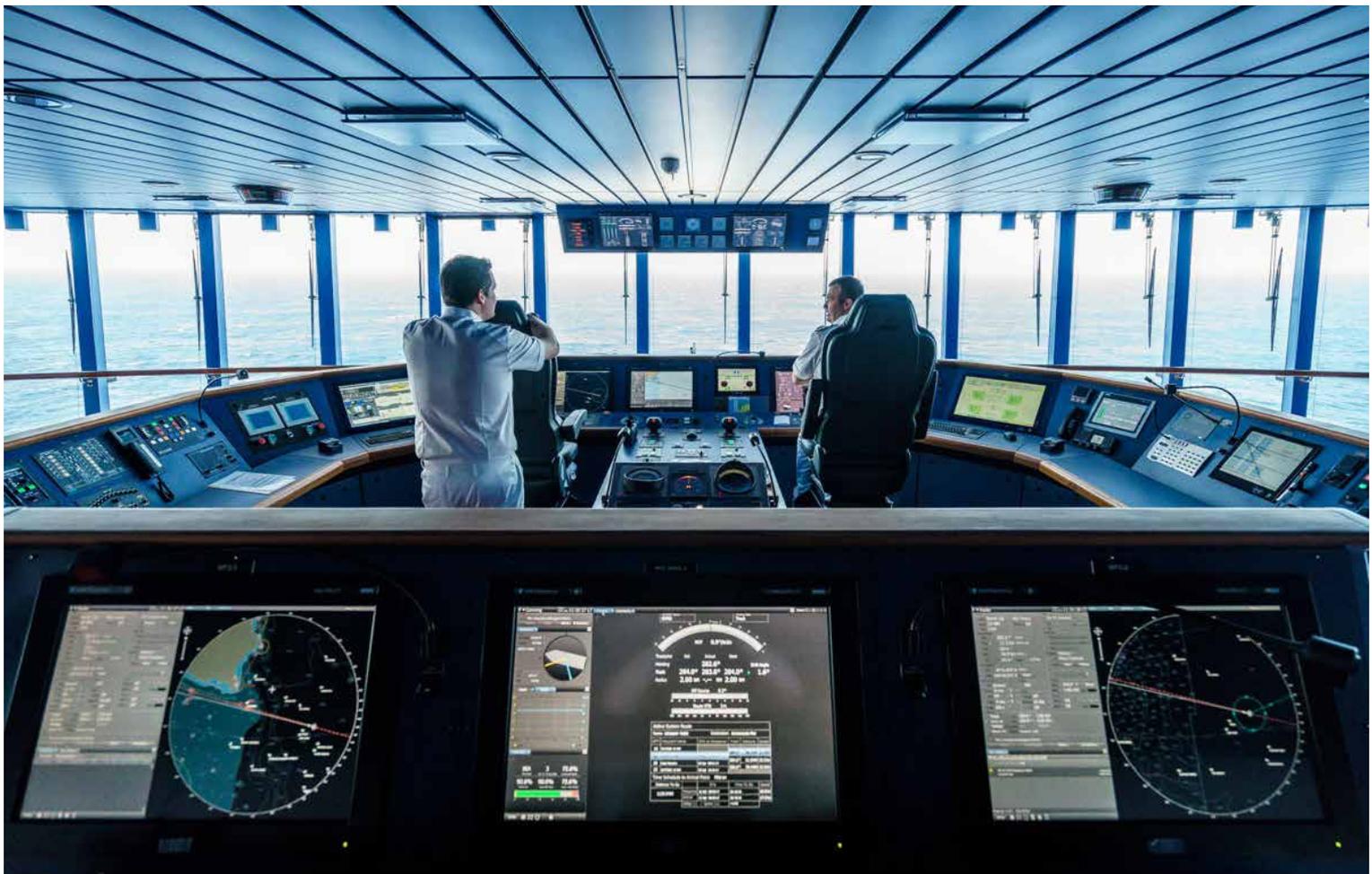
Wir übernehmen soziale Verantwortung

Die Sicherheit und Zufriedenheit unserer Gäste hat für uns oberste Priorität. Unsere Mitarbeiter begegnen den Gästen mit dem sprichwörtlichen „AIDA Lächeln“. Sie sind damit Botschafter eines Lebensgefühls, das auf Toleranz, gegenseitiger Wertschätzung und Respekt der kulturellen Vielfalt beruht. Unsere Mitarbeiter bilden das Fundament unserer Unternehmenskultur und sichern zugleich die hohe Servicequalität für unsere Gäste. Deshalb investieren wir kontinuierlich in ihre Aus- und Weiterbildung. Auch bei unseren Vertragspartnern und Zulieferern achten wir auf faire Arbeitsbedingungen und auf die nachhaltige Herstellung der Produkte. Wir teilen unsere Erfolge mit der Gesellschaft in Form von Spenden und Sponsoring gemäß unserer Spendenrichtlinie.

Wir setzen auf verantwortungsbewusstes Wachstum

Umweltschutz und gesellschaftliche Verantwortung sind unentbehrlich, um auch in Zukunft erfolgreich zu wirtschaften. Davon sind wir bei AIDA überzeugt. Wir wollen Vorreiter sein – in ökonomischer, sozialer und ökologischer Hinsicht. Um uns kontinuierlich weiterentwickeln und verbessern zu können, laden wir auch unsere Partner, Freunde und Kritiker ein, mit uns in den Dialog zu treten.





5.0 UNSERE STANDARDS

INTERNATIONALE STANDARDS

Nachhaltigkeit bei AIDA umfasst eine Vielzahl an Prozessen und Standards, die in einem systematischen und effektiven Managementsystem definiert sind, um die Einhaltung von Gesetzen sowie interner und externer Richtlinien sicherzustellen. Die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und Crewmitglieder sowie all derjenigen, die mit uns arbeiten, haben für uns höchste Priorität. Ein weiterer wesentlicher Aspekt unseres Nachhaltigkeitsengagements ist der Umwelt- und Klimaschutz.

Das integrierte HESS Managementsystem (HESS = Health, Environment, Safety & Security) der Carnival Corporation regelt unser Prozessmanagement in den Bereichen Umwelt, Gesundheit und Sicherheit auf See sowie an Land. Die HESS Standards gehen in vielen Bereichen über an Land gültige Normen hinaus und berücksichtigen in besonderer Weise die Anforderungen der Kreuzfahrtindustrie. Die Standards und Prozesse werden kontinuierlich weiterentwickelt und ihre Einhaltung sowohl intern als auch extern in Form von Audits überprüft.

Zu den wichtigsten internationalen Konventionen und damit verbundenen Standards, die maßgeblich für AIDA sind, gehören unter anderem:

SOLAS (Safety of Life at Sea)

SOLAS regelt die Sicherheitsanforderungen in Bezug auf Design, Konstruktion, Ausstattung und Betrieb von Schiffen sowie das Sicherheitsmanagement.

ISM Code (International Management Code)

Der ISM Code ist ein internationaler Standard für das sichere Management und den sicheren Betrieb von Schiffen sowie zur Verhinderung von Umweltverschmutzung. In vielen Bereichen geht AIDA über die Anforderungen des ISM Codes hinaus, beispielsweise mit der zusätzlichen Zertifizierung nach ISO 14001 oder OHSAS 18001.

ISPS Code (International Ship and Port Facility Security Code)

Der ISPS Code definiert Sicherheitsstandards, Anforderungen und Prozesse für Schiffe, Häfen und Regierungen. Darüber hinaus schreibt er entsprechende Verantwortlichkeiten vor für Regierungen, Reedereien,

Schiffspersonal, Hafen- und Geländemitarbeiter, unter anderem für die Entwicklung von Sicherheitsplänen, die Evaluierung von Sicherheitsrisiken und -gefahren sowie das Treffen von vorsorglichen Sicherheitsmaßnahmen.

MARPOL (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships)

MARPOL ist die wesentliche internationale Konvention um eine Verschmutzung der Meeresumwelt zu verhindern. Die Einhaltung der Konvention wird auf den AIDA Schiffen von der Flagge regelmäßig überprüft und zertifiziert.

IMO Ballastwasser-Konvention

Die Ballastwasser-Konvention der IMO (International Maritime Organisation) dient dazu zu verhindern, dass sich Mikroorganismen über das Ballastwasser ungewollt in fremden Regionen verbreiten. Mit AIDAstella und AIDAprima verfügen bereits zwei AIDA Schiffe über modernste Ballastwasseranlagen nach IMO D2-Standard.

STCW (International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers)

Die STCW Konvention setzt Standards für das Training, die Qualifizierung und Zertifizierung von Seeleuten sowie Standards für die Kompetenzen von Crewmitgliedern und Methoden, um diese Fähigkeiten zu demonstrieren.

MLC (Maritime Labour Convention)

Das Seearbeitsübereinkommen MLC 2006 der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organisation – ILO) setzt internationale Mindeststandards für die Arbeits- und Lebensbedingungen von Seeleuten.

Einen vollständigen Überblick und genaue Beschreibungen der geltenden Standards in der Kreuzfahrt sowie innerhalb der Carnival Corporation finden Sie im aktuellen Nachhaltigkeitsbericht der Carnival Corporation.

INTERNE STANDARDS

Um unseren Qualitätsansprüchen gerecht zu werden – mit dem Ziel, unseren Gästen einen unvergesslichen Urlaub mit AIDA zu garantieren – haben wir über die genannten Standards hinaus eigene Managementsysteme eingeführt.

Dazu gehören:

Code of Business Conduct and Ethics

Mit dem Code of Business Conduct and Ethics verpflichten wir uns zu einem fairen Umgang mit unseren Geschäftspartnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie zu Genauigkeit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen.

Spendenrichtlinie

In unserer Spendenrichtlinie haben wir u.a. festgelegt, nach welchen Kriterien Spenden vergeben werden. Auch die Verantwortlichkeiten zur Verwaltung unseres Spendenbudgets sind darin geregelt.

Customer Experience Management

Die Zufriedenheit unserer Gäste liegt uns am Herzen. Wir erfassen ihr Feedback systematisch, um daraus Maßnahmen zur weiteren Erhöhung der Gästezufriedenheit ableiten zu können.

Ausbildungsmanagement

Wir unterstützen unsere Mitarbeiter darin, ihre eigenen Potenziale und Kenntnisse kontinuierlich weiterzuentwickeln und bieten vielfältige kreuzfahrtspezifische Aus- und Weiterbildungsangebote.

Servicestandards

Serviceorientierung wird bei uns großgeschrieben und wir ermutigen unsere Mitarbeiter zu proaktivem Handeln, um die Erwartungen unserer Gäste an Service, Qualität und Erlebnisvielfalt zu übertreffen. Im Rahmen einer internen Service-Initiative schulen und honorieren wir Mitarbeiter, die unseren Gästen immer wieder aufs Neue ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern, getreu unserem AIDA Motto „Hier ist das Lächeln zu Hause.“

Performance- und Talentmanagement

Unser Performance- und Talentmanagement hilft uns dabei die Fähigkeiten und Fertigkeiten unserer Mitarbeiter zu erkennen, ihre Stärken zu fördern und langfristige, zielgerichtete Entwicklungsmaßnahmen abzuleiten. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden erfolgsrelevante Kriterien und die Leistung in einem festgelegten, transparenten Prozess besprochen und eingeschätzt. Daraus leiten sich individuelle Entwicklungsempfehlungen und Förderungsprogramme ab, wie z.B. die Teilnahme an Schulungen.

Mitarbeiter, die ausgeprägte interdisziplinäre Kompetenzen und hervorragende Leistungen aufweisen, fördern wir im Rahmen eines gruppenweiten Talentmanagements und entwickeln sie individuell weiter, um sie für mögliche neue Herausforderungen als Führungskräfte vorzubereiten.



Dr. Monika Griefahn

6.0 IM DIALOG

Eine offene Gesprächskultur ist seit jeher Teil der AIDA Unternehmensphilosophie. Wir sind überzeugt, dass der intensive Austausch von Wissen, Ideen und unterschiedlichen Sichtweisen unverzichtbar ist, um sich weiterentwickeln und die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Deshalb schätzen und suchen wir den Dialog mit verschiedenen Interessengruppen.

Seit Mai 2012 ist die ehemalige niedersächsische Umweltministerin und Greenpeace-Mitbegründerin Dr. Monika Griefahn unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft. In dieser Funktion trägt sie die Verantwortung für das Nachhaltigkeitsengagement von AIDA Cruises und berichtet direkt an die Geschäftsleitung. Dr. Monika Griefahn und ihr Team arbeiten eng mit den verschiedenen Fachabteilungen im Unternehmen zusammen. Gemeinsam treiben sie die Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie voran. Darüber hinaus vertritt Dr. Monika Griefahn unser Nachhaltigkeitsengagement auch in der Öffentlichkeit. In dieser Funktion tauscht sie sich unter anderem mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft sowie Umweltschutzorganisationen aus. Und wenn unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft mal an Bord eines unserer Schiffe ist, lässt sie es sich auch nicht nehmen, gemeinsam mit dem jeweiligen Umweltoffizier über unser Engagement zu informieren und interessierten Gästen Rede und Antwort zu stehen.

Für einen einfachen und schnellen Draht zu uns haben wir verschiedene Kontaktmöglichkeiten eingerichtet, unter denen wir direkt erreichbar sind. Unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft erreichen Sie über folgende Email-Adresse: m.griefahn-sustainability@aida.de.

Auch wir als Unternehmen profitieren unmittelbar von diesen Dialogen: Sie ermöglichen einen lebendigen Austausch zu den Themen, die nicht nur uns, sondern auch unsere Mitarbeiter, Gäste und Partner bewegen. Das erweitert den Blickwinkel und erschließt uns Chancen auf neue Entwicklungen und Lösungen.

Entscheidend ist für uns, dass jede Kommunikation transparent und fair abläuft. Letztlich müssen alle Beteiligten die Bereitschaft haben, voneinander zu lernen und ihr Wissen zu teilen. Nur so haben alle etwas davon. Ein Beispiel dafür ist unsere Beteiligung an Forschungsprojekten zur Entwicklung neuer Technologien in der Kreuzschifffahrt. Daneben prüfen wir gemeinsam mit unseren Partnern, wie wir nachhaltiges Handeln in unseren Zielländern weiter ausbauen können. Zudem sprechen wir regelmäßig mit Vertretern deutscher, europäischer und internationaler Politik, um die Rahmenbedingungen einer nachhaltigen Kreuzschifffahrt in erster Reihe mitgestalten zu können.



7.0 UNSERE WESENTLICHEN HANDLUNGSFELDER

► 7.1 UNSER UMWELT- UND KLIMASCHUTZ

Kreuzfahrten mit AIDA sind immer auch Urlaub in der Natur. Für uns ist es deshalb selbstverständlich, Verantwortung zu übernehmen und unser unternehmerisches Handeln nachhaltig und umweltbewusst zu gestalten. Dazu gehören die Erforschung und der Einsatz innovativer Technik, Umwelt- und Klimaschutz sowie der Schutz der Meeresflora und -fauna ebenso wie das bewusste Reisen unserer Gäste.

7.1.1. INNOVATIVE TECHNIK

Eine der wichtigsten Herausforderungen im Umweltschutz ist die Reduzierung von Emissionen – zum Beispiel Schwefel- und Stickoxiden sowie Feinstaub. Um diese Emissionen zukünftig noch weiter zu senken, engagieren wir uns für die Entwicklung von alternativen Möglichkeiten zur Stromerzeugung und -nutzung im Schiffsbetrieb. Mit voller Kraft treiben wir den Einsatz innovativer Umwelt- und Effizienztechnologien voran. Als deutscher Marktführer fühlen wir uns besonders verpflichtet, Vorbild und damit technischer Vorreiter zu sein.

AIDAprima setzt Maßstäbe im Umweltschutz

Mit der Indienststellung unseres jüngsten Flottenmitglieds AIDAprima setzt AIDA Cruises in Sachen Umwelt- und Klima-

schutz neue Maßstäbe in der Kreuzfahrt. Bereits bei der Beauftragung des Neubaus haben wir die zum damaligen Zeitpunkt verfügbaren Technologien berücksichtigt, um ein Schiff zu bauen, das höchste Anforderungen an einen möglichst umweltfreundlichen Schiffsbetrieb erfüllt. Kein anderes Kreuzfahrtschiff hat derzeit eine





modernere Umwelttechnologie an Bord. Als weltweit erstes Kreuzfahrtschiff ist AIDAprima mit einem Dual-Fuel-Motor ausgestattet und kann somit während der Liegezeit im Hafen mit emissionsarmem Flüssigerdgas (LNG) betrieben werden. Zudem verfügt sie über zwei

Landstromanschlüsse sowie ein dreistufiges System zur Abgasnachbehandlung, das Rußpartikel, Stickoxide und Schwefeloxide um 90 bis 99 Prozent reduziert. Damit ist AIDAprima schon heute für die Nutzung der derzeit technisch verfügbaren Formen der emissionsarmen Energieerzeugung an Bord ausgestattet. Der markante senkrechte Bug und optimierte Rumpflinien sorgen für eine verbesserte Hydrodynamik.



Azipod Antrieb auf AIDAprima

Weitere Neuheiten, die zur Reduzierung der Antriebsenergie beitragen, sind modernste Pod-Antriebe sowie die innovative MALS-Technologie. Diese lässt AIDAprima als erstes Kreuzfahrtschiff reibungsarm auf einem Teppich aus Luftblasen gleiten. Hochmoderne Technologien wie Absorptionskältemaschinen und die umfassende Nutzung von Abwärme sorgen für einen besonders energieeffizienten Hotel- und Gastronomiebetrieb.

Auf AIDAprima kommen zahlreiche innovative und neue Technologien zum Einsatz, die unsere Innovationskraft erneut unter Beweis stellen. Doch auch die anderen Schiffe unserer Flotte betreiben wir nach höchsten Umweltstandards und verbessern damit kontinuierlich unsere Ökobilanz.

Die folgenden Abschnitte erläutern unsere Maßnahmen im Detail.

LNG – der Treibstoff der Zukunft bei AIDA

Von allen derzeit verfügbaren fossilen Brennstoffen, ist LNG der umweltfreundlichste. Nach heutigem Stand der Technologie ist die Nutzung von LNG die emissionsärmste Möglichkeit, ein Kreuzfahrtschiff zu betreiben.

Im Vergleich zur Nutzung von herkömmlichem Marinediesel mit 0,1 Prozent Schwefelgehalt werden die Emissionen bei der Nutzung von LNG nochmals deutlich gesenkt. Der Ausstoß von Schwefeloxiden und Rußpartikeln wird nahezu vermieden. Die Emission von Stickoxiden verringert sich um bis zu 80 Prozent und die CO₂-Emissionen werden um 20 Prozent reduziert (siehe Grafik).

AIDA Cruises ist Vorreiter bei der Nutzung von LNG in der Kreuzfahrt.

Wir sind davon überzeugt, dass zukünftige Generationen von Kreuzfahrtschiffen am umweltfreundlichsten mit LNG betrieben werden können: Wir glauben an die „LNG-Wende“ und sind Pioniere dieser Entwicklung in der Kreuzfahrt.

AIDAprima verfügt als erstes Kreuzfahrtschiff weltweit über einen Dual-Fuel-Motor und kann damit im Hafen emissionsarm mit LNG versorgt werden. In Hamburg hat AIDA Cruises darüber hinaus gemeinsam mit Becker Marine Systems und der LNG Hybrid Barge ein weiteres

wegweisendes Pilotprojekt auf die Beine gestellt, um auch bestehende Schiffe, die landstromfähig sind, mit Energie aus Flüssigerdgas zu betreiben. Seit Mai 2015 wird AIDAsol während der Liegezeiten in der Hafencity in Hamburg mit Strom aus LNG versorgt. Wir sind überzeugt, dass unser Weg auch ein klares Signal an die Häfen und LNG-Produzenten ist, in die notwendige Infrastruktur zu investieren.

Michael Thamm als CEO der Costa Gruppe hat mit der Beauftragung von zwei reinen LNG-Neubauten für AIDA in 2015 ein klares Zeichen gesetzt. Die nächste Schiffsgeneration, die ab 2019 in Dienst gestellt wird, wird mit dem Konzept „Green Cruising“ zu 100 Prozent mit LNG betrieben werden.

Auf dieser Schiffsgeneration reisen die Gäste emissionsarm. In rund fünf Jahren wird nahezu die Hälfte aller AIDA Gäste auf Schiffen unterwegs sein, die LNG nutzen können.

Das Potenzial von LNG als umweltfreundlicher Kraftstoff ist damit jedoch noch nicht erschöpft. Neue Methoden der Energiegewinnung wie „Power to Gas“ oder „Sludge to Gas“ bieten perspektivisch die Möglichkeit, LNG CO₂-frei zu gewinnen. AIDA Cruises unterstützt die Weiterentwicklung dieser Ansätze.



LNG-Betankung von AIDAprima in Hamburg



Chief Engineer Eckbert Schuster im LNG-Übergabe Raum auf AIDAprima

Was ist LNG?

LNG (Liquefied Natural Gas) bzw. „Flüssigerdgas“ wird aus Erdgas gewonnen, einer Kohlenstoffverbindung, die hauptsächlich aus Methan (aber auch Ethan, Propan, Butan, Ethen und Pentan) besteht.

Ab einer Temperatur von -163° Celsius bei atmosphärischem Druck wird Erdgas flüssig und somit auch besser lagerungs- und transportfähig. Zur Lagerung dienen thermisch isolierte Tankbehälter, die per Lkw, Bahn oder Tankschiff transportiert werden können.

LNG wird nicht nur aus fossilen Lagerstätten gewonnen, sondern kann auch mit Hilfe regenerativer Energiequellen erzeugt werden. LNG lässt sich zu 100 % aus erneuerbaren Energien erzeugen, als eine Art Speichermedium für überschüssig produzierten Ökostrom (zum Beispiel aus der Windkraft), dem sogenannten „Power to Gas“.

Mit LNG aus „Power to Gas“ wäre sogar eine CO₂-arme Kreuzfahrt möglich. Mittels Wasserelektrolyse mit teilweise nachgeschalteter Methanisierung wird unter Einsatz von Ökostrom (überschüssiger Wind- oder Solarstrom) ein Brenngas hergestellt.

LNG-Betrieb mit Dual-Fuel-Motoren

Zum Schutz unserer Umwelt sind wir bereits heute auf die Anforderungen von morgen vorbereitet. Mit der Aussicht auf den zukünftigen Ausbau der landseitigen Infrastruktur für die Nutzung von Flüssigerdgas (LNG) haben wir AIDAprima als erstes Kreuzfahrtschiff weltweit mit einem Dual-Fuel-Motor ausgestattet. Dieser kann neben herkömmlichen Treibstoffen auch emissionsarmes Flüssigerdgas (LNG) zur Energieerzeugung nutzen.

AIDAprima wird als erstes Kreuzfahrtschiff weltweit in den Häfen auf ihrer Metropolenreise umweltfreundlich mit Flüssigerdgas (LNG) versorgt. Das ist in der Kreuzfahrt bisher einzigartig und ein maßgeblicher Beitrag zur Senkung der Emissionen im Hafenbetrieb, denn der Schiffsbetrieb mit LNG verursacht keine Emissionen von Rußpartikeln und Schwefeloxiden mehr.

Nach dem ersten erfolgreichen Testlauf für die LNG-Versorgung von AIDAprima in Hamburg am 7. Mai 2016, wird das Schiff seit Mitte Mai 2016 auch in den Häfen von Southampton, Le Havre und Zeebrügge im Testbetrieb mit Flüssigerdgas versorgt. In Rotterdam soll die erste LNG-Versorgung im Oktober 2016 erfolgen.

Der LNG-Betrieb dauert von Beendigung des Anlegemanövers bis zum Beginn des Ablegemanövers von AIDAprima im Hafen. Die Gesamtliegezeit im Hafen beträgt rund 10 Stunden, wovon zwei Stunden für das

Einrichten und Abbauen der Landverbindungen für die Energieversorgung benötigt werden. Während der verbleibenden acht Stunden, d.h. 80 Prozent der Gesamthafenliegezeit, wird der gesamte Strombedarf von AIDAprima durch LNG gedeckt. Die Versorgung erfolgt über LNG Trucks.

Mit der nächsten Schiffsgeneration geht AIDA noch einen Schritt weiter. Am 15. Juni 2015 verkündete AIDA Cruises, dass es seine langjährige strategische Partnerschaft mit der Meyer Werft in Papenburg fortsetzt und den Auftrag für zwei weitere Neubauten der nächsten AIDA Schiffsgeneration erteilt hat. Die Schiffe werden die AIDA Flotte ab 2019 verstärken und die weltweit ersten Kreuzfahrtschiffe sein, die unter dem Konzept „Green Cruising“ zu 100 Prozent mit LNG betrieben werden.

Sicherheit des Einsatzes von LNG im Schiffsbetrieb

Sicherheit hat bei AIDA Cruises jederzeit höchste Priorität. Der Einsatz von Flüssigerdgas (LNG) im Schiffsbetrieb ist ein Novum, jedoch nicht risikoreicher als der anderer Treibstoffe, im Gegenteil.

Der Einsatz von LNG als Marinebrennstoff wird durch den „International Code of Safety for Ships using Gases or other Low flashpoint Fuels“ (IGF-Code) reguliert. Mit Hilfe des IGF-Codes sollen die Risiken, welche die verwendeten Brennstoffe für das Schiff, die Besatzung und



Dual-Fuel-Motor auf AIDAprima

die Umwelt mit sich bringen können, soweit wie möglich verringert werden. Der Code enthält verpflichtende Vorschriften für die Anordnung, Montage, Steuerung und Überwachung von Maschinen, Ausrüstungsgegenständen und Systemen, in denen Brennstoffe mit einem niedrigen Flammpunkt (wie etwa LNG) verwendet werden.

LNG hat ein hervorragendes Sicherheitsprofil:

- Obwohl im LNG sehr viel Energie gespeichert ist, kann diese Energie bei einer Freisetzung nicht schnell genug entweichen, um genügend Überdruck für eine Explosion zu erzeugen.
- Die Selbstentzündungstemperatur von LNG ist mit 580°C viel höher als die von Diesel mit 250°C.

Alle Besatzungsmitglieder von AIDA Cruises, die unmittelbar mit LNG zu tun haben, erhalten neben ihrer normalen Ausbildung spezielle Schulungen und Zertifikate zum sicheren Umgang mit Erdgas.

LNG Hybrid Barge

In Hamburg hat AIDA Cruises gemeinsam mit Becker Marine Systems ein weiteres wegweisendes Pilotprojekt auf die Beine gestellt, um auch bestehende Schiffe, die landstromfähig sind, mit Energie aus Flüssigerdgas zu betreiben, die LNG Hybrid Barge.



Energieversorgung von AIDAsol über die LNG Hybrid Barge



Dank des Einsatzes dieses schwimmenden Flüssiggaskraftwerks wird der Emissions- und Partikelaustritt erheblich reduziert. In der Gasaufbereitungsanlage wird das tiefkalte (-163°C), flüssige Gas erhitzt und anschließend zu den Generatoren weitergeleitet, die den Strom für den Schiffsbetrieb während der Liegezeit erzeugen. Die Leistung, die durch insgesamt fünf Gasmotoren auf der LNG Hybrid Barge bereitgestellt wird, beträgt 7,5 Megawatt.

Im Vergleich zur Nutzung von herkömmlichem Marine-diesel mit 0,1 Prozent Schwefelanteil werden die Emissionen bei der Energieerzeugung mittels Flüssiggas auf der LNG Hybrid Barge noch einmal erheblich gesenkt: Der Ausstoß von Schwefeloxiden und Rußpartikeln wird nahezu vermieden. Die Emission von Stickoxiden verringert sich um bis zu 80 Prozent, der Ausstoß von Kohlendioxid um 20 Prozent.

Die weltweit erste LNG Hybrid Barge der Firma Becker Marine Systems wurde am 18. Oktober 2014 in der Hafencity Hamburg auf den Namen „Hummel“ getauft. Seit Mai 2015 wird AIDAsol während der Liegezeiten in der Hafencity in Hamburg mit Strom aus LNG versorgt.

Mit diesem Pilotprojekt setzen Becker Marine Systems und AIDA Cruises gemeinsam ein Zeichen für den Umwelt- und Klimaschutz, nicht nur für die Hansestadt Hamburg, sondern für die gesamte maritime Industrie.

Das wegweisende Konzept zur emissionsarmen Energieversorgung von Kreuzfahrtschiffen findet in Fachkreisen große Anerkennung: AIDA Cruises und Becker Marine Systems wurden für die LNG Hybrid Barge mit dem Seatrade Award 2015 in der Kategorie „Umweltinitiative des Jahres“ sowie mit dem GreenTec Award 2015 des DRV (Deutscher Reiseverband) in der Kategorie „Reise“ ausgezeichnet. Bereits 2013 erhielten AIDA Cruises und Becker Marine Systems für das innovative Konzept der LNG Hybrid Barge den Baltic Sea Clean Maritime Award 2013 in der Kategorie „umweltfreundliche Infrastrukturentwicklung“ im Ostseeraum.

Abgasnachbehandlung

Es ist das erklärte Ziel von AIDA Cruises die Emissionen seiner Flotte so weit zu senken wie möglich, insbesondere die Emissionen von Rußpartikeln sowie von Schwefel- und Stickoxiden.

AIDAprima verfügt über ein neuartiges, dreistufiges System zur Abgasnachbehandlung. Nach jahrelanger Forschungsarbeit innerhalb der Carnival Gruppe ist es erstmals gelungen, alle drei Komponenten, die man zur Verringerungen der Emissionen von Rußpartikeln sowie von Schwefel- und Stickoxiden benötigt, so kompakt zu konstruieren und zu verbinden, dass diese als ein Sys-



tem überhaupt in ein Kreuzfahrtschiff eingepasst werden können.

Stickoxide werden in einem Katalysator gebunden und Ruß- und Brennstoffrückstände in einem Filter ausgefällt. Die Schwefeloxide werden ohne Zusatz von Chemikalien in einem Wäscher entfernt. Mit dieser bislang einzigartigen Technologie können wir erstmals die Emissionen von Rußpartikeln, Stickoxiden sowie Schwefeloxiden filtern und somit zwischen 90 und 99 Prozent reduzieren. Darüber hinaus senken wir den Ausstoß von Kohlenmonoxid um 70 Prozent und die Emissionen von unverbrannten Kohlenwasserstoffen um 85 Prozent.

Bei der mehrstufigen Abgasnachbehandlungsanlage an Bord von AIDAprima handelt es sich um ein komplett neues System. Es gibt eine Vielzahl von Standards, gesetzlichen Rahmenbedingungen und Genehmigungsverfahren. Auf Seiten der Behörden müssen diese jedoch erst noch zusammengeführt werden. Mit der EU und dem Bund ist AIDA Cruises bereits seit Jahren hierzu auf Arbeitsebene tätig.

Die Genehmigungsverfahren sind entsprechend sehr komplex und die Inbetriebnahme des Abgasreinigungssystems kein trivialer Prozess. Vielmehr handelt es sich hierbei um eine schrittweise Inbetriebnahme und Abnahme der einzelnen Komponenten. Derzeit laufen zahlreiche Tests und Kalibrierungen sowie der Zulassungsprozess für die umfassende Anlage zur Abgasnachbehandlung.

Bei AIDA wollen wir nicht nur mit unseren Neubauten Maßstäbe setzen, sondern die Umweltbilanz unserer gesamten Flotte kontinuierlich verbessern. Daher statten wir Schritt für Schritt auch unsere anderen Schiffe mit Abgasreinigungssystemen aus. Die besondere Herausforderung hierbei liegt darin, dass jedes System eine Maßanfertigung ist und auf bestehenden Schiffen ausschließlich der bereits vorhandene Platz zur Verfügung steht.

Bisher haben wir vier Schiffe mit der ersten Stufe des neuen Abgasnachbehandlungssystems nachgerüstet. Diese reduziert die Schwefeloxide um rund 99 Prozent und filtert auch einen großen Teil der Feinstaubpartikel aus den Abgasen.

Landstrom

40 Prozent ihrer Betriebszeit verbringen AIDA Schiffe durchschnittlich in einem Hafen. Auch dort müssen sie mit Energie versorgt werden, um den Bordbetrieb zu gewährleisten. Im Hafen kann Landstrom eine umweltfreundliche Alternative sein, denn mit seinem Einsatz muss an Bord kein Treibstoff mehr für die Stromerzeugung verbrannt werden.

Von den derzeit 11 Schiffen der AIDA Flotte verfügen mit AIDAprima und AIDAsol bereits zwei Schiffe über Landstromanschlüsse. Weitere sechs Schiffe, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, sind auf Landstrom vorbereitet. Darüber hinaus werden die drei weiteren Neubauten, die wir in den nächsten Jahren in Dienst stellen, mit Landstromanschlüssen ausgestattet sein. Sobald die Infrastruktur aufgebaut wird, können wir somit flexibel agieren.



Wir unterstützen die Häfen dort, wo tatsächlich die Möglichkeiten zur Landstromversorgung geschaffen werden. Im September 2013 hat der Hamburger Senat einen Beschluss zur Einführung von Landstrom im Hafen der Hansestadt gefasst und damit den Startschuss für die Bereitstellung der entsprechenden Infrastruktur gegeben.

Am 3. Juni 2016 fand mit dem Anlauf von AIDAsol am Kreuzfahrtterminal Altona die Einweihung der ersten Landstromanlage für Kreuzfahrtschiffe in Europa statt. AIDA Cruises unterstützt dieses Pilotprojekt mit AIDAsol als derzeit einziges Kreuzfahrtunternehmen. Die Stromübergabe an das Schiff wird hierbei Schritt für Schritt erfolgen, bis ein sicherer und zuverlässiger Regelbetrieb stattfinden kann. Wir arbeiten mit allen beteiligten Partnern daran, dieses Projekt von der Testphase in den Regelbetrieb zu überführen.

Entscheidend für die Nutzung von Landstrom auf AIDA Schiffen ist für uns, dass der Strom an Land umweltfreundlicher erzeugt wurde als mit den modernen Anlagen auf den Schiffen selbst. Landstrom ist nur dann ein Beitrag zum Umweltschutz, wenn es sich hierbei um Ökostrom handelt.

Hydrodynamik und MALS-Technologie

Neben der Verringerung der Emissionen ist die Erhöhung der Effizienz ein wesentliches Kriterium für einen umweltfreundlichen Schiffsbetrieb. Im Vergleich zu AIDAstella, dem jüngsten Schiff der letzten AIDA Generation, verbraucht AIDAprima dank verschiedenster Maßnahmen rund 20 Prozent weniger Antriebsenergie pro Person an Bord.

Dazu trägt allein die hydrodynamische Optimierung von AIDAprima mit rund 10 Prozent Energieersparnis bei. Durch ihr auffälliges Design mit dem senkrechten Bug und den optimierten Rumpflinien lässt sich ein großer Teil der Antriebsenergie einsparen.

Als erstes Kreuzfahrtschiff der Welt verfügt AIDAprima zudem über die innovative MALS-Technologie (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System). Diese lässt das Schiff reibungsarm über einen Teppich aus Luftblasen gleiten, wodurch die Reibung erheblich verringert und Antriebsenergie eingespart wird. Modernste Pod-Antriebe tragen ebenfalls signifikant zur Senkung des Treibstoffverbrauches bei. Der Antrieb liegt hierbei in einer strömungsgünstigen Gondel und ist um 360 Grad um die Hochachse drehbar, was zur exzellenten Manövrierfähigkeit des Schiffes beiträgt.

Verringerung des Treibstoffverbrauchs

Die beste Tonne Treibstoff ist die, die wir nicht verbrauchen. Pro Gast und Reisetag konnten wir den Treibstoffverbrauch seit 2007 um mehr als ein Drittel senken.

Ein AIDA Schiff verbraucht heute im Durchschnitt pro Person nur drei Liter Treibstoff auf 100 Kilometern Fahrt. Dies haben 2012 unabhängige Experten der Schiffsklassifizierungsgesellschaft DNV GL in einem Gutachten bestätigt. Auf AIDAprima konnten wir den Verbrauch durch zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz und Hydrodynamik sogar auf 2,8 Liter pro Person senken.

Eine Möglichkeit zur Treibstoffeinsparung ist die Erstellung von optimalen Geschwindigkeitsprofilen entsprechend der Reiseabschnitte. Dadurch sowie durch ein

► ENERGIE [G4-EN3 & G4-EN5]

| | | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Gesamtenergieverbrauch | [GJ] | 7.268.842 | 7.287.030 | 7.182.770 |
| Energieverbrauch an Bord | [GJ]* | 7.264.221 | 7.280.346 | 7.175.680 |
| Davon Schweröl | [GJ] | 4.167.062 | 4.394.400 | 4.307.840 |
| Davon Gasöl | [GJ] | 675.707 | 719.586 | 2.805.440 |
| Davon Schweröl Low Sulphur | [GJ] | 2.421.453 | 2.166.360 | 62.400 |
| Energieverbrauch Fuhrpark | [GJ]** | 4.621 | 6.684 | 7.090 |
| Firmenwagenverbrauch | [g/km] | 130 | 125 | 125 |
| Energieverbrauch an Bord pro Person und Tag | [GJ/P x day] | 0,833 | 0,798 | 0,791 |
| Davon Schweröl | [GJ/P x day] | 0,478 | 0,482 | 0,475 |
| Davon Gasöl | [GJ/P x day] | 0,077 | 0,079 | 0,309 |
| Davon Schweröl Low Sulphur | [GJ/P x day] | 0,278 | 0,238 | 0,007 |

* 40 MJ/kg Brennstoff; GJ = Gigajoule **Diesel

effektives Routenmanagement oder auch die Optimierung von Fahrplänen und Liegezeiten sparen wir erhebliche Mengen Treibstoff ein. Ein verbessertes Rumpf- und Propellerdesign hilft uns ebenfalls Antriebsenergie einzusparen. Alle AIDA Schiffe verfügen zudem über einen Unterwasseranstrich, der regelmäßig erneuert wird und Bewuchs am Unterschiff verhindert. Dies reduziert die Reibung während der Fahrt – und damit den Treibstoffverbrauch und die Emissionen.

2014 haben wir an Bord unserer Schiffe, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, ein Pilotprojekt gestartet um die Wärmerückgewinnung zu optimieren. Dabei nutzen wir die Wärme des Kühlwassers der Motoren und leiten sie gezielt zu anderen Verbrauchern an Bord. Somit geht nicht nur weniger Energie durch ungenutzte Abwärme verloren, sondern wir sparen zugleich Energie ein, da wir jetzt weniger Dampf für den Betrieb der Anlagen an Bord produzieren müssen. Ziel des Projekts ist es, den Treibstoffbedarf der Ölheizkessel zu reduzieren und zugleich die Frischwasserproduktion an Bord zu erhöhen. Erste Tests in 2014 liefen erfolgreich. In 2015 haben wir weitere Optimierungen vorgenommen.

Innovatives Energiemanagement- und monitoring

Mit dem innovativen Energiemonitoring- und Managementsystem EMMA von ABB setzen wir seit 2015 flottenweit neue Standards für das Energiemanagement an Bord unserer Schiffe. Neben der Erstellung einer umfassenden Datenbank mit betrieblichen und technischen Informationen besteht der Hauptnutzen des Systems darin,

in Echtzeit eine Entscheidungsunterstützung für einen optimalen Betrieb des Schiffes und seiner Systeme zu liefern. Eine der wichtigsten Funktionen ist die direkte Verbindung zum Automatisierungssystem des Schiffes sowie zur landseitigen Organisation von AIDA Cruises.

Dank der umfassenden wissenschaftlichen Vorgehensweise bei der Analyse der betrieblichen Daten besitzt EMMA ein enormes Potenzial für die weitere Verbesserung der Energieeffizienz der Flotte. Für uns ist es wichtig, das Energiemanagement an Bord der Schiffe objektiv und wissenschaftlich zu analysieren, um maximale Effizienz in der täglichen Praxis zu erzielen.

Insgesamt werden vom Automatisierungssystem des Schiffes 500 Signale pro Sekunde an EMMA übermittelt. Die sieben wichtigsten Kategorien, die dadurch überwacht werden können, sind: Antriebsleistung, Antriebseffizienz, Trimmung des Schiffes, Hotel- und Betriebsstromversorgung, Klimatisierungsleistung pro Person, spezifischer Kraftstoffverbrauch der Hauptdieselgeneratoren sowie gesamter Kraftstoffverbrauch.

Dadurch erhält die Crew wertvolle Informationen, die es ihr erlauben, die einzelnen Parameter bedarfsgerecht und detailliert aufzuschlüsseln. Die Systeme und individuelle Sollwerte an Bord können somit je nach Bedarf angepasst und der energieeffiziente Betrieb des Schiffes sichergestellt werden. Praktische Beispiele hierfür sind die Änderung der Motorkonfiguration und Last, die Routenplanung mit Geschwindigkeitsmanagement oder die Optimierung der Trimmung oder Wärmerückgewinnung.



Energie Monitoring- und Managementsystem ABB EMMA

Abwärmenutzung und Absorptionskältemaschinen

An Bord von AIDAprima haben wir modernste Technologien installiert, die den Gesamtwirkungsgrad der Energieerzeugung erhöhen. Durch eine umfangreiche Rückgewinnung sowie die intelligente Verteilung und Nutzung der Abwärme von den Maschinen, setzt AIDAprima in Sachen Energieeffizienz im Hotel- und Gastronomiebetrieb neue Maßstäbe in der Kreuzfahrt: Über doppelte Abgaskessel wird die Abwärme optimal genutzt, sodass auf den Betrieb von ölgefeuerten Hilfskesseln weitestgehend verzichtet werden kann. Die gesamte Abwärme, auch die aus dem Motorkühlwasser, wird in einem zentralisierten Abwärmeverteilsystem jeweils den Verbrauchern an Bord zugeführt, die gerade den höchsten Energiebedarf aufweisen. Durch die zentrale Verteilung und ein intelligentes Bedarfsmanagement kann die verfügbare Energie effizient und gezielt ausgenutzt werden.

Als Weltneuheit kommen auf AIDAprima zum ersten Mal auf einem Passagierschiff Absorptionskältemaschinen zum Einsatz. Diese wandeln überschüssige Abwärme zu Kälte für die Klimaanlage um und senken somit den Bedarf an elektrischer Energie. Die Klimaanlage ist neben den Antriebsmaschinen der größte Energieverbraucher an Bord. Die Kälte auf AIDAprima wird ressourcenschonend entweder über die Absorptionskältemaschinen aus der Abwärme der Maschinen, oder aber direkt aus dem kühlenden Meerwasser erzeugt. Dadurch müssen die Klimakompressoren an Bord nur noch bei hochsommerlichen Luft- und Wassertemperaturen

eingeschaltet werden. Die Klimaanlage in den Kabinen und öffentlichen Bereichen werden über Fan Coils dezentral und intelligent gesteuert.

Die Standard Elektromotoren an Bord von AIDAprima verfügen erstmals über die höchste Energieeffizienzklasse IE3 Premium Efficiency. Bremsenergie beim Betrieb der Aufzüge an Bord wird ins Bordnetz rückgespeist. Frequenzgesteuerte Motoren sowie drehzahlgesteuerte Pumpen und Lüfter stellen sicher, dass nur die Leistung abgerufen wird, die tatsächlich benötigt wird.

Emissionen verringern, Ressourcen schonen

Eine der größten Herausforderungen im Umweltschutz ist die Luftverschmutzung – zum Beispiel durch den Ausstoß von Schwefel- und Stickoxiden sowie Feinstaub. Um schädliche Emissionen zukünftig noch wirkungsvoller zu vermeiden, engagieren wir uns für die Entwicklung von alternativen Möglichkeiten zur Stromerzeugung und -nutzung im Schiffsverkehr und investieren in neue Technologien. Auch der bewusste Umgang mit Ressourcen, darunter Treibstoff, ist ein zentraler Aspekt unseres Handelns.

Für uns gilt, die beste Tonne Treibstoff ist die, die wir gar nicht erst verbrauchen. Dabei ist für uns nicht entscheidend, welcher Treibstoff genutzt wird, sondern wie wir eine größtmögliche Vermeidung von Emissionen erreichen. In den letzten Jahren ist die Entwicklung einer Vielzahl technischer Innovationen in Bezug auf alternative Formen der Energieerzeugung in der Schifffahrt angesprochen worden. Niemand kann heute genau sagen,

welche davon sich zukünftig weltweit durchsetzen wird. AIDA Cruises hat erhebliche Summen investiert, um auf die Nutzung aller derzeit technisch verfügbaren Formen der Energieerzeugung vorbereitet zu sein. Damit sind wir vom Angebot unabhängig und flexibel.

Mit der dreistufigen Anlage zur Abgasnachbehandlung auf AIDAprima können wir unsere Emissionen noch weiter reduzieren, als dies allein mit schwefelarmem Treibstoff möglich ist. Aus unserer Sicht ist die Nutzung von Abgasnachbehandlungssystemen jedoch eine Brückentechnologie. Ein wesentlicher Beitrag zur Senkung der Emissionen ist die Nutzung von Flüssigerdgas (LNG). Derzeit ist LNG der emissionsärmste fossile Brennstoff, der zur Verfügung steht. Bei AIDA Cruises sind wir überzeugt, dass LNG eine sehr nachhaltige Lösung für den Schiffsbetrieb der Zukunft darstellt. Schon heute sind wir Vorreiter in der Nutzung dieses emissionsarmen Brennstoffes in der Kreuzfahrt.

AIDAprima kann mit allen gängigen Schiffstreibstoffen und im Hafen mit Flüssigerdgas (LNG) betrieben werden. Mit dem Konzept „Green Cruising“ wird AIDA als weltweit erste Kreuzfahrtreederei die folgende Generation von AIDA Schiffen, die ab 2019 in Dienst gestellt wird, zu 100 Prozent mit LNG betreiben. Die Nutzung von LNG stellt aktuell die umweltfreundlichste Lösung im Schiffsbetrieb dar, da dieser nahezu emissionsfrei

möglich ist. Bei der Nutzung von LNG fallen nahezu keine Rußpartikel und keine Schwefeloxide mehr an, Stickoxide verringern sich im Vergleich zur Nutzung von Marinediesel mit 0,1 Prozent Schwefelgehalt um 80 Prozent, der Ausstoß von Kohlendioxid um 20 Prozent. AIDA Cruises ist Vorreiter beim Einsatz von LNG in der Schifffahrt. Unsere ersten Erfahrungen auf diesem Gebiet sind vielversprechend und wir sind überzeugt, dass LNG die umweltschonendste Möglichkeit ist, ein Schiff in der Zukunft zu betreiben. Deshalb setzen wir unsere LNG-Strategie konsequent fort.

Von den derzeit 11 Schiffen der AIDA Flotte verfügen mit AIDAprima und AIDASol bereits zwei Schiffe über Landstromanschlüsse, weitere sechs Schiffe sind auf Landstrom vorbereitet. Mit AIDASol unterstützen wir zwei innovative Pilotprojekte in Hamburg: die Energieversorgung mit Strom aus LNG über die LNG Hybrid Barge in der HafenCity sowie die Landstromversorgung in Altona.

Wir unterstützen den Stufenplan der IMO zur Reduzierung der Schiffsemissionen und gehen mit den oben genannten Initiativen sogar über diesen hinaus. Unsere Motoren können hochwertige Treibstoffe wie niedrigschwefeliges Schweröl (Low Sulphur HFO) und Gasöl (Marinediesel), verarbeiten. AIDAprima und alle folgenden Neubauten verfügen zudem über Dual-Fuel-Motoren, die auch mit LNG betrieben werden können.

► CO₂-EMISSIONEN [G4-EN15 & G4-EN16]

| | | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|----------------|---------|---------|---------|
| CO₂-Emissionen gesamt | [t]* | 580.442 | 588.439 | 584.175 |
| Davon Treibstoff und Kühlmittel an Bord | [t]* | 579.805 | 587.640 | 583.519 |
| Davon Firmenwagenflotte | [t]* | 322 | 486 | 437 |
| Davon Stromverbrauch an Land | [t]** | 315 | 313 | 219 |
| Durchschnittswert CO ₂ pro Fahrzeug je km | [g/km] | 130 | 125 | 125 |
| CO₂-Emissionen an Bord pro Person und Tag | [kg / P x day] | 66,5 | 64,4 | 64,4 |

* 1 t Treibstoff entspricht 3,2 t CO₂
 ** 1 kWh elektrische Energie aus Gas entspricht 0,6 kg CO₂
 t = Tonne

► NO_x, SO_x, FEINSTAUB [G4-EN21]

| | | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------|------------|-------|-------|-------|
| NO _x | [kg/nm]* | 16,50 | 16,62 | 16,03 |
| SO _x | [kg/nm]** | 8,51 | 8,18 | 7,09 |
| Feinstaub | [kg/nm]*** | 0,30 | 0,30 | 0,30 |

* 1 t Treibstoff entspricht 65 kg NO_x
 ** Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehalts
 *** 1 t Treibstoff entspricht 1,2 kg Feinstaub



Grundsätzlich gilt: Schwefelarmer Treibstoff ist in wichtigen Fahrtgebieten bereits seit vielen Jahren Realität. In Nord- und Ostsee sowie vor den Küsten Nordamerikas verwenden wir ausschließlich schwefelarmen Treibstoff mit maximal 0,1 Prozent Schwefelanteil. Auch in allen europäischen Häfen verarbeiten die Motoren bereits seit 2010 ausschließlich Diesel mit einem Anteil von nur noch maximal 0,1 Prozent Schwefel. Im Hamburger Hafen tut AIDA dies freiwillig bereits seit 2007.

Die Schwefelemissionen gingen dadurch um über 90 Prozent zurück. Eine Studie der Universität Delft vom April 2016, die vom Naturschutzbund Deutschland (NABU) in Auftrag gegeben wurde, bestätigt den spürbaren Rückgang der Emissionen im Nord- und Ostseeraum durch die Nutzung von schwefelarmem Treibstoff innerhalb eines Jahres nach Errichten der Emissionsschutzzone.

Auch mit der kontinuierlichen Verbesserung von Prozessen in unserem Bordalltag sparen wir Energie ein. So haben wir beispielsweise die Prozesse in der Wäscherei optimiert, unter anderem durch bessere Auslastung der Maschinen und verbesserte Betriebszeiten. So können wir rund ein Viertel der benötigten Energie einsparen. Zugleich reduzieren wir auch die CO₂-Emissionen im Rahmen des Wäschereibetriebs um 25 Prozent.

Im Hinblick auf CO₂-Emissionen gehören Kreuzfahrtschiffe nachweislich zu den effizientesten Verkehrsmitteln. Prof. Dr.-Ing. Holger Watter vom Maritimen Zentrum der Flensburg University of Applied Sciences ist ein anerkannter Experte für nachhaltige Energiesysteme. Er sagt: „Nur drei Prozent der CO₂-Emissionen werden durch die Seeschifffahrt emittiert. Schiffe sind die effizientesten Transportträger mit Emissionswerten, die (gemessen an der Transportleistung) um mehrere Zehnerpotenzen unterhalb anderer Verkehrsträger (LKW, Bahn, Flugzeug) liegt. Die maritimen ‚Kraftwerke‘ erreichen Wirkungsgrade, die oberhalb der von Landanlagen liegen.“ Darüber hinaus bieten Kreuzfahrtschiffe neben dem reinen Transport auch Hotelunterbringung, Gastronomie und Freizeitinfrastruktur. Diese Zusatzleistungen fließen in die Energiebilanz ein.

Insgesamt sind wir in Sachen Umwelt- und Klimaschutz Vorreiter in der Branche. Das verdeutlichen unsere Energiekennzahlen. Den Gesamtenergieverbrauch pro Person und Tag an Bord haben wir in den vergangenen Jahren kontinuierlich gesenkt.

Abfallmanagement an Bord

Systematisches Abfallmanagement an Bord ist bei AIDA Standard. Bereits bei der Routenplanung unserer Schiffe werden die Entsorgungsmöglichkeiten in den einzelnen Häfen gründlich untersucht. Auf Grundlage der daraus gewonnen Erkenntnisse wird das Abfallmanagement für jede Reise so angepasst, dass wir jeweils die umweltfreundlichsten zur Verfügung stehenden Entsorgungsmöglichkeiten nutzen.

Abfalltrennung wird bei AIDA groß geschrieben. Metall wird platzsparend gepresst und Glas wird zerkleinert. Lebensmittelabfälle werden ebenfalls gepresst und entwässert. Das Ergebnis ist eine biologisch abbaubare Substanz. Darüber hinaus wird an Bord unserer Schiffe seit Anfang 2016 Aluminium getrennt von anderen Metallen gesammelt. Die Sammlung von Aluminium und weiteren Metallen erfolgt in separaten Behältnissen. Nach Kontrolle der sortenreinen Abtrennung wird der Abfallstrom getrennt an Land abgegeben und recycelt. 2016 haben wir auf AIDAprima ein Pilotprojekt zur gesonderten Abgabe von PET Flaschen gestartet. Hierfür werden die PET Flaschen an Bord separat von anderem Plastikabfall gesammelt, zusammengepresst und kompakt an zertifizierte Entsorger zum Recyclen übergeben. AIDA arbeitet in allen Destinationen mit den besten Entsorgungsunternehmen zusammen. Wo immer möglich nutzen wir die Dienstleistungen zertifizierter Entsorger. In Europa ist dies in allen Häfen der Fall. In anderen Zielgebieten, die erst noch entsprechende Standards entwickeln müssen, wählen wir die jeweils beste verfügbare Alternative. Um eine ordnungsgemäße Entsorgung sicherzustellen, suchen unsere Umweltspezialisten die Abfallentsorger vor Ort auf und führen in den Häfen Entsorger-Audits und -Inspektionen durch.

So gut unser Entsorgungssystem auch funktioniert – noch besser ist es selbstverständlich, so wenig Abfall wie möglich zu erzeugen. Deshalb arbeiten wir daran, unser Abfallaufkommen pro Person und Tag konsequent zu reduzieren. Von 2012 bis 2015 konnten wir den Abfall pro Person und Tag von 4,6 auf 3,9 Kilogramm reduzieren.

Viele Getränke an Bord von AIDA werden nicht mehr in Flaschen gekauft und angeboten, sondern in speziellen Getränkebehältern mit großem Fassungsvermögen geliefert. In Zahlen ausgedrückt heißt das: Jährlich werden 3 Millionen Liter Fasswein statt in handelsüblichen Flaschen in wiederverwendbaren Behältern mit 1045 Liter Füllvermögen auf unsere Schiffe geliefert. Damit sparen wir das Äquivalent von 4,2 Millionen Weinflaschen à 0,75 Liter ein. Analog können wir dadurch auch den folgenden Verpackungsmüll vermeiden: 6 Millionen Softdrink-Dosen à 0,33 Liter, 5,75 Millionen Bierflaschen à 0,33 Liter und 800.000 Tetra Packs Fruchtsaftkonzentrat à 1 Liter.

Oft sind es auch kleine Maßnahmen, die eine große Wirkung haben. So konnten wir beispielsweise durch den Verzicht auf Cocktail Stirrer zum Umrühren oder die Umstellung auf 10 Zentimeter schmalere Frischhaltefolien unsere Plastik-Abfälle im Küchenbereich reduzieren. Zudem haben wir zahlreiche Einwegprodukte, wie zum Beispiel die Probierröhrchen in der Küche – sogenannte Tasting Spoons, Einwegschrüben oder Einwegflaschen durch Mehrwegprodukte ersetzt. Bei den verbleibenden Einwegprodukten an Bord, wie bspw. Papierservietten oder Trinkhalmen, achten wir darauf, dass diese möglichst biologisch abbaubar sind.

Abwasseraufbereitung

AIDA Cruises gibt grundsätzlich keine ungeklärten Abwässer gemäß MARPOL-Definition in die Meere ab. Bereits bei der Routenplanung werden die Möglichkeiten der Entsorgung in zertifizierten Anlagen an Land berücksichtigt. Wo möglich, geben wir unser Abwasser an den Liegeplätzen in den Häfen ab. Sollten landseitig keine Entsorgungsmöglichkeiten verfügbar sein, bereiten wir in den biologischen Membrankläranlagen an Bord unserer Schiffe ab 2007 das Abwasser bis nahezu Trinkwasserqualität auf. Damit erfüllen wir die derzeit international höchsten Umweltstandards für die Aufbereitung von Abwässern in der maritimen Wirtschaft. Um die Qualität unserer Behandlungsanlagen noch weiter zu verbessern, kooperieren wir unter anderem mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen. Gemeinsam suchen wir nach technischen Lösungen, um die Klärleistung weiter zu verbessern. Im Rahmen eines weiteren Pilotprojektes, das wir 2012 gestartet haben, arbeiten wir zudem an Lösungen, um die neuen HELCOM-Grenzwerte für Stickstoff und Phosphor zu erreichen.

Schon jetzt verfügt jedes unserer Schiffe über zwei Entölungsanlagen. Darin trennen Separatoren aus dem Kielraum anfallendes Wasser (sogenanntes Bilgenwasser) von eventuellen Ölrückständen. Darüber hinaus überprüfen wir den Ölgehalt dieses Abwassers zusätzlich mit einem zweiten Sensorsystem, der sogenannten White Box. Bereits vor Erreichen des international geltenden Grenzwerts von 15 ppm (parts per million – Teile pro Million), warnt die White Box sofort und die Abgabe des Bilgenwassers wird unterbrochen. Die herausgefil-

| ▶ ABFALL [G4-EN23] | | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------------|---------------|--------|--------|--------|
| Abfall gesamt | [t] | 38.060 | 35.156 | 35.806 |
| Reststoffdeponie | [t] | 13.033 | 10.324 | 11.835 |
| Verbrennung | [t] | 3.785 | 2.908 | 2.553 |
| Zerkleinerte Speiseabfälle | [t] | 5.655 | 5.686 | 5.031 |
| Sonderabfalldeponie | [t] | 6.028 | 7.110 | 6.191 |
| Aufbereitung für Recycling | [t] | 9.559 | 9.128 | 10.196 |
| Recyclingquote | [%] | 25,1 | 26,0 | 28,5 |
| Abfall pro Person und Tag | [kg/ P x day] | 4,365 | 3,855 | 3,949 |
| Reststoffdeponie | [kg/ P x day] | 1,495 | 1,132 | 1,305 |
| Verbrennung | [kg/ P x day] | 0,434 | 0,319 | 0,282 |
| Zerkleinerte Speiseabfälle | [kg/ P x day] | 0,649 | 0,623 | 0,555 |
| Sonderabfall | [kg/ P x day] | 0,691 | 0,780 | 0,683 |
| Aufbereitung für Recycling | [kg/ P x day] | 1,096 | 1,001 | 1,125 |

terten ölhaltigen Reststoffe übergeben wir an Land an lizenzierte Entsorger oder, wenn dies nicht möglich ist, die beste verfügbare Alternative. Einen Überblick über die unterschiedlichen Arten von Abwasser und ihre Mengen für 2015 finden Sie in folgender Tabelle.

Begriffserklärungen: Als Grauwasser wird das gering verschmutzte Abwasser, etwa aus der Dusche oder vom Händewaschen, bezeichnet. Das Schmutzwasser aus Toiletten nennt man Schwarzwasser. Beim Bilgenwasser handelt es sich um Wasser, welches im Kielraum, der sogenannten Bilge, aus den unterschiedlichsten Quellen gesammelt wird.

Die geltenden Vorschriften zum Schutz der maritimen Umwelt sind im Internationalen Übereinkommen zur Verhütung der Meeresverschmutzung durch Schiffe, das MARPOL-Abkommen (MARPOL = marine pollution) der IMO (International Maritime Organisation) geregelt. Hierin sind weltweit verbindliche Vorschriften und Grenzwerte für alle offshore operierenden Plattformen und Schiffe festgelegt. Zusätzlich sind Sondergebiete für verschiedene Emissionen definiert und strengere Grenzwerte für diese festgelegt. Den MARPOL-Bestimmungen zufolge gilt beispielsweise für die Ostsee ein Entsorgungsverbot von unbehandelten Abwässern innerhalb von zwölf Seemeilen zur Küste.

Frischwassereinsparung

Durch die Umstellung auf wassersparende Anwendungen wie spezielle Duschbrauseköpfe, Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen, Zeitschaltungen und eine Infrarotsteuerung im Sanitärbereich konnte der Frischwasserverbrauch pro Person in den letzten Jahren kontinuierlich reduziert werden. Nach unserem Wissensstand hat AIDA den geringsten Pro-Kopf-Verbrauch von Frischwasser in der gesamten Kreuzfahrtbranche. Die WC-Spülung funktioniert mit einem wassersparenden Vakuum-System, das pro Spülgang nur einen Liter Wasser verbraucht. Den Frischwasserverbrauch pro Person und Tag konnten wir 2015 im Vergleich zum Vorjahr von 172,8 auf 168,3 Liter reduzieren.

Alle sieben Schiffe, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, verfügen über ein hochmodernes Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle, das erheblich weniger Wasser als herkömmliche Systeme verbraucht. Statt Abfälle mit Wasser durch Rohrleitungen zu schwemmen, befördern wir sie über ein Vakuum-Saugsystem in den dafür vorgesehenen Speichertank.

In der Wäscherei an Bord werden täglich Handtücher, Bettwäsche, Tischdecken, Kleidung und vieles mehr gewaschen. An Bord von AIDAprima haben wir erstmals

► ABWASSER [G4-EN22]

| | | 2013 | 2013 | 2014 | 2014 | 2015 | 2015 |
|---|-----|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| | | Seeseitig | An Land | Seeseitig | An Land | Seeseitig | An Land |
| Abwasser gesamt | [t] | 1.380.883 | 33.050 | 1.342.711 | 36.914 | 1.427.028 | 16.883 |
| Unbehandeltes Schwarzwasser | [t] | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Behandeltes Schwarzwasser | [t] | 50.026 | 218 | 47.772 | 737 | 48.200 | 1.840 |
| Permeat (geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität) | [t] | 978.437 | 16.694 | 978.437 | 17.868 | 1.054.264 | 10.422 |
| Unbehandeltes Grauwasser (inkl. Poolwasser) | [t] | 325.048 | 14.605 | 283.230 | 16.620 | 294.247 | 775 |
| Biomasse und Klärschlamm (extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess) | [t] | 27.372 | 1.533 | 33.272 | 1.689 | 30.317 | 3.796 |

| | | 2013 | 2013 | 2014 | 2014 | 2015 | 2015 |
|---|---------------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| | | Seeseitig | An Land | Seeseitig | An Land | Seeseitig | An Land |
| Abwasser gesamt pro Person und Tag | [l / P x day] | 158,37 | 3,79 | 147,23 | 4,05 | 157,40 | 1,86 |
| Unbehandeltes Schwarzwasser | [l / P x day] | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Behandeltes Schwarzwasser | [l / P x day] | 5,74 | 0,03 | 5,24 | 0,08 | 5,32 | 0,20 |
| Permeat (geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität) | [l / P x day] | 112,22 | 1,91 | 107,29 | 1,96 | 116,29 | 1,15 |
| Unbehandeltes Grauwasser (inkl. Poolwasser) | [l / P x day] | 37,28 | 1,68 | 31,06 | 1,82 | 32,46 | 0,09 |
| Biomasse und Klärschlamm (extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess) | [l / P x day] | 3,14 | 0,18 | 3,65 | 0,19 | 3,34 | 0,42 |

► WASSER [G4-EN8]

| | | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Gesamtwasserverbrauch Flotte | [t] | 1.463.462 | 1.575.772 | 1.528.738 |
| davon Wasser, das von Land aufgenommen wurde | [t] | 428.193 | 396.004 | 323.243 |
| davon Wasser, welches an Bord aus Meerwasser produziert wurde | [t] | 1.035.269 | 1.179.768 | 1.205.495 |
| Gesamtwasserverbrauch an Bord pro Person und Tag | [l / P x day] | 167,8 | 172,8 | 168,6 |
| davon Wasser, das von Land aufgenommen wurde | [l / P x day] | 49,1 | 43,4 | 35,7 |
| davon Wasser, welches an Bord aus Meerwasser produziert wurde | [l / P x day] | 118,7 | 129,4 | 133,0 |

einen sogenannten Tunnelwasher installiert. Dieser verbraucht pro Kilogramm Wäsche nur noch 2,5 Liter Wasser. Im Vergleich zu einer handelsüblichen Haushaltswaschmaschine, die im Durchschnitt rund 10 Liter Wasser verbraucht, bedeutet dies eine erhebliche Einsparung von Ressourcen.

Schutz biologischer Vielfalt: Ballastwasserbehandlung

Neben dem Umwelt- und Klimaschutz engagieren wir uns auch für den Erhalt der biologischen Vielfalt. AIDA-stella und AIDAprima verfügen bereits über eine hochmoderne Anlage zur Ballastwasserbehandlung. Auf AIDAprima werden wir diese Anlage ebenfalls installieren. Damit erfüllen wir die Standards der IMO Ballastwasser-Konvention* bereits vor ihrem Inkrafttreten.

Mit dem Ballastwasser, das zur Stabilisierung von Schiffen dient, werden regelmäßig verschiedene Organismen aufgenommen. Dabei kann es sich um Plankton und andere Mikroorganismen handeln, die wieder freigesetzt werden, wenn das Ballastwasser abgelassen wird. Die Herausforderung liegt darin, die Arten und Organismen, die mit dem Meerwasser aufgenommen werden, nicht in andere Ökosysteme zu bringen um zu verhindern dass sie sich dort etablieren, ausbreiten und heimische Arten verdrängen. Durch die Behandlung des Ballastwassers wird die unerwünschte Verschleppung dieser Organismen vermieden.

Das moderne Ballastwasser-Behandlungssystem auf den AIDA Schiffen entspricht dem IMO D-2 Standard für Ballastwasser-Aufbereitung und kommt ohne den Einsatz von UV-Lampen oder Zusatz von Chemikalien aus. Es entstehen keinerlei gefährliche Abfälle.

* Um sensible Ökosysteme zu schützen und zu verhindern, dass sich Mikroorganismen über ihre angestammten Gewässer hinaus verbreiten, verabschiedete die IMO im Jahr 2004 die so genannte Ballast Wasser Konvention (International Convention for the Control and Management of Ships' Ballast Water and Sediments). Darin sind Vorgaben, Kriterien, Grenzwerte und Prüfmethode zur Vermeidung des ungewollten Eintrags von Meeresorganismen, Erregern oder Sedimenten durch Ballastwasser in fremde Ökosysteme festgelegt.

Forschungsprojekte

AIDA Cruises beteiligt sich an verschiedenen Forschungsprojekten um die Entwicklung neuer Technologien zum Umweltschutz voranzutreiben.

Wir arbeiten seit 2009 unter anderem im Forschungsprojekt „Toplaterne“ des Leuchtturmprojektes e4ships mit, bei dem Fragen zur ökologischen, technischen und wirtschaftlichen Bewertung des Einsatzes von Brenn-



stoffzellen auf Schiffen bearbeitet werden. Ein weiterer essentieller Bestandteil des Projektes ist die Formulierung von Regeln und Standards für die Zulassung und Installation von Brennstoffzellen auf Schiffen und die Nutzung emissionsarmer Treibstoffe. Schneller realisierbar als die Brennstoffzelle ist der Einsatz besonders emissionsarmer, gasbetriebener Motoren an Bord.

AIDA Cruises ist Vorreiter bei der Nutzung von Flüssigerdgas. AIDAprima und auch die drei folgenden Schiffe werden mit Dual-Fuel-Motoren für den Einsatz von umweltfreundlichem Flüssigerdgas (LNG) ausgestattet. Im Rahmen des EU-Projekts „BunGas“ engagierte sich AIDA seit 2011 mit Experten aus der maritimen Industrie und Forschung für die Entwicklung sicherer Gastanks für Kreuzfahrtschiffe. 2014 wurde das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Die Ergebnisse werden in einem nächsten Schritt den nationalen und internationalen Parlamenten präsentiert.

Neue Methoden der Energiegewinnung wie „Power to Gas“ oder „Sludge to Gas“ bieten zudem perspektivisch die Möglichkeit, LNG CO₂-frei zu gewinnen. Wir unterstützen die Weiterentwicklung dieser Ansätze gemeinsam mit unserem Partner atmosfair e.V.

Zusammen mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen untersuchen wir die technischen Möglichkeiten zur kontinuierlichen Optimierung der Klärleistung, um die HELCOM Werte für Phosphor und Stickstoff zu erreichen. Darüber hinaus unterstützte AIDA das Projekt NAUTEK, das im Mai 2016 abgeschlossen wurde. Auch dieses befasste sich mit Möglichkeiten der Aufbereitung, Reinigung und Wiedernutzung von Abwässern auf Kreuzfahrtschiffen.

Gemeinsam mit weiteren Unternehmen haben wir mit unserem Partner Futouris e.V. 2015 ein Projekt für die nachhaltige Beschaffung und Verwertung von Lebensmitteln in der Kreuzfahrt ins Leben gerufen.

7.1.2. GELEBTE PRAXIS

Nachhaltigkeit bei AIDA umfasst nicht nur technische Innovationen, sondern ist gelebte Praxis an Bord sowie an Land. Ob Schiffseinrichtung, Ausflugsprogramm oder Produkteinkauf – die Umweltverträglichkeit ist für all unsere Entscheidungen maßgeblich. Darüber hinaus sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter und Gäste für nachhaltiges Handeln.

Persönliches Umweltengagement

Nachhaltigkeit ist fest in der Unternehmensstrategie von AIDA Cruises verankert. Wir installieren nicht nur moderne Technologien an Bord unserer Flotte, sondern wir übernehmen auch Verantwortung dafür, unsere Angebote an Bord und an Land so nachhaltig wie möglich zu gestalten und unsere Gäste für bewusste Entscheidungen zu sensibilisieren. In den letzten zwei Jahren haben wir die Zahl der nachhaltigen Landausflüge kontinuierlich erweitert. Der Erfolg gibt uns Recht. Unsere Fahrradtouren, Wanderausflüge oder Trendsportarten wie Stand-Up-Paddeln erfreuen sich zunehmender Beliebtheit bei unseren Gästen. Wer es gemütlicher angehen lassen möchte, kann mit AIDA in die Kulturen der Zielgebiete eintauchen und auf Stadtpaziergängen mehr über Land und Leute lernen oder auf kulinarische Entdeckungsreise gehen. Bei unseren Landausflügen achten wir darauf, dass der Abfall unserer Ausflugsgruppen sachgemäß entsorgt oder wieder mit an Bord genommen wird. Bei unseren Tauchausflügen legen wir Wert darauf, dass unsere Gäste die Wunder der Unterwasserwelt zwar bestaunen, jedoch nicht anfassen, denn gerade dieses Ökosystem ist hoch sensibel. Ausflüge zu Delphinarien oder Elefantenreiten bieten wir aus Gründen des Tierschutzes nicht an. Bei AIDA gehen wir mit gutem Beispiel voran und sensibilisieren unsere Gäste für Nachhaltigkeit.

Informationen zu unserem ökologischen und sozialen Engagement sind für unsere Gäste jederzeit auf der Kabine via I-TV abrufbar. Auch in der nautischen Stunde, in der unsere Offiziere und/oder Kapitäne Rede und Antwort stehen, können sich interessierte Gäste informieren.

Für weitere Fragen zum Thema Umweltschutz bei AIDA stehen unsere Umweltoffiziere an Bord als Ansprechpartner zur Verfügung. Sie stellen sicher, dass alle gesetzlichen Vorgaben und unternehmenseigene Standards in Sachen Umweltschutz an Bord eingehalten werden. Wir folgen dabei lokalen, nationalen und internationalen Vorgaben, beispielsweise durch die International Maritime Organization (IMO) eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Eine Übersicht über unsere wesentlichen Standards finden Sie unter dem Kapitel „Standards“ und weitere detaillierte Beschreibungen in den Nachhaltigkeitsberichten der Carnival Corporation. Darüber hinaus sind die Umweltoffiziere für das Abfallmanagement und die Schulung der Mitarbeiter zu Umweltthemen verantwortlich.

Entscheidend für den Erfolg unserer Nachhaltigkeitsstrategie ist, dass wir alle unsere Mitarbeiter aktiv ein-



binden. Vom ersten Arbeitstag bei AIDA an sensibilisieren wir unsere Kollegen für einen verantwortungsvollen Umgang mit den natürlichen Ressourcen. Jedes neue Crew-Mitglied ist verpflichtet, ein spezielles Umweltschulungstraining zum richtigen Umgang mit Ressourcen, Abwasser und Abfall sowie Umweltmanagement zu absolvieren. Unsere Offiziere geben zusätzlich sogenannte „Job Specific Trainings“, in denen sie Offiziere, Ingenieure oder Manager an Bord speziell auf die umweltspezifischen Anforderungen ihres beruflichen Alltags an Deck oder im Maschinenraum vorbereiten. Transparenz ist dabei besonders wichtig: Bei gesetzlichen oder internen Neuerungen informieren wir unsere Mitarbeiter unverzüglich über die Änderungen im täglichen Arbeitsprozess und über die Gründe dafür. Für uns ist wichtig, dass unsere Mitarbeiter nicht nur entsprechend unserer Vorgaben umweltbewusst handeln, sondern dass sie auch verstehen, warum dies notwendig ist.

CO₂-Kompensation und Engagement im Klimaschutz

AIDA und die Klimaschutzorganisation atmosfair haben im März 2015 ein gemeinsames Klimaschutzprogramm gestartet, das Maßstäbe in der Kreuzfahrtbranche setzt. Das Programm umfasst unter anderem die direkte Reduktion von CO₂-Emissionen der Schiffe sowie die freiwillige CO₂-Kompensation von Kreuzfahrten.

Die freiwillige CO₂-Kompensation ihrer Kreuzfahrt ist für alle AIDA Gäste auf www.aida.de im Bereich MyAIDA möglich. Ab September 2016 können unsere Gäste zudem auch den CO₂-Ausstoß ihrer Flüge zum und vom Schiff kompensieren.

AIDA kompensiert außerdem auch die CO₂-Emissionen aller dienstlich veranlassten Reisen seiner Mitarbeiter mit dem Flugzeug oder Mietwagen über atmosfair Klimaschutzprojekte.

Mit dem Geld wird ein Biomassekraftwerk im nördlichen Indien finanziert, das aus Ernteresten grünen Strom für 40.000 Haushalte produziert, 30.000 Tonnen CO₂ jährlich spart und zusätzlich einen Beitrag zur Entwicklung der Region mit neuen Arbeitsplätzen leistet und Einnahmequellen für die Bauern bietet.

Darüber hinaus will AIDA Cruises mit atmosfair in einem gemeinsamen Pilotprojekt die Möglichkeit testen, zukünftig Flüssigerdgas (LNG) für die Versorgung seiner Kreuzfahrtschiffe einzusetzen, das mit der Power to Gas Methode und Wind- oder Solarstrom vollständig CO₂-frei hergestellt wird. Entscheidend für die künftige Nutzung von LNG in der gesamten Schifffahrt sind international einheitliche gesetzliche Rahmenbedingungen und technische Standards. Das gilt insbesondere für den Transport von LNG an Bord von Passagierschiffen,



Dr. Monika Griefahn mit Bundesumweltministerin Dr. Barbara Hendricks auf dem Weg zur Klimaschutzkonferenz im Train2Paris, einer Initiative der Stiftung 2°

aber auch für die technischen Standards der jeweiligen Infrastruktur in den Häfen. AIDA Cruises engagiert sich maßgeblich für den Ausbau der Möglichkeiten zur Nutzung von LNG und übernimmt in der Kreuzfahrt eine Pionierrolle.

Mehr Informationen zur CO₂-Kompensation und die Kooperation mit atmosfair finden Sie unter dem Punkt „Klimabewusste Kreuzfahrt“.

Darüber hinaus trat AIDA Cruises 2015 der Stiftung 2° bei. Benannt ist die Stiftung nach ihrem wichtigsten Ziel: Die durchschnittlich globale Erderwärmung auf zwei Grad Celsius zu beschränken. Die Stiftung 2° ist eine CEO Initiative und steht für langfristiges unternehmerisches Engagement im Klimaschutz. Gemeinsam mit Wissenschaft, Gesellschaft und Politik, arbeiten die Unterstützer langfristig an konkreten Lösungen für einen ambitionierten und effizienten Klimaschutz. AIDA wird vertreten durch den CEO der Costa Group, Michael Thamm, der von Dr. Monika Griefahn, Direktorin für Umwelt und Gesellschaft bei AIDA Cruises, unterstützt wird.

Gemeinsam mit weiteren Mitgliedsunternehmen der Stiftung 2° setzte AIDA Cruises ein Signal anlässlich der Verhandlungen auf der Weltklimakonferenz 2015 in Paris und bekräftigte sein Engagement für den Klimaschutz. Dr. Monika Griefahn, Direktorin für Umwelt und

Gesellschaft bei AIDA Cruises, nahm am 28. November 2015 an der Fahrt des „Train to Paris“ teil. Der Sonderzug der Deutschen Bahn AG war Teil eines gemeinsamen Projekts verschiedener europäischer Länder und fuhr eine deutsche Delegation zur 21. UN-Weltklimakonferenz nach Paris. Mit an Bord waren unter anderem die Umweltministerin Dr. Barbara Hendricks, Staatssekretärin Rita Schwarzelühr-Sutter (BMUB) sowie weitere Vertreter aus Politik und Wirtschaft.

Ressourcenschonung leicht gemacht

An Bord unserer Schiffe können wir viel mit umweltbewusstem Handeln erreichen. So sparen wir im Hotelbereich auf allen Schiffen, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, durch innovative Beleuchtungslösungen, die Nutzung von LED und ein umfassendes Licht-Management-System circa 30 Prozent der für die Beleuchtung benötigten Energie. Um noch mehr Energie einsparen zu können brauchen wir natürlich auch die Unterstützung unserer Mitarbeiter und Gäste. Damit Licht und Klimaanlage nicht unnötig in Betrieb sind, verfügen unsere jüngeren Schiffe über einen Hotel-Card-Schalter über den unsere Gäste beim Betreten oder Verlassen der Kabine den Strom durch das Einführen oder Herausnehmen ihres Zimmerschlüssels an- und abschalten. Um weitere Energie einzusparen, sind alle Kabinen der Schiffe ab 2010 mit einem modernen Umluftsystem inklusive Abwärmenutzung ausgestattet, sodass sie voneinander

getrennt temperaturabhängig geregelt werden (HVAC Control System). Diese moderne Technik reduziert den Energieverbrauch in den Kabinen um bis zu 20 Prozent. Für den Betrieb der Klimaanlage setzen wir nur solche Kältemittel ein, die die Ozonschicht der Erde nicht gefährden. Damit konnten wir die Emissionen von Ozon abbauenden Kühlmitteln auf null reduzieren.

Auch Wassersparen ist für AIDA ein wichtiges Thema. Durch wassersparende Anwendungen, wie zum Beispiel spezielle Duschbrauseköpfe, Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen, Zeitschaltungen und Infrarotsteuerung im Sanitärbereich sowie den Einsatz von Vakuumtechnologie im Hotel- und Gastronomiebereich, konnten wir den Frischwasserbrauch an Bord pro Person und Tag letzten Jahren kontinuierlich reduzieren.

Papiersparen

Ein weiterer wichtiger Beitrag zur Ressourcenschonung sind unsere Papiersparmaßnahmen. Durch zahlreiche weitere Initiativen haben wir ebenfalls den Verbrauch von Druckerfarbe bzw. Tonern erheblich gesenkt.

Wir nutzen in unserer Firmenzentrale in Rostock statt dezentraler Drucker ausschließlich Etagedrucker. Der Ausdruck von Dokumenten erfolgt erst durch die Auftragsbestätigung unserer Mitarbeiter direkt am Gerät. Um Papier zu sparen, haben wir die Druckvoreinstellungen aller Rechner auf doppelseitigen Druck gesetzt.

AIDA unterstützt seit 2012 die Initiative „CEOs pro Recycling Papier“. Nach dem Appell von Bundesumweltministerium, Naturschutzbund Deutschland, Deutscher Gesellschaft CLUB OF ROME und der Initiative Pro Recyclingpapier haben wir uns umgehend dazu verpflichtet, unsere Büromaterialien und Druckerzeugnisse auf Recyclingpapier mit dem Blauen Engel umzustellen. Alle durch uns verwendeten Papiersorten sind entsprechend zertifiziert. Unser bestehendes Sortiment an Büroartikeln wird, wo möglich, durch nachhaltige Artikel ersetzt oder um diese ergänzt. Gleichzeitig kommen sparsame und recyclingfähige Verpackungen zum Einsatz.

Nicht nur an Land gibt es zahlreiche Initiativen, die den Papierverbrauch reduzieren. Seit 2013 werden die Bordrechnungen auf unseren Schiffen nur noch auf Wunsch ausgedruckt. Pro Reise drucken nur noch 20 bis 50 Gäste ihre Rechnung an Bord aus. Damit sparen wir pro Reise im Schnitt 4.400 Blätter Papier und 1.100 Briefumschläge. Für unsere Gäste ergibt sich daraus kein Nachteil. Sie können ihre Rechnung, auch nach der Reise, bequem unter MyAIDA oder im Emailpostfach einsehen.

Die Nutzung von Signpads beim Check-In sowie bei der Ausflugsbuchung- und organisation bietet die Möglichkeit zur elektronischen Unterschrift. Dadurch spart AIDA den Druck von jährlich rund 1 Million Quittungen.





Alle AIDA Schiffe verfügen über digitale Fotostationen an Bord. Das Prinzip dahinter ist ganz einfach: An Bord von AIDA können unsere Gäste an den digitalen Fotostationen ihre schönsten Urlaubsschnappschüsse zunächst digital ansehen. Wenn sie ein Fotosouvenir mit nach Hause nehmen möchten, können sie das gewünschte Motiv am Bildschirm individuell auswählen und auf Wunsch bestellen. Dadurch sparen wir rund 50 Prozent an Papier und Chemikalien für die Entwicklung der Bilder ein. Auch das ist ein wichtiger Beitrag zum Ressourcenschutz. Jeweils eine von elf Fotostationen an Bord ist zudem in der Höhe individuell verstellbar und damit auch von Kindern und Rollstuhlfahrern bequem zu bedienen.

In Kooperation mit dem Internetportal i-Kiosk für Zeitungen und Zeitschriften vom Axel-Springer-Verlag bieten wir unseren Gästen an Bord der AIDA Schiffe eine exklusive Auswahl an Presse-Erzeugnissen für ihre mobilen Endgeräte wie Notebook, Tablet oder Smartphone. Damit bieten wir zum einen unseren Gästen einen attraktiven Service, denn zum einen erhalten auf diese Weise tagesaktuell und ortsunabhängig ihre Lieblingslektüre, zum anderen sparen wir damit auch wertvolle Ressourcen.

Auch mit unseren eigenen Bordmedien, wie der Hafeninformation und der Bordzeitung AIDA Heute informieren wir unsere Gäste so kompakt und zugleich so umfassend wie möglich. Für Gäste, die im Urlaub nicht auf ihre Smartphones oder Tablets verzichten möchten, stehen die Hafeninformation und AIDA Heute im MyAIDA Bordportal als Digitalversion zur Verfügung. Dort können unsere Gäste jederzeit die gewünschten Dokumente als PDF herunterladen. Die Nutzungszahlen des MyAIDA Bordportals belegen, dass dieser Service sehr gut angenommen wird. Die Funktionen „Kabinenkonto“, FAQs und das Bord ABC sind auf MyAIDA ebenfalls digital integriert. Bei allen aufgeführten Punkten ist uns wichtig, dass wir diese Schritte gemeinsam mit den Gästen gehen. Unsere Mitarbeiter an Bord wie an

Land tragen durch ihr aktives Engagement und ihre Ideen zum Thema Papiersparen dazu bei, dass wir unseren Verbrauch kontinuierlich reduzieren können.

Umweltbewusste Fahrweise unserer Schiffs- und Autofloten

Natürlich spielt auch die optimierte Fahrweise unserer Schiffe eine wichtige Rolle beim Umweltschutz. Seit langem fahren wir auf vielen Routen mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit und sparen somit jede Menge Treibstoff. Ein effektives Routenmanagement, die Vorgabe von Fahrinnen zur Wegeoptimierung sowie die Anpassung von Fahrplänen und Liegezeiten sind weitere wichtige Faktoren zur Reduzierung des Treibstoffverbrauches an Bord.

2014 hat AIDA Cruises zudem mit der Installation des hoch innovativen Energie-Monitoring- und Managementsystems EMMA von ABB auf seiner Flotte begonnen. Damit setzen wir neue Standards für das Energiemanagement an Bord. Neben der Erstellung einer umfassenden Datenbank mit betrieblichen und technischen Informationen besteht der Hauptnutzen des Systems darin, in Echtzeit eine Entscheidungsunterstützung für einen optimalen Betrieb des Schiffes und seiner Systeme zu liefern. Mehr Information dazu finden Sie unter dem Punkt „Innovatives Energie-Monitoring- und Management System“.

Der Fuhrpark von AIDA Cruises am Unternehmenssitz in Rostock besteht aus rund 90 Fahrzeugen und entspricht modernsten Standards. Der CO₂-Ausstoß unserer Poolwagen beträgt nur 125 Gramm pro Kilometer.

Darüber hinaus gehören zu unserem Fuhrpark zwei Elektroautos, die besonders für Stadtfahrten vom Büro zum Schiff gut geeignet sind. Bei Neubestellungen von Firmenfahrzeugen werden den Mitarbeitern bereits heute auch Erdgasfahrzeuge angeboten. Seit 2013 leistet AIDA Cruises durch die Nutzung von Carsharing einen zusätzlichen Beitrag zum Umweltschutz. Poolfahrzeuge wurden durch Carsharing-Autos ersetzt und somit jährlich 1,7 Tonnen CO₂ pro Auto eingespart. Neben der verbesserten Ökobilanz bringt die Umstellung auf das Carsharing-System jedoch auch ganz persönliche Vorteile für die AIDA Mitarbeiter. Die attraktiven Modelle der BMW und Mini-Flotte können auch privat genutzt werden. Darüber hinaus gibt es für die Mitarbeiter von AIDA Cruises eine weitere Variante, sich umweltfreundlich und zugleich sportlich fortzubewegen. Am Standort Rostock steht allen Mitarbeitern ein Pool aus 20 Firmenfahrrädern zur Verfügung. Dieses Angebot wird von den Mitarbeitern gerne und rege genutzt. Jedes Jahr aufs Neue folgen viele Mitarbeiter dem Aufruf, vom Auto auf das Fahrrad umzusteigen und beteiligen sich mit großer Begeisterung beim Stadtradeln in Rostock.



2015 legten die AIDA Mitarbeiter 18.027 Kilometer mit dem Fahrrad zurück, wodurch sie rund 2,6 Tonnen CO₂ eingespart haben.

Umweltfreundliche Gebäude und Bürolösungen

Im Oktober 2014 hat AIDA Cruises seinen neuen, modernen und lichtdurchfluteten Bürokomplex AIDA Home im Rostocker Stadthafen bezogen, der Platz für bis zu 400 Mitarbeiter bietet.

Mit dem Neubau hat AIDA Cruises auch ein Zeichen in Sachen nachhaltiges Bauen gesetzt. Der neue Bürokomplex wurde nach neuesten Umweltstandards errichtet. Bereits 2015 erhielt der neue Bürokomplex das Siegel

der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen in Silber. Aufgrund neuer geltender Standards für nachhaltiges Bauen auf internationaler Ebene erhielt AIDA Home im Juli 2016 sogar eine Rezertifizierung in Gold. Damit ist der Büroneubau eines der nachhaltigsten Gebäude in Mecklenburg-Vorpommern.

Bei der Bewertung von AIDA Home wurde unter anderem der ressourcenschonende Einsatz von Naturbaustoffen, erneuerbarer Primärenergie und Trinkwasser begutachtet. Kriterien wie Flächeninanspruchnahme, Barrierefreiheit sowie Wärme- und Schallschutz flossen ebenfalls in die Zertifizierung ein. Zum Heizen und Kühlen wird beispielsweise eine Kombination aus Geothermie (Erdwärme), Kompressionskältemaschine und Fernwärme genutzt. Darüber hinaus verfügt AIDA Home über ein modernes Raumklimakonzept mit Hybridfassade, thermischer Bauteilaktivierung, Quelllüftung sowie Heiz- und Kühlsegel. Diese garantieren zu jeder Jahreszeit ein perfektes Raumklima. Für gute Sicht sorgen effiziente Lampen und eine Beleuchtungssteuerung. Dadurch werden bis zu 60 Prozent Energie eingespart und der CO₂-Ausstoß deutlich reduziert.



**Nachhaltiges Gebäude
DGNB Zertifikat in Gold**

► INDIREKTER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH [G4-EN3 & G4-EN5]

| | | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| Gesamtenergieeinkauf* | [kWh] | 2.778.767 | 2.996.493 | 3.932.642 |
| Davon Erdgas | [kWh] | 529.062 | 472.125 | 383.494** |
| Davon Erneuerbare Energien | [kWh] | 2.249.705 | 2.524.368 | 2.549.148 |
| Energieverbrauch pro Person | [kWh/P] | 2.956 | 3.102 | 2.572 |

* Bezieht sich auf die AIDA Zentrale in Rostock. An Bord fällt kein indirekter Primärenergieverbrauch an. Grundlage für die Kennzahl sind die Angaben des Stromlieferanten.

** Auslaufender Strommix



Um die Reduktion unserer CO₂-Emissionen geht es auch beim Projekt „Go Green“. Dafür kooperieren wir seit März 2011 mit der Deutschen Post. Durch die Kompensation der anfallenden CO₂-Emissionen erfolgt unser Versand klimaneutral. Zugleich unterstützen wir durch unsere Teilnahmegebühren Klimaschutzprojekte in China, Afrika oder Indien.

Umfassende Qualität

Zu unserem Nachhaltigkeitskonzept gehört neben technischer Effizienz auch die Strategie der umfassenden Qualität. Bei all unseren Entscheidungen haben wir stets die Gesamtzusammenhänge im Blick. Für uns sind nachhaltiges Handeln und wirtschaftlicher Erfolg kein Widerspruch sondern Basis unseres Erfolges.

Wir achten beispielsweise bereits beim Einkauf unserer Produkte darauf, dass diese wiederverwertbar sind und in biologische oder technische Kreisläufe zurückgeführt werden können. Nach dem Vorbild der Natur sollen möglichst alle Produkte eines Stoffwechsel-Prozesses für einen anderen Prozess wiederverwertet werden. So wird die Entstehung tatsächlicher Abfallprodukte auf ein Minimum reduziert. Langfristig ist es unser Ziel, alle bislang genutzten Produkte wie Möbel, Berufskleidung oder Lebensmittel schrittweise auf ihre Rückführbarkeit in biologische und technische Kreisläufe zu prüfen und diese gegebenenfalls entsprechend anzupassen oder zu ersetzen. Ein Beispiel: In den Crew-Kabinen unserer Schiffe verlegen wir im Rahmen der Wertzeiten seit 2013 nach und nach neue Teppiche, die unseren Anforderungen an nachhaltige Produkte aus der Kreislaufwirtschaft entsprechen. Sie werden aus umweltfreundlichen und recyclingfähigen Materialien gefertigt. Zudem sind sie von der Herstellung bis zum Recycling gesundheitlich unbedenklich, enthalten keine Bestandteile oder Substanzen, die bei der Verarbeitung oder Nutzung schädliche Stoffe, abgeben.

Auf unserem Neubau AIDAprima gehen wir sogar noch einen Schritt weiter. AIDAprima wurde in allen Passagi-

er- und Crewbereichen auf einer Fläche von insgesamt knapp 64.000 Quadratmetern mit umweltfreundlichen Teppichböden ausgestattet. Diese sind gefertigt aus natürlichen und nachwachsenden Rohstoffen, zum größten Teil bestehen sie aus Schafswolle. Zudem erfüllen die Teppiche die strengen Normen des Programms Green Label Plus des Carpet and Rug Institute. Wenn die Teppiche ihren ersten Lebenszyklus an Bord von AIDAprima beendet haben, werden sie im Rahmen eines exklusiven Take Back-Programmes vom Hersteller zurückgenommen. Dieses Programm wird weiterentwickelt, so dass die gebrauchten Teppiche der gesamten AIDA Flotte nach ihrem Austausch wiederverwendet werden und als Teppichunterlagen zum Einsatz kommen. Für die Umwelt ist dies ein großer Schritt, denn tausende Tonnen Teppich werden nach Gebrauch nicht mehr einfach entsorgt, sondern wiederverwertet und in andere Kreisläufe zurückgeführt.

Darüber hinaus gibt es bereits viele weitere Beispiele für umfassende Qualität an Bord. So beziehen wir beispielsweise 90 Prozent unserer Blumen in unseren Blumenläden „Blütenmeer“ an Bord von lokalen Lieferanten in den Zielgebieten. Unsere deutschen Blumenhändler sind zudem alle Mitglieder der Organisationen „FairTrade“ und „Fair Flowers – Fair Plants“. Auch die Gummi-Enten, die im „Blütenmeer“ erhältlich sind, bestehen zu 100 Prozent aus Naturkautschuk. Darüber hinaus sind alle Kosmetik- und Reinigungsprodukte an Bord von AIDA frei von Mikroplastik. Im Body & Soul Spa bieten wir unseren Gästen hochwertige Pflege mit rein natürlichen Inhaltsstoffen. Unsere Bio-Pflegelinien sind mit dem „Ecocert“- und „Cosmebio“-Siegel zertifiziert. Sie pflegen mit natürlichen Ölen und Pflanzenextrakten. Selbst Lipgloss und Mascara kann man bei AIDA in Bio-Qualität erhalten. Auf AIDAprima erwartet die Gäste ein ganzer Organic SPA. Die Spa Thermal Oase ist komplett nach ökologischen Grundsätzen gestaltet, das heißt mit natürlichen Materialien gebaut, und auch unsere Wohnangebote werden mit Bio-Produkten zelebriert.

ZIELERREICHUNG UMWELT

CARNIVAL CORPORATION & PLC – NACHHALTIGKEITSZIELE DER CARNIVAL GRUPPE

| ZIEL | UMWELT |
|------|---|
| #1 | Reduzierung der CO ₂ e-Emissionen im Schiffsbetrieb um 25% bis 2020 im Vergleich zu 2005, gemessen in Gramm an CO ₂ -Äquivalenten pro ALB-km. |
| #2 | Kontinuierliche Verbesserung der Luftabgasqualität durch Entwicklung, Einsatz und Betrieb von Abgasbehandlungssystemen, die Schwefelverbindungen und Rußpartikel in Schiffsabgasen verringern. |
| #3 | Ausbau der flottenweiten zur Nutzung von Landstrom in Relation zu künftigen Hafenskapazitäten. |
| #4 | Steigerung des Einsatzes von hochmodernen Aufbereitungstechnologien zur Abwasserreinigung (AWWPS – Advanced Waste Water Purification System) innerhalb der gesamten Flotte um 10 % bis 2020 im Vergleich zu 2014. |
| #5 | Weitere Steigerung der Wassernutzungseffizienz im Schiffsbetrieb um 5 % bis 2020 im Vergleich zu 2010, gemessen in Litern pro Person und Tag. |
| #6 | Weitere Reduzierung des Abfallaufkommens an Bord um 5 % bis 2020 im Vergleich zu 2010, gemessen in Kilogramm nicht recycelten Mülls pro Person und Tag. |

| ZIEL | SICHERHEIT |
|------|---|
| #7 | Unser Ziel ist eine Quote von null Arbeitsunfällen. Wir verpflichten uns zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste, Mitarbeiter und aller anderen, die für uns arbeiten. |

| ZIEL | ARBEIT & SOZIALES |
|------|--|
| #8 | Kontinuierlicher Ausbau eines diversifizierten Personalbestandes, Förderung eines angenehmen Arbeitsumfeldes sowie von beruflichen Weiterentwicklungschancen, um das Engagement der Mitarbeiter weiter zu fördern. |
| #9 | Weiterentwicklung und Implementierung von Prozessen zur Einhaltung des Ethik- und Verhaltenskodexes für Lieferanten von Carnival Corporation & plc. |
| #10 | Weiterführung der Initiativen und Partnerschaften zur Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen, die sich auf lokaler und globaler Ebene zum Wohle der Gesellschaft engagieren. |

AIDA CARES 2016 – ZIELE UND ZIELERREICHUNG

UMWELT

| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
|--------------------------------------|---|---|--|---|
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #1 | Modernisierung der Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage der ersten Generation von AIDA-Schiffen zur Steigerung der Energieeffizienz und der Zuverlässigkeit | AIDAcara ist ausgestattet | Erfolgreich abgeschlossen mit der Installation auf AIDAvita und AIDAaura im Jahr 2015 | Abgeschlossen |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #1 | Installation des Energie-Monitoring- und Managementsystems EMMA von ABB, das als Entscheidungshilfe zur Optimierung der Schiffs- und Systemleistung dient | 6 Schiffe ausgestattet | Flottenweite Installation auf allen 10 Schiffen | Flottenweite Installation und abschließende Systemabnahme auf allen 11 AIDA Schiffen in 2016 |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #1 | Einbau von Dual-Fuel-Motoren auf den AIDA Neubauten ab 2016 (AIDAprima ff.) | Dual-Fuel-Motor auf AIDAprima in 2014 installiert | Dual-Fuel-Motor auf AIDAprima installiert Installation des Dual-Fuel-Motors auf AIDAPERLA in 2015 Beauftragung von zwei LNG Neubauten mit Dual-Fuel-Motor für 2019 ff. | Inbetriebnahme des Dual-Fuel-Motors auf AIDAprima zur Versorgung mit umweltfreundlichem LNG Zwei LNG Neubauten der nächsten AIDA Generation werden mit Dual-Fuel-Motoren ausgestattet (Indienststellung 2019 ff.), 100 % LNG unter dem Konzept „Green Cruising“ AIDA |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #1 | Ausstattung der AIDA Neubauten mit der innovativen MALS-Technologie, um den Treibstoffverbrauch zu reduzieren | MALS-Technologie auf AIDAprima installiert | MALS-Technologie auf AIDAPERLA installiert | Inbetriebnahme der MALS-Technologie auf AIDAprima |

| UMWELT | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|--|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #1 | Optimierung der Abwärmenutzung durch technische Verbesserungen mit dem Ziel der verringerten Verwendung von Ölheizungskesseln und einer erhöhten Frischwasserproduktion | Verbesserungen auf 7 Schiffen der Sphinx-Klasse durchgeführt | Geplante Installation auf AIDAvita und AIDAaura | Modifizierung der Bordsysteme von AIDAvita und AIDAaura mit dem Fokus, Frischwasser so effizient wie möglich zu produzieren |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #2 | Installation eines umfassenden Abgasbehandlungssystems (Reduzierung von Rußpartikeln, NO _x und Sox um 90–99 Prozent) auf AIDA Neubauten Schrittweise Nachrüstung der bestehenden Flotte mit Abgasbehandlungssystem | Installation des umfassenden Abgasbehandlungssystems auf AIDAprima 2 Schiffe der bestehenden Flotte verfügen über erste Installationen des Abgasbehandlungssystems zur Reduzierung von Schwefeloxiden | Installation des umfassenden Abgasbehandlungssystems auf AIDAperla 4 Schiffe der bestehenden Flotte verfügen über erste Installationen des Abgasbehandlungssystems zur Reduzierung von Schwefeloxiden | Inbetriebnahme des umfassenden Abgasbehandlungssystems auf AIDAprima Weiterentwicklung und Optimierung des Abgasbehandlungssystems |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #3 | Nutzung von Landstromversorgung zur Reduzierung der Emissionen im Hafen | AIDASol verfügt seit 2013 über Landstromanschluss 6 weitere Schiffe der AIDA Flotte sind für Landstrom vorbereitet | AIDASol verfügt seit 2013 über Landstromanschluss 6 weitere Schiffe der AIDA Flotte sind für Landstrom vorbereitet Erste Tests zur Landstromversorgung von AIDASol in Hamburg Altona | AIDASol und AIDAprima verfügen über Landstromanschluss Unterstützung der Inbetriebnahme der Landstromanlage Hamburg Altona ab Juni 2016 mit AIDASol 6 weitere Schiffe der AIDA Flotte sind für Landstrom vorbereitet AIDAperla wird mit Landstromanschluss ausgestattet |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #4 | Implementierung von Aufbereitungstechnologien zur Abwasserreinigung (AWWPS) sowie zusätzliche Erfüllung der HELCOM-Anforderungen auf den AIDA Neubauten | In Arbeit | AIDAprima und AIDAperla werden mit AWWPS ausgestattet um zusätzlich die HELCOM Anforderungen zu erfüllen | Inbetriebnahme von AWWPS auf AIDAprima Weiterentwicklung und Optimierung der AWWPS für zukünftige HELCOM Anforderungen |

| UMWELT | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| AIDA – zu Carn. Corp. Ziel #6 | <p>Reduzierung der Abfallmenge pro Gast und Tag</p> <p>a) Durchführung von regelmäßigen Entsorgeraudits und -inspektionen vor Ort und in den Häfen</p> <p>b) Reduzierung von nicht recyclingfähigen Produkten. Einführung von geschlossenen Prozessen. Anforderungsprofil der Vertragspartner, u. a. bzgl. der Sortierquote schärfen</p> <p>c) Verstärkte Verwendung von biologisch abbaubaren Produkten</p> | Reduktion des Abfalls pro Person und Tag von 4,4 auf 3,9 kg | <p>Abfall pro Person und Tag konstant zum Vorjahr bei 3,9 kg</p> <p>Start Pilotprojekt zum PET- Recycling und Aluminium-Recycling</p> | Weitere Reduzierung der Abfallmenge und Erhöhung der Recyclingquote |
| AIDA – zu Carn. Corp. Zielen #5 und #6 | Verringerter Wasser- und Energieverbrauch durch optimierte Arbeitsprozesse an Bord | Wasserverbrauch pro Person und Tag in Litern seit 2012 gesenkt von 182 auf 173 | Wasserverbrauch in Litern pro Person und Tag gesenkt von 173 auf 169 | Kontinuierlicher Prozess |
| Emissionsarme Energieversorgung durch LNG im Hafen | <p>Weltweit einzigartiges Pilotprojekt: LNG Hybrid Barge zur Stromversorgung mittels LNG</p> <p>Installation eines Dual-Fuel-Motors auf AIDAprima und AIDAperla</p> <p>Zwei LNG Neubauten der nächsten AIDA Generation (2019 ff.) / 100 Prozent LNG-Betrieb unter dem Konzept Green Cruising</p> | Taufe der LNG Hybrid Barge am 18.10.2014 | Inbetriebnahme der LNG Hybrid Barge mit AIDA Sol am 30.05.2015 | <p>Versorgung von AIDA Sol über die LNG Hybrid Barge während der Liegezeiten am Terminal Hamburg HafenCity in 2016</p> <p>Versorgung von AIDAprima mit LNG seit 07.05.2016 während der Liegezeiten in Hamburg, Southampton, Le Havre und Zeebrügge</p> <p>Installation von Dual-Fuel-Motoren auf den folgenden AIDA Neubauten (2017, 2019, 2021)</p> |

UMWELT

| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
|--|---|---|---|--|
| Verstärkter Einsatz von nachhaltigen Produkten | Verstärkter Einsatz von nachhaltigen Produkten, bspw. Möbel, Kleidung für Gäste und Mitarbeiter (Cradle 2 Cradle = C2C), Lebensmittel usw. | Kontinuierlicher Prozess Verlegung von C2C-Teppichen in Crew-Kabinen und an Land (AIDA Home) | Kontinuierlicher Prozess Beispiele: C2C-Druckpapier, Ozonreinigung von Perücken | Kontinuierlicher Prozess |
| CO ₂ -Kompensation | CO ₂ -Kompensation durch AIDA für alle Geschäftsreisen von AIDA Mitarbeitern mit Flugzeug oder Mietwagen CO ₂ -Kompensation von Kreuzfahrten als optionales Angebot für AIDA Gäste | AIDA Geschäftsreisen 2014 wurden CO ₂ -kompensiert Vorbereitungen zur Einführung der optionalen CO ₂ -Kompensation von Kreuzfahrten für AIDA Gäste | AIDA Geschäftsreisen 2015 wurden CO ₂ -kompensiert Einführung der optionalen CO ₂ -Kompensation von Kreuzfahrten für AIDA Gäste im März 2015 | Kontinuierliche Weiterführung der CO ₂ -Kompensation von AIDA Geschäftsreisen Einführung 2016 der optionalen CO ₂ -Kompensation von Flügen für AIDA Gäste |
| Effiziente IT- und Bürolösungen | Verstärkter Einsatz effizienter IT- und Bürolösungen (Drucker, Umstellung der IT-Clients, usw.) | Kontinuierlicher Prozess bspw. erste Umstellung auf virtuelle Clients | Kontinuierlicher Prozess Senkung des Stromverbrauchs vom Datenzentrum, trotz neuer Standorte, steigender Mitarbeiterzahl und nahezu einer Verdopplung von Applikationen und virtuellen Servern | Kontinuierlicher Prozess weitere Umstellung auf virtuelle Clients & Server Land/See |
| Verstärkte Digitalisierung | Verstärkte Digitalisierung zwecks Ressourceneinsparung an Bord und an Land (Papier und Toner) | Kontinuierlicher Prozess Installation von digitalen Fotostationen auf sechs Schiffen, Einführung von E-Magazine an Bord, Sign-Pads usw. | Kontinuierlicher Prozess Flottenweite Installation digitaler Fotostationen, Ausweitung digitaler Angebote, alte Toner und Resttonerbehälter wurden gesammelt und recycelt | Kontinuierlicher Prozess |



► 7.2 MITARBEITER

Unsere Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolges. Sie transportieren unser AIDA Lebensgefühl nach außen und begeistern unsere Gäste mit Kompetenz und herzlicher Gastlichkeit. Wir fördern das Engagement und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter durch umfangreiche Aus- und Weiterbildungsangebote, individuelle Entwicklungsmöglichkeiten, vielfältige Mitarbeiterleistungen und ein attraktives Arbeitsumfeld mit exzellenten Zukunftsperspektiven.

7.2.1. AIDA ALS ARBEITGEBER

AIDA Cruises bietet sowohl an Bord seiner Flotte als auch an Land attraktive Jobs für qualifizierte und motivierte Fach- und Führungskräfte. Die AIDA Values bilden den Grundpfeiler unserer Unternehmenskultur, die auf Vielfalt, Respekt, Leidenschaft und Vertrauen beruht. Wir sind überzeugt, dass nur ein zufriedener Mitarbeiter unseren Gästen mit dem sprichwörtlichen AIDA Lächeln begegnen kann. Dazu gehört einerseits ein attraktives Arbeitsumfeld, aber auch Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Wir bieten unseren Mitarbeitern vielfältige Karrierechancen und fördern ihre Talente mit passenden Schulungsangeboten zur beruflichen und persönlichen Weiterbildung.

Berufsfelder

Kaum eine Arbeitswelt ist so vielfältig und international wie die von AIDA Cruises. Aktuell beschäftigen wir 8.000 Mitarbeiter aus 40 Nationen, 7.000 davon an Bord unserer derzeit 11 Schiffe und 1.000 an unseren Standorten an Land. Alle unsere Mitarbeiter verbindet dabei ein Ziel: unseren Gästen an Bord von AIDA die schönste Zeit des Jahres zu bereiten, ihren Urlaub.

Als Deutschlands führendes Kreuzfahrtunternehmen bietet AIDA Cruises eine vielfältige und spannende Arbeitswelt, die über 200 unterschiedliche Berufe umfasst. Die Berufsfelder umfassen eine außergewöhnliche Bandbreite und reichen beispielsweise von Nautik und Schiffsbetriebstechnik über Hotellerie, Gastronomie und Gästebetreuung an Bord der AIDA Schiffe bis hin zu IT, Personalwesen, Sales, Marketing oder Finance an Land. Bei uns finden Fach- und Führungskräfte vielseitige Einstiegsmöglichkeiten und exzellente Karrierepers-

pektiven. Mit maßgeschneiderten Schulungsangeboten fördern wir darüber hinaus die berufliche und persönliche Weiterbildung unserer Mitarbeiter.

Für Jobs auf See und an Land bieten wir Bewerbern mit Veranstaltungen wie zum Beispiel unseren AIDA Bewerbertagen, den exklusiven AIDA Career Days sowie der Teilnahme auf Jobmessen, Recruiting Days einen Einblick in das Leben und Arbeiten an Bord und an Land.

Auszeichnungen als Arbeitgeber

Wir investieren kontinuierlich in die praxisnahe Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter und unterstützen motivierte Kollegen mit Potenzial bei ihrer persönlichen Karriereplanung. Dafür wurde AIDA Cruises unter anderem erneut vom internationalen Research-Unternehmen Top Employers Institute als „Top Arbeitgeber Deutschland 2016“ ausgezeichnet. Die jährlich durchgeführte Untersuchung analysiert weltweit führende Arbeitgeber. Bewertet wurden unter anderem die Angebote des

Unternehmens in den Bereichen Personalplanung, Training und Karriereplanung, Führungskräfteentwicklung, Compensations & Benefits sowie Unternehmenskultur.



Auch in der Ausbildung setzt AIDA seit Jahren höchste Maßstäbe. Dieses Engagement wurde durch die IHK zu Rostock mit der

Auszeichnung „TOP Ausbildungsbetrieb 2015“ bereits zum siebten Mal in Folge gewürdigt. Die IHK vergibt dieses Qualitätssiegel an Unternehmen aus der Region, die sich durch besondere Initiativen für Auszubildende, Kontinuität und Kreativität in der beruflichen Ausbildung auszeichnen.

Weitere Auszeichnungen wie z. B. Karrieremacher und Fair Company bestätigen unsere Arbeit für unsere Mitarbeiter. Wir sind stolz auf diese Auszeichnungen und nehmen sie als Ansporn für die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Personalmanagements.





**UNITED we are COLORFUL, we show RESPECT,
we have PASSION, we build TRUST –
for a SAFE and SUCCESSFUL future.**

Ich lebe **VIELFALT**

weil ich ...

- ... gern mit unterschiedlichen Menschen zusammenarbeite
- ... aufgeschlossen und umgänglich,
- ... neugierig und weltoffen bin

Ich zeige **RESPEKT**

indem ich ...

- ... jeden anerkenne und wertschätze
- ... jeden gleich und freundlich behandle
- ... mir die Zeit nehme, zuzuhören

Ich bin **LEIDENSCHAFTLICH**

weil ich ...

- ... Initiative ergreife und neue Ideen einbringe
- ... zielstrebig für den Erfolg arbeite
- ... für höchste Qualität und besten Service stehe
- ... mit meiner Begeisterung und Energie zu einer guten Atmosphäre beitrage

Ich schaffe **VERTRAUEN**

indem ich ...

- ... höchste Priorität auf Sicherheit lege
- ... offen kommuniziere
- ... verantwortungsbewusst, zuverlässig und professionell arbeite
- ... ständig dazulerne und anderen die Möglichkeit gebe, sich zu entwickeln

7.2.2. UNTERNEHMENSKULTUR

AIDA Values – Unsere Werte

Unsere Unternehmenskultur basiert auf vier tief verankerten Werten, unseren AIDA Values. Diese sind gegenseitiges Vertrauen, Leidenschaft für AIDA als Produkt, Respekt füreinander sowie die Vielfalt unserer Mitarbeiter. Unsere AIDA Values sind Ausdruck dessen, wofür AIDA steht, wie AIDA Mitarbeiter miteinander leben und arbeiten und wie wir unsere Vision und unsere Strategie in erfolgreiches Handeln umsetzen.

Werte müssen gelebt werden. Um sie nachhaltig zu verankern, werden sie in bestehende Instrumente integriert und regelmäßig gemessen.

Folgende Maßnahmen zur aktiven Umsetzung der Werte wurden bei AIDA 2015 durchgeführt bzw. sind fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur:

Führungskräfteworkshops & Trainings

Werte leben vom Vorbildverhalten der Führungskräfte und dadurch, dass sie im Berufsalltag von allen Mitarbeitern gelebt werden. Daher sind unsere AIDA Values ein wichtiger Bestandteil aller Führungskräfteworkshops und Trainings, sowohl an Bord unserer Schiffe wie auch an Land. Insbesondere unsere Führungskräfte werden in werte-orientiertem Handeln und Führen in beruflichen Alltags- sowie Stress-Situationen geschult und motiviert, die Werte durch ihre Rolle als Vorbild in den eigenen Teams fest zu etablieren.

Training Manager an Bord der AIDA Schiffe

An Bord der AIDA Schiffe ermöglichen derzeit insgesamt zehn Training Manager noch mehr Weiterbildungsmöglichkeiten für unserer Mitarbeiter auf See. Im Portfolio der Training Manager finden sich Service & Verkaufstraining, Führungs- und Soft Skill Seminare sowie Sprachtrainings für Deutsch und Englisch. Damit reagieren wir auf den Wunsch der Crew, die eigenen Sprachkenntnisse und Kompetenzen gezielt zu verbessern.

Mitarbeiter Awards

Mit dem „Seniority Award“ drücken wir unseren Respekt und unsere Wertschätzung für die Leistung langjähriger Mitarbeiter an Bord der Schiffe von AIDA Cruises aus und danken ihnen für ihre Loyalität und ihr Engagement. Herausragende Leistungen einzelner Mitarbeiter an Bord würdigen wir monatlich mit dem „Employee of the Month Award“. Mit dem „Ship of the Year Award“, der in drei Kategorien vergeben wird, zeichnen wir darüber hinaus einmal im Jahr die gesamte Crew eines Schiffes für ihre exzellente Performance in den Bereichen HESS (HESS = Health, Environment, Safety Security), RAAS (RAAS = Risk Advisory & Assurance Services) und Gästezufriedenheit aus. Seit 2015 bietet AIDA seinen Mitarbeitern mit dem neuen AIDA Intranet sowohl an Bord wie an Land eine innovative Informations- und Kommunikationsplattform, deren Erfolg maßgeblich an das Engagement der Redakteure geknüpft ist. Um ihre Leistung zu würdigen, verleihen wir monatlich den Intranet Award an besonders engagierte Redakteure.

AIDA Intranet

Eine offene Kommunikation und Transparenz sind wichtige Kriterien, um unsere Mitarbeiter zu informieren und zu motivieren. Mit dem neuen AIDA Intranet haben wir 2015 eine neue innovative und digitale interne Kommunikationsplattform eingeführt, die unseren Mitarbeitern an Land und an Bord ermöglicht, sich jederzeit und von überall über wichtige Neuigkeiten und Projekte aus dem Unternehmen, einzelner Fachbereiche sowie von Bord unserer Schiffe zu informieren. Der Zugriff ist auch über private mobile Endgeräte möglich, wovon insbesondere unsere Bordmitarbeiter profitieren. Mit dem neuen AIDA Intranet fördern wir nicht nur den Informationsaustausch, sondern wir unterstützen damit auch die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen sowie das bereichsübergreifendes Denken und Handeln unserer Mitarbeiter. Die erhöhte Transparenz trägt darüber hinaus zur gegenseitigen Wertschätzung unserer Fachabteilungen und Kollegen bei, da wir den Mitarbeitern die Möglichkeit geben, ihre großen und kleinen Projekte und Initiativen zu präsentieren. Ein wichtiger Bereich im neuen Intranet ist „AIDA4me“. Hier informieren wir unsere Mitarbeiter ausführlich über unsere Aus- und Weiterbildungsangebote und bieten umfassende Informationen rund um die Themen Karriereplanung und -entwicklung.

Um einen Ausgleich zum anspruchsvollen Arbeitsalltag bei AIDA Cruises zu finden und neue Energie tanken zu können, unterstützt AIDA Cruises seine Mitarbeiter auch dabei, Beruf mit Freizeit und Familie in Einklang zu bringen. Auf AIDA4me finden unsere Mitarbeiter umfassende Informationen zu unseren Angeboten zur Kinderbetreuung, zur Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden sowie weiteren attraktive Leistungen und Benefits.



7.2.3 ETHIK

Code of Business Conduct and Ethics

Alle AIDA Mitarbeiter werden mit dem Code of Business Conduct and Ethics vertraut gemacht und ausführlich dazu geschult. Im Rahmen eines modernen E-Learning-Schulungsprogrammes können AIDA Mitarbeiter, ob an Bord oder an Land, jederzeit und an jedem Ort die Schulung durchlaufen. Die Schulungsinhalte umfassen Themen wie den Verhaltens- und Ethikkodex, Antikorruption, Antitrust, Insiderhandel und den Umgang mit Mitarbeiterbeschwerden. Nahezu 100 Prozent unserer Mitarbeiter haben diese Schulung 2015 erfolgreich absolviert. Alle zwei Jahre ist jeder Mitarbeiter dazu verpflichtet sein Zertifikat zu erneuern.

Wir erwarten nicht nur von unseren Mitarbeitern, sondern auch von allen unseren Geschäfts- und Agenturpartnern, dass sie die Werte unseres unternehmerischen Handelns uneingeschränkt teilen und unterstützen. Die im Verhaltens- und Ethikkodex für Geschäftspartner (Business Partner Code of Conduct and Ethics) definierten Grundsätze dienen als Leitlinie für unsere gemeinsamen Geschäftsbeziehungen.

UNWTO Tourismus-Kodex

Bereits im November 2012 hat AIDA den Globalen Ethikkodex für Tourismus der Welttourismusorganisation UNWTO unterzeichnet. Damit verpflichten wir uns zu einem verantwortlichen und nachhaltigen Tourismus. Als Unterzeichner des Kodexes legt AIDA Cruises gegenüber der UNWTO regelmäßig Rechenschaft über die Einhaltung und Weiterentwicklung seiner Maßnahmen zur Förderung eines nachhaltigen Tourismus ab.

Bekenntnis zu Vielfalt

WE ARE COLORFUL. Das ist einer unserer geliebten Werte – an Bord wie auch an Land. Im weiteren Sinne steht COLORFUL für Vielfalt. Ohne diese Vielfalt wäre AIDA nicht so erfolgreich.

Wir sind weltoffen, haben ein hohes Qualitätsbewusstsein und sind fest davon überzeugt, dass unterschiedliche kulturelle Einflüsse uns bereichern. Voneinander Lernen ist bei AIDA kein bloßes Lippenbekenntnis, sondern ein fester Bestandteil unserer AIDA Values. Als multinationales Unternehmen mit Mitarbeitern aus mehr als 40 Nationen ist Vielfalt für uns natürlicher Bestandteil unseres Arbeitslebens – und eine große Bereicherung. Aus diesem Grund haben wir uns der Initiative „Charta der Vielfalt“ angeschlossen. Mit unserer Teilnahme bekennen wir uns ausdrücklich dazu, alle Mitarbeiter zu



respektieren – unabhängig von Geschlecht, ethnischer Herkunft, sexueller Orientierung, Weltanschauung oder Alter. Darüber hinaus achten wir die kulturellen Besonderheiten unserer Kollegen anderer Herkunftsländer und berücksichtigen ihre Bedürfnisse.

Fair Company

Entsprechend unserer AIDA Values leben wir ein Arbeitsklima der gegenseitigen Wertschätzung, unabhängig von Alter, Herkunft und Hierarchie. Wir haben uns der Initiative „Fair Company“ von karriere.de angeschlossen, denn Fairness gegenüber Praktikanten, Studierenden und Hochschulabsolventen ist für uns selbstverständlich. Seit 2010 tragen wir daher das Gütesiegel „Fair Company“.

Sollte ein Mitarbeiter eine Ungleichbehandlung bemerken, kann er sich an seinen Vorgesetzten, die Arbeitnehmervertretung oder eine Vertrauensperson wenden. Der Personalleiter, der dem Schiffsrat an Bord der Schiffe angehört, unterstützt die Personalarbeit an Bord und berät auch bei arbeitsrechtlichen Fragestellungen. Der Umgang mit Diskriminierung ist in unserem Code of Business Conduct and Ethics eindeutig geregelt. In solchen Fällen werden die Fachbereiche und die Personalabteilung umgehend informiert. Wir prüfen die gemeldeten Vorgänge gewissenhaft und ergreifen im Rahmen unserer Zero-Tolerance-Politik gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen. Im Jahr 2015 mussten keine Fälle von Diskriminierung durch den CFO gemeldet werden.

7.2.4 MITARBEITERGEWINNUNG

2015 haben rund 1,8 Millionen Deutsche eine Kreuzfahrt unternommen, mehr als 800.000 davon an Bord eines der 10 Schiffe der AIDA Flotte. In den kommenden Jahren wird AIDA Cruises vier Schiffe einer völlig neuen Generation in Dienst stellen und seine Kapazität verdoppeln.

Um unseren Wachstumskurs erfolgreich fortzusetzen, suchen wir bei AIDA qualifizierte und motivierte Fach- und Führungskräfte, die uns darin unterstützen, unseren Gästen einen unvergesslichen Urlaub an Bord unserer Flotte zu bereiten. Die Job-Familien von AIDA Cruises heißen „Marine“ und „Guest“ an Bord sowie „Business“ an Land. Wir bieten sowohl Fach- und Führungskräften als auch Berufseinsteigern attraktive Arbeitsbedingungen sowie spannende berufliche Herausforderungen und Karrieren in den Bereichen Schifffahrt und Technik, Gastronomie und Hotellerie, Wellness und Sport oder Tourismus und Betriebswirtschaft.

Für alle Jobfamilien wollen wir die besten Talente gewinnen. Dafür veranstalten wir deutschland- und österreichweit unsere Bewerbertage, präsentieren uns auf nationalen wie internationalen Karrieremessen und kooperieren eng mit verschiedenen Berufs-, Fach- und Hochschulen.

Bereits beim Bewerbungsprozess legt AIDA Cruises großen Wert auf einen engen Praxisbezug. So können inte-



ressierte Bewerber bei den exklusiven AIDA Career Days an Bord der modernen AIDA Flotte die Arbeitswelt auf einem AIDA Schiff hautnah erleben und vor Ort kennenlernen. Fachkräfte haben hier die Möglichkeit, ihr theoretisches Wissen und praktisches Können in den Bereichen Küche, Restaurant und Bar unter Beweis zu stellen. Außerdem gewinnen sie einen Einblick in das Leben und Arbeiten an Bord eines modernen Kreuzfahrtschiffs und erhalten Informationen zu den Mitarbeiter-Benefits. Crew-Mitglieder aus den jeweiligen Bereichen führen durch das Schiff und teilen Erfahrungen aus erster Hand mit. Persönliche Interviews und Fragerunden mit den Kollegen von Bord sowie Personalentscheidern runden das Programm ab. Wer überzeugt und das abschließende Auswahlverfahren besteht, erhält noch am selben Tag eine vertragliche Zusage und die Möglichkeit mit dem neuen schwimmenden Arbeitsplatz die schönsten Plätze der Welt zu bereisen.

Auch Künstlern bieten wir spannende Herausforderungen. Sie können ihr Talent und ihre Fähigkeiten bei unseren weltweiten Castings unter Beweis stellen.

Selbstverständlich sind wir als Arbeitgeber auch in ausgewählten sozialen Netzwerken wie Facebook XING und LinkedIn vertreten. Umfassende Informationen zu unseren Job-Familien, Stellen- und Ausbildungsangeboten sowie den jeweiligen Anforderungsprofilen erhalten Interessenten darüber hinaus auf unserer Karriereseite www.aida-jobs.de.

Damit sich Jobinteressenten noch umfassender, gezielter und auch von unterwegs über Karrierechancen bei AIDA informieren können, haben wir 2015 unser Karriereportal aida-jobs.de, einschließlich der optimierten Darstellung für mobile Endgeräte, aktualisiert und erweitert. Darüber hinaus haben wir unsere Präsenz als Arbeitgeber auf den Social Media Kanälen Facebook, XING und LinkedIn weiter ausgebaut. 2015 stieg die Anzahl der Fans unserer Facebook Karriereseite „AIDA Jobs“ auf 17.100. Hier posten wir neben vakanten Positionen auf See und an Land regelmäßig Wissenswertes rund um das Leben und Arbeiten bei AIDA.

Das Arbeiten in einem internationalen Team, die exzellenten Karriereperspektiven und die Möglichkeit mit seinem schwimmenden Arbeitsplatz die Welt zu bereisen sind neben dem individuellen Stellenprofil bedeutende Kriterien für unsere Attraktivität als Arbeitgeber.

AIDA ist ein weltweit agierendes Unternehmen und deshalb engagieren wir uns auch weltweit für den Mitarbeiternachwuchs: Wir arbeiten mit ausgewählten Trainingszentren auf den Philippinen sowie in Indien, Vietnam und Indonesien zusammen. Allein 2015 haben wir dort insgesamt 2.126 Mitarbeiter in 171 teilweise mehrwöchigen Trainingsprogrammen wie Neueinsteiger- und Professional Trainings sowie Sprach- und Führungskräfte trainings geschult.

2015 fanden diverse Recruiting Aktivitäten mit den Trainingscentern in den oben genannten Ländern sowie auf Mauritius statt. Darüber hinaus verstärkte AIDA Cruises auch seine Recruiting-Initiativen in Europa. Für 2016 ist eine Ausweitung unserer Recruiting-Initiativen auf die Türkei, Sri Lanka und China geplant.

7.2.5 AUS- UND WEITERBILDUNG

An unserem eigenen Aus- und Weiterbildungszentrum in Rostock, der AIDA Academy, bündeln wir Studien-, Trainings- und Schulungsprogramme unter einem Dach. So können der Know-how-Transfer gesichert werden und Erfahrungen aus dem Alltag an Bord in Innovationen aus der Wissenschaft einfließen. Die Themenfelder im Trainingsbereich: umfassen unter anderem fachspezifische Weiterbildungen, darunter auch HESS (HESS = Heath Environment, Safety, Security) Trainings, sowie Sprach-, Softskill- und Führungskräfte trainings.

Für sein exzellentes Ausbildungsprogramm erhielt AIDA Cruises 2015 zum wiederholten Male die Auszeichnung als Top Ausbildungsbetrieb.

Studium und Ausbildung

Um die besten Talente zu gewinnen und sie zielgerichtet für einen Job an Bord und an Land zu qualifizieren, bieten wir gemeinsam mit der Hochschule Wismar aktuell die drei Bachelor-Studiengänge Nautik, Schiffsbetriebstechnik und Schiffselektrotechnik an. Der Studiengang Schiffselektrotechnik an der Hochschule Wismar, der 2012 eingeführt wurde, wird dabei von AIDA Cruises mit einer Stiftungsprofessur unterstützt, um sicherzustellen, dass wir auch in Zukunft hochqualifizierte Elektroingenieure mit Wachbefähigung für unsere wachsende Flotte gewinnen können.



Unser Ausbildungskonzept ist ganzheitlich und international ausgerichtet und bildet damit den perfekten Grundstein für eine Karriere auf See. Die angebotenen Programme überzeugen mit einem hohen Praxisbezug und durch eine enge Vernetzung mit der Industrie. Internationale Experten und Dozenten aus Unternehmen bereichern das Know-how unserer Studenten. Ein Netzwerk von Kooperationsvereinbarungen mit der Zuliefer- und Kreuzfahrt-industrie sichert den praktischen Bezug und die hohe Qualität.

Studium und Berufsausbildung bei AIDA bedeutet, von Anfang an mitten drin zu sein, Arbeitsbereiche und Teamgeist des Unternehmens zu erleben und aufgenommen zu sein in die AIDA Crew. Unser erklärtes Ziel ist eine fundierte Ausbildung, die unseren Studenten & Auszubildenden erlaubt, interessante Herausforderungen und Chancen innerhalb des Unternehmens wahrzunehmen. Von Beginn an vermitteln wir umfassende Einblicke in die Unternehmensstruktur sowie die verschiedenen Aufgaben und Bereiche, die für die jeweilige Ausbildung in Frage kommen. So sind für unsere Studenten und Auszubildenden stets kompetente Ansprechpartner innerhalb unserer Crew an ihrer Seite, die ihre Ausbildung begleiten und unterstützen.

2015 nahmen zehn Nautiker, neun Schiffsbetriebstechniker und fünf Schiffselektrotechniker ihr Studium bei AIDA auf, unter ihnen sechs junge Frauen. Wer bei uns ein maritimes Studium zum Schiffsbetriebstechniker, Nautiker oder Schiffselektrotechniker absolviert, lernt das traditionelle Seemannsleben kennen. Ein mehrwöchiges

Praktikum an Bord des Segelschulschiffes „Großherzogin Elisabeth“, auch „Lissi“ genannt, ist nicht nur ein Erlebnis, es vermittelt auch Grundkenntnisse der Seefahrt und stärkt den Teamgeist. Als Tochterunternehmen der Carnival Corporation & plc nutzen wir Synergien innerhalb unserer Gruppe. So haben 2015 zum zweiten Mal auch achtzehn Kadetten von Carnival UK gemeinsam mit den vierundzwanzig AIDA Kadetten ihr seemännisches Training an Bord der „Lissi“ absolviert. Diese Kooperation stärkt den Austausch zukünftiger Mitarbeiter innerhalb der Carnival Gruppe und trägt zu einer vielfältigen und multinationalen Ausbildung bei. Auch in 2016 wollen wir dieses erfolgreiche Programm noch weiter ausbauen.

Im Dezember 2015 riefen wir das Cadet Enhancement Programm ins Leben. Dieses bietet jungen Kadetten und Absolventen innerhalb der Costa Group die Möglichkeit, sich im Rahmen eines vierwöchigen Blockseminars und Trainings im Simulationszentrum in Rostock, bestmöglich auf ihren ersten Einsatz als 3. Nautischer Offizier oder Junior Watch Keeper an Bord vorzubereiten. Das Pilottraining war ein voller Erfolg. Daher wird das Training im Rahmen des Cadet Enhancement Programms künftig zweimal jährlich angeboten.

Mit dem Deutschlandstipendium erhalten leistungsstarke und engagierte Studenten eine finanzielle Förderung und können sich somit erfolgreich auf ihre Hochschulbildung konzentrieren. AIDA Cruises beteiligte sich 2015 bereits zum vierten Mal an dem Projekt und fördert erneut zwei Studenten der Universität Rostock.

Seit 2012 bietet AIDA Cruises zudem ein Traineeprogramm im Hotelmanagement an. Nachdem die ersten erfolgreichen Absolventen bereits attraktive Positionen an Bord ausüben, gingen 2015 zwei weitere Jahrgänge unserer Hotelmanagement Trainees an Bord der AIDA Flotte. Darüber hinaus bilden wir jedes Jahr junge Menschen zum Kaufmann/Kauffrau Dialogmarketing in unserem Kundencenter aus. 2015 nahmen vier angehende Kaufleute für Dialogmarketing ihre Ausbildung im AIDA Kundencenter auf. Seit 2005 konnten wir bereits 20

jungen Menschen einen erfolgreichen Start ins Berufsleben ermöglichen und dieses Ausbildungsangebot ist seither ein fester Bestandteil des AIDA Kundencenters. Einige der ehemaligen Auszubildenden sind mittlerweile in erfolgreichen Positionen im AIDA Kundencenter oder bei AIDA Cruises angekommen.

2015 wurden die besten Auszubildenden durch die IHK zu Rostock geehrt. Die beste Auszubildende Mecklenburg-Vorpommerns für den Beruf Kaufleute für Dialog-

| ▶ AUS- UND WEITERBILDUNG DER MITARBEITER [G4-LA9] | | | | |
|---|---------------------|--------|------------------|--------|
| | 2014 | | | |
| | Bord-Mitarbeiter | | Land-Mitarbeiter | |
| | Anzahl* | Tage** | Anzahl* | Tage** |
| Gesamt | 21.801 | 42.388 | 750 | 1.568 |
| Nicht-EU | 13.081 | 25.432 | 0 | 0 |
| Offiziere/ Führungskräfte | 5.202 | 7.003 | 310 | 563 |
| Crew/ Mitarbeiter | 16.599 | 35.385 | 440 | 1.005 |
| | nach Geschlecht | | | |
| Weiblich | 6.284 | 8.019 | 436 | 931 |
| Männlich | 15.517 | 34.369 | 314 | 637 |
| Total | 21.801 | 42.388 | 750 | 1.568 |
| | Anzahl der Seminare | | | |
| An Bord | 1.929 | | | |
| An Land | 673 | | | |
| Nicht-EU | 139 | | | |

| | 2015 | | | |
|--------------------------------------|---------------------|--------|------------------|--------|
| | Bord-Mitarbeiter | | Land-Mitarbeiter | |
| | Anzahl* | Tage** | Anzahl* | Tage** |
| Gesamt | 31.815 | 46.316 | 2.268 | 3.978 |
| Nicht-EU | 20.221 | 33.491 | 0 | 0 |
| Offiziere/ Führungskräfte | 5.313 | 7.353 | 519 | 758 |
| Crew/ Mitarbeiter | 26.502 | 38.963 | 1.749 | 3.220 |
| | nach Geschlecht | | | |
| Weiblich | 9.169 | 9.856 | 1.490 | 2.463 |
| Männlich | 22.646 | 36.460 | 778 | 1.515 |
| Total | 31.815 | 46.316 | 2.268 | 3.978 |
| | Anzahl der Seminare | | | |
| An Bord | 3.100 | | | |
| An Land | 836 | | | |
| Nicht-EU | 171 | | | |

Steigerung der Aus- und Weiterbildungszahlen von 2015 gegenüber 2014 aufgrund der Einbeziehung der Mitarbeiter der Carnival Maritime GmbH und des AIDA Kundencenters in die Schulungsmaßnahmen (Onlinekurse sind nicht enthalten).

* Teilnahme inklusive Mehrfachteilnahme

** Ein Trainingstag gerechnet mit 8 Stunden

marketing wurde im AIDA Kundencenter ausgebildet. Das AIDA Kundencenter erhielt den Preis als Ausbildungsstätte 2015 für zehn Jahre sehr guter Ausbildung.

Für sein exzellentes Ausbildungsprogramm wurde AIDA Cruises 2015 erneut als Top Ausbildungsbetrieb ausgezeichnet. Darauf sind wir stolz und nehmen dies als Ansporn, auch in Zukunft attraktive Aus- und Weiterbildungsprogramme anzubieten, um jungen Menschen einen erfolgreichen Start ins Berufsleben zu ermöglichen.

Maritimes Simulations- und Trainings Zentrum

In den Räumlichkeiten der AIDA Academy am Neuen Markt in Rostock steht unser maritimes Simulationszentrum für nautische und technische Offiziere und Führungskräfte, das sich auf über 200 Quadratmeter erstreckt. Hier trainieren Führungs- und Nachwuchskräfte regelmäßig die Beherrschung der Verfahren sicherer Schiffsführung und des technischen Schiffsbetriebs. Diese Trainings gehen weit über die Forderungen internationaler Sicherheitsstandards hinaus.

Beim Training auf der Full-Mission Bridge können auf den 220 Grad Panoramabildschirmen Manöver unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie beispielsweise Seegang, Wind, Strömung, verschiedener Sichtverhältnisse oder Niederschlag 1:1 simuliert werden. Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises, unter anderem in den Häfen Hamburg, Bangkok und Singapur, aber auch in vielbefahrenen Gebieten wie der Kadettrinne, dem Ärmelkanal oder dem Bosphorus.

Auf dem Brückensimulator führen wir Geräte- und Systemschulungen sowie Trainings für neue Offiziere und Studenten durch. Im Maschinenraum-Simulator werden der Betrieb der Maschinenanlagen sowie Notfallszenarien simuliert und in Team- bzw. Einzelübungen trainiert.

Seit November 2013 ist die Brückensimulation mit dem Maschinensimulator gekoppelt. Damit haben wir eine innovative und realitätsnahe Trainingsumgebung geschaffen, die es uns ermöglicht, nun noch komplexere Sicherheitsübungen unter besonders realistischen Bedingungen durchzuführen.

Seit 2014 wird unsere Crew zudem bereits für den Betrieb des ersten Schiffes unserer neuen AIDA Schiffsgeneration, AIDAprima, trainiert, die im März 2016 in Dienst gestellt wurde. Eine der Besonderheiten von AIDAprima sind ihre Azipod-Antriebe. Der Antrieb liegt hierbei in einer strömungsgünstigen Gondel und ist um 360 Grad um die Hochachse drehbar. Für die Bedienung dieses Antriebssystems haben wir 2014 gemeinsam mit

dem Hersteller dieses Antriebssystems ein spezielles Azipod-Schulungsprogramm eingeführt.

2015 haben wir unser Simulations- und Trainingscenter weiter ausgebaut, um die Trainingskapazitäten auszuweiten. Im November 2015 wurde ein zweiter Full Mission Bridge Brückensimulator ergänzt. Neben den Führungskräften von AIDA werden künftig auch verstärkt Kapitäne und Offiziere von Costa nautische und technische Trainings in Rostock absolvieren. Der offene Erfahrungsaustausch und die intensive Zusammenarbeit mit unseren Kollegen von Costa bieten große Vorteile. Die Crews lernen mit- und voneinander, um jederzeit die Sicherheit unserer Crew und Gäste sowie einen sicheren und reibungslosen Schiffsbetrieb sicherzustellen.

E-Learning und Schulungen

Neben Präsenztrainings, Simulationen und Workshops qualifizieren wir unsere Mitarbeiter auch mit modernen Methoden wie Blended Learning und E-Learning weiter. Dazu gehört auch das webbasierte Learning Management System AIDA Expert: Damit können unsere Mitarbeiter rund um die Uhr und an jedem beliebigen Ort mit Internetzugang selbstbestimmt lernen. Der Trainingskatalog umfasst alle bei AIDA angebotenen Kurse sowie mobile Lerneinheiten zu Arbeitsschutz und -sicherheit, Führungsstandards, Datenschutz sowie Fach- und Softskill-Schulungen. Unser Ziel ist es, das Online-Training so praxisnah wie möglich zu gestalten. Daher entwickeln wir fortlaufend AIDA spezifische Programme, die exakt auf die unterschiedlichen Aufgabenprofile an Bord zugeschnitten sind. So gehören auch Spezialmodule zu den Trainingsinhalten, Ethic & Compliance-Kurse sowie Deutsch-, Italienisch- und Englischkurse. 2015 haben wir die zielgruppenspezifischen Angebote an Fachtrainings, E-Learnings, Führungstrainings oder auch Sprachtests stetig erweitert.

Darüber hinaus waren 2015 zehn Training Manager an Bord unserer Flotte tätig, die unsere Crew sowohl in fachlichen Bereichen schulen als auch Führungskräfte- und Softskill-Trainings sowie Sprachkurse in Deutsch und Englisch durchführen.

Die Zahl der Schulungen landseitiger Mitarbeiter konnten wir 2015 weiter erhöhen.

Zu unserem Qualitätsanspruch gehört auch der Fokus auf Sicherheit: Daher schulen und qualifizieren wir unsere Mitarbeiter kontinuierlich und von Anfang an. Wir haben dafür ein ganzheitliches Schulungskonzept entwickelt: HESS – spricht: Health und Hygiene, Environment, Safety, Security. Die Programme finden an der AIDA Academy, bei MSTC Rostock, an Bord sowie bei ausgewähl-

ten Bildungspartnern statt. Im Jahr 2015 führten unsere sechs HESS Travelling Trainer allein 6.916 Schulungen für Mitarbeiter an Bord durch. Grundsätzlich erhalten alle Mitarbeiter umfassende Einweisungs- und Auffrischungstrainings in allen HESS-Kategorien.

2015 haben wir die Zahl der Trainingsteilnehmer gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt. Unsere Training Manager alleine haben 17.431 Teilnehmer geschult und unsere Online Schulungen wurden von 18.505 Teilnehmern besucht.

Einstieg und Orientierung

Neue Mitarbeiter haben viele Fragen und eine interessante Aufgabe zu bewältigen. Um die Einarbeitung zu erleichtern, erhalten unsere Mitarbeiter zum Einstieg wichtige Informationen zu den Werten, der Nachhaltigkeitsstrategie, der Vielfältigkeit der Mitarbeiter und viele weitere wissenswerte Fakten. In den Abteilungen selbst stehen Kollegen als Ansprechpartner zur Verfügung.

Jeweils an den ersten Tagen jedes Monats finden in unseren Büros in Rostock und Hamburg Onboarding Trainings statt. In diesem Onboarding Training erhalten alle

neuen Mitarbeiter erste Einblicke in die Produktvielfalt der Costa Group. Die Marken AIDA, Costa und Costa Asia, die Firmenphilosophie, die Organisationsstrukturen und relevante Systeme & Abläufe werden hier vorgestellt.

7.2.6 MITARBEITERENTWICKLUNG

Bei AIDA Cruises haben Mitarbeiter die Chance Ihre Potenziale entsprechend Ihrer Fähigkeiten zu entfalten und zu wachsen. Mit verschiedenen Tools und Weiterbildungsmöglichkeiten unterstützen wir unsere Mitarbeiter bei Ihrer beruflichen Entwicklung.

Das AIDA Kompetenzmodell

Aus unseren vier AIDA Werten leiten sich Verhaltensformen ab, die für alle Mitarbeiter gültig sind. Unsere Führungskräfte übernehmen dabei eine Vorbildfunktion und zusätzlich die Verantwortung, eine Atmosphäre zu schaffen, in der diese Verhaltensformen gelebt werden.

Werte und Verantwortung

Im Zentrum stehen unsere vier AIDA Werte, sie sind die Basis unseres Handelns auf allen Ebenen und in allen Bereichen. Aus diesen Werten leitet sich für uns alle ein Verständnis für den Umgang miteinander ab. Unsere Führungskräfte übernehmen dabei eine Vorbildfunktion und zusätzlich die Verantwortung, eine Atmosphäre zu schaffen, in der diese Werte gelebt werden.

Ich schaffe VERTRAUEN, indem ich ...

- ... als Führungskraft ...
- ... als Vorbild agiere
- ... authentisch bin
- ... Aufgaben verständlich formuliere
- ... Sicherheit gebe und unterstütze



Ich zeige RESPEKT, indem ich ...

- ... als Führungskraft ...
- ... zu meinem Wort stehe
- ... immer ansprechbar bin und zuhöre
- ... relevante Informationen teile
- ... individuelles Feedback gebe



Ich bin LEIDENSCHAFTLICH, weil ich ...

- ... als Führungskraft ...
- ... motiviere
- ... Impulse für Ideen gebe
- ... zukunftsweisende Ziele setze
- ... Erfolge mit meinem Team teile



Ich liebe VIELFALT, weil ich ...

- ... als Führungskraft ...
- ... Teil der kulturellen Vielfalt bin
- ... Talente erkenne und fördere
- ... reflektiere und mich weiterentwickle
- ... meine Erfahrungen einbringe



Die Leitsätze unserer Führungskräfte sind:

TRUST: Ich schaffe Vertrauen, indem ich...

PASSION: Ich bin leidenschaftlich, weil ich...

COLORFUL: Ich lebe Vielfalt, weil ich...

RESPECT: Ich zeige Respekt, in dem ich...

Ein gutes Gespräch ist die Grundlage für eine offene, vertrauensvolle und zielorientierte Zusammenarbeit. Daher ist es wichtig, dass sich unsere Mitarbeiter und Führungskräfte in regelmäßigen Gesprächen gemeinsam über Strategien, Ziele und die individuelle Leistung und Entwicklung austauschen. Dazu gibt es bei AIDA einen transparenten Ablauf der Mitarbeitergespräche.

Die wichtigsten Anforderungen an unsere Mitarbeiter und Führungskräfte haben wir in unserem Kompetenzmodell definiert. Es beschreibt, welche Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen wir voraussetzen. Das Modell ist zugleich der rote Faden für Beurteilungs- und Entwicklungsmaßnahmen.

Talentmanagement

Talentmanagement und kontinuierliches Training haben bei AIDA Cruises eine hohe Priorität. Daher widmen wir uns intensiv der Förderung unserer Nachwuchskräfte und Potenzialträger. Unser Talentmanagement ist ein Prozess, der mit der Identifikation unserer Talente beginnt und sich mit ihrer gezielten Förderung und Weiterentwicklung fortsetzt.

Talente erkennen

Die HR Roundtables sind ein regelmäßiges Treffen von Führungskräften und HR Managern. Innerhalb dieses Gremiums tauschen sich Führungskräfte aus. Auf Basis der individuellen Leistung eines Mitarbeiters, die über das in 2015 neu eingeführte Performance Management System erfasst wird, werden Entwicklungsmaßnahmen abgeleitet und Leistungsträger für den Talent-Pool identifiziert. Somit bilden die HR Roundtables die Basis für eine systematische Mitarbeiterförderung und sichert eine gleichbleibend hohe Qualität der Personalentwicklung.

Talente fördern

Die Förderung und Weiterentwicklung der Potenzialträger hat bei AIDA einen sehr hohen Stellenwert. Unsere

Unser Kompetenzmodell

Die wichtigsten Anforderungen an unsere Mitarbeiter, insbesondere an Führungskräfte, haben wir in unserem Kompetenzmodell definiert. Es beschreibt, welche Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen wir voraussetzen. Das Modell ist zugleich der rote Faden für Beurteilungs- und Entwicklungsmaßnahmen.

| Kernkompetenzen | Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ... |
|-------------------------------------|---|
| UNTERNEHMERISCHES DENKEN | <ul style="list-style-type: none"> denkt strategisch verfügt über eine breit angelegte und vorausschauende Herangehensweise behält finanzielle Ergebnisse im Blick |
| ERGEBNISORIENTIERUNG | <ul style="list-style-type: none"> fühlt sich für Ergebnisse verantwortlich denkt und handelt proaktiv trifft eigenverantwortliche Entscheidungen plant die Arbeit und stellt sicher, dass bestmögliche Ergebnisse erzielt werden |
| MITARBEITERFÜHRUNG- UND ENTWICKLUNG | <ul style="list-style-type: none"> führt zielorientiert seine Mitarbeiter motiviert sie und stärkt ihr Engagement erkennt Talente, fördert die Entwicklung der Mitarbeiter |
| H.E.S.S. | <ul style="list-style-type: none"> ist für sein Handeln verantwortlich denkt und handelt sicherheitsorientiert respektiert Regeln fördert Nachhaltigkeit |
| INNOVATION | <ul style="list-style-type: none"> denkt mit und hinterfragt engagiert sich bringt Ideen ein und setzt neue Ideen um |
| SERVICE UND QUALITÄT | <ul style="list-style-type: none"> stellt unsere Gäste und interne Kunden in den Mittelpunkt denkt und handelt service- und qualitätsorientiert sorgt dafür, dass Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden |
| VERÄNDERUNGSBEREITSCHAFT | <ul style="list-style-type: none"> ist offen für Neues unterstützt unternehmenswichtige Veränderungen reagiert positiv auf neue Entwicklungen nutzt die damit verbundenen Chancen |
| KOOPERATION | <ul style="list-style-type: none"> kommuniziert offen und effektiv baut Netzwerke auf wirkt integrierend wahrt und respektiert die die Vielfalt im Umgang mit Anderen |
| ETHIK | <ul style="list-style-type: none"> achtet und befolgt unseren Ethikcode und die AIDA Werte |



vielfältigen Trainingsmöglichkeiten innerhalb des Unternehmens, an der AIDA Academy oder bei einem unserer externen Trainingspartner werden von unseren Mitarbeitern sehr gut angenommen. AIDA Cruises entwickelt seine Führungskräfte im Rahmen eines mehrstufigen Leadership Programmes.

Talente entwickeln

Talente erkennen und fördern geht einher mit der Entwicklung von Talenten. Mentoring ist ein fester Bestandteil unseres Talent Managements. Neue Führungskräfte sowie Leistungs- und Potenzialträger werden im Rahmen von Mentoring Programmen bei AIDA Cruises von erfahrenen Führungskräften über einen festen Zeitraum hinweg begleitet und unterstützt. Die Arbeit als Mentor bei AIDA erfolgt freiwillig und bietet sowohl uns als Unternehmen wie auch unseren Mitarbeitern viele Vorteile. Dazu gehören unter anderem:

- Bereichsübergreifende Förderung & Weiterentwicklung von Potenzialträgern
- Gezielte Förderung qualifizierter Mitarbeiter in ihrer beruflichen Entwicklung
- Förderung der Lernkultur & internes Wissensmanagement
- Förderung der bereichsübergreifenden Kommunikation
- Begleitung von Veränderungsprozessen

7.2.7 WORK-LIFE-BALANCE

Eine gesunde Work-Life-Balance ist unerlässlich, um die Motivation und Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern und zu erhalten. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter daher gezielt mit umfangreichen Angeboten, um Beruf, Familie und Freizeit im Gleichgewicht zu halten. Sowohl an Land als auch an Bord können unsere Mitarbeiter viele AIDA Angebote nutzen, um einen Ausgleich zum Berufsalltag zu finden.

Im Jahr 2015 haben wir unser Work-Life Balance Programm unter dem Schlagwort „Wellbeing“ bei AIDA auf neue Beine gestellt. Es umfasst insgesamt vier Bereiche: motivierendes Arbeiten (Work), Gesundheit (Health), Mitarbeiterleistungen (Benefits) und Familie (Family).

Angebote für Mitarbeiter an Land

Work – motivierendes Arbeiten

Die Arbeit unserer Mitarbeiter ist interessant und anspruchsvoll, erfordert viel Engagement, Konzentration und Leidenschaft. Motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolgs. Daher bieten wir ihnen ein modernes und abwechslungsreiches Arbeitsumfeld und achten auf ihre Bedürfnisse.

Zu unseren Angeboten für Mitarbeiter an Land zählen unter anderem:

- Onlinebasierter Dienstreisen-Service
- Nutzung von Poolfahrzeugen
- Allgemeine Services rund ums Büro
- Mitarbeiterrestaurant
- Kostenfreie Heißgetränke und frische Früchte
- Einladungen zu Firmen-Events
- Angebote zur betrieblichen und privaten Altersvorsorge

Benefits – Vorteile genießen

Unsere Mitarbeiter genießen sowohl beruflich wie auch privat Viele Vorteile.

Zu unseren Angeboten für Mitarbeiter an Land zählen unter anderem:

- Vergünstigungen für private Urlaubsreisen
- Ermäßigungen bei diversen Firmen
- Vergünstigungen rund ums Auto
- Poolfahräder zur privaten Nutzung

HEALTH – Balance halten

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter liegt uns am Herzen. Wir unterstützen die Gesundheit und Fitness unserer Mitarbeiter mit einer Vielzahl an Angeboten.

Unsere Mitarbeitern an Land profitieren von:

- Vergünstigten Angeboten in verschiedenen Fitness Clubs
- Betrieblicher Gesundheitsvorsorge
- Sportangeboten für die Freizeit
- Verschiedene Sportmöglichkeiten im Team (z. B. AIDA Volleyballteam, AIDA Drachenbootteam etc.)

Wir informieren über die Vorzüge eines aktiven und gesunden Lebensstils und schaffen Anreize für Regeneration und Bewegung. Dazu gehört auch der jährlich stattfindende Gesundheitstag. Unser Vorsorgeangebot umfasst darüber hinaus die betriebsärztliche Untersuchung und Gripeschutzimpfungen.



FAMILY - Bedürfnisse verstehen

Arbeit ist wichtig, aber nicht alles. Familienfreundlichkeit wird bei AIDA großgeschrieben. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, Arbeit und Familie unter einen Hut zu bekommen.

Unseren Mitarbeitern an Land bieten wir unter anderem:

- Unterstützung mit hilfreichen Informationen bei der Familiengründung
- Kooperationen mit Kindergärten und Belegplätze
- Familien-Events
- Kinderbetreuung bei beruflichen und privaten Anlässen für die ganze Familie
- Ferienangebote für Kinder

Angebote für Mitarbeiter an Bord

Für Mitarbeiter an Bord gibt es seit 10 Jahren den AIDA Crew Day sowie weitere Crew-Veranstaltungen. Als Anerkennung für außergewöhnliche Leistungen zeichnen wir monatlich Crewmitglieder an Bord im Rahmen unseres „Employee of the Month“ Programmes aus. Diese Anerkennung ist mit einer finanziellen Prämie verbunden.

Als AIDA Crewmitglied arbeitet man in einem internationalen Team an Bord einer der modernsten Kreuzfahrtschiffe der Welt. Unsere Schiffe fahren unter europäischer Flagge und dementsprechend erhalten unsere Mitarbeiter eine umfassende soziale Absicherung (Arbeitslosen-, Renten-, Kranken- und Unfallversicherung). Als einziger globaler Wirtschaftszweig verfügt die Seefahrt über verbindliche Arbeits- und Sozialstandards für alle Seeleute weltweit.

Zu den Leistungen für unsere Mitarbeiter an Bord zählen: Freie Kost und Logis, kostenfreie Bereitstellung von Uniform, Bettwäsche und Handtüchern, wöchentliche Kabinenreinigung sowie vielfältige Freizeitmöglichkeiten an Bord wie Crew Sauna, Crew Bar, Fitness-Studio, Zugang zu und Nutzung von Einrichtungen im Gästebereich, Internet an Bord, Fernsehen auf Kabine, Telefon, Bücher und Filme. In ihrer Freizeit können unsere Mitarbeiter darüber hinaus auf Landgängen die schönsten Orte der Welt kennenlernen.

ZIELERREICHUNG MITARBEITER

CARNIVAL CORPORATION & PLC – Nachhaltigkeitsziele der Carnival Gruppe

| ZIEL | SICHERHEIT |
|------|--|
| #7 | Unser Ziel ist eine Quote von null Arbeitsunfällen. Wir verpflichten uns zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste, Mitarbeiter und aller anderen, die für uns arbeiten. |
| ZIEL | ARBEIT & SOZIALES |
| #8 | Kontinuierlicher Ausbau eines diversifizierten Personalbestandes, Förderung eines angenehmen Arbeitsumfeldes sowie von beruflichen Weiterentwicklungschancen, um das Engagement der Mitarbeiter weiter zu fördern. |
| #9 | Weiterentwicklung und Implementierung von Prozessen zur Einhaltung des Ethik- und Verhaltenskodexes für Lieferanten von Carnival Corporation & plc. |
| #10 | Weiterführung der Initiativen und Partnerschaften zur Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen, die sich auf lokaler und globaler Ebene zum Wohle der Gesellschaft engagieren. |

AIDA CRUISES – Nachhaltigkeitsziele & Maßnahmen

SICHERHEIT & GESUNDHEIT

| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
|--|--|---|---|--|
| AIDA zu Carn.Corp. Ziel #7 | Verbindliche HESS-Schulungen für alle Mitarbeiter HESS-Inhalte flächendeckend in Trainingsprogramme integrieren | Unterstützung bei der Entwicklung neuer Carnival Corporation HESS Standards | Implementierung der Carnival HESS Trainingsstandards | Kontinuierlicher Prozess Implementierung weiterer Carnival HESS Trainingsstandards |
| AIDA zu Carn.Corp. Ziel #7 | Konsequente Umsetzung von Arbeitsschutz- und Arbeitssicherheitsmaßnahmen | Kontinuierlicher Prozess | Kontinuierlicher Prozess | Kontinuierlicher Prozess |
| Verbesserte Managementsysteme, welche die spezifischen Anforderungen der Kreuzfahrtbranche berücksichtigen | Entwicklung eines gruppenweiten und speziell angepassten Managementsystems innerhalb der Carnival-Gruppe, das die ISO-Anforderungen erfüllt und übertrifft | In Bearbeitung | Implementierung der neuen Carnival-Standards im Jahr 2015 mit knapp 400 Prozessen (96 % Erfüllungsgrad) | Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, Erfüllung von 100 % der Prozesse der Carnival-Standards |

| ARBEIT | | | | |
|--|--|---|---|---|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| Positionierung als attraktiver Arbeitgeber | <p>Kontinuierliche Maßnahmen zur Stärkung und Positionierung der Arbeitgebermarke zur Steigerung der Mitarbeitergewinnung,</p> <p>z. B. durch umfangreiche Einblicke in die Arbeitsbereiche für Bewerber über Internet, Messen, Social Media, internationale und nationale Career Days, Vorträge und Kooperationen</p> | <p>AIDA Employer of Choice (Auszeichnung als Top-Arbeitgeber 2014 und bester Arbeitgeber im Tourismus 2014 durch Focus)</p> <p>Optimierter Service für Bewerber, bspw.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neugestaltung des Portals aida-jobs.de - vereinfachter Bewerbungsablauf - erhöhte Anzahl von Bewerbungen | <p>Verstärktes internes und externes Employer Branding, bspw. durch neue Recruiting-Imagekampagnen</p> <p>Auszeichnungen „Top Arbeitgeber 2015“</p> <p>Zertifizierungen MLC und STCW und weitere flaggenstaatliche Vorschriften</p> <p>Weiterentwicklung aida-jobs.de</p> | <p>Auszeichnungen als Top Arbeitgeber</p> <p>Weiterentwicklung des AIDA Karriereportals und der Social Media Aktivitäten</p> |
| Bewahrung und Weiterentwicklung unserer Unternehmenskultur | <p>Verankerung der Unternehmens- und Ethikwerte in die tägliche Arbeit im internationalen Umfeld</p> <p>Förderung des interkulturellen Verständnisses</p> | Workshops: wertorientierte Führung | <p>Onlinebasierte und individuelle Trainings und Workshops zum Verständnis und Leben der Unternehmens- und Ethikwerte</p> <p>Revitalisierung eines wertorientierten Leadership Models „Leading@AIDA“</p> <p>Interkulturelle Online Trainings & Workshops an Bord</p> | <p>Weiterführung von Value Workshops und wertorientierten Leadership Programmen</p> <p>Revitalisierung der AIDA Service Kampagne</p> <p>Interkulturelle Workshops & Teambuildings zur Integrationsunterstützung</p> |



| ARBEIT | | | | |
|-------------------------------|---|--|---|---|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| Ausbau der Nachwuchsförderung | <p>Angebot von hochwertigen und anerkannten Ausbildungs- und Studiengängen</p> <p>Umfassende Führungs- und Nachwuchstrainings</p> | <p>Formalisierung von internen Förderungen für die Offizierslaufbahn</p> <p>Weiterentwicklung der technischen Studiengänge</p> <p>Internationalisierung der Ausbildung</p> | <p>Überleitung der Studenten in den neuen Studiengang Schiffselektrotechnik</p> <p>Ausarbeitung einer einjährigen Ausbildung zum Offiziers-Assistent Elektrotechnik (ETOA)</p> <p>Auszeichnung „Fair Company“</p> <p>Ausbau des Kadettentrainings</p> <p>IHK Auszeichnung für 10 Jahre erfolgreiche Ausbildung zum Kaufmann/-frau Dialogmarketing im AIDA Kundencenter</p> <p>Werteorientierte Nachwuchsführungs- und Führungskräfteprogramme</p> | <p>Stiftungsprofessur für Studiengang Schiffselektrotechnik (Hochschule Wismar)</p> <p>Wiedereinführung der Kooperation mit der HSBA für die Förderung dualer Studenten</p> <p>Einführung der Ausbildung zum Tourismuskaufmann/-kauffrau</p> <p>Erweiterung der Talent Management Programme zur Identifikation und Förderung von Potenzialträgern</p> <p>Sprachkonzept nach europäischen Referenzrahmen zur Förderung internationaler Karrierechancen</p> |





► 7.3 GÄSTE

Bester Service und höchste Sicherheit sind nur zwei unserer Ansprüche an eine unvergessliche AIDA Reise. Damit unsere Reisen auch in Zukunft ein Erlebnis bleiben, haben wir die Nachhaltigkeit stets im Blick.

7.3.1 SERVICE

Das ganz besondere Service-Credo der AIDA Mitarbeiter spüren unsere Gäste bei jeder Gelegenheit. Wir freuen uns über die vielen positiven Rückmeldungen, die wir direkt an Bord, per Post, über die sozialen Netzwerke oder auch von externen Institutionen erhalten. 2015 wurden wir bereits zum fünften Mal als Service-Champion für den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice ausgezeichnet.



AIDA Club

Unsere Gäste sind uns wichtig und deshalb bieten wir ihnen mit dem AIDA Club besondere Vorteile. Bislang konnten Gäste, die innerhalb der vergangenen 5 Jahre mindestens 10 Tage an Bord von AIDA verbracht hatten, Mitglied im AIDA Club werden.

Zum 1. Oktober 2015 haben wir den neuen AIDA Club ins Leben gerufen, der allen Mitgliedern schon ab der ersten AIDA Reise exklusive Vorteile und Vergünstigungen bietet - zum Beispiel in Form von Gutscheinen und Internetpaketen sowie Angeboten im AIDA Online-Shop. Mit dem Start des neuen AIDA Clubs sammeln unsere Mitglieder jetzt mit jedem AIDA Urlaub wertvolle „Seemeilen“, die ihnen nach der Reise gutgeschrieben werden. Diese errechnen sich erstmals aus der Reisedauer, dem Preistarif und der Kabinenkategorie. Neben den bisherigen Clubstufen Blau, Rot, Gelb und Grün haben wir die neue Clubstufe Gold eingeführt, um unseren Gästen mit den meisten Seemeilen eine besondere Wertschätzung entgegenzubringen und Exklusivität zu bieten. Zudem können unsere Gäste ab einem Alter von 16 Jahren „Seemeilen“ sammeln und die Vorteile sowie Vergünstigungen für Teens genießen.

Im Clubportal kann man sich das ganze Jahr lang unter anderem über seinen Clubstatus und die damit verbundenen Vorteile informieren. Je nach Clubstufe reicht die Palette von speziellen Clubtreffen über kostenfreie Angebote bis hin zu Bordguthaben oder kulinarischen Highlights. Unsere Clubtreffen an Bord bieten den Mitgliedern die Möglichkeit mit der Crew abseits des Tagesgeschäftes ins Gespräch zu kommen. Darüber hinaus beteiligen wir unsere Clubmitglieder auch aktiv an AIDA Aktionen im Rahmen des Clubprogramms. Außerdem beziehen wir die Wünsche unserer Gäste in unsere Produktgestaltung mit ein.

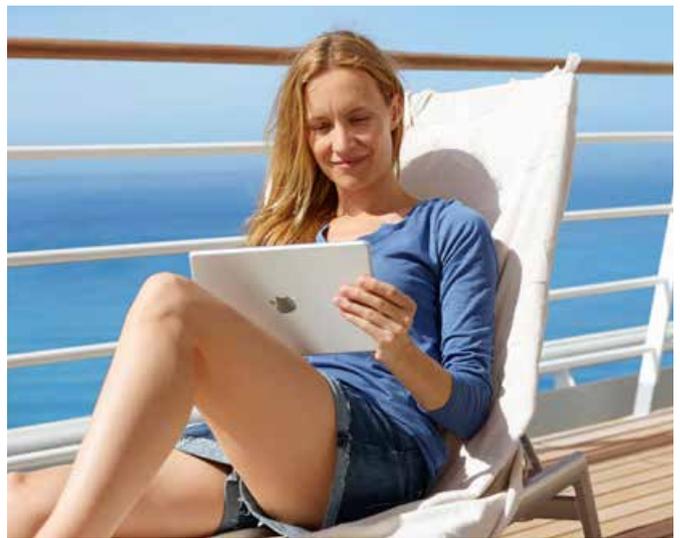
Clubmitglieder der Stufen Grün und Gold werden regelmäßig zu landseitigen Events und maritimen Festen eingeladen. 2015 lud der AIDA Club beispielsweise zum Hafengeburtstag Hamburg ein und verlost zudem über den Clubnewsletter 60 Karten für je zwei Personen für ein AIDA Gourmet Event im Raum Köln/Düsseldorf.

2015 haben wir darüber hinaus erstmals Clubbotschafter berufen. Die amtierenden drei Clubbotschafter wurden aus über 100 Bewerbern per Live-Voting gewählt. Sie werden ein Jahr lang das Amt vertreten und stellvertretend für hunderttausende AIDA Fans als Online-Blogger in Texten, Videos und Fotos über Neues, Interessantes und Originelles aus der AIDA Urlaubswelt und von tollen AIDA Events berichten.

Dialog online

Mit unserer Präsenz in den Social Media Kanälen Facebook, Twitter, YouTube und Google+ sowie der AIDA Weblounge bieten wir unseren Gästen interaktive Möglichkeiten, sich über AIDA auszutauschen. Davon profitiert nicht nur der Dialog innerhalb der Communities, sondern auch wir selbst. Auf diese Weise bekommen wir täglich ein offenes Feedback und können genauso einfach und unkompliziert mit unseren Gästen in Kontakt treten wie diese mit uns.

2015 ist die Zahl unserer Fans bei Facebook von 835.000 auf 950.000 gewachsen. Ende Januar 2016 haben wir schließlich sogar die Millionenmarke geknackt. Neben tagesaktuellen News, Videoclips und Informationen rund um unser Unternehmen bieten wir mit Facebook eine moderne Plattform für den direkten Dialog und Interaktion. Darüber hinaus geben die Impressionen und Berichte, die unsere Gäste mit anderen Nutzern teilen, persönliche Einblicke in die AIDA Welt. Für viele Follower ist dies eine wertvolle Hilfestellung für die Buchung eines Urlaubs auf der AIDA Flotte. Die Community bietet damit sowohl unseren Fans als auch potenziellen Gästen einen großen Mehrwert. Wir bei AIDA erhalten über diese Plattformen zudem viele wertvolle Tipps, wie wir uns noch weiter verbessern können, um die Erwartungen unserer Gäste auch in Zukunft zu übertreffen.



Ein weiterer wichtiger Baustein im Online-Dialog ist die AIDA Weblounge, die 2015 auf 100.000 Mitglieder angewachsen ist.

Um das Suchen und Buchen der nächsten Reise so übersichtlich und unkompliziert wie möglich zu gestalten, arbeiten wir kontinuierlich an der Benutzerfreundlichkeit unserer Internetseiten. Wir bieten unseren Gästen eine bequeme Möglichkeit, ihren Traumurlaub online zu buchen – und schonen durch die Einsparung von Papier zugleich die Umwelt.

Mit unserer AIDA Smartphone App bieten wir unseren Gästen viel mehr als einen interaktiven Katalog: Als Klammer zwischen persönlichem Kreuzfahrerlebnis und ganz konkreter Reiseplanung können sich unsere Gäste jedes Schiff und jede Reise vorab auf das Smartphone laden und außerdem ganz individuell planen. Auch auf See können unsere Gäste mit Freunden und Familie in Kontakt bleiben: Unsere Schiffe sind alle mit Internet ausgestattet.

Datenschutz

Der verantwortungsvolle Umgang mit den persönlichen Angaben unserer Gäste ist für uns selbstverständlich. Wir erheben, verarbeiten und nutzen personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Maßgeblich dabei sind für uns die EU-Datenschutzrichtlinie und das Bundesdatenschutzgesetz.

Die Datenschutzerklärung und die Datenschutzbestimmungen sind für alle Mitarbeiter bindend. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte von AIDA Cruises überwacht die Einhaltung der Bestimmungen. Unsere Gäste können jederzeit über datenschutz@aida.de von ihrem Auskunfts- und Widerspruchsrecht Gebrauch machen. Darüber hinaus prüft der TÜV Süd die Einhaltung des Datenschutzes bei AIDA Cruises.

7.3.2 BESONDERE BEDÜRFNISSE

Wir sind leidenschaftliche Gastgeber und sorgen dafür, dass unsere Gäste mit individuellen Beeinträchtigungen ihre Zeit an Bord genießen und sich so unabhängig und barrierefrei wie möglich bewegen können. Auf unserer AIDA Website informieren wir ausführlich zum Thema Barrierefreiheit. Selbstverständlich unterstützen wir Gäste und ihre Begleitpersonen bei Bedarf.

Unsere eigens geschulten Mitarbeiter bieten darüber hinaus Hilfe in folgender Form an:

- Kompetente Beratung vor Reisebuchung durch das Barrierefrei-Team im AIDA Kundencenter
- Spezieller Check-in für Gäste mit individuellen Beeinträchtigungen
- Erstinformationen und erste Begleitung der Gäste für alle Fragen zur Orientierung und Betreuung an Bord
- Installation, Erklärung und Wartung der technischen Hilfsmittel
- Einladung zum „Barrierefrei-Treff“ mit aktiver individueller Beratung zu geeigneten Ausflügen und zur Urlaubsgestaltung an Bord
- Ansprechpartner für alle besonderen Fragen zur Orientierung und Betreuung an Bord
- Vorlesen von Speise- und Getränkekarten sowie weiterer Drucksachen

Allergiker

Bei AIDA gehen wir auf unsere Gäste mit einer Nahrungsmittelallergie oder -unverträglichkeit ein. In den Buffet-Restaurants bieten wir beispielsweise immer auch gluten- und laktosefreie Gerichte an. Gäste, die unter bestimmten Lebensmittelunverträglichkeiten leiden, können dies schon vor ihrer Reise beim AIDA Kundencenter anmelden. Sie erhalten dann direkt am Anreisetag über die Rezeption einen Termin mit dem Küchenchef, der den Gästen die verschiedenen Restaurants an Bord erklärt und ihnen zugleich wertvolle Tipps für eine genussvolle Ernährung trotz der individuellen Unverträglichkeit gibt.

AIDA möchte mit dieser Initiative den Lebensmittelallergikern unter den Gästen mehr Sicherheit, Orientierungshilfe und Komfort auf ihrer Reise bieten. Auf AIDA Schiffen sind alle Gerichte in den Buffet-Restaurants so gekennzeichnet, dass sich Lebensmittelallergiker ganz einfach orientieren können. Bei Fragen hilft unser geschultes Personal unseren Gästen gerne weiter.





Gäste mit eingeschränkter Gehfähigkeit

Um die AIDA Reise auch für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen von Anfang an so komfortabel wie möglich zu gestalten, unterstützen wir sie schon bei der Anreise. Wir sind der Meinung: Für jeden Gast muss eine AIDA Reise ohne Schwierigkeiten und Mehrkosten möglich sein. Deshalb übernehmen wir beispielsweise die Mehrkosten für spezielle Transferarrangements (bei Buchung des AIDA An- und Abreisepaketes). An einem speziellen Check-in-Schalter stellen wir kurze Wartezeiten sicher und unser geschultes Personal geht hier auf die besonderen Bedürfnisse des Gastes ein. Das gilt selbstverständlich für alle Formen von Beeinträchtigung. Unsere barrierefreien Kabinen bieten wir selbstverständlich ohne Aufpreis an. Genauere Informationen zur Ausstattung dieser Kabinen finden Sie beim 360-Grad-Rundgang und in den FAQs auf www.aida.de. An Bord sind nahezu alle Bereiche per Rollstuhl erreichbar. Sollten Umwege nötig sein, werden diese durch Wegweiser markiert. Im Theater und in den Buffet-Restaurants haben wir spezielle Sitzplätze für Rollstuhlfahrer reserviert. Bei Landgängen helfen unsere Mitarbeiter gerne weiter. Ab 2013 haben wir alle Schiffe, auf denen es technisch möglich ist, mit sogenannten Rollstuhl-Treppenraupen ausgestattet, die den bisher manuell durchgeführten

Transport von Rollstuhlfahrern über die mitunter steile Gangway unterstützen.

Auf unserem jüngsten Schiff, AIDAprima, verfügen alle barrierefreien Kabinen über automatische Kabinen- und Badtüröffner, Verandakabinen haben zusätzlich einen automatischen Öffner für die Verandatür. Alle Aufzüge verfügen über rollstuhlgerechte Bedienfelder zur Etagenwahl. Ein spezieller Pool-Lift erleichtert unseren Gästen mit eingeschränkter Beweglichkeit auf AIDAprima den Einstieg in den Hauptpool.

Gegen eine geringe Gebühr bieten wir auf allen Schiffen Rollstühle und seit 2015 Rollatoren zum Verleih an. Diese können sowohl an Bord als auch für Landgänge genutzt werden.

In unseren Ausflugsbroschüren kennzeichnen wir die Ausflüge, die für Menschen mit individuellen Beeinträchtigungen am besten geeignet sind. Zudem informieren sie über unsere „Barrierefrei-Treffs“. Bei den Landausflügen berücksichtigen wir stets die Gegebenheiten vor Ort. Ferner wirken wir aktiv auf unsere Partner in den einzelnen Destinationen ein, um geeignete Voraussetzungen zu schaffen, damit sich unsere Gäste auch an Land barrierefrei bewegen können.

Gäste mit eingeschränkter Hörfähigkeit

Um unsere Gäste mit Hörbehinderungen zu unterstützen, setzen wir auf eine optimale Kombination aus Technik und Mensch. Wir stellen moderne technische Hilfsmittel bereit und unser AIDA Service Team sorgt natürlich für kompetente und persönliche Betreuung.

AIDA stellt seinen hörgeschädigten Gästen unter anderem ein Kabinenset zur Verfügung, das Alarmsignale, Türklopfen, Telefon- und Weckerklingeln in Lichtsignale oder Vibrationsimpulse umwandelt. Zudem haben wir auf all unseren Schiffen an der Rezeption und im Bordtheater bzw. Theatrium induktive Höranlagen installiert. Sie verstärken bei Hörgeräten und Implantaten die gesprochenen Worte des Rezeptionsmitarbeiters sowie die Stimmen und Klänge auf der Bühne. Im Theatrium von AIDAprima gibt es erstmals auf einem unserer Schiffe ein drahtloses System zur Hörunterstützung. Mit Hilfe eines mobilen Taschenempfängers und einer dazugehörigen Induktionsschleife können unsere Gäste diese in Anspruch nehmen und haben somit freie Platzwahl.

Gäste mit eingeschränkter Sehfähigkeit

Gäste mit eingeschränkter Sehfähigkeit finden an Bord eine Orientierungsbeschilderung in kontrastreicher Profil und Brailleschrift. Diese befindet sich auf einer Höhe von 1,22 Metern. Nahezu alle öffentlichen Bereiche an Bord wie Bars, Restaurants, Lifte, Treppen-Handläufe, öffentliche WCs sowie die Kabinen sind damit ausgestattet.

Treppenstufen und Fußbodenbeläge haben einen optischen und strukturellen Kontrast, Hauptwege sind mit Handläufen ausgestattet. Mindestens ein Handlauf ist jeweils durchgängig und geht über die Treppenstufen hinaus. Zudem sind Glastüren an Bord mit Kontraststreifen versehen.

Die wichtigen Sicherheitsinformationen und einen Decksplan bekommen unsere Gäste in einer für sie lesbaren Großschrift oder in Brailleschrift ausgehändigt. Zertifizierte Blindenführhunde können unter bestimmten Bedingungen mit an Bord gebracht werden und ersetzen für den betroffenen Gast die Begleitperson.

Medizinische Versorgung

An Bord der AIDA Schiffe bieten wir unseren Gästen und Crewmitgliedern eine professionelle medizinische Betreuung.

Das sehr gut ausgestattete Hospital ist vergleichbar mit einer Notfallstation an Land. Es verfügt neben der Möglichkeit der ambulanten Patientenversorgung auch über Betten zur stationären und intensivmedizinischen Betreuung. Eine breite Palette moderner diagnostischer Hilfsmittel wie Röntgen, Ultraschall, Laboruntersuchungen, EKG, Lungenfunktionstest usw. ermöglichen eine sichere Diagnostik und Therapie. Auch Defibrillatoren sind an Bord vorhanden. Neben diesen lokalen Optionen stehen den Bordärzten auch telemedizinische Möglichkeiten zur Verfügung. Landseitige hochspezialisierte Fachärzte renommierter Krankenhäuser unterstützen die Schiffsärzte zusätzlich jederzeit via Internet.

Das medizinische Personal setzt sich aus zwei Schiffsärzten und zwei bis drei examinierten Pflegekräften mit

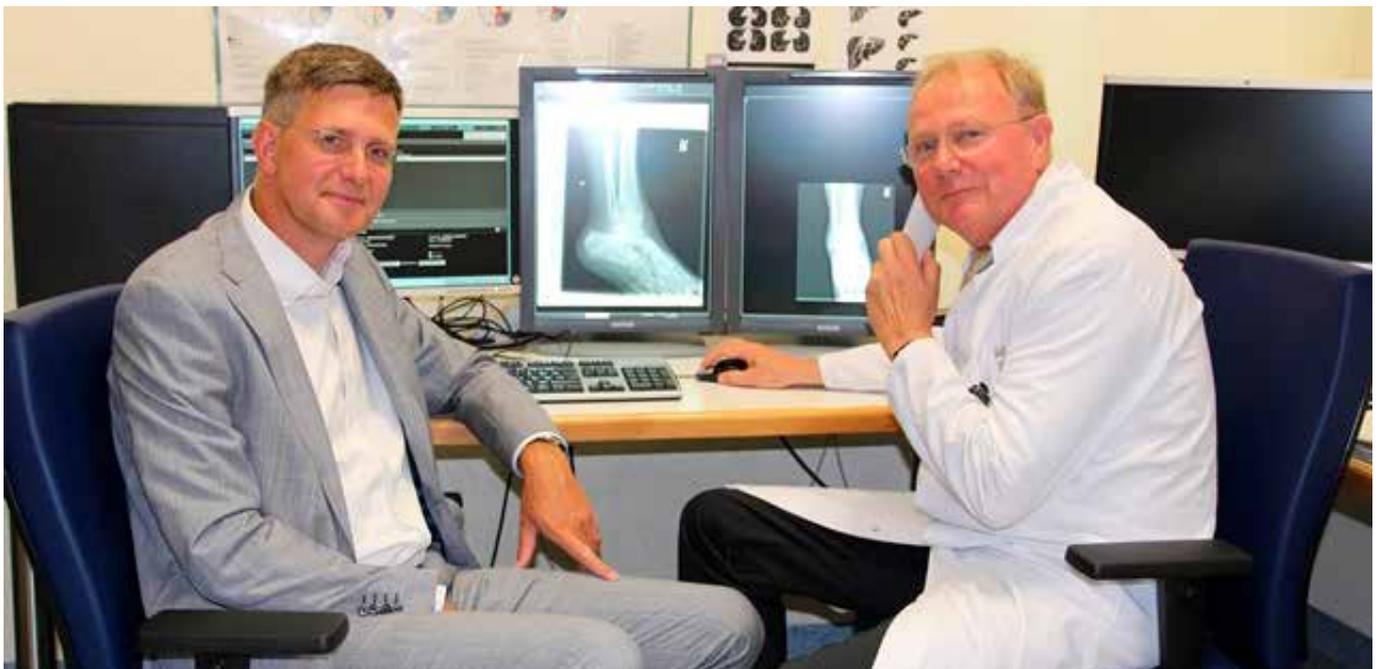
Erfahrung in der akutmedizinischen Versorgung zusammen. Darüber hinaus wird jedes Crewmitglied regelmäßig in Erster Hilfe geschult, um für Gäste und Crew eine optimale Erstversorgung zu gewährleisten.

Sollte eine Erkrankung an Bord nicht ausreichend behandelbar sein, erfolgt die weitere Versorgung in Arztpraxen oder Krankenhäusern an Land. Unsere Kooperationspartner stehen den Patienten auch dort mit Rat und Tat zur Seite. Bei Bedarf organisieren wir auch Dolmetscher und Betreuer vor Ort.

Gästen, die in ärztlicher Behandlung sind oder die ein besonderes Anliegen haben, empfehlen wir, wichtige Punkte wie die Medikamentenversorgung oder eine absehbare notwendige ärztliche Betreuung an Bord bereits im Vorfeld der Reise bei der Buchung anzusprechen. Gerne informieren und beraten wir unsere Gäste, inwieweit die individuell benötigte gesundheitliche Versorgung auf der Wunschreise möglich ist.

Eine Kreuzfahrt führt häufig in ferne Länder. Daher informieren wir unsere Gäste detailliert darüber, welche Impfungen und Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge für das entsprechende Zielgebiet empfohlen werden.

Auch physiotherapeutische Behandlungen wie medizinische Massagen sind an Bord möglich. Diese erhalten unsere Gäste in unseren Body & Soul Spa-Bereichen. Darüber hinaus bieten wir in unseren Bordhospitälern einige zusätzliche Leistungen an wie beispielsweise Tauchtauglichkeitsuntersuchungen, Chirotherapie, Kinesio-Taping, Akupunktur sowie Erste-Hilfe-Kurse. Nähere Informationen dazu erhalten unsere Gäste an Bord.





7.3.3 GÄSTEZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Gäste steht für uns an erster Stelle. Wir bei AIDA geben täglich unser Bestes, damit sich unsere Gäste zu jeder Zeit ihrer Reise wohl und kompetent betreut fühlen, sowohl an Bord als auch an Land.

Der Bereich Kundenmanagement ist verantwortlich für den Dialog mit unseren Gästen vor und nach der Reise. Das Kundenmanagement ist unser wichtigstes Instrument, um die Wünsche unserer Gäste bestmöglich umzusetzen und umfasst die Bereiche Customer Dialogue & Loyalty, Customer Relations, Quality Management und Marktforschung. Wir führen den Dialog mit unseren Gästen zum Beispiel über die Reiseinformation, das Direktmarketing und unser Loyalitätsprogramm AIDA Club. Außerdem werden im Kundenmanagement alle Informationen zur Qualitätssicherung erfasst. Unter dem Dach des Customer Experience Managements sorgen die Bereiche Customer Relation Management (CRM) Customer Intelligence und Kundenmanagement für die Zufriedenheit unserer Gäste. Darüber hinaus agiert das Kundenmanagement als Interessensvertretung unserer Gäste im Unternehmen und bringt deren Anregungen und Wünsche aktiv in die Entwicklung neuer Produkte mit ein.

Die Zufriedenheit unserer Gäste erfassen wir unter anderem mit unseren detaillierten Gästefragebögen. Sie geben uns wertvolle Hinweise, wie wir uns noch weiter verbessern können. Anregungen und Wünsche nehmen wir gerne auf, aber wir schätzen auch Kritik unserer Gäste. 2015 lag die Zufriedenheitsquote unserer Gäste bei

90 Prozent. Hat ein Gast Anlass zur Beschwerde, steht ihm sowohl an Bord als auch an Land ein direkter Ansprechpartner zur Verfügung, der sich gern um sein Anliegen kümmert. Die Kontaktaufnahme an Land ist über alle Kommunikationskanäle, bspw. Telefon, E-Mail oder die sozialen Netzwerke, möglich. Die Bearbeitungszeit von Beschwerden beträgt je nach Kanal maximal fünf Werktage.

Wir haben nicht nur den Anspruch, allen Gästen zu jeder Zeit den besten Service zu bieten, sondern stellen uns auch der Überprüfung: Experten aus Hotellerie und Gastronomie schiffen sich regelmäßig inkognito an Bord ein und erleben somit einen authentischen Reisealltag an Bord bei AIDA. Die Prüfer beurteilen dabei jeden Reisebestandteil anhand klar definierter Qualitäts- und Servicestandards und geben uns wertvolles Feedback, um die Zufriedenheit unserer Gäste weiter zu steigern.

Urlaub auf den AIDA Schiffen bedeutet Entspannung und Vielfalt, Genuss und hervorragendes Entertainment. Dafür erhielten wir den Deutschen Kreuzfahrtpreis 2015 in den Kategorien „Bestes Restaurant“ und „Bestes Unterhaltungsprogramm“. Die begehrte Auszeichnung wird jährlich vom renommierten Koehlers Guide Kreuzfahrt vergeben.

Neben vielen positiven Rückmeldungen unserer Gäste durften wir uns über den Titel „Service-Champion“ freuen. In Deutschlands größtem Service-Ranking be-

legte AIDA Cruises 2015 den siebten Platz von 1989 untersuchten Unternehmen und wurde mit dem Goldenen Siegel in puncto Servicequalität ausgezeichnet. AIDA setzte sich gegen acht andere Reedereien durch und erzielte den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice in der Kreuzfahrtbranche. Zudem wurde AIDA im vergangenen Jahr als Branchengewinner mit dem Gold-Rang als familienfreundliches Unternehmen ausgezeichnet. Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit der Zeitung Welt am Sonntag und der Goethe Universität Frankfurt/Main die Befragung zu über 400 Unternehmen aus 60 Branchen durch.

Wir freuen uns über diese Auszeichnungen – zufrieden geben wir uns damit nicht. Sie sind uns vielmehr ein Ansporn, um unseren Service noch weiter zu verbessern.

7.3.4 SICHERHEIT

Bei AIDA hat Sicherheit höchste Priorität. Die gesamte Crew übernimmt Verantwortung und wird nach unseren HESS Standards (Hess = Health, Environment, Safety, and Security) geschult. Die international vorgeschriebenen Sicherheitsübungen mit unseren Gästen sind Standard und finden noch vor dem Auslaufen aus dem Hafen statt.

Technische Schiffssicherheit

Die Schiffe der AIDA Flotte, AIDAbella und AIDAdiva, wurden im letzten ADAC Kreuzfahrttest 2012 als ein-

zige mit „sehr gut“ bewertet. Der ADAC bescheinigte unseren Schiffen modernste Technik, Sicherheits-, Rettungs- und Brandschutzeinrichtungen, gewissenhafte Sicherheitskontrollen von Passagieren und Gepäck bei der Einschiffung, eine professionelle und hilfsbereite Crew mit hohem Verantwortungs- und Sicherheitsbewusstsein sowie die routinierte Durchführung der Evakuierungsübung. Die sehr guten Testergebnisse motivieren uns, in unserer Sorgfalt und Verantwortung nicht nachzulassen.

Um im Gefahrenmoment richtig zu reagieren, schulen wir jeden einzelnen unserer Mitarbeiter in Sachen Sicherheit bereits vor dem ersten Arbeitstag und später auf jeder Stufe seiner Laufbahn – vor, während und zwischen den Einsätzen an Bord.

Organisatorische Sicherheit

2012 haben wir mit dem Centre for Simulator MARitime Training (CSMART) Rostock an der AIDA Academy das erste Zentrum für maritimes Simulator-Training in Deutschland eröffnet, welches speziell auf die Qualitätsanforderungen in der Aus- und Weiterbildung und somit die Sicherheit der Kreuzschifffahrt ausgerichtet ist. Hier trainieren Führungs- und Nachwuchskräfte regelmäßig die Beherrschung der Verfahren sicherer Schiffsführung und des technischen Schiffsbetriebs. Diese Trainings gehen weit über die Forderungen der internationalen STCW – Konvention (Standards for Training, Certification and Watchkeeping) hinaus. Wir investieren viel in die Aus- und Weiterbildung unserer nautischen und technischen Führungskräfte. Gut ausgebildetes Personal ist ein wichtiger Garant für die Sicherheit unserer Gäste



und Crew. Von unseren Offizieren erwarten wir, neben erstklassigen nautischen und technischen Kenntnissen insbesondere Führungsstärke und Fähigkeit im Team zu arbeiten. Jeder muss in der Lage sein, mögliche Notfallsituationen in kürzester Zeit zu erfassen und die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Deshalb sind in die Gestaltung der Trainings auch neueste Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem Bereich des sogenannten „Human Factor“-Trainings aus der Luftfahrt und anderer sicherheitssensibler Industrien eingeflossen.

CSMART steht für Center for Simulator Maritime Training und ist ein weltweit renommiertes Kompetenzzentrum für die Aus- und Weiterbildung von nautischen und technischen Führungskräften. CSMART Rostock ist, neben dem CSMART Almere in den Niederlanden, das zweite kreuzfahrtspezifische Simulatortrainingszentrum innerhalb Europas. Der sogenannte Full-Mission-Bridge-Simulator ist eine realitätsnahe Nachbildung der Brücke der AIDAblu, welche 2010 in Dienst gestellt wurde. Durch den modularen Aufbau der Simulatorbrücke ist aber auch eine Anpassung an andere Schiffe mit unterschiedlichen Antriebssystemen möglich. Zum ganzheitlichen Sicherheitskonzept des maritimen Simulatortrainingszentrums gehört ebenfalls eine Maschinenraumsimulation auf der Basis einer originalen SIEMENS-Automation an Bord der AIDA Schiffe.



Beim Training auf der Full-Mission Bridge können verschiedenste Szenarien unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie beispielsweise Seegang, Wind, Strömung, verschiedener Sichtverhältnisse oder Niederschlag 1:1 simuliert werden. Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises, unter anderem in den Häfen Hamburg, Warnemünde und Singapur, aber auch in vielbefahrenen Seegebieten wie der Kadetrinne oder dem englischen Kanal.

Auf vier sogenannten „Part Task Bridges“ (Teilbrücken) führen wir Geräte- und Systemschulungen sowie Trainings für neue Offiziere und Studenten durch. Im Maschinenraum-Simulator werden der Betrieb der Ma-

schinenanlagen sowie Notfallszenarien simuliert und in Team- bzw. Einzelübungen trainiert.

Seit November 2013 ist die Brückensimulation mit dem Maschinensimulator gekoppelt. Damit haben wir eine innovative und realitätsnahe Trainingsumgebung geschaffen, die es uns ermöglicht, speziell für das Notfallprozeduren-Training nun noch komplexere Szenarien unter besonders realistischen Bedingungen durchzuführen.

Seit 2014 wird unsere Crew zudem bereits für den Betrieb des ersten Schiffes unserer neuen AIDA Schiffsgeneration, AIDAprima, trainiert, die im März 2016 in Dienst gestellt wurde. Eine der Besonderheiten von AIDAprima sind ihre Azipod-Antriebe. Der Antrieb liegt hierbei in einer strömungsgünstigen Gondel und ist um 360 Grad um die Hochachse drehbar. Für die Bedienung dieses Antriebssystems haben wir 2014 gemeinsam mit der Firma ABB, dem Hersteller dieses Antriebssystems ein spezielles Azipod-Schulungsprogramm eingeführt.

2015 haben wir unser Simulations- und Trainingscenter weiter ausgebaut, um die Trainingskapazitäten auszuweiten. Im November 2015 wurde ein zweiter Full Mission Bridge Brückensimulator in Betrieb genommen. Neben den Führungskräften von AIDA werden künftig auch verstärkt Kapitäne und Offiziere von Costa nautische und technische Trainings in Rostock absolvieren. Die Crews lernen mit- und voneinander, um jederzeit die Sicherheit unserer Crew und Gäste sowie einen sicheren und reibungslosen Schiffsbetrieb sicherzustellen.

Auf unseren Schiffen gewährleisten unsere Sicherheitsoffiziere die strenge Einhaltung der Regeln. Die Mannschaft ist verpflichtet, in Übungen nachzuweisen, dass sie im Notfall professionell reagiert und alle Rettungsmittel einsatzfähig sind. Für den Brandschutz gibt es auf jedem Schiff speziell ausgebildete Feuerschutzteams, die die Sicherheit unserer Gäste gewährleisten. Alle Maßnahmen sind im HESS Management System klar definiert.

Normgerechte Sicherheit

Die Einhaltung nationaler wie internationaler Gesetze und Richtlinien ist für uns selbstverständlich. Neue Bestimmungen setzen wir schnellstmöglich um – oft über das geforderte Maß hinaus. International sind für AIDA Cruises die Vorgaben der Internationalen Seeschiffahrts-Organisation der UN (International Maritime Organization, IMO) bindend. Zu den Regelungen der IMO gehört auch das SOLAS-Abkommen (Safety of Life at Sea). Es legt Regeln für den Bau, die Ausstattung und den Betrieb von Schiffen fest. Darunter fallen zentrale Regelungen wie der International Ship and Port Facility Security Code (ISPS-Code) und der International Safety Management Code (ISM). Sie gewährleisten die Sicherheit in Häfen und den sicheren Schiffsbetrieb.



7.3.5 BEWUSSTES REISEN

Für AIDA sind nachhaltiges Handeln und unvergessliche Urlaubserlebnisse fest miteinander verknüpft. Wir informieren unsere Reisebüropartner und Gäste über unser Engagement. Zudem erweitern wir kontinuierlich unser Angebot an nachhaltigen und attraktiven Ausflügen. Der Verein „AIDA Freunde der Meere“ engagiert sich aktiv für den Meeres- und Küstenschutz.

Fahrradausflüge

AIDA Fahrradausflüge haben viele Vorteile: Sie sind gesund, umweltfreundlich und ganz nah am Lebensgefühl der Zielregion. Wir haben Fahrradausflüge schon seit vielen Jahren im Programm und erweitern kontinuierlich unser Angebot.

Alle AIDA Schiffe sind mit bis zu 120 Fahrrädern, einschließlich E-Bikes, ausgestattet. Aktuell bieten wir über 250 attraktive Fahrradausflüge für jeden Schwierigkeitsgrad an, die sich bei unseren Gästen sehr großer Beliebtheit erfreuen. Die Zahl der AIDA Gäste, die mit Fahrrädern oder E-Bikes auf Entdeckungstour gehen, wächst Jahr für Jahr, denn mit dem Fahrrad lassen sich die Zielregionen besonders intensiv entdecken. Ob entspannte Entdeckungstour oder sportliche Aktivtour: Mit unseren Soft-, Soft Aktiv-, Aktiv- & Schnuppertouren ist für jeden etwas dabei. Auf unseren Touren mit dem Elektrofahrrad ist der Rückenwind bereits eingebaut. Alle Fahrradausflüge werden von professionellen AIDA Biking Guides begleitet.

Eine weitere Alternative zur umweltfreundlichen Fortbewegung, die ebenfalls großen Spaß macht, sind unsere

Segway-Touren. Wenn Sie Fragen zu unseren Touren haben, wenden Sie sich am besten direkt an das AIDA Biking Team unter biking@aida.de.

Nachhaltige Landausflüge

Nachhaltig ausgerichtete Landgänge ermöglichen nicht nur unseren Gästen unvergessliche Erlebnisse, sondern können auch erheblich zur wirtschaftlichen Entwicklung, dem Schutz und der Förderung der Umwelt, des kulturellen Erbes sowie zum Erhalt der Lebensgrundlage der lokalen Bevölkerungen beitragen. Mit der Unterzeichnung des UN-WTO-Ethikkodexes für den Tourismus haben wir 2012 ein klares Zeichen für nachhaltigen Tourismus gesetzt.

AIDA Cruises zählt in Sachen „nachhaltige Landausflüge“ zu den Pionieren der Kreuzfahrtindustrie und weitet sein Angebot kontinuierlich aus.

2013 haben wir gemeinsam mit der Nachhaltigkeitsinitiative Futouris e.V. und der Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern sowie der Leuphana Universität in Lüneburg im Rahmen eines Gemeinschaftsprojektes standardisierte Kriterien für nachhaltige Landausflüge entwickelt. Ziel war es, eine transparente Vergleichsbasis für die Nachhaltigkeit der einzelnen Ausflugsangebote zu schaffen und der Bewertung messbare und wissenschaftliche Kriterien zugrunde zu legen.

Anfang 2014 wurde der Ostseeraum anhand des neuen Kriterienkataloges als Modellregion bewertet. Bis Ende



2014 wurde das Bewertungsmodell auf die AIDA Ausflüge in allen Zielregionen übertragen.

Alle AIDA Ausflüge, die soziale, ökologische und kulturelle Kriterien erfüllen, sind mit einem Baum-Symbol besonders gekennzeichnet. So sehen unsere Gäste bereits bei der Ausflugsbuchung auf MyAIDA, mit welchen Angeboten sie besonders nachhaltig unterwegs sind.

Zu den vier Hauptkriterien für die Bewertung der einzelnen Ausflugsangebote zählen die Transportleistungen, die Inhalte bzw. Schwerpunkte des Ausflugs (z.B. Kultur, Natur, etc.), das gastronomische Angebot und das Nachhaltigkeitsengagement der Partneragentur vor Ort. Daneben gibt es zahlreiche Unterpunkte, die ebenfalls in die Beurteilung einfließen. Im Bereich Transport steht die Vermeidung von CO₂-Emissionen im Vordergrund. Fahrradausflüge direkt ab dem Schiff erhalten in der Wertung daher mehr Punkte als der Einsatz von schadstoffarmen Bussen. Kompensiert die beauftragte Agentur vor Ort die CO₂-Emissionen, die bei einem Ausflug anfallen, fließt dies ebenfalls positiv in die Bewertung ein. Besonders nachhaltig werden auch Ausflüge in die Natur eingestuft, bei denen etwa ein ausgebildeter Ranger die Besucher über Artenschutz und Besonderheiten informiert. Ein weiteres zentrales Thema ist die Gastronomie. Die Verwendung von regionalen Produkten für lokale Spezialitäten steht bei nachhaltigen Ausflügen an erster Stelle. Auch die Einhaltung von Mindeststandards für die Beschäftigten der Agenturen vor Ort entsprechend der Kernarbeitsnorm der ILO (International Labour Organization), einer

Unterorganisation der Vereinten Nationen (UNO), spielt eine große Rolle im Kriterien-Katalog.

Aktuell tragen 142 Landausflüge sowie 230 Fahrrad- und Pedelec-Touren das Nachhaltigkeitssiegel. Darunter finden sich auch Angebote wie Kajak-Touren oder Fun-Sportarten wie Stand Up Paddeling.

Bei allen AIDA Ausflügen legen wir großen Wert darauf, dass mitgebrachte Verpackungen oder anderer Abfall vor Ort umweltgerecht entsorgt werden. Ist dies nicht möglich, nehmen unsere Teilnehmer den Abfall mit zurück an Bord. Dort wird er entsprechend getrennt, recycelt bzw. entsorgt.

Tier- und Artenschutz

Um die Fauna und Flora zu erhalten, engagiert sich AIDA Cruises auch für den Tier- und Artenschutz und sensibilisiert seine Gäste für dieses Thema. Ein Beispiel: Aus Gründen des Tierschutzes bieten wir keine Delphinarien-Besuche oder Elefantenausritte an, da die Haltung der Tiere in den meisten Einrichtungen nicht artgerecht ist. Deshalb haben wir entschieden, diese nicht zu unterstützen. Eine Ausnahme hiervon bilden wenige ausgewählte Themenparks, die sich mit ihrer Aufklärungs- und Forschungsarbeit nachweislich für den Erhalt der Arten und die Förderung des Schutzes der Tiere einsetzen sowie ihnen Lebensbedingungen bieten, die über den festgelegten Mindeststandards für artgerechte Tierhaltung liegen.

AIDA ist Mitglied einer Arbeitsgruppe der Initiative Futouris e.V., die gemeinsam mit Umweltverbänden und Wissenschaftlern die Festsetzung und Einhaltung von Standards für artgerechte Tierhaltung überprüfen und weiterentwickeln will. AIDA Cruises empfiehlt seinen Gästen, die sich für Wale und Delfine interessieren, diese am besten in der freien Wildbahn zu beobachten, zum Beispiel beim Whale Watching.

Wir unterstützen einen sanften Tourismus und erweitern kontinuierlich unser Angebot an Ausflügen und bieten deshalb zum Beispiel seit vielen Jahren unseren Gästen auch Exkursionen an, bei denen sie Wale, Delfine und andere Tierarten in ihrem natürlichen Lebensraum beobachten können. Dabei arbeiten wir mit ausgewählten Anbietern zusammen, die darauf achten, dass die Tiere durch die Touristen nicht gestört werden.

Wir wünschen uns, dass unsere Gäste die vielen Facetten der Nachhaltigkeit bewusst erleben – im Bordalltag ebenso wie auf Landgängen oder bei unseren Informationsveranstaltungen zu Kultur und Umwelt. Mit unserem Angebot, aber auch mit dem, was wir nicht anbieten, wollen wir unser Gäste dazu motivieren, bewusster zu reisen.

Schulung unserer Reisebüropartner

Für immer mehr Menschen ist neben dem reinen Urlaubserlebnis auch die Umweltverträglichkeit ihrer geplanten Reise ein wichtiges Buchungskriterium. Bei AIDA Cruises informieren wir daher unsere Reisebüropartner transparent über unser Engagement und stehen ihnen Rede

und Antwort, damit sie ihre Kunden umfassend beraten können. 2015 war das Thema Nachhaltigkeit auf 335 Reisebürokundenveranstaltungen und 182 Messen ein zentraler Punkt auf unserer Agenda. Sowohl im Außen- als auch im Innendienst ist das Thema Umweltschutz in den Verkaufsrunden fest integriert. Im November 2015 starteten wir erneut mit dem Programm EXPlidition eine mehrteilige Schulungsreihe für Reisebüromitarbeiter, die einen Onlinetest mit Umweltfragen beinhaltet.

AIDA Freunde der Meere e. V.

Als Kreuzfahrtunternehmen ist für uns der Erhalt einer intakten Umwelt und sauberer Meere selbstverständlich. Sie sind Teil eines unvergesslichen Urlaubserlebnisses, das wir unseren Gästen auch in Zukunft anbieten wollen. Viele Mitarbeiter, aber auch Gäste unterstützen uns beim Schutz dieses sensiblen Ökosystems und möchten selbst aktiv zu dessen Erhaltung beitragen. Doch wie und wo kann man sich einbringen?

Dieser Frage hat sich ein engagiertes Team rund um Dr. Monika Griefahn, Direktorin für Umwelt und Gesellschaft AIDA Cruises, auf Anregung von AIDA Mitarbeitern angenommen. Das Ergebnis: Am 12. März 2013 fand auf AIDAstella die Gründungsversammlung des Vereins „AIDA Freunde der Meere e. V.“ statt.

„AIDA Freunde der Meere e.V.“ arbeitet gemeinnützig und wird unabhängig von AIDA geführt. Der Verein hat sich zum Ziel gesetzt, den Umwelt- und Meeresschutzgedanken sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene verschiedener Projekte zu fördern.



Nach Angaben des United Nation Environment Programme (UNEP) werden jedes Jahr 6,4 Millionen Tonnen Müll in die Weltmeere gekippt. Laut Deutschem Umweltbundesamt befanden sich 2013 100 bis 150 Millionen Tonnen Abfall in den Meeren, wovon der Plastikanteil rund 60 Prozent ausmacht. Rund 70 Prozent des Abfalls sinken auf den Meeresgrund. Dagegen will „AIDA Freunde der Meere e.V.“ etwas unternehmen und nicht tatenlos zusehen, wie mehr und mehr Tiere verenden und der für Vögel, Fische und andere Lebewesen wichtige Lebensraum zerstört wird.

Der Schwerpunkt der Vereinsarbeit liegt auf der Sensibilisierung für die Bedrohung des fragilen „Ökosystems Meer“ und der öffentlichen Aufklärung über geeignete Maßnahmen zum Schutz des maritimen Lebensraumes. „AIDA Freunde der Meere e.V.“ möchte möglichst viele Menschen für die faszinierende Welt der Ozeane begeistern, um so langfristig den Schutz und die Schutzbereitschaft für unsere Meere und Küstenlandschaften zu erhöhen. Dies soll insbesondere durch praktische Naturschutzprojekte geschehen, aber auch durch Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit.

2015 hat sich „AIDA Freunde der Meere e.V.“ erneut am „International Coastal Cleanup Day“ beteiligt und in Hamburg sowie in Warnemünde Strandsäuberungsaktionen durchgeführt. Darüber hinaus verteilte der Verein nach dem großen Erfolg im Vorjahr auch 2015 in Kooperation mit der Tourismuszentrale Rostock & Warnemünde sowie dem Verband Mecklenburgischer Ostseebäder e.V. Strandaschenbecher in Rostock/Warnemünde und allen Ostseebädern entlang der Küste Mecklenburgs. Ziel war es, Urlauber und Einheimische für den Umweltschutz zu sensibilisieren und die korrekte Entsorgung von Zigaretten beim Strandbesuch zu erleichtern.

Seit 2015 wird „AIDA Freunde der Meere e.V.“ von ehrenamtlichen Botschaftern unterstützt, die sich für den Schutz der Meere einsetzen und den Verein auf Veranstaltungen repräsentieren, beispielsweise bei Aktionen

zum Klimatag 2015. Die aktuellen Botschafter sind Olaf und Jana Eichhorst, Stefanie und Peter Altweck, Thomas Höffler, Peggy Mocosch und Barbara Holzner.

Ein weiteres wichtiges Schwerpunktthema setzte „AIDA Freunde der Meere e.V.“ auch mit seinem Engagement gegen den Einsatz von sogenannter Mikroplastik. Was viele von uns nicht wissen: in vielen Zahncremes, Duschpeelings und anderen Produkten, die ihren festen Platz im Alltag zahlreicher Menschen haben, sind kleine „Plastikperlen“ enthalten, die die Reinigungswirkung verstärken sollen. Man erkennt Mikroplastik im Inhaltsstoffverzeichnis auf der Verpackung besonders an den Inhaltsstoffen Polyethylen (PE) und Polypropylen (PP). Über den Abfluss gelangt Mikroplastik vom heimischen Badezimmer in unsere Gewässer. Die Partikel sind nicht biologisch abbaubar. Sie gefährden damit nicht nur die Umwelt, sondern auch Vögel und Fische, die diese irrtümlich für Plankton halten und elendig daran verenden. Über den Verzehr von Fisch gelangt Mikroplastik auch in unsere Nahrungskette und gefährdet somit auch die Gesundheit von uns Menschen. „AIDA Freunde der Meere e.V.“ möchte auf die Auswirkungen von Mikroplastik aufmerksam machen und ruft zu bewussten Produktentscheidungen auf. An Bord von AIDA sind alle Reinigungs- und Kosmetikprodukte selbstverständlich frei von Mikroplastik.

Der Verein „AIDA Freunde der Meere e.V.“ ist für alle Menschen, die für den Schutz der Meere aktiv werden wollen, offen. Durch Spenden oder eine Mitgliedschaft kann der Verein weiter aufgebaut und die Projektarbeit vorangetrieben werden. Neue Mitglieder, die sich mit Ideen und Projekten aktiv einbringen wollen, sind herzlich willkommen.

Weitere Informationen über AIDA Freunde der Meere, Anträge auf Mitgliedschaft und Kontaktdaten sind verfügbar auf www.aida-freunde-der-meere.de.

ZIELERREICHUNG GÄSTE

| GÄSTE | | | | |
|---|--|--|---|--|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| Gästezufriedenheit steigern | Differenzierte Erfassung von Kundenbedürfnissen und -wünschen Qualitative und quantitative Auswertung sämtlicher Gästebewertungen | Gästezufriedenheitsindex bei 92,0 % (Kundenzufriedenheitsindex als Gesamtprozentwert, Berücksichtigung aller gewichteten Teilzufriedenheiten der Reisebestandteile in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit) | Gästezufriedenheitsindex bei 89,5 % (Kundenzufriedenheitsindex als Gesamtprozentwert, Berücksichtigung aller gewichteten Teilzufriedenheiten der Reisebestandteile in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit) | Niveau der Gästezufriedenheit steigern Einführung und Anwendung neuer und innovativer Maßnahmen und Bemessungsmethoden zur Optimierung kundenorientierter Produkte und Prozesse |
| Verbesserung der Barrierefreiheit für Personen mit individuellen Beeinträchtigungen (Sehbehinderte, Hörgeschädigte und Rollstuhlfahrer) | Ausweitung der Angebote für Personen mit individuellen Beeinträchtigungen Transparentere Reiseinformationen für Personen mit Behinderungen oder speziellen Bedürfnissen | Einführung eines Mietangebots für Rollstühle und Rollatoren Optionale Bordkarte (Pass für Personen mit Behinderungen) Erstmals Gäste mit Blindenhund an Bord Erweitertes Menüangebot für Allergiker | Kontinuierlicher Prozess, bspw. Tests der neuen Treppenraupensysteme für Landausflüge & transparentere Reiseinformationen für Barrierefreiheit Treppenraupe verfügbar auf AIDAblu, AIDamar, AIDAsol und AIDastella | Kontinuierlicher Ausbau der Barrierefreiheit |
| Förderung des Dialogs mit Kunden in sozialen Netzwerken | Präsenz auf gängigen Plattformen wie Facebook, google+, Youtube, Twitter und in der AIDA-Web-lounge | Facebook-Fanpage von AIDA mit 836.643 Fans & AIDA-Web-lounge mit 99.120 Mitgliedern (Mai 2015) | Facebook-Fanpage von AIDA mit 950.000 Fans & AIDA-Web-lounge mit 100.000 Mitgliedern (Dezember 2015) | Anzahl der Follower auf den AIDA Social Media Kanälen erhöhen Facebook Fans steigern auf über 1.000.000 |
| Kundenbindung steigern | AIDA Club für Vielfahrer mit attraktiven, auch kostenfreien Vorteilen | 976.694 Mitglieder (Mai 2015) | Umstellung auf registrierungspflichtigen Club im Oktober 2015, seitdem 410.000 registrierte Mitglieder (Dezember 2015) | Neuausrichtung des AIDA Clubs, Einführung individuellerer und nachhaltiger Betreuungsmaßnahmen pro Clubstufe |



► 7.4 ERFOLGE

Mit einem neuartigen Reisekonzept revolutionierte AIDA 1996 den deutschsprachigen Kreuzfahrtmarkt. Heute sind wir die Nummer eins in Deutschland. Unser wirtschaftlicher Erfolg ist untrennbar verbunden mit nachhaltigem Handeln: Wir übernehmen soziale Verantwortung und setzen kontinuierlich neue Standards im Umweltschutz. Wir wollen, dass unsere Gäste auch zukünftig Kreuzfahrten zu den schönsten Orten der Welt genießen können.

7.4.1 WERTSCHÖPFUNG

Die Nachfrage nach Hochseekreuzfahrten ist so hoch wie nie. Die auf der ITB 2016 veröffentlichten Ergebnisse der Studie „Der Hochsee-Kreuzfahrtmarkt Deutschland 2015“ von Cruise Lines International Association (CLIA) Germany und dem Deutschen Reiseverband e.V. (DRV) zeigen erneut, dass Deutschland weiterhin der wachstumsstärkste Markt für Kreuzfahrten in Europa ist. Weltweit rangiert Deutschland hinter den USA auf Platz zwei der größten Kreuzfahrtmärkte.

Das Gästeaufkommen in Deutschland hat sich innerhalb von zehn Jahren mehr als verdreifacht. Mit einem Marktanteil von 27,5 Prozent rangiert Deutschlands Kreuzfahrtindustrie europaweit auf Platz 1 der Gästezahlen. 2015 unternahmen 1,81 Millionen Deutsche eine Kreuzfahrt, was erneut eine deutliche Steigerung zum Vorjahr darstellt. 2014 waren es noch 1,77 Milli-

onen Gäste. Der erwirtschaftete Reiseumsatz auf dem deutschen Hochseekreuzfahrtmarkt lag im Jahr 2015 bei insgesamt 2,87 Milliarden Euro. Dies entspricht einem Anstieg von 5,7 Prozent gegenüber dem Vorjahr (2,71 Milliarden Euro). Die weiteren Wachstumsprognosen für die Kreuzfahrtindustrie sind vielversprechend.

AIDA Cruises als Marktführer in Deutschland ist dabei ein wichtiger Wachstumstreiber. Von den rund 1,8 Millionen deutschen Kreuzfahrtpassagieren im Jahr 2015 verbrachten mehr als 800.000 ihre Kreuzfahrt an Bord eines AIDA Schiffes. Mit der Indienstellung unseres elften Schiffes, AIDAprima, initiierten wir einen neuen Wachstumsschub auf dem deutschen Kreuzfahrtmarkt. In den kommenden Jahren werden wir unsere Kapazitäten verdoppeln, die AIDA Flotte wird auf 14 Schiffe wachsen. Auch in Fernost gewinnt Urlaub auf dem Meer zunehmend an Attraktivität. China, derzeit noch auf Platz vier im internationalen Vergleich, ist bereits heute der wachstumsstärkste Kreuzfahrtmarkt der Welt. AIDA

Cruises wird diese Entwicklung mit dem Markteintritt in China erfolgreich mitgestalten.

Wichtig für AIDA Cruises ist es dabei stets, unser Wachstum nachhaltig und verantwortungsvoll zu gestalten. 2015 hat AIDA Cruises einen Milliardenauftrag für zwei Schiffe der nächsten AIDA Generation an die Meyer-Werft im niedersächsischen Papenburg vergeben. Die beiden Neubauten, die die AIDA Flotte ab 2019 verstärken, werden wir unter dem Konzept „Green Cruising“ als weltweit erste Kreuzfahrtschiffe zu 100 Prozent emissionsarm mit Flüssigerdgas (LNG) betreiben. Damit übernimmt AIDA Cruises auch eine Vorreiterrolle im Umweltschutz.

Jedes neue Schiff, das wir zukünftig in Dienst stellen, schafft rund 1.000 Arbeitsplätze. Davon profitiert nicht nur die Kreuzfahrtbranche selbst, sondern auch die Zulieferindustrie. Rund drei Viertel der Zulieferer für AIDA-Prima und ihr Schwesterschiff AIDAperla haben ihren Sitz in Deutschland oder der Europäischen Union.

Auch in den Zielregionen leisten Kreuzfahrtunternehmen einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung. Beispielsweise kooperiert AIDA Cruises bei Landausflügen mit lokalen Agenturen, beschäftigt zahlreiche Zulieferer, tätigt Einkäufe in den Zielregionen und nimmt die Dienste der örtlichen Hafentagenturen und Häfen in Anspruch.

Am liebsten bereisen drei von vier Deutschen in 2015 europäische Fahrtgebiete (76,2 %): Rund ein Drittel der deutschen Kreuzfahrtgäste machte im vergangenen Jahr eine Kreuzfahrt durch Nordeuropa, zu den Britischen Inseln sowie durch die Ostsee (33,6 %). Die Mit-

telmeerregion war mit 31,2 Prozent auch eines der beliebtesten Reiseziele der deutschen Kreuzfahrttouristen. Bei den Reiserouten geht der Trend zu mehr Vielfalt: Immer mehr Kreuzfahrtgäste besuchen beispielweise Ziele an der Atlantikküste oder die Kanarischen Inseln (11,4 %) sowie Nordamerika und die Karibik (11,3 %).

Vom anhaltenden Wachstum der Kreuzfahrtindustrie profitieren auch die deutschen Häfen und verzeichnen weitere Steigerungen bei den Gästezahlen. Der Hamburger Hafen behauptete auch 2015 seine Spitzenposition als deutscher Kreuzfahrthafen Nummer eins mit 525.000 Kreuzfahrtgästen.

Die letzte Studie der Handelskammer Hamburg zur Wertschöpfung durch die Kreuzfahrt aus dem Jahr 2013 bezifferte die Wertschöpfung, die das Kreuzfahrtgeschäft in Hamburg generiert, auf 60 Millionen Euro. Hinzu kommen Umsätze, die durch kreuzfahrtbegeisterte Touristen verursacht werden, welche 2013 bei ca. 45 Millionen Euro lagen.

Der Seehafen Kiel steigerte mit 458.152 Kreuzfahrtgästen das Passagieraufkommen 2015 um nahezu 30 Prozent im Vergleich zum Vorjahr und erzielte damit ein neues Rekordhoch.

Warnemünde konnte seine Stellung als der am häufigsten angesteuerte Kreuzfahrthafen Deutschlands halten. Mit den Schiffen waren zusammen 354.000 Passagiere in die Hansestadt gekommen. Auf Grundlage einer Studie der Universität Rostock zum Ausgabeverhalten der Passagiere und Crew-Mitglieder ist davon auszugehen,



dass in der Saison 2015 mehr als 15 Millionen Euro von Seereisenden und Besatzungsmitgliedern insbesondere im lokalen und regionalen Einzelhandel, Hotel- und Gaststättengewerbe, öffentlichen Personennahverkehr, bei Taxiunternehmen und Parkplatzbewirtschaftern in Warnemünde, Rostock und Umgebung ausgegeben wurden. Hinzu kommen die Umsätze, die Busreiseunternehmen, Bahn, Landausflugsagenturen, Ver- und Entsorgungsunternehmen, Schiffsmakler, Lotsen und Hafentreiber durch die Kreuzschiffahrt erzielten. Allein in diesen drei deutschen Häfen verzeichneten die Schiffe der AIDA Flotte insgesamt 129 Anläufe und trugen damit maßgeblich zur positiven Bilanz bei.

Kreuzfahrt verknüpft Lifestyle mit Vielfalt und Komfort und das zu einem unschlagbaren Preis-Leistungs-Verhältnis. Der Trend geht zum Multigenerationenurlaub. Kein anderer Zweig in der Tourismusindustrie geht auf den demografischen Wandel so gezielt ein wie die Kreuzfahrt. Sie punktet mit Innovationen, hoher Flexibilität und individuellen Angeboten für alle Zielgruppen und Altersstufen. Das macht diese Reiseform für alle Generationen so attraktiv und erklärt auch ihr langfristiges Wachstumspotenzial.

Das Schiff und die Angebote werden dabei immer wichtiger für die Reiseentscheidung. Häfen in Nordeuropa werden zunehmend zur Ganzjahresdestination. AIDA Cruises setzt mit AIDAprima seit Ende April 2016 erstmals ganzjährig ein Schiff ab Hamburg ein. Die Hansestadt ist Start- und Zielhafen für siebentägige Rundreisen zu den schönsten Metropolen Westeuropas.

Grundsätzlich geht Wachstum für AIDA immer einher mit nachhaltigem Wirtschaften, in das wir auch unsere Geschäftspartner einbinden. Wir orientieren uns dabei an unserem Konzept der umfassenden Qualität. Das heißt, dass wir bei unseren ökonomischen Entscheidungen immer auch die Umwelt, die Gesellschaft, unsere Geschäftspartner sowie das Wohl unserer Gäste im

Blick haben. Die Produkte, die wir beschaffen, nutzen und anbieten, sollen nach Möglichkeit wiederverwertbar sein. Im Idealfall bestehen sie bereits selbst aus weiterverwerteten Produkten, da dies die natürlichen Ressourcen schont. Unser Ziel ist es, langfristig eine nahezu vollständige Kreislaufwirtschaft herzustellen, in der praktisch kein Abfall mehr produziert wird. Umfassende Qualität bedeutet auch, dass die Produkte, die bei uns und unseren Geschäftspartnern zum Einsatz kommen, gesund und praktisch für ihren Nutzer sind. Weil sie weiterverwertbare Ressourcen enthalten, kommen die Produkte der Umwelt und der Wirtschaft gleichermaßen zugute. Neben technischer Effizienz ist diese Strategie der umfassenden Qualität die Basis unseres Nachhaltigkeitskonzepts – und eine Grundlage für unseren wirtschaftlichen Erfolg in der Zukunft.

7.4.2 ERFOLGE TEILEN

„AIDA cares“ ist nicht nur der Name unseres Nachhaltigkeitsprogramms, sondern auch Ausdruck unserer Unternehmenskultur. Mit unserem sozialen Engagement übernehmen wir Verantwortung und leisten einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung im In- und Ausland. Für uns ist es selbstverständlich, unsere Erfolge zu teilen und einen Teil davon in Form von Spenden und Sponsoring-Aktivitäten an die Gesellschaft zurückzugeben. Die Vergabe dieser Mittel erfolgt in Einklang mit unserer Spendenrichtlinie. Darin haben wir festgelegt, wofür wir stehen und wofür wir uns engagieren wollen. Das heißt, dass die Entscheidungen nach festgelegten Kriterien getroffen werden und stets transparent sind.

2015 feierten SOS-Kinderdorf e.V. und AIDA Cruises das 10-jährige Bestehen ihrer Partnerschaft. Bei der traditionellen Neujahrstombola, die AIDA Cruises jährlich an Bord seiner Flotte veranstaltet, kamen 2015 insgesamt





100.000 Euro zusammen. Mit der Spende unterstützte AIDA Cruises erneut das SOS-Kinderdorf in Iloilo auf den Philippinen sowie SOS-Projekte in Deutschland, die sich um minderjährige Flüchtlinge kümmern.

Darüber hinaus spendete AIDA Cruises zugunsten der Flüchtlingshilfe 100.000 Euro an das Bündnis „Aktion Deutschland hilft“ und unterstützte das Engagement des gemeinnützigen Vereins „Ökohaus e. V.“ in Rostock.

Auch in der Sportförderung war AIDA Cruises 2015 aktiv. Als Partner des TEAM HAMBURG unterstützte AIDA Cruises die Förderung Hamburger Athleten auf dem Weg zu den olympischen Spielen in Rio 2016. Zudem haben wir uns für die Bewerbung der Hansestadt Hamburg für die Austragung der Olympischen und Paralympischen Spiele 2024 stark gemacht. Darüber hinaus unterstützten wir das norddeutsche Segel-Mixed Team unserer AIDA Studentin Lea Spitzmann mit ihrem Segelpartner Hauke Erichsen bei den Vorbereitungen für Olympia 2016.

Anlässlich der Hansesail 2015 übernahm AIDA Cruises zum zweiten Mal in Folge die Schiffspatenschaft für den russischen Traditionssegler „Kruzenshtern“.

Kulturelle Vielfalt ist ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenskultur von AIDA Cruises, da das Unternehmen Mitarbeiter aus über 40 Nationen beschäftigt. Weltoffenheit, Respekt und Teamarbeit zwischen Menschen unterschiedlicher Nationalitäten sind deshalb fest im Unternehmen verankert. Deshalb unterstützte AIDA 2015 erneut die Demokratieinitiative „WIR. Erfolg braucht Vielfalt“ des Landes Mecklenburg-Vorpommern mit einer Spende über 5.000 Euro. Der Betrag kommt

dem Open-Air-Benefiz-Festival „Jamel rockt den Förster“ zugute, das sich gegen Rechtsextremismus richtet.

Bereits seit 2002 unterstützt AIDA Cruises als Hauptsponsor die Festspiele Mecklenburg-Vorpommern und damit das wichtigste Klassikfestival in Deutschland. 2015 haben wir unsere Kooperation um weitere drei Jahre verlängert.

Mit dem Sponsoring der Teens-Konzerte des Volkstheaters Rostock in der Spielzeit 2015/2016 förderte AIDA Cruises zudem den musikalischen Nachwuchs. Darüber hinaus war AIDA Cruises einer der wichtigsten Förderer der Ausstellung „4 mal 75“ in der Rostocker Kunsthalle. Diese zeigte anlässlich des 75. Geburtstages von Feliks Büttner, dem Erfinder des AIDA-Kussmundes, eine Retrospektive seines Schaffens.

Als Förderer des St. Pauli Museums in Hamburg setzt sich AIDA für dessen Ausbau und Erhalt ein. Das Museum dokumentiert die Geschichte von Hamburgs bekanntestem Stadtteil und leistet somit einen wichtigen Beitrag, um die Geschichte und die Kultur des außergewöhnlichen Stadtteils im Bewusstsein aller zu verankern. Darüber hinaus unterstützt das Museum obdachlose und bedürftige Menschen auf St. Pauli.

Zudem engagieren wir uns als langjähriger Partner für diverse soziale und kulturelle Einrichtungen in der Region. Dazu gehören unter anderem die Deutsche Seemannsmission, die Universität Rostock, die Hochschule für Musik und Theater, die örtlichen Schulmusikwochen oder der Rostocker Zoo.

ZIELERREICHUNG ERFOLGE

| GEMEINSCHAFT/WOHLTÄTIGKEIT | | | | |
|--------------------------------|---|---|---|---|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| AIDA zu Carn.Corp. Ziel #10 | Förderung von Forschung und Projekten in den Bereichen Sozialverantwortung und Umweltschutz Unterstützung von Wohltätigkeitseinrichtungen, Spendenmanagement | Unterstützung von Partnern mit ehrenamtlichen Aktivitäten & Geldspenden, bspw. SOS-Kinderdorf, Demokratie-Initiativen, Sport und Kultur | Kontinuierlicher Prozess | Kontinuierlicher Prozess |
| AIDA zu Carn.Corp. zu Ziel #10 | Fortlaufende und neue Projekte von AIDA Freunde der Meere e.V., Anzahl von Mitgliedern und Förderern steigern | Einführung von Strandaschern, Strandsäuberungsaktionen, Aufklärung und Sensibilisierung bezüglich der negativen Auswirkungen von Kunststoff- und Mikroplastikprodukten auf die Umwelt | Kontinuierlicher Prozess, bspw. Werbung neuer Mitglieder & Stärkung von Projekten und Partnerschaften | Kontinuierlicher Prozess, bspw. Werbung neuer Mitglieder & Stärkung von Projekten und Partnerschaften |

7.4.3 AUSZEICHNUNGEN

Bei AIDA geben wir täglich unser Bestes, damit sich unsere Gäste zu jeder Zeit ihrer Reise wohl und kompetent betreut fühlen, sowohl an Bord als auch an Land. Dieses Engagement wurde erneut mit dem **Deutschen Fairness-Preis 2015** honoriert. Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit dem Nachrichtensender n-tv eine umfangreiche Verbraucherbefragung durch und holte dazu rund 45.000 Kundenmeinungen zu mehr als 400 Unternehmen ein. AIDA belegte den ersten Rang und ist damit das am besten bewertete Unternehmen in der Kreuzfahrtbranche. Im Mittelpunkt der deutschlandweiten Befragung standen u.a. die Bereiche Preis-Leistungs-Verhältnis, die Zuverlässigkeit der Produkte, Dienstleistungen oder Unter-

nehmensaussagen sowie die Transparenz bei der Information über Preise, Produkt- und Vertragsleistungen.

Vertrauen ist die Grundlage für eine erfolgreiche und vor allem dauerhafte Kundenbeziehung zu unseren Gästen und Vertriebspartnern. Daher freuen wir uns besonders, dass AIDA Cruises bei der größten Verbraucherstudie Europas 2015 bereits zum fünften Mal in Folge von Verbrauchern in Deutschland zur **vertrauenswürdigsten Marke in der Kategorie „Kreuzfahrten“** gewählt und mit dem renommierten **Pegasus Award** ausgezeichnet wurde.

Ebenfalls zum fünften Mal in Folge wurde AIDA Cruises 2015 als **Service-Champion** ausgezeichnet. AIDA ist damit Branchensieger in der Kategorie Kreuzfahrtanbieter und erzielte den höchsten Wert beim erlebten



Kundenservice. In der Gesamtwertung aller 1.989 Unternehmen aus 232 Branchen erzielte AIDA ebenfalls einen Goldrang. Unser Anspruch ist es, die Erwartungen unserer Gäste nicht nur zu erfüllen, sondern sie zu übertreffen. Die Auszeichnung bestätigt die erlebte Gästezufriedenheit von AIDA Reisenden.

2015 wurden in Zürich vom touristischen Fachmagazin Travel Inside zum zweiten Mal die **Swiss Travel Awards** verliehen. Sieger in der Kategorie Kreuzfahrt war erneut AIDA Cruises. Wie bereits im Vorjahr wurde AIDA Cruises von den Reisebüros der deutschsprachigen Schweiz wieder auf Platz 1 gewählt. Die Bewertung erfolgte über eine repräsentative Online-Befragung, in der die Reiseprofis ihre bevorzugten Anbieter sowie deren Bewertung abgeben konnten.

Familienorientierung wird an Bord von AIDA seit jeher großgeschrieben. Dazu zählt eine breite Palette an Programmen für Jung und Alt sowie maßgeschneiderte Kabinen und Sonderpreise. Dafür erhielt AIDA Cruises in der Kategorie „**Bestes Familienprodukt**“ den **Deutschen Kreuzfahrtpreis 2016**. Dieser prämiert seit 2011 jährlich die besten Leistungen der internationalen Kreuzfahrtbranche.



Eine weitere Auszeichnung erhielt AIDA Cruises im Rahmen der Seatrade Europe im September 2015 in Hamburg. **Michael Ungerer, ehemaliger Präsident von AIDA Cruises und Vorsitzender des Kreuzfahrtverbandes CLIA Deutschland**, wurde bei der Verleihung der Seatrade Awards am 9. September 2015 in Hamburg als **Kreuzfahrtpersönlichkeit des Jahres 2015** ausgezeichnet. Die Fachjury würdigte die Schlüsselrolle Ungerers bei der Entwicklung des Deutschen Kreuzfahrtmarktes in seinen verschiedenen Positionen bei AIDA Cruises in den vergangenen 18 Jahren.

Darüber hinaus wurde AIDA Cruises mit dem **Seatrade Award für die Umweltinitiative des Jahres 2015** ausgezeichnet. Die Fachjury hob insbesondere die Entscheidung von AIDA Cruises hervor, seine Neubauten, die 2019 und 2020 in Dienst gestellt werden, zu 100 Prozent mit LNG zu betreiben. Mit dem Konzept „Green Cruising“ setzt AIDA Cruises neue Maßstäbe im Umweltschutz und wird als weltweit erste Kreuzfahrtreederei ihre neue Schiffsgeneration zu 100 Prozent mit LNG (Flüssigerdgas) betreiben. Durch die Nutzung von LNG werden die Emissionen von Rußpartikeln und Schwefeloxiden vollständig vermieden. Der Ausstoß von Stickoxiden wird um 80 Prozent reduziert, und die CO₂-Emissionen werden um 20 Prozent verringert.

Wir investieren kontinuierlich in die praxisnahe Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter und unterstützen motivierte Kollegen mit Potenzial bei ihrer persönlichen Karriereplanung. Dafür wurde AIDA Cruises unter anderem erneut vom internationalen Research-Unternehmen Top Employers Institute als **„Top Arbeitgeber Deutschland 2015“** ausgezeichnet. Die jährlich durchgeführte Untersuchung analysiert weltweit führende Arbeitgeber. Bewertet wurden unter anderem die Angebote des Unternehmens in den Bereichen Personalplanung, Training und Karriereplanung, Führungskräfteentwicklung, Compensations & Benefits sowie Unternehmenskultur.

Auch in der Ausbildung setzt AIDA seit Jahren höchste Maßstäbe. Dieses Engagement wurde durch die IHK zu Rostock mit der Auszeichnung **„TOP Ausbildungsbetrieb 2015“** bereits zum siebten Mal in Folge gewürdigt. Die IHK vergibt dieses Qualitätssiegel an Unternehmen aus der Region, die sich durch besondere Initiativen für Auszubildende, Kontinuität und Kreativität in der beruflichen Ausbildung auszeichnen. Weitere Auszeichnungen wie z. B. **Karrieremacher** und **Fair Company** bestätigen unsere Arbeit für unsere Mitarbeiter.



All diese Preise und Auszeichnungen verstehen wir als Ansporn, weiterhin unser Bestes zu geben um unserer führenden Rolle in der Kreuzfahrtbranche gerecht zu werden.

ZIELERREICHUNG ERFOLGE

| WIRTSCHAFTSWACHSTUM | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Ziele | Maßnahmen | Status/2014 | Status/2015 | Weiteres Vorgehen/ 2016 ff. |
| Erweiterung der Flotte | Beauftragung von Neubauten Steigerung der Bettenkapazität | Kein neues Schiff in 2014 18.636 Betten | Kein neues Schiff in 2015 18.649 Betten | Indienststellung von AIDAprima in 2016 und AIDAPERLA in 2017 Bis 2016: 25.136 Betten Indienststellung von zwei weiteren Neubauten ab 2019 |
| Intensivierung des positiven Einflusses auf die lokale Wirtschaft | Schaffung neuer Arbeitsplätze | 6.000 Mitarbeiter an Bord und 900 Mitarbeiter an Land Neues (zusätzliches) Bürogebäude AIDA Home 2014 in Rostock eröffnet | 6.150 Mitarbeiter an Bord und 1.150 Mitarbeiter an Land Neugründung von Carnival Maritime in Hamburg 2015 | Schaffung von ca.1.000 neuen Arbeitsplätzen mit jedem neuen Schiff |
| Intensivierung des positiven ökonomischen Einflusses auf die Region und die Zielländer | Ausweitung des Partnernetzwerkes und Verstärkung der bestehenden Partnerschaften | 13.479 Partner (in Deutschland, 191 Häfen & 72 Länder) | 12.500 Partner (in Deutschland, 180 Häfen & 71 Länder) | Weiterentwicklung von Partnernetzwerken |
| Erweiterung des Reiseangebotes | Aufnahme neuer Reiseziele in unser Programm | Neue Destinationen im Jahr 2014: Tampa, New Orleans, San Juan | Neue Destinationen im Jahr 2015: Amber Cove, Colón, Puerto Limon, Cartagena | Kontinuierlicher Prozess 20 neue Destinationen im Jahr 2016 |
| Ausbau der Marktstellung in Deutschland | Bekanntheitsgrad der Marke AIDA steigern Stärkung des positiven Images | Nummer 1 der Kreuzfahrtunternehmen auf dem deutschen Markt Brand Awareness in Deutschland bei 66 % | Nummer 1 der Kreuzfahrtunternehmen auf dem deutschen Markt Brand Awareness in Deutschland bei 71 % | Kontinuierlicher Prozess, Stärkung der Marktposition & Steigerung der Brand Awareness |

IMPRESSUM

Herausgeber:

AIDA Cruises - German Branch of Costa Crociere S.p.A.

Am Strande 3d

18055 Rostock

Germany

e-mail: m.griefahn-sustainability@aida.de

www.aida.de/aidacares

Verantwortlich:

Hansjörg Kunze, Vice President Communication &

Sustainability AIDA Cruises

Dr. Monika Griefahn, Chief Sustainability Officer AIDA Cruises

Redaktion:

Theite Krämer – AIDA Cruises

Layout: MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH

Fotos: AIDA Cruises



