

AIDA CARES

Zusammenfassung 2015



www.aida.de

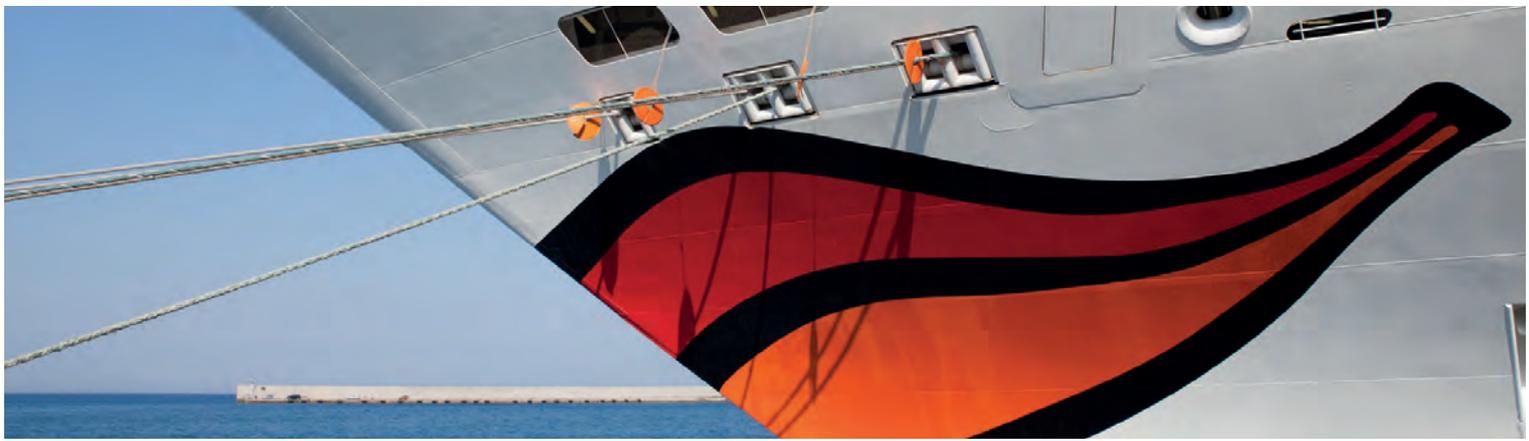




INHALTSVERZEICHNIS

1.0	Über AIDA cares	Seite 3
2.0	AIDA Cruises – das Unternehmen	Seite 4
3.0	Unsere Nachhaltigkeitsphilosophie und -strategie	Seite 6
4.0	Unsere Standards	Seite 8
5.0	Im Dialog	Seite 14
6.0	Unsere wesentlichen Handlungsfelder....	Seite 15
6.1	Umwelt- und Klimaschutz	Seite 15
6.2	Mitarbeiter	Seite 38
6.3	Gäste.....	Seite 52
6.4	Erfolge	Seite 64





1.0 ÜBER AIDA CARES

Liebe Leser,

bereits seit 2007 gibt AIDA Cruises jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht heraus, in dem wir alle Interessierten ausführlich über unser Engagement für Umwelt und Gesellschaft informieren. 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 unserer wesentlichen Nachhaltigkeitsaktivitäten, Ziele und Maßnahmen aus unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung AIDA cares 2015 zum individuellen Download zur Verfügung.

Unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung orientiert sich bereits seit 2010 an den Prinzipien und Vorgaben der Global Reporting Initiative (GRI), einem international anerkannten Standard.

Aufgrund der Umstellung von GRI 3 auf GRI 4 in 2014 und einer damit verbundenen inhaltlichen Vertiefung unserer Berichterstattung ab dem Jahr 2016, haben wir uns dazu entschlossen, für den vorliegenden Bericht „AIDA cares 2015“ lediglich eine Aktualisierung des Berichts „AIDA cares 2014“ vorzunehmen. 2014 haben wir die Anforderungen an unser Reporting nach GRI 4 innerhalb der Carnival-Gruppe definiert und ab 2015 erfassen wir alle Daten für unser Nachhaltigkeits-Reporting gemäß den Anforderungen von GRI 4. Das vorliegende Update „AIDA cares 2015“ beinhaltet alle wesentlichen Informationen aus dem Geschäftsjahr 2014. Alle Unternehmensbereiche von AIDA Cruises wurden dabei berücksichtigt.

Wir bei AIDA Cruises übernehmen Verantwortung für Mensch und Umwelt. Nachhaltigkeit ist für uns ein Prozess der umfassenden Qualität, den wir laufend weiterentwickeln und verbessern. Unser Handeln prüfen und optimieren wir kontinuierlich unter Berücksichtigung unseres eigenen Anspruches, neuer Gesetzesvorgaben

und des technologischen Fortschritts. Basis für diese laufende Selbstüberprüfung ist der unternehmensinterne Austausch sowie der Dialog mit unseren Partnern. Unser Ziel ist es, technologisch Vorreiter zu sein, Vielfalt zu fördern und eine Kreislaufwirtschaft bei all unseren Produkten einzurichten.

Für die Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie setzen wir uns kurz-, mittel- und langfristige Ziele. Diese messen und bewerten wir anhand von Kennzahlen. Wir verlieren die großen Ziele nicht aus den Augen. Gleichwohl ist unser Programm naturgemäß in Bewegung, da wir auf neue Herausforderungen und Entwicklungen reagieren.

Entsprechend eng ist der Austausch zwischen mir – Dr. Monika Griefahn –, meinem Team und den verschiedenen Fachabteilungen des Unternehmens.

Unser Nachhaltigkeitsprogramm wird zentral gesteuert und dezentral umgesetzt. Es ist auf allen Ebenen des Unternehmens verankert und wird von jeder Abteilung übernommen. Dabei unterstützt unser integriertes Managementsystem die Optimierung im Sinne unserer Ziele.

All dies erläutern wir in der folgenden Zusammenfassung und ausführlich auf www.aida.de/aidacares. Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen!

Dr. Monika Griefahn

Direktorin für Umwelt und Gesellschaft
AIDA Cruises



2.0 AIDA CRUISES – DAS UNTERNEHMEN

AIDA Cruises ist eines der wachstumsstärksten und wirtschaftlich erfolgreichsten Touristikunternehmen in Deutschland. 2014 beschäftigten wir 6.900 Mitarbeiter aus 40 Nationen, 6.000 davon an Bord, 900 an den Standorten in Rostock und Hamburg. AIDA betreibt und vermarktet mit derzeit 10 Kreuzfahrtschiffen eine der modernsten Flotten der Welt. Die Schiffe werden nach den höchsten internationalen Qualitäts-, Umwelt-, und Sicherheitsstandards betrieben. Bis 2020 wird die AIDA Flotte auf 14 Schiffe wachsen. An der Spitze von AIDA Cruises steht Michael Ungerer (President).

Seit 2003 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. 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 2014 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 11.615 Touristikpartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz unterstützt. Rund 325 Lieferanten arbeiten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge, 185 Lieferanten für den Bereich Food & Beverage, 1.154 Lieferanten und Dienstleister kommen aus den Bereichen Technik, Neubau und Werften. Darüber hinaus kooperieren wir mit 200 Hafen- und Ausflugsagenturen in 190 Häfen und 73 Ländern. Gemeinsam haben wir im letzten Jahr 835.622 Gästen die schönste Zeit des Jahres auf unseren Schiffen ermöglicht: ihren Urlaub.

Der Hauptsitz von AIDA Cruises ist die Hansestadt Rostock – eine traditionsreiche Universitätsstadt, in der die Schifffahrt ein Klima der Weltoffenheit und Internationalität geprägt hat. Wir setzen diese Tradition fort und stärken mit unserem wirtschaftlichen Erfolg die Wertschöpfung der ganzen Region.

Rund 800 Mitarbeiter arbeiteten 2014 in den modernen Gebäuden im historischen Stadthafen. 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 und als erstes Bürogebäude in Mecklenburg-Vorpommern von der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) mit dem Gütesiegel in Silber zertifiziert.

Wir verstehen AIDA Home auch als Bekenntnis zu Rostock: Mit dem Wachstum unseres Unternehmens steigt unser Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern, denen wir hier ein attraktives Lebens- und Arbeitsumfeld bieten. Davon profitiert die gesamte Region: Denn wir schaffen nicht nur Arbeitsplätze, sondern beleben auch



das soziale, kulturelle und wirtschaftliche Leben vor Ort. Mit unserer Abteilung AIDA Entertainment sind wir zudem mit rund 100 Mitarbeitern am Standort Hamburg vertreten. Hier entsteht das gesamte Unterhaltungsprogramm für die AIDA Flotte.

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 führendes 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	2014
Reisebüros	11.615
Lieferanten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge	325
Lieferanten für den Bereich F&B	185
Lieferanten und Dienstleister in den Bereichen Technik, Neubau und Werften	1.154
Hafen- und Ausflugsagenturen	200 (in 190 Häfen und 73 Ländern)



3.0 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.

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie

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. 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.

Nachhaltig handeln – mit System

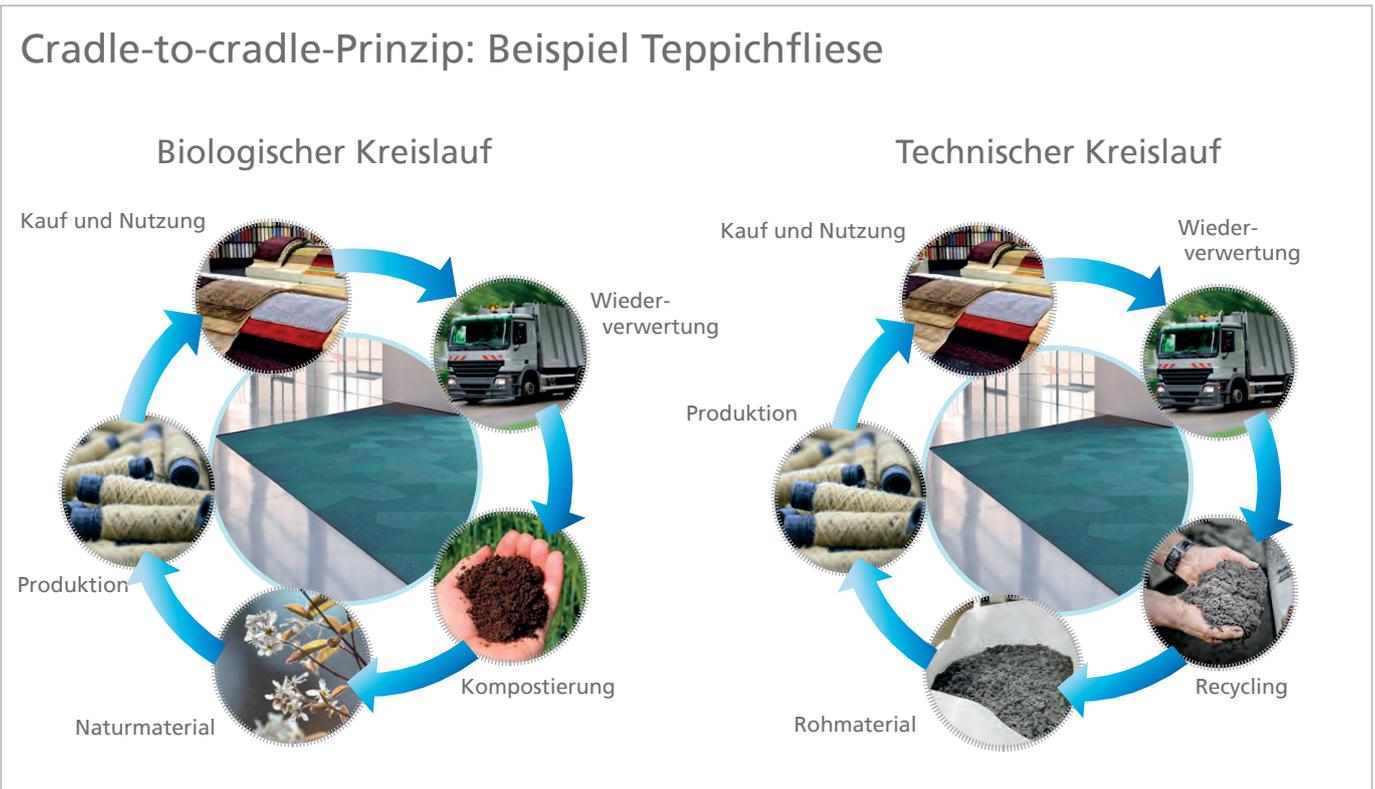
Erfolgreich und nachhaltig handeln heißt für AIDA, dass wir unsere Abläufe und unsere Betriebsorganisation gesetzeskonform, systematisch und effektiv gestalten. Wir haben bereits 2006 ein integriertes Managementsystem (IMS) nach anerkannten Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits-, Service- und Sozialstandards eingeführt. Dieses System basiert auf exakt definierten Prozessen, die regelmäßig sowohl intern als auch extern überprüft und kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert werden. Da die geltenden Normen die besonderen Anforderungen der Kreuzfahrtindustrie oftmals nicht hinreichend berücksichtigen, hat sich die Carnival Gruppe dazu entschlossen, für ihre Mitglieder ein gruppenweites speziell zugeschnittenes Managementsystem zu entwickeln.

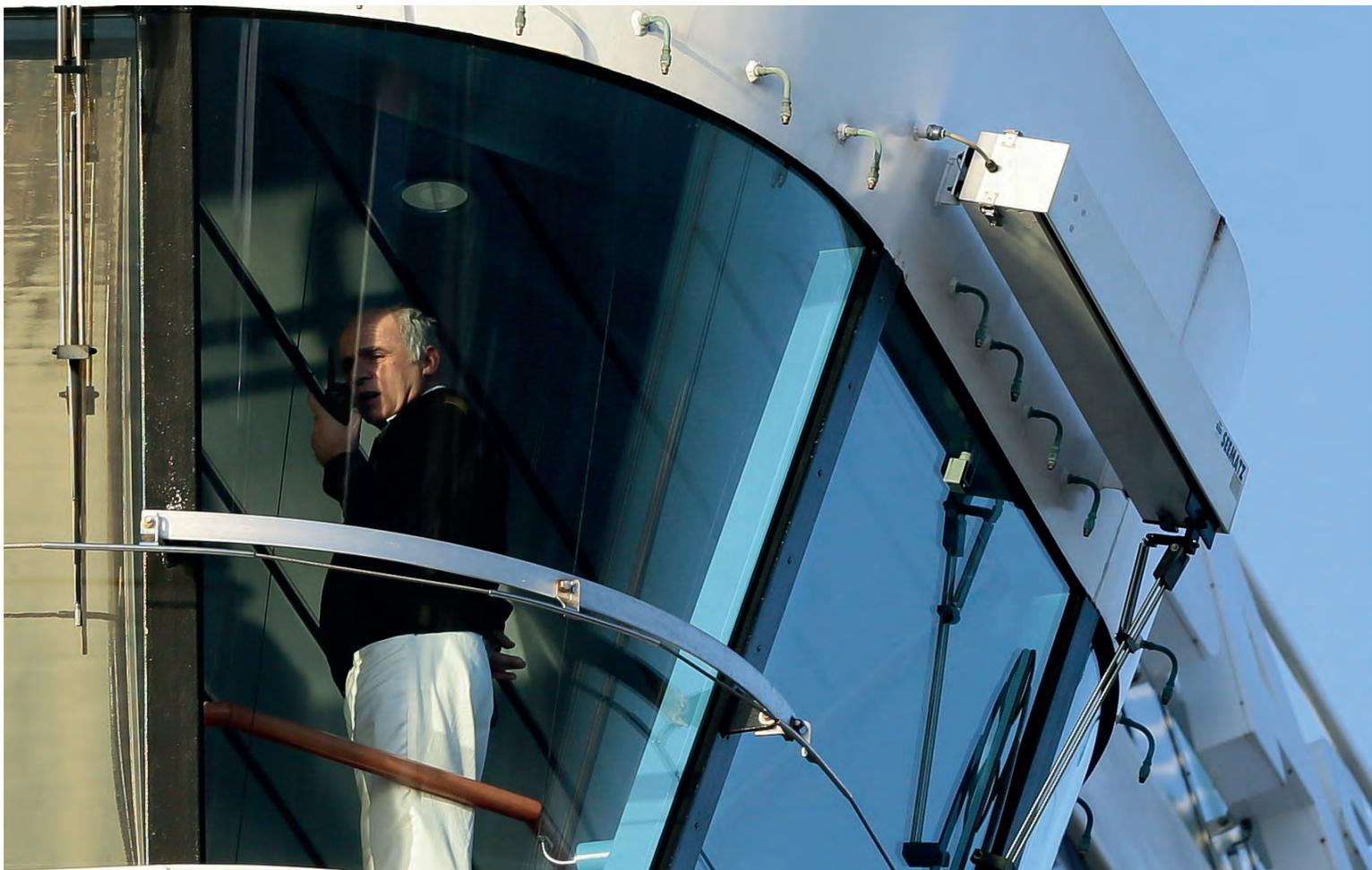
Das Sicherheitsmanagement hat für AIDA oberste Priorität. Wir richten uns dabei nach den Regeln des International Ship and Port Facility Security Codes (ISPS-Code), der von der Internationalen Seeschiffahrts-Organisati-

on der UN (International Maritime Organization, IMO) entwickelt wurde. Für unser Sicherheitsmanagement haben wir vom Bundesamt für Seeschifffahrt und Hydrographie das Ship Security Certificate erhalten. Ebenso wichtig ist es für AIDA Cruises, seinen Mitarbeitern an Bord attraktive Arbeits- und Lebensbedingungen zu bieten. 2013 trat das Seearbeitsübereinkommen 2006 (Maritime Labour Convention, MLC) der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organization, ILO) in Kraft, das internationale Mindeststandards für die Arbeits- und Lebensbedingungen von Seeleuten festsetzt. AIDA Cruises hält diese seit langem als Standard und übertrifft sie in vielen Bereichen.

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 unser Spendenmanagement, das Beschwerdemanagement, das Ausbildungsmanagement, das Servicemanagement, unser integriertes Kompetenzmanagement und das Nachhaltigkeitsmanagement.

Einen Überblick über unsere Standards, eine Beschreibung des jeweiligen Managementsystems und weitere Informationen über Ziele und Nutzen gibt die folgende Tabelle.





4.0 UNSERE STANDARDS

INTERNATIONALE STANDARDS

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
Umweltmanagementsystem	Schutz von Mensch und Umwelt. Erfassung, Bewertung und kontinuierliche Verbesserung unserer Umweltleistungen (z.B. Reduktion Energieverbrauch) über die gesetzlichen Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Abläufe • Steigerung der Ökoeffizienz • Erhöhung der Rechtssicherheit • Ressourcenschonung • Vermeidung bzw. Verminderung von Umweltschäden • Kostenreduktion 	Auf Basis regelmäßiger Bestandsaufnahmen) werden Maßnahmen zum Schutz der Umwelt entwickelt. Zur Umsetzung der Maßnahmen und zur Sicherstellung der notwendigen Abläufe z.B. wurde u.a. die Position der Umweltoffiziere an Bord geschaffen und Arbeitsanweisungen erstellt. Mitarbeiter werden regelmäßig zu Umweltthemen geschult.	DIN EN ISO 14001 seit 17.08.2006

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
Qualitätsmanagementsystem	<p>Verbesserung unserer Prozessqualität, der Leistungen und damit den Produkten und Tätigkeiten, um die Gästezufriedenheit zu erhöhen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vertieftes Qualitätsdenken bei allen Mitarbeitern • Frühzeitiges Erkennen von Abweichungen • Transparente betriebliche Abläufe • Dokumentierte Verfahren • Kontinuierliche Verbesserung • Größere Mitarbeiter- und Gästezufriedenheit • Erhöhtes Vertrauen bei Kunden und Geschäftspartnern 	<p>Die betrieblichen Abläufe werden sorgfältig durchdacht und beschrieben. In internen Audits prüfen wir unsere Prozesse systematisch auf Verbesserungspotenziale.</p>	<p>DIN EN ISO 9001 seit 17.08.2006</p> <p>Ab März 2015 Ablösung der ISO 9001 durch einen neuen kreuzfahrtspezifischen Standard der Carnival Gruppe, der die Maßgaben der ISO 9001 erfüllt und übertrifft. Überprüfung und Zertifizierung durch DNV GL.</p>
Gesundheits- und Arbeitsschutzmanagement – OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series)	<p>Der Schutz unserer Mitarbeiter durch sichere Arbeitsplätze.</p> <p>Gefährdungen erkennen, Risiken bewerten und vorbeugende Schutzmaßnahmen ergreifen.</p> <p>Einhaltung relevanter Arbeitsschutzvorschriften</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung und Minimierung von Arbeitsunfällen, Verletzungen und Ausfallzeiten • Motivierte Mitarbeiter in einem sicheren, gesunden Arbeitsumfeld • Rechtssicherheit • Verringerung der Schadensfälle und Senkung der Versicherungsprämien 	<p>Der internationale Standard OHSAS 18001 beinhaltet die Verpflichtung zur Einhaltung geltender rechtlicher Anforderungen. Auf der Grundlage von Gefährdungsbeurteilungen werden Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit festgelegt. Dieses beinhaltet u.a. die Beschaffung von persönlichen Schutzausrüstungen, den Umgang mit Fremdfirmen, Kommunikation und Beratung mit den Beschäftigten und ihren Vertretern sowie Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr (u.a. Erste Hilfe).</p>	<p>OHSAS 18001 seit 17.08.2006</p>

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
ISM-Code (International Safety Management Code)	Der Code soll vorbeugend wirken gegen Verletzungen oder Verlust von Menschenleben. Er soll helfen, Schäden an Sachen und der Umwelt zu vermeiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbeugung gegen Verletzungen oder Verlust von Menschenleben • Vermeidung von Schäden an Sachen und der Umwelt • Alle Beteiligten sind auf Notfallsituationen vorbereitet 	Seit 1998 Pflicht für alle Schiffe in der internationalen Seefahrt. Der Code legt Maßnahmen zur Organisation eines sicheren Schiffsbetriebs fest und schreibt vor, dass jeder Schiffseigentümer, jede andere Person, die ein Schiff betreibt, ein „Safety Management System“ (SMS) aufrecht hält. Dazu gehört u.a., die Ausbildung des Personals ständig zu verbessern, alle Gesetze und Vorschriften einzuhalten – und Richtlinien und Empfehlungen zu berücksichtigen. Durch festgelegte Prozesse gewährleisten wir die Sicherheit des Schiffsbetriebes sowie den Meeresschutz.	ISM-Code seit 01.07.1998
ISPS-Code International Ship and Port Facility Security Code	Gefahrenabwehr auf Schiffen und in Häfen zur Erhöhung der Sicherheit in der Lieferkette.	Schutz und Überwachung der Schnittstelle Schiff / Hafen (Port - Ship - Interface), also der Ort, an dem das Schiff landseitig der Gefahr des unbefugten Zugriffs ausgesetzt ist.	Diese Vereinbarung wurde am 12. Dezember 2002 unter der Federführung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation (IMO) getroffen. Die Häfen werden in Abhängigkeit von der möglichen Gefahr vor drei Gefahrenstufen geschützt. Bevor unsere Schiffe einen Hafen anlaufen, übermitteln wir z.B. welche Ladung an Bord ist. Die Behörden des anlaufenden Hafens haben umfassende Kontrollrechte.	ISPS-Code seit 03.06.2004

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
ISO 22000 Lebensmittel- sicherheit	Die Qualität der Lebensmittel zu überwachen und lückenlos über die gesamte Lebensmittelkette hinweg gewährleisten	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturierte, regelmäßige und unabhängige Überwachung aller relevanten Prozesse • Frühzeitige Identifikation potenzieller physikalischer, chemischer und biologischer Gefährdungen • Risikominimierung (HACCP-Konzept) • Vorbeugend Handeln können 	Lebensmittelprozesse werden bereits vor Fertigstellung der Produkte betrachtet. Qualitätskontrollen werden auf Grundlage des HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) festgelegt und umgesetzt.	ISO 22000 seit 23.04.2008 Ab März 2015 Ablösung der ISO 22000 durch einen neuen kreuzfahrtspezifischen Standard der Carnival Gruppe, der die Maßgaben der ISO 22000 erfüllt und übertrifft. Überprüfung und Zertifizierung durch DNV GL.
Maritimer Sozialstandard (GLC MSR)	einheitliche Standards für die Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord von Seeschiffen	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung menschenrechtlicher Arbeitsbedingungen mit Schwerpunkt auf der Sicherung der Arbeitnehmerrechte, vor allem der Zulieferer • Verhinderung von Sozialdumping • Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit 	Wir halten und übertreffen Mindeststandards, zum Beispiel in den Bereichen medizinische Tauglichkeit und Betreuung, Unterbringung und Freizeit sowie Ausbildung der Seeleute fordern dies auch von unseren Geschäftspartnern.	GLC MSR seit 17.08.2006



BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
Maritimer Sozialstandard (GLC MSR)	einheitliche Standards für die Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord von Seeschiffen	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung menschenrechtlicher Arbeitsbedingungen mit Schwerpunkt auf der Sicherung der Arbeitnehmerrechte, vor allem der Zulieferer • Verhinderung von Sozialdumping • Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit 	Wir halten und übertreffen Mindeststandards, zum Beispiel in den Bereichen medizinische Tauglichkeit und Betreuung, Unterbringung und Freizeit sowie Ausbildung der Seeleute fordern dies auch von unseren Geschäftspartnern.	GLC MSR seit 17.08.2006

INTERNE STANDARDS

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
Code of Business Conduct and Ethics	Vermeidung von Interessenkonflikten Partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen	Verhinderung von Korruption Risikominimierung	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.
Spendenmanagement	Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung	Verbesserte Systematisierung und Transparenz bei Spenden- und Sponsoring-Tätigkeiten	In unserer Spendenrichtlinie haben wir u.a. festgelegt, nach welchen Kriterien Spenden vergeben werden. Ebenso sind die Verantwortlichkeiten zur Verwaltung unseres Spendenbudgets geregelt.
Beschwerde-management	Systematische und schnelle Erfassung von Gästebeschwerden	Steigerung der Gästezufriedenheit	Durch vielfältige Maßnahmen verbessern wir den Dialog mit unseren Gästen. z.B. Durchführung einer Gästezufriedenheitsstudie .

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
Ausbildungsmanagement	Unterstützung unserer Mitarbeiter, ihre eigenen Potenziale und Kenntnisse kontinuierlich weiterzuentwickeln	Qualifizierte, motivierte Mitarbeiter Mitarbeiterbindung höhere Gästezufriedenheit	Wir bieten unseren Mitarbeitern vielfältige, praxisorientierte und speziell auf die Kreuzfahrt ausgerichtete Aus- und Weiterbildungsangebote	
Servicestandards	Regelung von Verhaltensweisen unserer Mitarbeiter	Erwartungen unserer Gäste an Service, Qualität und Erlebnisvielfalt über-treffen.	„Ja gerne!“ ist unser AIDA Servicecredo . Ganz einfach, nur zwei kleine Worte – aber mit unglaublich positiver Wirkung! Sie machen unser AIDA Lächeln hörbar.	
Integriertes Kompetenzmanagement	Fähigkeiten und Fertigkeiten jedes Einzelnen zusammenfassen um Stärken zu fördern und langfristige, zielgerichtete Entwicklungsmaßnahmen abzuleiten - in direktem Zusammenhang mit den aktuellen Unternehmenszielen	Unser unternehmerischer Erfolg beruht auf dem Engagement und den Kompetenzen unserer Mitarbeiter. Überblick über das Potenzial und die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter erkennen und nutzbar machen	In den regelmäßigen Mitarbeitergesprächen können erfolgsrelevante Kriterien besprochen und eingeschätzt werden. Vereinbarung individueller Maßnahmen – von der Unterstützung durch den Vorgesetzten bis zu Coachings, Mentorings und langfristigen Förderprogrammen.	
Nachhaltigkeitsmanagement	Erhalt einer intakten Umwelt mit sauberen Meeren und gesunder Luft sowie kultureller und biologischer Vielfalt Wahrnehmung der gesellschaftlichen Verantwortung	Sicherung unserer Lebens- und Geschäftsgrundlage Positionierung als attraktiver Arbeitgeber	Viel Spaß beim Stöbern in unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung!	



5.0 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.



Dr. Monika Griefahn

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.



6.0 UNSERE WESENTLICHEN HANDLUNGSFELDER

► 6.1 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.

Umweltschutz – innovative Technik

Eine der wichtigsten Herausforderungen im Umweltschutz ist die Reduzierung von Emissionen – zum Beispiel von Schwefel- und Stickoxiden sowie Feinstaub. Um diese Emissionen zukünftig noch weiter zu reduzieren, 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.

Abgasnachbehandlung

Nach jahrelanger Forschungsarbeit innerhalb der Carnival-Gruppe, konnten wir im August 2013 einen technologischen Durchbruch in Sachen

Abgasnachbehandlung bekannt geben. Mit der kommenden Schiffsgeneration, die 2015 und 2016 in Dienst gestellt wird, setzt AIDA Cruises Maßstäbe im Umweltschutz. Die Neubauten erhalten ein umfassendes Filtersystem zur Reduzierung der Abgasemissionen. 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. Dieses umfassende Filterkonzept ist ein Meilenstein für AIDA Cruises, aber auch für die Kreuzfahrtindustrie insgesamt.

Das Konzept des Filters:

Die innerhalb der Carnival Gruppe entwickelte Anlage zur Behandlung der Abgase setzt auf eine neuartige Technologie mit besonders kompakter Bauweise. Diese ermöglicht es erstmals, alle maßgeblichen Reinigungsstufen technisch unterzubringen. 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. Der Einbau der Anlagen zur Abgasnachbehandlung an Bord von AIDAprima, die im Oktober 2015 in Dienst gestellt wird, ist bereits erfolgt. Das ebenfalls im Bau befindliche Schwesterschiff wird AIDA Cruises 2016 übernehmen. Dieses wird mit derselben Technologie ausgerüstet.

Wir wollen jedoch nicht nur mit unseren Neubauten Maßstäbe setzen, sondern die Umweltbilanz unserer gesamten Flotte kontinuierlich verbessern. Daher staten wir Schritt für Schritt auch unsere anderen Schiffe mit dem neuen umfassenden Filtersystem aus. 2014 wurden AIDAluna und AIDAvita mit der ersten Stufe des neuen Filtersystems ausgerüstet. Diese reduziert die Schwefeloxide um rund 99 Prozent. Im Januar 2015 erhielt AIDamar und im Mai 2015 AIDAdiva erste Installationen des Systems zur Abgasnachbehandlung. Die Nachrüstung weiterer Schiffe erfolgt im Rahmen der regulären Werftzeiten.

Insgesamt investiert AIDA Cruises zwischen 2013 und 2016 rund 100 Millionen Euro in den Umwelt- und Klimaschutz. Diese Summe ist Teil eines umfangreichen Investitionsprogrammes.



Die Bilder zeigen den Filtereinbau auf AIDAluna.

Neben der neuen Filtertechnologie setzt AIDA Cruises auf weitere innovative Konzepte, um die Emissionen während der Hafenziegezeiten zu reduzieren, beispielsweise die Nutzung von umweltfreundlichem Flüssiggas oder Landstrom.

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. 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.

Schon heute haben wir alle Schiffe der AIDA Flotte, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, für die Versorgung mit Landstrom während der Hafenziegezeit vorbereitet. AIDAsol wurde im Juli 2013 als erstes Schiff der Flotte komplett für Landstrom ausgestattet und könnte über eine Steckverbindung überall dort, wo die Infrastruktur vorhanden ist, umweltfreundlich über Landstrom mit Energie versorgt werden.

Die Hansestadt Hamburg wird in der Kreuzfahrtsaison 2015 am Cruise Terminal Hamburg Altona die europaweit erste Landstromanlage zur Versorgung von Kreuzfahrtschiffen in Betrieb nehmen. AIDAsol wird als erstes





Energieversorgung von AIDASol über die LNG Hybrid Barge



Kreuzfahrtschiff in Hamburg umweltfreundlichen Strom aus Landstrom beziehen.

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.

LNG Hybrid Barge

Als Alternative zur Landstromversorgung haben wir 2012 gemeinsam mit Becker Marine Systems ein zukunftsweisendes Pilotprojekt für die Stromversorgung von Kreuzfahrtschiffen während der Liegezeit im Hamburger Hafen auf den Weg gebracht.

Die für den Betrieb des Kreuzfahrtschiffes notwendige Energie wird nicht mehr an Bord des Schiffes durch Dieselmotoren erzeugt, sondern auf der schwimmenden LNG Hybrid Barge in Blockheizkraftwerksmotoren und Generatoren mittels Flüssigerdgas (LNG - Liquefied Natural Gas). 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. Der so gewonnene Strom wird, je nach Bedarf, in das Versorgungsnetz des Kreuzfahrtschiffes eingespeist.

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

Becker Marine Systems stellte mit der LNG Hybrid Barge „landseitig“ die technische Lösung zur Verfügung.

Die Umwelttechnik-Experten von AIDA Cruises lieferten das dafür notwendige Know-how für die besonderen Anforderungen von Kreuzfahrtschiffen und realisierten die Endausrüstung auf den AIDA Schiffen.

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. Taufpatin des schwimmenden Flüssiggaskraftwerks zur umweltfreundlichen Energieversorgung von Kreuzfahrtschiffen war Dr. Monika Griefahn, Direktorin für Umwelt und Gesellschaft bei AIDA Cruises.

Am 30. Mai 2015 feierten AIDA Cruises und Becker Marine Systems im Hamburger Hafen eine Weltpremiere: Nach dem erfolgreichem Abschluss der letzten technischen Tests wurde AIDASol während ihrer Liegezeit in der Hamburger Hafencity erstmals im Rahmen der praktischen Erprobung über die LNG Hybrid Barge mit emissionsarmem Strom aus Flüssigerdgas (LNG) versorgt.

Mit diesem bisher weltweit einmaligen Pilotprojekt für die Energieversorgung von Kreuzfahrtschiffen mittels LNG während der Liegezeiten haben AIDA Cruises und Becker Marine Systems ein neues, zukunftsweisendes Kapitel für den Umweltschutz im Hamburger Hafen aufgeschlagen.

Für das gemeinsam mit AIDA Cruises entwickelte Projekt der LNG Hybrid Barge wurde die Firma Becker Marine Systems am 21.05.2015 mit dem GreenTec Award 2015 des DRV (Deutscher ReiseVerband) in der Kategorie „Reise“ ausgezeichnet. Bereits 2013 hatten AIDA Cruises und Becker Marine Systems für das innovative Konzept der LNG Hybrid Barge den Baltic Sea Clean Maritime (BSCM) Award 2013 in der Kategorie „umweltfreundliche Infrastrukturentwicklung“ im Ostseeraum erhalten. Der vom Baltic Sea Forum in Zusammenarbeit mit dem europäischen InnoShip-Projekt verliehene Preis würdigt innovative Ideen, Projekte und Lösungen, die zum Schutz der Ostsee als besonders empfindlichem Ökosystem beitragen.

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) stellen wir unsere neue Schiffsgeneration, die wir 2015 und 2016 in Dienst stellen, mit Dual-Fuel-Motoren aus. Diese können mit herkömmlichen Schiffstreibstoffen sowie mit Flüssigerdgas betrieben werden. In den Häfen, die uns die erforderliche Infrastruktur zur Verfügung stellen, werden wir AIDAprima und ihr Schwesterschiff während der Liegezeiten umweltfreundlich mit Energie versorgen.

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 2019 und 2020 die AIDA Flotte verstärken.

Als Vorreiter der Branche setzt AIDA Cruises mit einem bahnbrechenden Schiffsdesign erneut ein Zeichen für den Umweltschutz: Mit dem Konzept „Green Cruising“ wird AIDA als weltweit erste Kreuzfahrtreederei ihre neue Schiffsgeneration zu 100 Prozent mit LNG betreiben. Dadurch werden die Emissionen von Rußpartikeln und Schwefeloxiden vollständig vermieden.

MALS-Technologie

Die hydrodynamische Optimierung unserer Schiffe – etwa durch das strömungsoptimierte Rumpfdesign oder hocheffiziente Propeller – spielt für uns eine wichtige Rolle bei der Energieeinsparung. Ein noch größeres Potenzial liegt allerdings in der Verringerung der Reibung. Dies erreichen wir beispielsweise durch die Unterwasseranstriche, die wir seit Jahren bei unseren Schiffen einsetzen.

Auf unserer neuen AIDA Schiffsgeneration 2015/2016 kommt darüber hinaus erstmals die innovative MALS-Technologie (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System) zum Einsatz. Dank dieser hochmodernen Technologie werden AIDAprima und ihr Schwesterschiff reibungsarm auf einem Teppich aus Luftblasen gleiten. So entsteht deutlich weniger Reibungswiderstand und es wird Antriebsenergie eingespart. Damit können wir unsere Antriebsleistung und folglich den Treibstoffverbrauch um sieben Prozent verringern. Bereits heute verbrauchen die Schiffe der AIDA Flotte im Durchschnitt nur drei Liter Treibstoff pro Person an Bord auf hundert Kilometer. Dank MALS senken wir unseren Treibstoffverbrauch weiter auf 2,8 Liter.

Verringerung des Treibstoffverbrauches

Die beste Tonne Treibstoff ist die, die wir nicht verbrauchen. Pro Gast und Reisetag konnten wir den Treibstoffverbrauch seit 2007 um 28,2 Prozent senken.

Ein AIDA Schiff verbraucht heute im Durchschnitt pro Person an Bord nur drei Liter Treibstoff auf 100 Kilometern Fahrt. Dies haben 2012 unabhängige Experten der Schiffsklassifizierungsgesellschaft DNV GL in einem Gutachten bestätigt. Seit langem fahren wir auf unseren Routen mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit. Das ist eine zusätzliche Möglichkeit, den Treibstoffverbrauch in größerem Umfang zu reduzieren. Durch ein effektives Routenmanagement sowie 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 aus Silikon, der regelmäßig erneuert wird und Bewuchs am Unterschiff verhindert. Dies reduziert die Reibung während der Fahrt – und damit den Treibstoffverbrauch und die Emissionen. Darüber hinaus werden die Propeller unserer Schiffe regelmäßig von Tauchern unter Wasser poliert und der Rumpf gereinigt.

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 wollen wir weitere Optimierungen vornehmen.



Innovatives Energiemanagement- und monitoring

2014 hat AIDA Cruises mit der Installation des innovativen Energie-Monitoring- und Managementsystems EMMA von ABB auf den Schiffen 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. 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. Das neue Energie-Monitoring-System wurde bereits auf sechs Schiffen von AIDA in Betrieb genommen und wird in 2015 auf der gesamten Flotte installiert sein. Nur wenige Monate nach den ersten Installationen konnten wir dank des Systems wichtige Schwerpunktfelder identifizieren und neue Prioritäten für technische Verbesserungen sowie für die Optimierung des Betriebs setzen.

Für AIDA 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 Hauptdieselmotoren sowie gesamter Kraftstoffverbrauch.

Dadurch erhält die Crew wertvolle Informationen, die es 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 Ladung, die Routenplanung mit Geschwindigkeitsmanagement oder die Optimierung der Trimmung oder Wärmerückgewinnung.

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 angeschoben worden. Keiner kann heute genau sagen, welche 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.

Wir unterstützen den Stufenplan der IMO zur Reduzierung der Schiffsemissionen und gehen sogar über diesen hinaus. Unsere Motoren können hochwertige Treibstoffe, wie niedrigschwefliges Schweröl (Low Sulphur HFO) und Gasöl (Marinediesel), verarbeiten. 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. Das ist ein spürbares Ergebnis. Allerdings: Schwefelarmer Treibstoff steht nicht überall zur Verfügung. Der Bedarf kann laut Experten der CLIA (Cruise Lines International Association) heute noch nicht global gedeckt werden. Deshalb hat die UN-Schifffahrtsorganisation IMO einen Stufenplan beschlossen, der schrittweise umgesetzt wird. Raffinerien müssen ihre Anlagen umrüsten, um so die erforderlichen Mengen produzieren zu können.

Um unsere Emissionen wirkungsvoll zu senken, hat AIDA umfassend in neue Technologien investiert. Mit der Abgasnachbehandlung können wir unsere Emissionen noch weiter reduzieren, als dies allein mit schwefelarmem Treibstoff möglich ist. Dieser steht auch heute

▶ ENERGIE [EN3]		2012	2013	2014
Gesamtenergieverbrauch	[GJ]	6.538.405	7.268.842	6.619.164
Energieverbrauch an Bord	[GJ]*	6.532.640	7.264.221	6.612.480
Davon Schweröl	[GJ]	4.051.320	4.167.062	3.838.680
Davon Gasöl	[GJ]	540.360	675.707	607.440
Davon Schweröl Low Sulphur	[GJ]	1.940.960	2.421.453	2.166.360
Energieverbrauch Fuhrpark	[GJ]**	5.765	4.621	6.684
Firmenwagenverbrauch	[g/km]	140	130	125
Energieverbrauch an Bord pro Person und Tag	[GJ/P x day]	0,870	0,833	0,725
Davon Schweröl	[GJ/P x day]	0,540	0,478	0,421
Davon Gasöl	[GJ/P x day]	0,072	0,077	0,067
Davon Schweröl Low Sulphur	[GJ/P x day]	0,259	0,278	0,238

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

noch nicht überall zur Verfügung. Die Dual-Fuel Motoren unserer Neubauten 2015/2016 können mit allen gängigen Schiffstreibstoffen und als weltweit erste Kreuzfahrtschiffe im Hafen mit Flüssigerdgas betrieben werden. Mit dem Konzept „Green Cruising“ wird AIDA als weltweit erste Kreuzfahrtreederei die folgende Generation von AIDA Schiffen, die 2019 und 2020 in Dienst gestellt wird, zu 100 Prozent mit LNG (Flüssigerdgas) 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 keine Rußpartikel und keine Schwefeloxide mehr an, Stickoxide verringern sich im Vergleich zur Nutzung von Marinediesel um 80 Prozent, der Ausstoß von Kohlendioxid um 20 Prozent. Darüber hinaus haben wir alle seit 2007 in Dienst gestellten Schiffe schon heute für die Nutzung von Landstrom vorbereitet und als Alternativkonzept die LNG Hybrid Barge auf den Weg gebracht.

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 - und können so 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) liegen. 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 und Emissionswerte. Den Gesamtenergieverbrauch pro Person und Tag an Bord sowie unsere Emissionen haben wir in den vergangenen Jahren kontinuierlich gesenkt.

▶ CO ₂ -EMISSIONEN [EN 16]		2012	2013	2014
CO₂-Emissionen gesamt	[t]*	525.007	580.142	538.620
Davon Treibstoff und Kühlmittel an Bord	[t]*	524.184	579.805	538.134
Davon Firmenwagenflotte	[t]*	291	322	486
Davon Stromverbrauch an Land	[t]**	532	15	0
Durchschnittswert CO ₂ pro Fahrzeug je km	[g/km]	135	130	125
CO₂ Emissionen pro Person und Tag	[kg / P x day]	69,9	66,5	59,1

* 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 [EN20]		2012	2013	2014
NO _x	[kg/nm]*	16,50	16,50	15,20
SO _x	[kg/nm]**	8,88	8,51	7,80
Feinstaubemissionen	[kg/nm]***	0,30	0,30	0,28

* 1 t Treibstoff entspricht 65 kg NO_x

** Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehalts

*** 1 t Treibstoff entspricht 1,2 kg Feinstaub

▶ INDIREKTER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH [EN4]		2012	2013	2014
Gesamtenergieeinkauf*	[kWh]	1.921.855 kWh*	2.275.175 kWh*	2.574.368
Davon Erdgas	[kWh]	787.960 kWh (47%)	25.470 kWh (1,12%)	50.000
Davon Erneuerbare Energien	[kWh]	1.018.583 kWh (53%)	2.249.705 kWh (98,88%)	2.524.368
Energieverbrauch pro Person	[kWh/P]	2.492	2.420	2.665

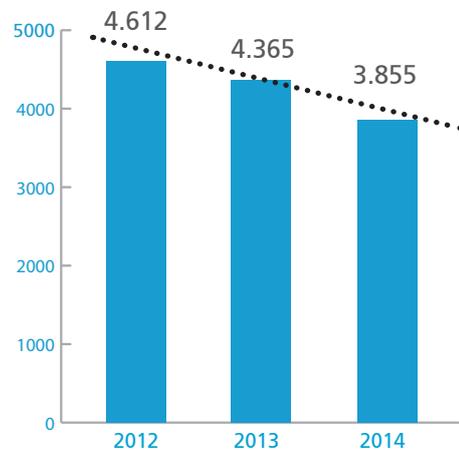
* Bezieht sich auf die AIDA Zentrale in Rostock. An Bord fällt kein indirekter Primärenergieverbrauch an. Grundlage für die Kennzahl sind die Angaben des Stromlieferanten.

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. 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.

ABFALL GESAMT PRO PERSON UND TAG
(kg/P x day)



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 2014 konnten wir den Abfall



▶ ABFALL [EN 22]		2012	2013	2014
Abfall gesamt	[t]	34.631	38.060	35.156
Reststoffdeponie	[t]	11.572	13.033	10.324
Verbrennung	[t]	3.189	3.785	2.908
Zerkleinerte Speiseabfälle	[t]	5.240	5.655	5.686
Sonderabfalldeponie	[t]	5.302	6.028	7.110
Aufbereitung für Recycling	[t]	9.328	9.559	9.128
Recyclingquote	[%]	26,9	25,1	26,0
Abfall pro Person und Tag				
Abfall pro Person und Tag	[kg/ P x day]	4,612	4,365	3,855
Reststoffdeponie	[kg/ P x day]	1,541	1,495	1,132
Verbrennung	[kg/ P x day]	0,425	0,434	0,319
Zerkleinerte Speiseabfälle	[kg/ P x day]	0,698	0,649	0,623
Sonderabfall	[kg/ P x day]	0,706	0,691	0,780
Aufbereitung für Recycling	[kg/ P x day]	1,242	1,096	1,001

pro Person und Tag von 4,6 auf 3,9 Kilogramm reduzieren. Somit haben wir im vergangenen Jahr insgesamt 2.904 Tonnen Abfall vermieden.

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 1.045 Litern 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 2014 zahlreiche Einwegprodukte, wie zum Beispiel die Probierröhrchen in der Küche – sogenannte Tasting Spoons, Einwegschränker oder Einwegflaschen durch Mehrwegprodukte ersetzt. Bei den verbleibenden Einwegprodukten

an Bord, wie bspw. Papierservietten oder Trinkhalme, achten wir darauf, dass diese möglichst biologisch abbaubar sind.

Abwasseraufbereitung

AIDA Cruises gibt grundsätzlich keine ungeklärten Abwässer in die Meere ab. Bereits bei der Routenplanung werden die Möglichkeiten der Entsorgung in zertifizierten Anlagen an Land berücksichtigt. Sollten diese nicht verfügbar sein, bereiten wir in den biologischen Membrankläranlagen an Bord unserer Schiffe das Abwasser bis nahezu Trinkwasserqualität auf. Damit erfüllen wir die derzeit international höchsten Umweltstandards für die Aufbereitung von Abwässern in der maritimen Wirtschaft, die sogenannten Alaska-Richtlinien. 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. Mit einem Pilotprojekt, das wir 2012 gestartet haben, wollen wir die neuen HELCOM-Grenzwerte für Stickstoff und Phosphor erreichen – bevor sie bindend werden.

Schon jetzt verfügt jedes unserer Schiffe über zwei Entölungsanlagen. Darin trennen Separatoren anfallendes Kondenswasser (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 herausgefilterten 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 2014 finden Sie in folgender Tabelle.

▶ ABWASSER [EN 21]		2012	2012	2013	2013	2014	2014
		Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land
Abwasser gesamt	[t]	1.280.21	39.196	1.380.883	33.050	1.342.711	36.914
Unbehandeltes Schwarzwasser	[t]	0	0	0	0	0	0
Behandeltes Schwarzwasser	[t]	52.813	350	50.026	218	47.772	737
Permeat (geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität)	[t]	845.700	25.601	978.437	16.694	978.437	17.868
Unbehandeltes Grauwasser (inkl. Poolwasser)	[t]	355.572	12.467	325.048	14.605	283.230	16.620
Biomasse und Klärschlamm (extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess)	[t]	26.166	778	27.372	1.533	33.272	1.689

		2012	2012	2013	2013	2014	2014
		Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land
Abwasser gesamt pro Person und Tag	[l / P x day]	170,51	5,22	158,37	3,79	147,23	4,05
Unbehandeltes Schwarzwasser	[l / P x day]	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Behandeltes Schwarzwasser	[l / P x day]	7,03	0,05	5,74	0,03	5,24	0,08
Permeat (geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität)	[l / P x day]	112,64	3,41	112,22	1,91	107,29	1,96
Unbehandeltes Grauwasser (inkl. Poolwasser)	[l / P x day]	47,36	1,66	37,28	1,68	31,06	1,82
Biomasse und Klärschlamm (extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess)	[l / P x day]	3,48	0,10	3,14	0,18	3,65	0,19



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 Kondenswasser aus dem Maschinenraum, das sich in der sogenannten Bilge, dem untersten Raum eines Schiffes, sammelt.

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. Der Frischwasserverbrauch pro Person und Tag lag 2014 bei 172,8 Litern.

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.

▶ WASSER [EN 8]		2012	2013	2014
Gesamtwasserverbrauch Flotte	[t]	1.363.862	1.463.462	1.575.772
davon Wasser, das von Land aufgenommen wurde	[t]	416.589	428.193	396.004
davon Wasser, welches an Bord aus Meerwasser produziert wurde	[t]	947.273	1.035.269	1.179.768
Gesamtwasserverbrauch an Bord pro Person und Tag	[l / P x day]	181,6	167,8	172,8
davon Wasser, das von Land aufgenommen wurde	[l / P x day]	55,5	49,1	43,4
davon Wasser, welches an Bord aus Meerwasser produziert wurde	[l / P x day]	126,2	118,7	129,4

Schutz biologischer Vielfalt: Ballastwasserbehandlung

Neben dem Umwelt- und Klimaschutz engagieren wir uns auch für den Erhalt der biologischen Vielfalt. So haben wir beispielsweise unser jüngstes Flottenmitglied, AIDAstella, mit einer hochmodernen Anlage zur Ballastwasserbehandlung ausgestattet. Damit erfüllen wir die Standards der IMO Ballastwasser-Konvention* bereits vor ihrem Inkrafttreten.

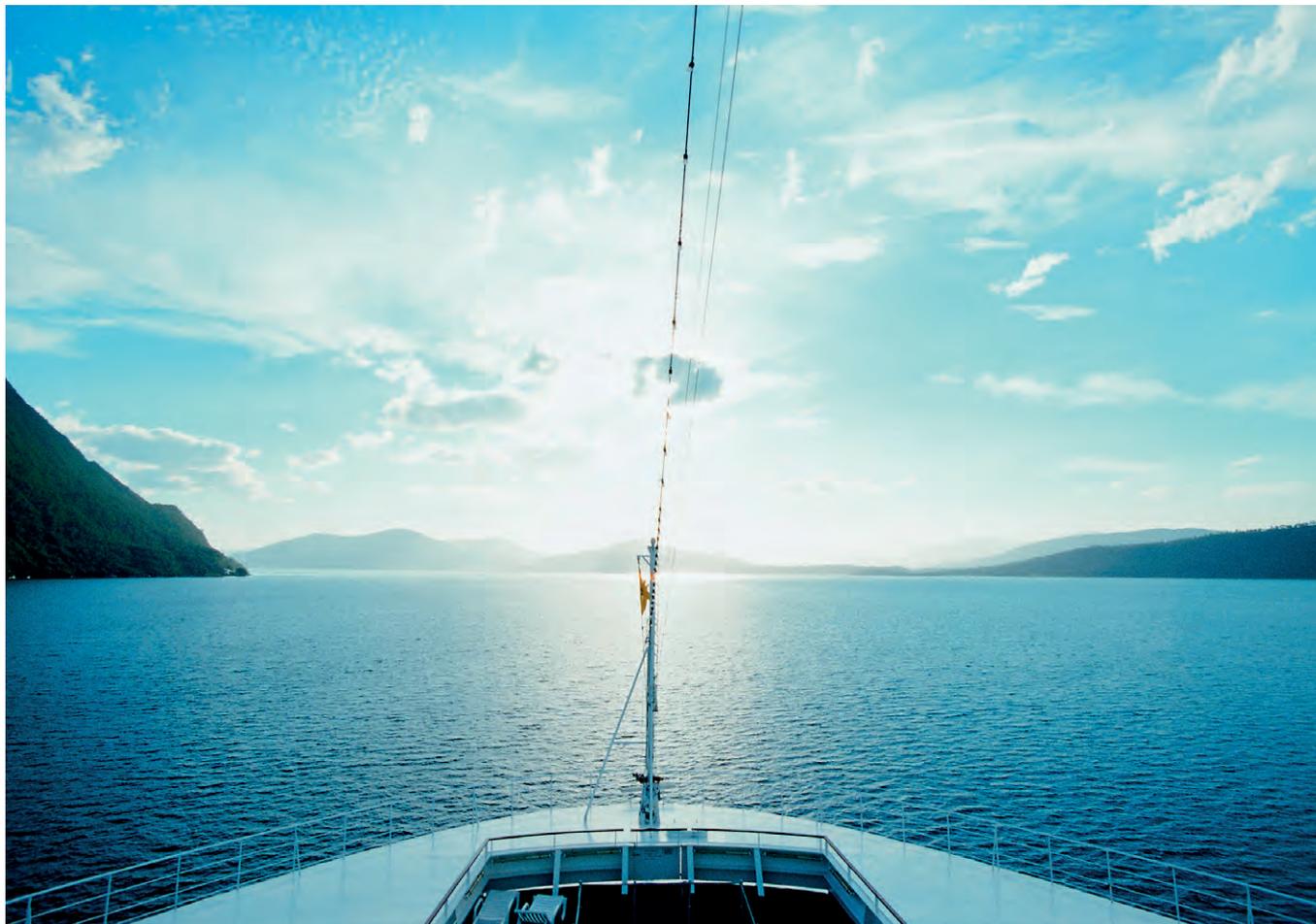
Mit dem Ballastwasser, das zur Stabilisierung von Schiffen dient, werden regelmäßig verschiedene Organismen aufgenommen. Dabei kann es sich um Plankton und andere Mikroorganismen handeln, die wieder freigesetzt werden wenn das Ballastwasser abgelassen wird. Die Herausforderung liegt darin, die Arten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

Das moderne Ballastwasser-Treatment-System auf der AIDAstella entspricht dem IMO D-2 Standard für Ballastwasser-Aufbereitung und kommt ohne den Einsatz von UV-Lampen oder Zusatz von Chemikalien aus. Dadurch 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 und 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 Brennstoffzellen 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.



Unsere neue Schiffsgeneration, die 2015 und 2016 in Dienst gestellt wird, statten wir als erste Kreuzfahrtschiffe weltweit mit Dual-Fuel-Motoren für den Einsatz von umweltfreundlichem Flüssigerdgas aus. 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.

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 bevor sie bindend werden. Auch das Projekt NAUTEK befasst sich mit der Aufbereitung, Reinigung und Wiedernutzung von Abwässern auf Kreuzfahrtschiffen.

Mit unserem Partner Futouris e.V. haben wir in den vergangenen zwei Jahren vor allem das Thema „nachhaltige Landausflüge“ erfolgreich vorangetrieben. Nachdem wir 2013 einen Kriterienkatalog für nachhaltige Landausflüge erarbeitet haben, stand 2014 die nachhaltige Ausflugsgestaltung im Fokus der gemeinsamen Forschungsarbeit. Aktuell bietet AIDA seinen Gästen weltweit 138 nachhaltige Landausflügen sowie zusätzlich rund 230 Biking- und Pedelec-Ausflügen in 160 Häfen an.

2015 wird die Zusammenarbeit mit Futouris fortgesetzt. Es ist geplant, ein Projekt für die nachhaltige Beschaffung und Verwertung von Lebensmitteln in der Kreuzfahrt ins Leben zu rufen.

6.1.1. UNSER UMWELT- UND KLIMASCHUTZ: 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 alle unsere Entscheidungen maßgeblich. Darüber hinaus sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter und Gäste für nachhaltiges Handeln.

Persönliches Umweltengagement

Wir wollen unsere Gäste an Bord nicht nur mit herausragendem Service begeistern, sondern auch unsere Angebote so nachhaltig wie möglich gestalten. Unsere Ausflugsangebote sind das beste Beispiel dafür, dass Umweltschutz richtig Spaß machen kann. Bei 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.

2014 haben wir unser ökologisches und soziales Engagement in einem informativen Film für unsere Gäste zusammengefasst. Der Film ist Bestandteil der nautischen Stunde an Bord und für interessierte Gäste zudem über I-TV jederzeit in ihrer Kabine abrufbar.

Für weitere Fragen zum Thema Umweltschutz bei AIDA stehen unsere Umweltoffiziere an Bord als Ansprechpartner zur Verfügung. Unsere Umweltoffiziere sind Schlüsselpersonen und Ansprechpartner für unsere Gäste. Sie zeichnen dafür verantwortlich, dass alle gesetzlichen Vorgaben und unternehmenseigene Standards in Sachen Umweltschutz eingehalten werden. Wir folgen dabei lokalen, nationalen und internationalen Vorgaben, beispielsweise durch die International Maritime Organization (IMO), eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Unterstützt werden unsere Umweltoffiziere durch unsere interne Nachhaltigkeitsorganisation sowie unser integriertes Managementsystem. Außerdem sind die Um-

weltoffiziere für das Abfallmanagement und die Schulung der Mitarbeiter zu Umweltthemen verantwortlich.

Entscheidend für den Erfolg unserer Nachhaltigkeitsstrategie ist, dass wir alle unsere Mitarbeiter aktiv einbinden. 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 Umwelttraining zum richtigen Umgang mit Ressourcen, Abwasser und Abfall sowie Umweltmanagement zu absolvieren. Unsere Umweltoffiziere geben zusätzlich sogenannte „Job Specific Trainings“, in denen sie andere 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 es wichtig, dass unsere Mitarbeiter nicht nur entsprechend unserer Vorgaben umweltbewusst handeln, sondern dass sie auch verstehen, warum dies notwendig ist

CO₂-Kompensation

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. Bis 2020 wollen wir erreichen, dass 20 Prozent aller AIDA Gäste mit einer CO₂-Kompensation ihrer Reise einen freiwilligen Klimaschutzbeitrag leisten.



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. Wenn erfolgreich, kann dies den Einstieg in die CO₂-freie Kreuzfahrt bedeuten. Entscheidend für die gesamte Schifffahrt sind international einheitliche gesetzliche Rahmenbedingungen und technische Standards, insbesondere für den Transport von LNG an Bord von Passagierschiffen, aber auch technische Standards für die jeweilige Infrastruktur in den Häfen. AIDA Cruises fordert und unterstützt die Einführung einheitlicher Standards und Vorgaben zur Nutzung von LNG in der Schifffahrt.

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 Auf-

tragsbestätigung 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 Einführung der digitalen Bordrechnung in 2013 werden an Bord die jeweiligen Dokumente nur noch auf Wunsch ausgedruckt. Nur noch 20 bis 50 Gäste drucken 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 E-Mailpostfach einsehen.

Eine weitere technische Neuerung sind die sogenannten Signpads. Diese Geräte bieten die Möglichkeit zur elektronischen Unterschrift. Sie sind seit 2013 erfolgreich beim Check-In in Betrieb und werden zunehmend auch bei der Ausflugsbuchung, der Ticketausgabe sowie der Abfertigung eingesetzt. Durch die Signpads spart AIDA den Druck von jährlich rund 1 Million Quittungen.

2013 haben wir an Bord von AIDAbella erfolgreich die Einführung von digitalen Fotostationen im Fotoshop getestet. An diesen können unsere Gäste ihre persönli-



chen Urlaubserinnerungen ansehen, individuell auswählen und auf Wunsch bestellen. Durch die Digitalisierung spart AIDA rund 50 Prozent an Fotopapier und Chemikalien für die Entwicklung und leistet damit einen weiteren Beitrag zum Umweltschutz.

Während der planmäßigen Wertzeiten unserer Schiffe wurden 2014 die digitalen Fotostationen an Bord von AIDAluna und AIDAvita sowie im Frühjahr 2015 auf AIDamar und AIDAdiva installiert. Eine der insgesamt elf digitalen Fotostationen auf den beiden letztgenannten Schiffen ist zudem in der Höhe individuell verstellbar und damit auch von Kindern oder Rollstuhlfahrern bequem zu bedienen.

2014 haben wir die digitale Media Lounge an Bord unserer Schiffe eingeführt. In Kooperation mit dem Internetportal i-Kiosk für Zeitungen und Zeitschriften vom Axel-Springer-Verlag wird den AIDA Gästen eine exklusive Auswahl an Presse-Erzeugnissen angeboten, die sie auf ihren mobilen Endgeräten - Notebook, Tablet oder Smartphone - lesen können.

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 „Kabinen-

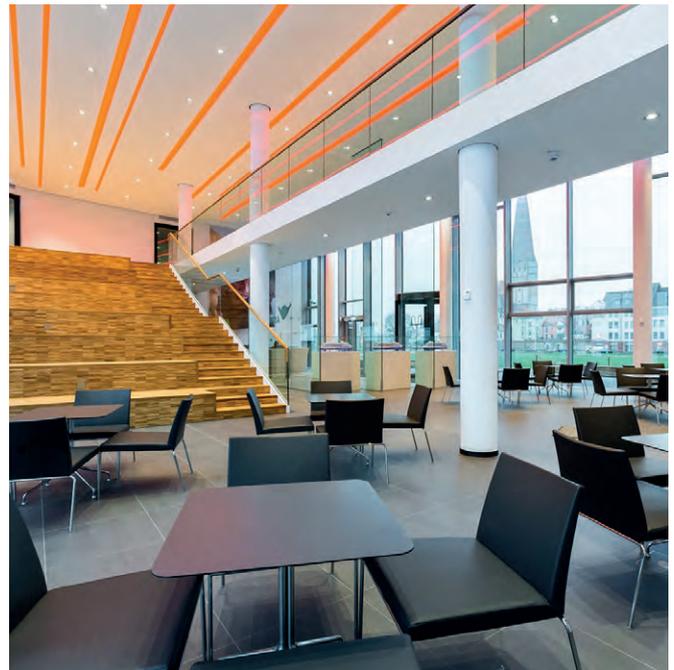
konto“, FAQs und das Bord ABC sind auf MyAIDA ebenfalls digital integriert. Bei allen aufgeführten Punkten ist uns wichtig, dass wir diese Schritte gemeinsam mit den Gästen gehen. Unsere Mitarbeiter an Bord wie an Land tragen durch ihr aktives Engagement und ihre Ideen zum Thema Papiersparen dazu bei, dass wir unseren Verbrauch kontinuierlich reduzieren können.

Umweltbewusste Fahrweise unserer Schiffs- und Autoflotte

Natürlich spielt auch die optimierte Fahrweise unserer Schiffe eine wichtige Rolle beim Umweltschutz. Seit langem fahren wir auf vielen Routen nur mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit und sparen somit jede Menge Treibstoff. Durch ein effektives Routenmanagement, die Vorgabe von Fahrplänen zur Wegeoptimierung, die Anpassung von Fahrplänen und Liegezeiten sind weitere wichtige Faktoren für die 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 80 Fahrzeugen und entspricht modernsten Standards. 2014 konnten wir den CO₂-Ausstoß unserer Poolwagen von 130 auf 125 Gramm pro km senken.

Darüber hinaus haben wir unseren Fuhrpark Anfang 2014 durch erste Elektroautos ergänzt. 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. Sie alle ließen während der Aktion 2014 ihr Auto in der Garage stehen und legten 13.854 Kilometer mit dem Fahrrad zurück, wodurch sie rund zwei Tonnen CO₂ eingespart haben.

Für sein umweltfreundliches Flottenmanagement wurde AIDA Cruises 2013 mit dem Green Fleet Award 2013 ausgezeichnet. Der Preis wird jährlich vom TÜV Süd verliehen und würdigt die innovativsten und ökonomischsten Ideen für mehr Umweltschutz im Flottenmanagement.

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 und im Mai 2015 als erstes Bürogebäude in Mecklenburg-Vorpommern von der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) mit dem Gütesiegel in Silber zertifiziert.

Bei der Bewertung von AIDA Home wurde unter anderem der ressourcenschonende Einsatz von Naturbaustoffen, von erneuerbarer Primärenergie und von Trinkwasser begutachtet. Kriterien wie Flächeninanspruchnahme, Barrierefreiheit sowie Wärme- und Schallschutz flossen ebenfalls in die Zertifizierung ein.

Energieeffiziente Gebäude: Beispiel AIDA home

Erstes Gebäude mit DGNB Silber Zertifizierung in Mecklenburg-Vorpommern



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.

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 und enthalten keine Bestandteile oder Sub-



stanzen, die bei der Verarbeitung oder Nutzung schädliche Stoffe, abgeben. Auf unserem Neubau AIDAprima gehen wir sogar noch einen Schritt weiter. AIDAprima wird in allen Passagier- 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 und 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, die wir 2015 in Dienst stellen, 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 Verwöhnangebote 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 Hafenkapazitäten.
#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.



AIDA CRUISES – Nachhaltigkeitsziele & Maßnahmen

UMWELT

ZIELE	MASSNAHMEN	STATUS/2014	WEITERES VORGEHEN/ 2015 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	Installation auf AIDAvita und AIDAaura im Jahr 2015
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 7. Schiff (AIDAstella) wird bis Ende September 2015 ausgestattet	Flottenweite Installation
AIDA – zu Carn.Corp. Ziel #1	Einbau von Dual-Fuel-Motoren auf den AIDA Neubauten 2015/2016	Dual-Fuel-Motor auf AIDAprima in 2014 installiert	AIDA Neubau 2016 wird ebenfalls mit Dual-Fuel-Motor ausgestattet
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	AIDA Neubau 2016 wird ebenfalls mit der MALS-Technologie ausgestattet
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
AIDA – zu Carn.Corp. Ziel #2	Installation eines umfassenden Abgasbehandlungssystems (Reduzierung von Rußpartikeln, NO _x und So _x um 90–99 Prozent) auf AIDA Neubauten	Installation des umfassenden Abgasbehandlungssystems auf AIDAprima abgeschlossen	Installationen des Abgasbehandlungssystems auf Neubau 2016
	Schrittweise Nachrüstung der bestehenden Flotte mit Abgasbehandlungssystem	4 Schiffe verfügen über erste Installationen des Abgasbehandlungssystems zur Reduzierung von Schwefeloxiden	Kontinuierliche Weiterführung der Nachrüstung in den regulären Werftzeiten

UMWELT			
ZIELE	MASSNAHMEN	STATUS/2014	WEITERES VORGEHEN/ 2015 FF.
AIDA – zu Carn.Corp. Ziel #3	Nutzung von Landstromversorgung zur Reduzierung der Emissionen im Hafen	AIDAsol sowie die Neubauten 2015/2016 sind für die Landstromversorgung ausgerüstet 6 weitere Schiffe der AIDA Flotte bereits für Landstrom vorbereitet	AIDAsol wird 2015 erstmals in Hamburg Altona mit Landstrom versorgt
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 Neubau 2016 werden mit AWWPS ausgestattet und zusätzlich die HELCOM Anforderungen erfüllen
AIDA – zu Carn.Corp. Ziel #6	Reduzierung der Abfallmenge pro Gast und Tag a) Durchführung von regelmäßigen Entsorgeraudits und -inspektionen vor Ort und in den Häfen b) Reduzierung von nicht recyclingfähigen Produkten. Einführung von geschlossenen Prozessen. Anforderungsprofil der Vertragspartner, u. a. bzgl. der Sortierquote schärfen c) Verstärkte Verwendung von biologisch abbaubaren Produkten	Kontinuierlicher Prozess	Kontinuierlicher Prozess
AIDA – zu Carn.Corp. Zielen #5 und Z #6	Verringerter Wasser- und Energieverbrauch durch optimierte Arbeitsprozesse an Bord	Kontinuierlicher Prozess	Kontinuierlicher Prozess
Emissionsarme Energieversorgung durch LNG im Hafen	Weltweit einzigartiges Pilotprojekt: LNG Hybrid Barge zur Stromversorgung mittels LNG Dual-Fuel-Motoren auf Neubauten 2015/2016	1. Stromversorgung von AIDAsol durch LNG Hybrid Barge im Mai 2015 Dual-Fuel-Motor auf AIDAprima in 2014 installiert	Test und Bewertung des Pilotprojekts LNG Hybrid Barge Neubau 2016 wird mit Dual-Fuel-Motor ausgestattet
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 bspw. C2C-Teppiche in Crew-Kabinen und an Land (AIDA Home)	Kontinuierlicher Prozess bspw. streben wir 2015 die C2C-Silber-Zertifizierung für unsere Kabinenstoffe an

UMWELT			
ZIELE	MASSNAHMEN	STATUS/2014	WEITERES VORGEHEN/ 2015 FF.
CO ₂ -Kompensation	<p>CO₂-Kompensation durch AIDA für alle Geschäftsreisen von AIDA Mitarbeitern mit Flugzeug oder Mietwagen</p> <p>CO₂-Kompensation von Kreuzfahrten als optionales Angebot für AIDA Gäste</p>	<p>AIDA Geschäftsreisen 2014 wurden vollständig CO₂ -kompensiert</p> <p>Einführung der optionalen CO₂-Kompensation von Kreuzfahrten für AIDA Gäste im März 2015</p>	<p>Kontinuierliche Weiterführung der CO₂-Kompensation von AIDA Geschäftsreisen</p> <p>Erhöhung der Anzahl von Gästen, die sich dazu entschließen, Ihre Kreuzfahrt zu kompensieren</p>
	Verstärkter Einsatz effizienter IT- und Bürolösungen (Drucker, Umstellung der IT-Clients, usw.)	Kontinuierlicher Prozess bspw. erste Umstellung auf virtuelle Clients	Kontinuierlicher Prozess bspw. erste Umstellung auf virtuelle Clients
Verstärkte Digitalisierung	Verstärkte Digitalisierung zwecks Ressourceneinsparung an Bord und an Land (Papier und Toner)	Kontinuierlicher Prozess bspw. Installation von digitalen Fotostationen, E-Magazine an Bord usw.	Kontinuierlicher Prozess





► 6.2 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 und ein attraktives Arbeitsumfeld mit sicheren Zukunftsperspektiven.

6.2.1 AIDA ALS ARBEITGEBER

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.

Für unser Engagement wurden wir als Top Arbeitgeber durch das Top Employers Institute und als bester Arbeitgeber im Tourismus durch das Nachrichtenmagazin Focus ausgezeichnet. Mit betrieblichen Leistungen sorgen wir zudem für die Zukunft unserer Mitarbeiter vor.

Berufsfelder

Unsere Arbeitswelten sind vielfältig und umfassen Berufe aus den Bereichen Hotel, Tourismus & Betriebswirtschaft, Nautik & Technik bis hin zu Umweltmanagement. Wir bieten qualifizierten Bewerbern zahlreicher Berufsgruppen spannende Karriereperspektiven. Um unseren Crewmitgliedern an Bord im Rahmen der Mitarbeiterentwicklung ihre Karriereperspektiven aufzuzeigen, haben wir 2014 abteilungsspezifische Laufbahnmodelle entwickelt. Der „AIDA Career Compass“ zeigt in detaillierter Form auf, welche Voraussetzungen für den nächsten Karriereschritt notwendig sind im Hinblick auf: Leistungen und Potenzial, Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch sowie Qualifizierungen und die Teilnahme an AIDA Trainingsprogrammen.

Speziell für die Jobs auf See bieten wir mit Veranstaltungen wie unseren Bewerbungstagen oder Career Days

einen Einblick ins Leben und Arbeiten an Bord. Auch im Entertainment-, Wellness- oder Nautik-Bereich kann man bei AIDA seine Karriere starten. Wer bei uns ein maritimes Studium zum Schiffsbetriebstechniker, Nautiker oder Schiffselektrotechniker absolviert, lernt zudem 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 die Synergien innerhalb unserer Gruppe. So haben 2014 erstmals auch acht Kadetten von Carnival UK gemeinsam mit den 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. 2015 wollen wir dieses erfolgreiche Programm weiter ausbauen. Im Juni 2014 erhielt AIDA von der Industrie- und Handelskammer zu Rostock bereits zum sechsten Mal die Auszeichnung zum Top-Ausbildungsbetrieb.

Für alle Arbeitswelten bei AIDA gilt: 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. Zu unserem Qualitätsanspruch gehört selbstverständlich 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 – sprich: Health und Hygiene, Environment, Safety, Security. Die Programme finden an der AIDA Academy, bei CSMART Rostock, an Bord sowie bei ausgewählten Bildungspartnern statt. Im Jahr 2014 führten unsere sieben HESS Travelling Trainer allein 8.434 Schulungen für Mitarbeiter an Bord durch. Grundsätzlich erhalten alle Mitarbeiter umfassende Einweisungs- und Auffrischungstrainings in allen HESS-Kategorien.

Mitarbeiterleistungen

Wir bieten unseren Mitarbeitern ein attraktives Arbeitsumfeld in einer Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens und Respekts. Daneben ermöglichen wir eine ausgewogene Work-Life-Balance. Nicht nur an Land, sondern auch an Bord können unsere Mitarbeiter vielfältige AIDA Freizeit-Angebote wahrnehmen. Darüber hinaus haben wir das Paket AIDA Plus geschnürt: mit Angeboten wie Reisen zu Mitarbeiterkonditionen, Vergünstigungen an Bord, Sonderkonditionen bei Sport, Wellness, Gesundheit und Freizeit sowie bei unterneh-

mensnahen Gesellschaften. Zu den weiteren Vorzügen des AIDA Plus-Pakets gehören zudem eine betriebliche, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge und Mitarbeitergratifikationen.

Für die Mitarbeiter an Bord gibt es seit 2006 den AIDA Crew Day sowie weitere spezielle Veranstaltungen. Als Anerkennung für besondere Leistung gibt es an Bord das „Employee of the Month“ Programm, in dessen Rahmen Crewmitglieder für ihre außergewöhnlichen Leistungen ausgezeichnet werden. Diese Anerkennung ist mit einer finanziellen Prämie verbunden.

Darüber hinaus fördern wir die Gesundheit unserer Mitarbeiter. Wir informieren über die Vorzüge eines aktiven und gesunden Lebensstils und schaffen Anreize für Regeneration und Bewegung. Zur Vorsorge gehören auch die betriebsärztliche Untersuchung und Grippe-schutzimpfungen. Ein besonderes Event sind die jährlichen Gesundheitstage mit verschiedenen Workshops zu Bewegung, Fitness, Ernährung und Entspannung. Der Gesundheitstag 2014 stand unter dem Motto „Gesund & fit in den Herbst“ und fand erstmalig auch für die Kollegen in Hamburg statt. Die Angebotsvielfalt reichte von Tipps zum Erhalt und zur Steigerung der Leistungsfähigkeit, über Meditations- und Kompensationsübungen bis hin zu Fitnesskursen. Ein weiteres Highlight 2014 war unser Angebot an die Mitarbeiter in Rostock, an Bord des Segelschulschiffes „Großherzogin Elisabeth“ zu verschiedenen Terminen eine Abendausfahrt auf die Ostsee zu unternehmen.

Zu einer gelungenen Work-Life-Balance gehört die Familienfreundlichkeit des Arbeitsplatzes: Deshalb gibt es bei AIDA Kindergärten Belegplätze für die Kinder un-



serer Mitarbeiter, Sonderkonditionen bei Kinderbetreuungsagenturen sowie Ferienangebote und flexible Arbeitszeitmodelle. Damit unsere Mitarbeiter auch in der Freizeit uneingeschränkt mobil sind, bieten wir ihnen die Möglichkeit, nach Feierabend und übers Wochenende kostenfrei Fahrräder zu entleihen sowie besonders günstige Freizeittarife für die Fahrzeuge aus unserem Carsharing Pool zu nutzen.

Zertifizierung der Flotte nach dem Seearbeitsübereinkommen (MLC)

Bis Juni 2014 wurden alle Schiffe der AIDA Flotte nach dem Seearbeitsübereinkommen 2006 (Maritime Labour Convention, MLC) zertifiziert. Das Seearbeitsübereinkommen 2006 der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organization, ILO) war am 20. August 2013 international in Kraft getreten. Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) ist eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen mit Hauptsitz in Genf und zuständig für die Formulierung und Durchsetzung internationaler Arbeits- und Sozialstandards. Die weltweit geltenden Mindeststandards sollen die Rechte bei der Arbeit und damit menschenwürdige Arbeit für alle Menschen auf der Welt sicherstellen. Die MLC sowie vorausgegangene ILO Konventionen bilden die internationale Basis für das Arbeitsrecht auf Kreuzfahrtschiffen. Ziel der MLC ist die internationale Vereinheitlichung der Arbeits- & Lebensbedingungen von Seeleuten. Die darin festgeschriebenen Regelungen umfassen die grundlegenden Arbeitsbedingungen einschließlich Gesundheit, Sicherheit, Mindestalter, Rekrutierung, Arbeitszeiten, Unterbringung an Bord sowie soziale Sicherheit und garantieren angemessene Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord. Alle Flaggenstaaten und Heimatländer der Arbeitnehmer sind aufgefordert, die MLC und vorausgehende ILO Konventionen in nationales Recht umzusetzen.

Bei AIDA haben wir das weltweite Inkrafttreten der MLC sehr begrüßt. Die Zufriedenheit unserer Gäste – und damit auch der Erfolg unseres Unternehmens – hängt ganz erheblich von der Qualität der Arbeit unserer Mitarbeiter ab. Unser Motto lautet „Hier ist das Lächeln zu Hause.“ Das kann man nur erreichen, wenn die Crew zufrieden und hoch motiviert ist. AIDA ist von Anfang an Vorreiter in der Branche, wenn es um faire Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter geht. So ermöglicht AIDA beispielsweise den Crewmitgliedern, die öffentlichen Passagierbereiche zu betreten und die Angebote an Bord zu nutzen. Die MLC Standards und die gefor-

derten Rechte sind bei uns seit Jahren gängige Praxis. In vielen Bereichen gehen wir sogar darüber hinaus.

Mit der MLC tritt die vierte Säule zum internationalen Schifffahrtsregelwerk in Kraft. Daneben stehen das Internationale Übereinkommen zum Schutz des menschlichen Lebens auf See (SOLAS), das Übereinkommen zum Schutz der Meeresumwelt (MARPOL) und das Internationale Übereinkommen über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten (STCW).

Weitere Informationen zur Maritime Labour Convention finden Sie auf der Internetseite der ILO (www.ilo.org).

AIDA Values – unsere Werte

„Wir sind AIDA“ und „Hier ist das Lächeln zu Hause“. Was bedeuten diese Aussagen eigentlich? Welche Werte stehen dahinter, wie werden sie gelebt und was verbindet uns in der täglichen Arbeit an Bord und an Land? In einem sich ständig wandelnden Umfeld wollten wir mit unserem Value Projekt diese wichtigen Fragen beantworten und haben unsere Unternehmenswerte 2013/2014 revitalisiert. Unsere Mitarbeiter haben diesen Prozess maßgeblich gestaltet und mitbestimmt. In insgesamt neun Workshops an Bord der AIDA Flotte, in Rostock und Hamburg sowie in unseren Trainingscentern in Manila und Goa, haben wir von unseren Mitarbeitern Ideen und Meinungen zu Werten und Verhaltensweisen im täglichen Miteinander gesammelt und in die Ergebnisse aus diesen Workshops in die Neuausrichtung unserer AIDA Werte integriert. Zur Auswertung wurde das wissenschaftlich fundierte Corporate Energy Model genutzt. Charakteristisch für dieses Modell sind vier Farbfelder, die jeweils für eine Ausprägung der Unternehmenskultur stehen. Die Aussagen und Meinungen der Mitarbeiter in den Workshops wurden nach diesem Modell analysiert und quantifiziert. Auf dieser Basis wurden die neuen Werte vom AIDA Value Steering Committee formuliert. Ziel war es, ein prägnantes und eingängiges Leitbild zu entwickeln. Da es bei Werten vor allem darum geht, wie sie tatsächlich in der Praxis gelebt werden, wurden für jeden Wert Verhaltensbeschreibungen definiert. Diese konkretisieren die Werte inhaltlich und spiegeln die Aussagen der Mitarbeiter aus den Workshops deutlich wider.

Nach der Vorstellung der neuen Unternehmenswerte Anfang 2014, folgte im Frühjahr ein interner Engagement-Prozess. Dieser umfasste zum einen Townhall &



**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

Abteilungs-Meetings sowie Workshops und Kreativ-Aktionen an Bord sowie an Land mit dem Ziel, die neuen Werte mit Leben zu füllen. Dabei setzten sich die Mitarbeiter in ihren Teams intensiv mit unserem neuen Leitbild auseinander und erarbeiteten wie sie die Werte in ihrem

eigenen Alltag umsetzen und als Team leben wollen. Die Ergebnisse wurden in den Abteilungen auf je vier Postern zu jedem der vier AIDA Werte festgehalten und ausgestellt.



Einbindung der AIDA Values in die Praxis

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 bereits durchgeführt oder sind für die nahe Zukunft geplant:

Führungskräfteworkshops

Werte leben vom Vorbildverhalten der Führungskräfte. Daher haben wir 2014 die Implementierung der AIDA Values unter anderem in speziellen Führungskräfte-Workshops umgesetzt, die zum Ziel hatten, die AIDA Führungskräfte in werte-orientiertem Handeln und Führen in beruflichen Alltags- sowie Stress-Situationen zu schulen und sie zu motivieren, die Werte durch ihre Rolle als Vorbild, in den eigenen Teams fest zu etablieren.

Training Manager an Bord der Flotte

2014 haben wir die Position des Training Managers an Bord der Schiffe eingeführt. Insgesamt sieben Training Manager erweitern die Weiterbildungsmöglichkeiten unserer Mitarbeiter auf See. Sie geben Sprachtrainings in Englisch und Deutsch. Darüber hinaus bietet der Training Manager Schulungen im Bereich Gastservice, Verkauf und Mitarbeiterführung an. Mit der Einführung dieser neuen Position haben wir auf den Wunsch der Crew reagiert, die eigenen Sprachkenntnisse und Kompetenzen gezielt zu verbessern.

Seniority Award an Bord der AIDA Schiffe

Mit der Einführung des Seniority Awards 2014, möchten wir unseren Respekt und unsere Wertschätzung

der Leistung langjähriger Mitarbeiter von AIDA Cruises würdigen sowie ihnen für ihre Loyalität und ihr Engagement danken.

Equality Program

Im Rahmen des Equality Programs werden Trainings zu den Themen interkulturelle Zusammenarbeit, Vielfalt und respektvoller Umgang miteinander entwickelt und durch den Training Manager an Bord umgesetzt.

Crew Umfrage

Um die Unternehmenswerte fest zu etablieren und konkret messbar zu machen, haben wir für 2015 eine Crew Umfrage geplant. Jedes Crewmitglied ist eingeladen an der Befragung teilzunehmen und uns Feedback zur Wahrnehmung und Umsetzung der neuen Werte zu geben.

„Wir sind AIDA“- Plattform

2015 geht unsere neue Plattform für die interne Kommunikation das neue AIDA Intranet an den Start. Sie wird für alle Mitarbeiter an Land und Bord jederzeit erreichbar sein, auch über private mobile Endgeräte. Das neue Intranet bietet unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich über Neuigkeiten aus dem Unternehmen sowie aus den für sie relevanten Fachbereichen oder zu wichtigen Projekten zu informieren. Mit der neuen digitalen Plattform wollen wir das Miteinander fördern und das Zusammenwirken zwischen einzelnen Personen und Fachabteilungen vereinfachen.



Auszeichnungen als Arbeitgeber

Motivierte und exzellent qualifizierte Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolges. 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 im direkten Vergleich mit anderen touristischen Unternehmen konnte AIDA Cruises als attraktiver Arbeitgeber überzeugen. 2014 wurde AIDA Cruises vom Nachrichtenmagazin Focus als einer der besten Arbeitgeber 2014 in der Tourismusbranche ausgezeichnet. In der größten deutschen Befragung dieser Art ermittelte Focus in Zusammenarbeit mit Xing und kununu die besten Arbeitgeber mit mehr als 500 Mitarbeitern aus 22 Branchen. Die repräsentative Umfrage basiert auf Urteilen von Mitarbeitern aus allen Hierarchie- und Altersstufen. Arbeitnehmer bewerten Arbeitgeber, Mitarbeiter ihre Chefs: So gaben die Befragten unter anderem an, wie zufrieden sie mit dem Führungsverhalten ihres Vorgesetzten, ihren beruflichen Perspektiven, dem Gehalt sowie dem Image ihres Arbeitgebers sind. Es wurde zudem die Weiterempfehlungsbereitschaft für den eigenen



Arbeitgeber sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft für andere Arbeitgeber innerhalb der Branche, in der die Befragten tätig sind, abgefragt. Focus vergab den „Bester Arbeitgeber Award“ an die drei Top-Arbeitgeber aller Branchen, aufgeteilt in Groß- und mittelständische Unternehmen.

Auch in der Ausbildung setzt AIDA höchste Maßstäbe. Dieses Engagement wurde durch die IHK zu Rostock mit der Auszeichnung „TOP Ausbildungsbetrieb 2014“ 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.

Wir sind stolz auf diese Auszeichnungen und nehmen sie als Ansporn für die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Personalmanagements.



6.2.2 MITARBEITERGEWINNUNG

Attraktive Perspektiven und individuelle Karriereplanung

Wer mit AIDA beruflich durchstartet, dem sind attraktive Perspektiven mit individueller Karriereplanung sicher. Die Job-Familien von AIDA Cruises heißen „Marine“ und „Guests“ an Bord und „Business“ an Land. In allen gibt es spannende Arbeitswelten für Fach- und Führungskräfte zu entdecken, darunter beispielsweise 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 Bewerbungstage und präsentieren uns auf nationalen wie internationalen Karrieremessen.

2014 initiierten wir erstmals auch einen Tag der offenen Tür im AIDA Kundencenter. Hier hatten Interessenten



die Möglichkeit, sich über die Jobprofile des Mitarbeiters im Kundencenter und des Reiseberaters zu informieren. Rund 140 Teilnehmer nutzten die Chance, AIDA im Rahmen von Workshops, Präsentationen und persönlichen Gesprächen mit unseren Mitarbeitern kennenzulernen. Weitere Details zu unseren Job-Familien, Stellenangeboten und den Anforderungsprofilen finden Sie auch in unserem Online-Karriereportal.

Mitarbeitergewinnung

Um die Aufmerksamkeit potenzieller Bewerber zu wecken, präsentieren wir uns auf unserer umfassenden Karriereseite sowie in den sozialen Netzwerken, initiieren verschiedene Karriere-Events und kooperieren eng mit verschiedenen Hochschulen. Damit sich interessierte Bewerber umfassend, gezielt und sogar von unterwegs über Karrierechancen bei AIDA informieren können, haben wir 2014 unser Karriereportal einem Facelift unterzogen sowie das Angebot auf mobilen Endgeräten und unsere Präsenz in den Social Media Kanälen Facebook, Xing und LinkedIn ausgebaut. 2014 stieg die Zahl der Facebook Fans unserer Facebook Karriereseite „AIDA Jobs“ auf über 15.000.

Die Internationalität und die vielen Karriereperspektiven bei AIDA spielen neben dem individuellen Stellenprofil eine bedeutende Rolle für unsere Attraktivität als Arbeitgeber. Auch Künstlern bieten wir spannende Herausforderungen. Sie können ihr Talent bei unseren weltweiten



Castings unter Beweis stellen. Auch die Career Days unterstützen uns darin, unsere AIDA Familie kontinuierlich um neue und qualifizierte Kollegen zu erweitern.

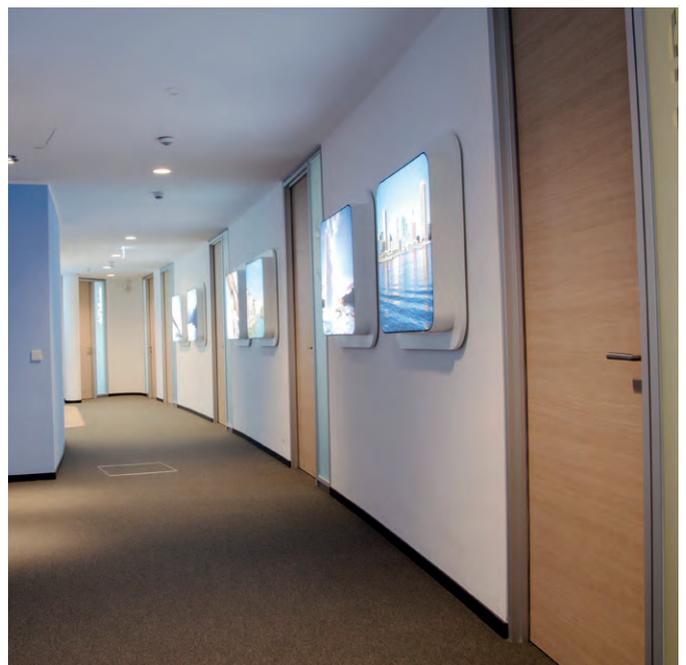
AIDA ist ein weltweit agierendes Unternehmen und deshalb engagieren wir uns auch weltweit für den Mitarbeiternachwuchs: Wir arbeiten mit ausgewählten Trainingszentren auf den Philippinen, in Indien, Vietnam und Indonesien zusammen. Allein 2014 haben wir dort insgesamt 1.785 Mitarbeiter in 135, teilweise mehrwöchigen, Trainingsprogrammen geschult.

2014 fanden in Port Louis auf Mauritius die ersten AIDA Recruiting Tage für Hotelpersonal statt. Rund 80 qualifizierte Kandidaten wurden ausgewählt und anschließend auf den Bordeinsatz vorbereitet. Ebenso erfolgreich verliefen die ersten AIDA Recruiting Tage für Hotelpersonal in Vietnam, wo wir 100 neue Mitarbeiter unter Vertrag nehmen konnten. Für 2015 sind weitere Recruiting Aktivitäten mit den Trainingscentern in den oben genannten Märkten sowie Mauritius geplant. Darüber hinaus verstärkt AIDA Cruises auch seine Recruiting-Initiativen in Europa.

6.2.3 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 von der einen in die andere Richtung am besten gesichert werden und Erfahrungen aus dem Alltag an Bord in Innovationen aus der Wissenschaft einfließen. Im November 2014 sind wir mit der AIDA Academy in unserem neuen Bürokomplex AIDA Home im Rostocker Stadthafen gezogen.

In den ehemaligen Räumlichkeiten der AIDA Academy am Neuen Markt in Rostock, befindet sich unser maritimes Simulationszentrum für nautische und technische Führungskräfte, das sich auf über 200 Quadratmeter erstreckt. Hier trainieren Führungs- und Nachwuchskräfte regelmäßig die Beherrschung der Verfahren sicherer Schiffsführung und des technischen Schiffsbe-





triebs. Diese Trainings gehen weit über die Forderungen internationaler Sicherheitsstandards hinaus.

Beim Training auf der Full-Mission Bridge können auf den 220 Grad Panorambildschirmen Manöver unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie beispielsweise Seegang, Wind, Strömung, verschiedene 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, den norwegischen Fjorden 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 haben wir die Brückensimulation mit dem Maschinensimulator gekoppelt und damit ein Novum in der europäischen Simulationstechnik geschaffen. Damit können nun noch komplexere Sicherheitsübungen unter nahezu realen Bedingungen durchgeführt werden.

Seit 2014 trainiert unsere Crew zudem bereits für den Betrieb des ersten Schiffes unserer neuen AIDA Schiffsgeneration, sprich AIDAprima, die im Oktober 2015 in Dienst gestellt wird. 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.

Für 2015 planen wir den Ausbau unseres Simulationszentrums und unserer Trainingsangebote. 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.

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. 2014 haben wir die zielgruppenspezifischen Angebote an Fachtrainings, E-Learnings, Führungstrainings oder auch Sprachkursen noch einmal erweitert.

2014 haben wir die Zahl der Schulungsseminare gegenüber dem Vorjahr um 26 Prozent erhöht. Um möglichst viele Bordmitarbeiter gezielt in Sachen Gesundheit, Umweltschutz sowie Sicherheit zu schulen (8.434 Mitarbeiterschulungen), haben wir 2013 extra vier HESS Trainer (HESS = Health Environment Safety Security) in unsere Flotte berufen. So ist es uns gelungen, die Zahl der Schulungsseminare an Bord im letzten Jahr in etwa zu vervierfachen. 2014 haben wir die Zahl der Hess Trainer auf sieben erhöht.

Darüber hinaus sind seit 2014 sieben 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 2014 insgesamt von 684 auf 750 erhöhen. Detaillierte Angaben zu den Aus- und Weiterbildungszahlen können Sie unter AIDA in Zahlen nachlesen.

Um die besten Talente für uns zu gewinnen und sie zielgerichtet für einen Job an Bord zu qualifizieren, bieten

wir aktuell drei Studiengänge an: Nautik, Schiffsbetriebstechnik und Schiffselektrotechnik. Darüber hinaus bilden wir aus zum Kaufmann/Kauffrau Dialogmarketing in unserem Kundencenter. Seit 2012 bietet AIDA Cruises ein Traineeprogramm im Hotelmanagement an. Nachdem die ersten erfolgreichen Absolventen heute, rund anderthalb Jahre später, attraktive Positionen an Bord bekleiden, ging 2014 der zweite Jahrgang unserer Hotelmanagement Trainees an Bord der AIDA Flotte.

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 wahr zu nehmen. 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 werden unsere Studenten & Auszubildenden stets kompetente Ansprechpartner innerhalb unserer Crew vorfinden, die ihre Ausbildung begleiten und unterstützen.

Mit dem Deutschlandstipendium erhalten leistungsstarke und engagierte Studenten eine finanzielle Förderung und können sich somit erfolgreich auf ihre Hochschulbildung konzentrieren. AIDA Cruises beteiligte sich 2014 bereits zum dritten Mal an dem Projekt und fördert erneut zwei Studenten der Universität Rostock.





6.2.4 ETHIK

Alle AIDA Mitarbeiter werden mit dem Code of Business Conduct and Ethics vertraut gemacht. Alle zwei Jahre ist jeder Mitarbeiter dazu verpflichtet, sein Zertifikat zu erneuern. 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 2014 erfolgreich absolviert.

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

Als multinationales Unternehmen mit Mitarbeitern aus 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.

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. In unseren Schiffsrat auf allen Schiffen ab 2007 gibt es zudem die Position des Personalleiters. Der Personalleiter 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 [Link auf Dokument]: 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 2014 mussten keine Fälle von Diskriminierung durch den CFO gemeldet werden.

Im November 2012 hat AIDA den Globalen Ethikkodex für Tourismus der Welttourismusorganisation UNWTO unterzeichnet. Damit sind wir einen großen Schritt weiter gegangen auf unserem Weg 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.

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.

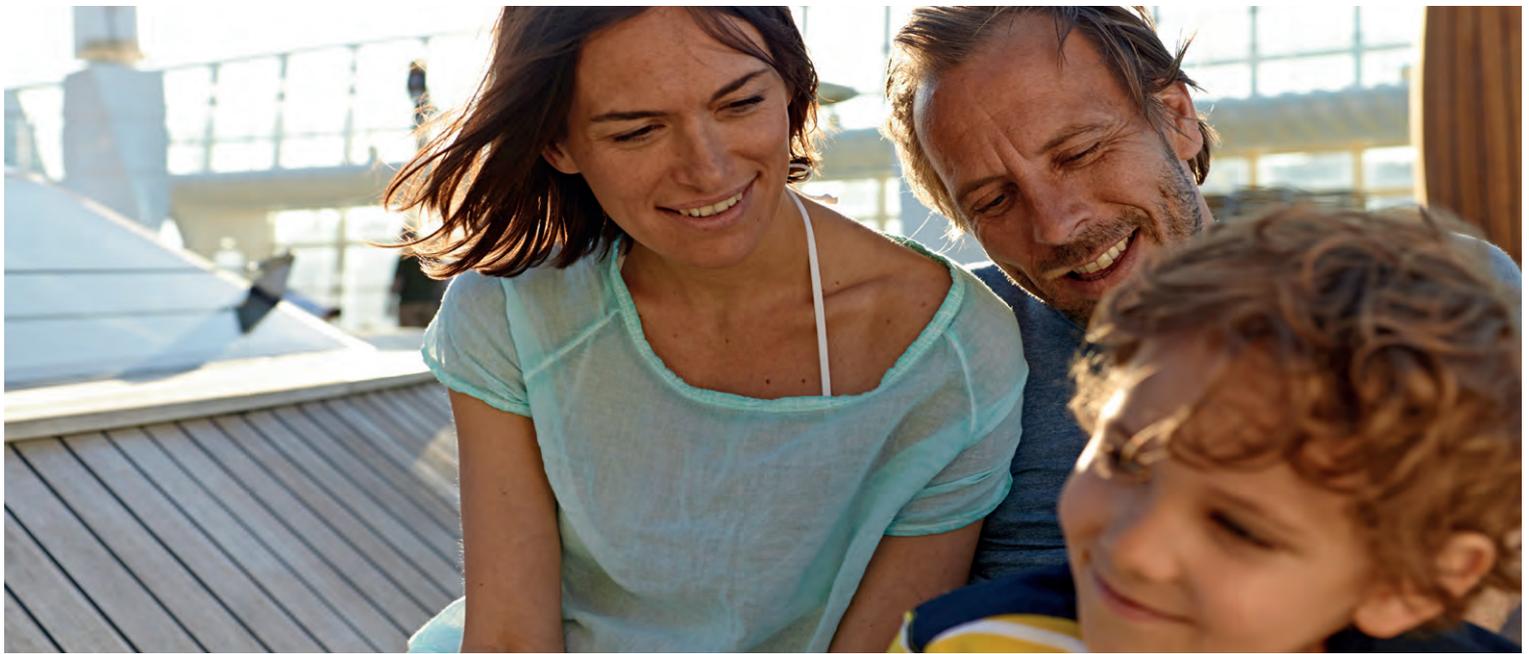
AIDA CRUISES – Nachhaltigkeitsziele & Maßnahmen

SICHERHEIT & GESUNDHEIT

ZIELE	MASSNAHMEN	STATUS/2014	WEITERES VORGEHEN/ 2015 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
AIDA zu Carn.Corp. Ziel #7	Konsequente Umsetzung von Arbeitsschutz- und Arbeitssicherheitsmaßnahmen	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

ARBEIT			
ZIELE	MASSNAHMEN	STATUS/2014	WEITERES VORGEHEN/ 2015 FF.
Gezielte Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter	<p>Zielgruppenspezifische Introductory & Refresher-Kurse an der AIDA Academy</p> <p>Ausbau des webbasierten AIDA Expert Learning Management Systems</p> <p>Internationale Trainingscenter & Programme mit Trainingspartnern etablieren</p>	<p>Fokus auf die Entwicklung von Kompetenzen in den Bereichen Dienstleistung, Führung und Karriereplanung; dies wird durch Trainingsmanager an Bord unterstützt</p> <p>Ausbau der Sprach- und Führungstrainings</p>	<p>Ausbau des Zentrums für Simulator-Training</p> <p>Ausbau des E-Learning-Angebots</p> <p>Implementierung neuer Trainingsmodule an Bord</p>
Führungskräfte in ihrer Verantwortung begleiten und fördern	<p>Umfassendes Führungs- und Nachwuchstraining</p> <p>Führungsstandards & Instrumente entwickeln & halten</p> <p>Förderung des interkulturellen Verständnisses</p>	<p>Neues Senior-Management-Programm „Maritime Leadership“</p> <p>Neu: AIDA Leaders Advanced in Asien</p> <p>Workshops: wertorientierte Führung</p>	<p>Implementierung des Trainingsprogramms „AIDA Spirits“ in Asien</p> <p>Erweiterung des Trainingsprogramms „Leaders Selection“</p>
Eigenen Nachwuchs für den nautischen und technischen Bereich sichern	<p>Angebot von hochwertigen Ausbildungs- und Studiengängen in Kooperation mit Bildungspartnern & der AIDA Academy</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>
Konsolidieren der Bildungsaktivitäten innerhalb der AIDA Academy	<p>Unternehmensweite Bündelung der Ausbildungs- und Studienaktivitäten und Trainingsprogramme</p>	<p>Konsolidierung der Trainings bei AIDA Entertainment in Hamburg</p> <p>Neubau AIDA Home</p> <p>Schaffung von Synergien zwischen AIDA Academy und Costa Campus</p>	<p>Konsolidierung der Trainings an sämtlichen AIDA Standorten</p> <p>Corporate LMS-Plattform (Learning Management System) innerhalb der Costa-Gruppe</p>

ARBEIT			
ZIELE	MASSNAHMEN	STATUS/2014	WEITERES VORGEHEN/ 2015 FF.
Verbesserung der Mitarbeiter-Gesundheit & Work-Life-Balance	Angebote für Gesundheit & Work-Life-Balance, bspw. Gesundheitstage, Förderung der Work-Life-Balance, zahlreiche Fitness- und Regenerationsangebote	<p>Erster Gesundheitstag in Hamburg</p> <p>Virtualisierung der Work-Life-Balance (Einführung von Techniken, Videokonferenzen usw.)</p> <p>Neugestaltung und Modernisierung der Kantine</p> <p>Einführung von Homeoffice-Angeboten für Mitarbeiter des Servicecenters</p>	<p>Ausweitung flexibler Arbeitszeitmodelle</p> <p>Einführung der elektronischen Arbeitszeitplanung an Bord</p>
Positionierung als attraktiver Arbeitgeber	Umfangreiche Einblicke in die Arbeitsbereiche für Bewerber über Internet, Messen, Social Media, internationale und nationale Career Days, Vorträge und Kooperationen	<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 Bewerbungstagen 	Verstärktes, internes und externes Employer Branding, bspw. durch neue Recruiting-Imagekampagnen



► 6.3 GÄSTE

Beste 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.

6.3.1 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. 2014 wurden wir bereits zum vierten Mal mit dem Service-Champion für den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice ausgezeichnet.

AIDA Club

Unsere Gäste sind uns wichtig und deshalb bieten wir treuen Gästen mit dem AIDA Club besondere Vorteile. Gäste, die innerhalb der vergangenen 5 Jahre mindestens 10 Tage an Bord von AIDA verbracht haben, werden Mitglied im AIDA Club und erhalten automatisch ihre persönlichen Log-in-Daten für das AIDA Clubportal zugesandt. Damit können sie festes Mitglied unserer ständig wachsenden AIDA Familie werden: Allein 2014 wuchs diese auf über 900.000 Mitglieder. Im Clubportal kann man sich das ganze Jahr unter anderem über seinen Clubstatus und die damit verbundenen Vorteile informieren. Je nach Anzahl der an Bord verbrachten Tage 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 aktiv in unsere Produktgestaltung mit ein. So haben wir zum Beispiel alle Mitglieder aufgerufen, darüber abzustimmen, wie die neuen PREMIUM-Reiseunterlagen gestaltet werden sollen.

Zum ersten 1. Oktober 2015 werden wir den neuen AIDA Club launchen, 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 werden unsere Mitglieder zukünftig mit jedem AIDA Urlaub wertvolle „Seemeilen“ sammeln, 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 werden wir die neue Clubstufe Gold einführen, um unseren Gästen mit den meisten Seemeilen eine besondere Wertschätzung entgegenzubringen und Exklusivität zu bieten. Ferner können nach dem Relaunch erstmals auch unsere Gäste ab 16 Jahren „Seemeilen“ sammeln und die Vorteile und Vergünstigungen für Teens genießen.

Die Umsetzung des neuen AIDA Clubs erfolgt zum 1. Oktober 2015. So haben alle bestehenden Clubmitglieder genügend Zeit, sich über die Neuerungen zu informieren. Die Einstufung in das neue Clubmodell basiert darauf, in welcher Stufe sich der Gast am 30.09.2015 befindet. Bis zu diesem Zeitpunkt bleibt das bisherige Clubmodell bestehen. Reisen, die über den

1. Oktober 2015 hinausgehen, die aber schon vorher beginnen, werden nach dem neuen Konzept bewertet. Allen Clubmitgliedern garantieren wir ein Jahr lang die zum Stichtag 30.09.2015 erreichte Clubstufe.

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, um sich über AIDA auszutauschen. Davon profitiert nicht nur der Dialog innerhalb der Communities, sondern auch wir selbst. Hier bekommen wir täglich ein offenes Feedback und können ebenso einfach und unkompliziert mit unseren Gästen in Kontakt treten wie diese mit uns.

2014 ist die Zahl unserer Fans bei Facebook von 650.000 auf 836.643 gewachsen. Neben tagesaktuellen News, Videoclips und Informationen rund um unsere Unternehmen bieten wir mit Facebook eine moderne Plattform für den direkten Dialog und Interaktion. Darüber hinaus ermöglichen die von den Nutzern geteilten Inhalte für Kreuzfahrt-Interessierte persönliche Einblicke in die AIDA Welt. Für viele Follower ist dies eine wertvolle Hilfe auf dem Weg zum nächsten Urlaub auf der AIDA Flotte. Die Community liefert damit sowohl unseren Fans als auch potenziellen Gästen einen echten 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 weiterhin zu übertreffen.

Ein weiterer wichtiger Baustein im Online-Dialog ist die AIDA Weblounge, die 2014 auf 99.120 Mitglieder an-

gewachsen ist. Darüber hinaus sind wir natürlich auch auf YouTube, Twitter und Google+ aktiv und informieren hier zu wichtigen Themen rund um den Urlaub mit AIDA. Auch auf See können unsere Gäste mit Freunden und Familie in Kontakt bleiben: Unsere Schiffe sind alle mit Internet ausgestattet.

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 holen und außerdem ganz individuell planen. Die Smartphone App von AIDA Cruises wurde von 2.500 WELT-Lesern und Mitgliedern des Travel Industry Club in einem öffentlichen Online-Voting zur „Best Travel Industry App - Mobile Services 2014“ gewählt.

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 datschutz@aida.de von ihrem Auskunfts- und Widerspruchsrecht Gebrauch machen. Darüber hinaus prüft der TÜV Süd die Einhaltung des Datenschutzes bei AIDA Cruises.





6. 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. Selbstverständlich unterstützen wir Gäste und ihre Begleitpersonen bei Bedarf.

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

- 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 Getränkearten 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. 2012 haben wir ein zusätzliches Angebot entwickelt, das weit über die bisherigen hinausgeht: 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 geschultes Personal geht auf die besonderen Bedürfnisse des Gastes ein. Das gilt selbstverständlich für alle Formen von individueller Beeinträchtigung.

Unsere barrierefreien Kabinen bieten wir selbstverständlich ohne Aufpreis an. Genauere Informationen zur Ausstattung dieser Kabine finden Sie beim 360-Grad-Rundgang und in den FAQs.

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.



rer reserviert. Bei Landgängen helfen unsere Mitarbeiter gerne weiter. Ab 2013 haben wir alle Schiffe auf denen es technisch möglich ist mit sogenannten Rollstuhl-Treppendrauen ausgestattet, die den bisher manuell durchgeführten Transport von Rollstuhlfahrern über die mitunter steile Gangway unterstützen.

Seit 2014 bieten wir Gästen mit eingeschränkter Gehfähigkeit gegen eine geringe Gebühr Rollstühle 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 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 die geeigneten 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 natürlich sorgt unser AIDA Service Team für kompetente und persönliche Betreuung.

Seit 2011 hat der AIDA Urlaub für hörgeschädigte Gäste noch weniger Barrieren. Dafür stellen wir unter anderem ein Kabinenset zur Verfügung, das Alarmsignale, Türklopfen, Telefon- und Weckerklingeln in Lichtsignale oder Vibrationsimpulse umwandelt. Zudem haben wir auf allen

unseren Schiffen an der Rezeption, 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.

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 und 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 Deckplan 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. An Bord von AIDA Sol reiste 2014 das erste Gästepaar in Begleitung ihres Blindenführhundes.

Medizinische Versorgung

Auch im medizinischen Bereich engagieren wir uns, um unseren Gästen die Reise so angenehm und sicher wie möglich zu machen. Egal ob unsere Gäste an einer chronischen Erkrankung leiden oder ob sie während derer Reise erkranken: In unseren modern eingerichteten Bordhospitälern werden sie von unseren Schiffsärzten sowie examiniertem Pflegepersonal zuverlässig versorgt. 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, so wichtige Punkte wie die Medikamentenversorgung oder eine absehbare notwendige ärztliche Betreuung an Bord bereits im Vorfeld der Reise bei der Buchung anzusprechen. Ger-

ne informieren und beraten wir unsere Gäste inwieweit die individuell benötigte gesundheitliche Versorgung auf der Wunschreise möglich ist.

Eine Kreuzfahrt führt auch oft in ferne Länder. Daher informieren wir unsere Gäste detailliert darüber, welche Impfungen und 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 auch einige zusätzliche Leistungen an, wie beispielsweise Tauchtauglichkeitsuntersuchungen, Chirotherapie, Kinesio-Taping, Akkupunktur sowie erste Hilfe Kurse. Nähere Informationen dazu erhalten unsere Gäste an Bord.



6.3.3. 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 drei Bereiche Customer Dialogue & Loyalty, Customer Intelligence sowie Customer Relations. 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. Das Customer Relationship Management (CRM) und die Marktforschung sind ebenfalls hier angesiedelt. Darüber hinaus agiert das Kundenmanagement als Interessensvertretung für unsere 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. 2014 lag die Zufriedenheitsquote unserer Gäste bei 92 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, Email 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 wir stellen

▶ GÄSTEZUFRIEDENHEIT [PR5]

	2013	2014
Kundenzufriedenheitsindex in %	94	92

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.

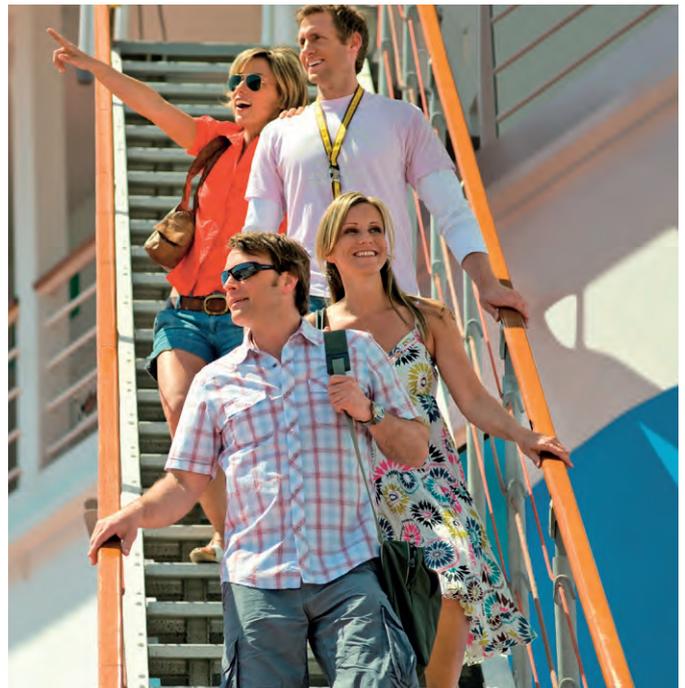
Neben vielen positiven Rückmeldungen unserer Gäste durften wir uns über den Deutschen Kreuzfahrtpreis 2014 in der Kategorie „Bestes Familienprodukt“ freuen. Die Auszeichnung wird jährlich vom renommierten Koehlers Guide Kreuzfahrt vergeben. In Deutschlands größtem Service-Ranking belegte AIDA Cruises 2014 ebenfalls wiederholt den ersten Platz und wurde mit dem Goldenen Siegel in puncto Servicequalität ausgezeichnet. AIDA setzte sich gegen neun andere Reedereien durch und erzielte den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice in der Kreuzfahrtbranche.

Zudem wurde AIDA im vergangenen Jahr mit dem Deutschen Fairness-Preis 2014 ausgezeichnet. Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit dem Nachrichtensender n-tv unter mehr als 40.000 Verbrauchern eine Umfrage zum Thema Fairness durch. Im Mittelpunkt der Befragung standen u.a. die Bereiche Preis-Leistungs-Verhältnis, die Zuverlässigkeit der Produkte, Dienstleistungen oder Unternehmensaussagen sowie die Transparenz bei der Information über Preise, Produkt- und Vertragsleistungen. Rund 350 Unternehmen aus 31 Branchen wurden bewertet.

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.

6.3.4 SICHERHEIT

Bei AIDA hat Sicherheit höchste Priorität. Die gesamte Crew fühlt sich für unsere Gäste verantwortlich und wird dazu nach HESS Standards (Hess = Health, Environment, Safety, and Security) geschult. Sicherheitsübun-



gen 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 ADAC Kreuzfahrtest 2012 als einzige 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 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 Kreuzschiffahrt ausgerichtet ist. 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 einer erstklassigen nautischen und technischen Ausbildung, insbesondere mentale Stärke und Teamgeist. Jeder muss in der Lage sein, mögliche Notfallsituationen in kürzester Zeit zu erfassen und die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Deshalb sind in die Trainingsinhalte auch neueste wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Luftfahrt und anderer sicherheitssensiblen 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 an der AIDA Academy ist, neben CSMART Almere in den Niederlanden, das zweite Simulatortrainingszentrum innerhalb Europas. Der sogenannte Full-Mission-Bridge-Simulator ist eine Nachbildung der Brücke von AIDAblu, welche 2010 in Dienst gestellt wurde. Zum ganzheitlichen Sicherheitskonzept des maritimen Simulatortrainingszentrums gehört ebenfalls eine Maschinenraumsimulation auf der Basis der SIEMENS-Steuerung an Bord der AIDA Schiffe.

Auf den 220-Grad-Panoramabildschirmen können Manöver unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie z. B. Seegang, Wind, Strömung, verschiedene Sichtverhältnisse oder Niederschlag 1:1 simuliert werden. Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises, u.a. in den Häfen Hamburg, Bangkok und Singapur aber auch in vielbefahrenen Gebieten wie der Kadeetrinne, den norwegischen Fjorden oder dem Bosporus.

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 haben wir die Brückensimulation mit dem Maschinensimulator gekoppelt und damit ein Novum in der europäischen Simulationstechnik geschaffen. Damit können nun noch komplexere Sicherheitsübungen unter nahezu realen Bedingungen durchgeführt werden.

Seit 2014 trainiert unsere Crew zudem bereits für den Betrieb des ersten Schiffes unserer neuen AIDA Schiffsgeneration, sprich AIDAprima, die im Oktober 2015 in Dienst gestellt wird. 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.

Für 2015 planen wir den Ausbau unseres Simulationszentrums und unserer Trainingsangebote. 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.

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.



6.3.5 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. 2013 haben wir auf Initiative unserer Mitarbeiter den Verein „AIDA Freunde der Meere“ ins Leben gerufen, der sich aktiv für den Meeres- und Küstenschutz engagiert.

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 sind damit Vorreiter und Trendsetter in der Kreuzfahrtbranche.

Mit unserer neuen „Flotte“ von Segways und Pedelecs, die immer zahlreicher auf AIDA Schiffen verfügbar sind, bieten wir unseren Gästen künftig noch mehr Möglichkeiten, umweltfreundlich und mit großem Spaß auf Entdeckungstour zu gehen. 2014 haben wir die gesamte AIDA Flotte mit je 21 Pedelecs ausgerüstet und das vier-

te Schiff mit Segways ausgestattet. Genau wie unsere bewährten Fahrradausflüge bieten die geführten Ausflüge mit dem Segway oder Pedelec ein außergewöhnlich entspanntes Erlebnis auf zwei Rädern. Wenn Sie Fragen zu unseren Touren haben, wenden Sie sich am besten direkt an das AIDA Biking Team unter biking@aida.de.

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.

Nachhaltige Landausflüge

Nachhaltig ausgerichtete Landgänge ermöglichen nicht nur unseren Gästen unvergessliche Erlebnisse, sondern sie 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.

Nachhaltige Landausflüge



AIDA Cruises zählt in Sachen „nachhaltige Landausflüge“ zu den Pionieren der Kreuzfahrt-industrie 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. Aktuell tragen 138 Landausflüge sowie 230 Fahrrad- und Pedelec-Touren das Nachhaltigkeitsiegel. Darunter finden sich auch Angebote wie Kajak-Touren oder Fun-Sportarten. Im Frühjahr 2014 haben wir auf AIDAblu erstmals Stand-up-Paddeling auf den Kanaren getestet. Aufgrund des großen Erfolges wird das Programm in 2015 auf die Karibik ausgedehnt.

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 im Vordergrund. 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.

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

Das AIDA Team ist überzeugt vom nachhaltigen Handeln. Und genau diese Überzeugung möchten wir auch unseren Gästen vermitteln. 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. 2014 war das Thema Nachhaltigkeit auf ca. 253 Reisebüroabenden und ca. 204 Messen ein zentraler Punkt auf unserer Agenda. Sowohl im Außen- als auch im Innendienst ist das Thema Umweltschutz fest integriert. Im November 2014 starteten wir erneut mit dem Programm EXPedition eine mehrteilige Schulungsreihe für Reisebüromitarbeiter, die auch dieses Jahr einen Onlinetest mit Umweltfragen beinhaltete.

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



© Ferdi Rizkiyanto

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.

Im Jahr 2014 lag ein besonderer Fokus auf dem Thema „Plastikabfall und Mikroplastik im Meer“. So hat sich „AIDA Freunde der Meere e.V.“ im September 2014 mit großem Erfolg am „International Coastal Cleanup Day“ beteiligt und in Hamburg sowie in Warnemünde Strandsäuberungsaktionen durchgeführt. Darüber hinaus verteilte „AIDA Freunde der Meere e.V.“ in Kooperation mit der Tourismuszentrale Rostock & Warnemünde sowie dem Verband Mecklenburgischer Ostseebäder e.V. in und um das Ostseebad Warnemünde über 3.000 Strandaschenbecher. Ziel war es, Urlauber und Einheimische für den Umweltschutz zu sensibilisieren und die korrekte Entsorgung von Zigaretten beim Strandbesuch zu erleichtern.

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 vieler 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 jedoch 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 die 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	WEITERES VORGEHEN/ 2015 FF.
Gästeszufriedenheit steigern	Differenzierte Erfassung von Kundenbedürfnissen und -wünschen Qualitative und quantitative Auswertung sämtlicher Gästebewertungen	Gesamtzufriedenheit bei 1,64 Gästeszufriedenheitsindex bei 92 % (Kundenzufriedenheitsindex als Gesamtprozentwert, Berücksichtigung aller gewichteten Teilzufriedenheiten der Reisebestandteile in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit)	Niveau der Gästeszufriedenheit halten
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 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
Förderung des Dialogs mit Kunden in sozialen Netzwerken	Präsenz auf gängigen Plattformen wie Facebook, google+, Youtube, Twitter und in der AIDA-Weblounge	Facebook-Fanpage von AIDA mit 836.643 Fans & AIDA-Weblounge mit 99 120 Mitgliedern (Mai 2015)	Anzahl der Mitglieder steigern
Kundenbindung steigern	AIDA Club für Vielfahrer mit attraktiven, auch kostenfreien Vorteilen	976 694 Mitglieder (Mai 2015)	Anzahl der Mitglieder steigern



► 6.4 ERFOLGE

Verantwortungsvoll handeln – erfolgreich wirtschaften

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.

6.4.1 WIRTSCHAFTSMOTOR AIDA

Die Kreuzfahrtbranche boomt. AIDA Cruises ist einer der wesentlichen Wachstumstreiber auf dem deutschen Kreuzfahrtmarkt. Bis 2020 stellen wir vier neue Schiffe in Dienst, schaffen neue Arbeitsplätze und vergeben zahlreiche Aufträge an lokale Partner in Deutschland und unseren derzeit 73 Zielländern.

2014 arbeiteten insgesamt 6.000 Mitarbeiter aus 40 Nationen auf unseren Schiffen und 900 Mitarbeiter an den Unternehmenssitzen in Rostock und Hamburg. Mit jedem weiteren Schiff, das wir in Dienst stellen, schaffen wir bei AIDA Cruises rund 1.000 neue Arbeitsplätze.

Laut den Ergebnissen der Studie „Der Hochsee-Kreuzfahrtmarkt Deutschland 2014“ von der Cruise Lines International Association (CLIA) Germany und dem Deutschen ReiseVerband e.V. (DRV), hat sich das Passagieraufkommen in Deutschland innerhalb von zehn Jahren mehr als verdreifacht. 2014 verbrachten 1,77 Millionen Gäste ihren Urlaub auf einem Kreuzfahrtschiff, so viele wie nie zuvor. Mit 5 Prozent Wachstum

im Vergleich zum Vorjahr ist Deutschland zum größten Markt für Hochsee-Kreuzfahrten in Europa aufgestiegen und rangiert damit weltweit auf Platz 2 hinter den USA. Mit einem Marktanteil von 28 Prozent in Europa ist der deutsche Markt im letzten Jahr zehnmals stärker als der europäische Gesamtmarkt gewachsen. 2014 erwirtschaftete der Deutsche Kreuzfahrtmarkt einen Reiseumsatz von insgesamt 2,71 Milliarden Euro und verzeichnete damit einen deutlichen Anstieg von 7,55 Prozent gegenüber 2013. Mit rund 12 Prozent Anteil am Gesamtumsatz im Veranstaltermarkt sind Kreuzfahrten daher ein unverzichtbarer Bestandteil des touristischen Angebots und ein entscheidender Wachstumsmotor auf dem deutschen Touristikmarkt. Kreuzfahrtreedereien schaffen Arbeitsplätze und steigern die Wertschöpfung vor Ort. Auch AIDA kooperiert bei Landausflügen mit lokalen Agenturen, beschäftigt zahlreiche Zulieferer, tätigt Einkäufe in den Zielregionen und nimmt die Dienste der örtlichen Hafentouristenagenturen und Häfen in Anspruch.

Wie die Kreuzfahrtmarktstudie 2014 zeigt, bevorzugen 80 Prozent aller Deutschen europäische Fahrtgebiete. Am beliebtesten war 2014 die Mittelmeerregion mit einem Anteil von 32,1 Prozent. Zu den klaren Favoriten

zählen aber auch Nord- und Westeuropa sowie die Ostsee. In diesen Fahrtgebieten unternahm 2014 insgesamt 36 Prozent aller Deutschen eine Kreuzfahrt.

In deutschen Häfen fanden 2014 über 600 Schiffsanläufe durch Kreuzfahrtschiffe statt. Spitzenreiter beim Passagieraufkommen war Hamburg mit 588.690 Passagieren, gefolgt von Rostock/Warnemünde mit 509.000 Passagieren und Kiel mit 354.000 Passagieren. 93 Prozent des Verkehrsaufkommens konzentrieren sich auf diese drei Häfen. Zu dieser Erfolgsbilanz trug auch AIDA Cruises mit insgesamt 122 Anläufen in diesen drei deutschen Häfen im Jahr 2014 maßgeblich bei.

Der Heimathafen von AIDA Cruises in Rostock-Warnemünde setzte nach eigenen Angaben mit 378.000 Passagieren 2014 eine neue Rekordmarke. Laut einer Studie der Universität Rostock zum Ausgabeverhalten von Kreuzfahrtpassagieren und Crew-Mitgliedern, wurden in der Saison 2014 mindestens 16 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. Hinzu kommen die Umsätze, die Busreiseunternehmen, Bahn, Landausflugsagenturen, Ver- und Entsorgungsunternehmen, Schiffsmakler, Lotsen und Hafenbetreiber durch die Kreuzschiffahrt erzielen.

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 großes 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 ab 2016 erstmals ganzjährig ein Schiff ab Hamburg ein.

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.

6.4.2 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. Anhand unseres Engagements können Mitarbeiter, Partner und alle gesellschaftlichen Akteure sehen, wofür wir stehen und was uns wichtig ist. 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. Das heißt, dass die Entscheidungen nach festgelegten Kriterien getroffen werden und stets transparent sind.

2015 feiern SOS-Kinderdorf e.V. und AIDA Cruises das 10-jährige Bestehen ihrer Partnerschaft. Mit insgesamt

rund 820.000 Euro unterstützte AIDA Cruises von 2004 bis 2014 verschiedene Projekte von SOS-Kinderdorf e.V. in Deutschland, Afrika sowie auf den Philippinen. Die Spendengelder sind die Erlöse aus der traditionellen Neujahrstombola, die AIDA Cruises jährlich an Bord seiner Flotte veranstaltet. Diese wurden von der Reederei zum Teil weiter aufgestockt. Der Erlös der Neujahrstombola 2014/2015 in Höhe von 100.000 Euro kam dem SOS-Jugendzentrum sowie dem SOS-Sozialzentrum in Iloilo auf den Philippinen zugute, die den Kindern und Jugendlichen vor Ort eine Schulbildung und Ausbildung ermöglichen. Bereits 2014 unterstützte AIDA Cruises die SOS-Kinderdörfer auf den Philippinen, die nach dem schweren Taifun Haiyan besonders auf Hilfe angewiesen sind.

Sport ist ein fester Bestandteil unserer AIDA Erlebniswelten an Bord wie an Land. In unserer AIDA Sports Crew unterstützen wir daher unsere Sport-Paten in den Disziplinen Rudern, Radsport, Fußball, Golf, Hockey und Marathon.

2014 förderte AIDA Cruises den Leichtathletik-Nachwuchs der Sparte Wurf/Stoß des SC Neubrandenburg unter der Leitung von Trainer Gerald Bergmann mit einer Spende über 15.000 Euro. Der Sportclub Neubrandenburg ist einer der ältesten und angesehensten Sportvereine in Mecklenburg-Vorpommern. Zudem unterstützt AIDA Cruises die Bewerbung der Stadt Hamburg als Austragungsort für die Olympischen und Paralympischen Spiele in 2024 durch sein Sponsoring der Initiative „Feuer und Flamme für Hamburg“.

Als internationales Unternehmen mit Mitarbeitern aus 40 Nationen steht AIDA Cruises für Toleranz und Vielfalt.



2014 unterstützten wir die Demokratieinitiative „WIR. Erfolg braucht Vielfalt“ des Landes Mecklenburg-Vorpommern, die sich gegen Rechtsextremismus richtet.

AIDA Cruises engagiert sich auch in der Kulturförderung: So sind wir seit 2002 Hauptsponsor der Festspiele Mecklenburg-Vorpommern, einem der größten Klassikfestivals in Deutschland.

Zudem bekennen wir uns zu unserem Hauptsitz Rostock und fördern als langjähriger Partner 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.

Auszeichnungen

Wir sind stolz auf die Preise und Auszeichnungen, die man uns im vergangenen Jahr für unsere Leistungen verliehen hat:

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 2014 bereits zum vierten 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 vierten Mal in Folge wurde AIDA Cruises 2014 als Service-Champion ausgezeichnet. In der Kate-

gorie „Kreuzfahrten“ haben wir uns erneut den ersten Platz und damit den Gold-Rang in Deutschlands größtem Service-Ranking gesichert. Unser Anspruch ist die Erwartungen unserer Gäste nicht nur zu erfüllen, sondern sie zu übertreffen. Die Auszeichnung bestätigt die erlebte Gästezufriedenheit von AIDA Reisenden.

Der Nachrichtensender n-tv hat AIDA Cruises mit dem Deutschen Fairness-Preis 2014 ausgezeichnet. Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit dem Nachrichtensender n-tv eine Umfrage unter mehr als 40.000 Verbrauchern zum Thema Fairness durch. Im Mittelpunkt der Befragung standen u.a. die Bereiche Preis-Leistungs-Verhältnis, die Zuverlässigkeit der Produkte, Dienstleistungen oder Unternehmensausagen sowie die Transparenz bei der Information über Preise, Produkt- und Vertragsleistungen. Rund 350 Unternehmen aus 31 Branchen wurden bewertet.

Umweltschutz hat bei AIDA höchste Priorität. Mit unserem Engagement als Vorreiter in Sachen Nachhaltigkeit in der Kreuzfahrtindustrie stellen wir unter Beweis, dass Umweltschutz und wirtschaftlicher Erfolg kein Widerspruch sind. AIDA Präsident Michael Ungerer und Dr. Monika Griefahn, Direktorin für Umwelt und Gesellschaft AIDA Cruises, wurden im Oktober 2014 mit dem renommierten B.A.U.M. Umweltpreis in der Kategorie „Großunternehmen“ geehrt. Der Preis zeichnet Unternehmen und Persönlichkeiten aus, welche die Verbindung zwischen Ökonomie und Ökologie meistern und so eine Brücke zwischen Umwelt und Wirtschaft schlagen.

Urlaub auf den AIDA Schiffen bedeutet Entspannung und Vielfalt, Genuss und hervorragendes Entertain-

ment. 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.

Die Smartphone App von AIDA Cruises wurde von 2.500 WELT-Lesern und Mitgliedern des Travel Industry Club in einem öffentlichen Online-Voting zur „Best Travel Industry App - Mobile Services 2014“ gewählt. Mit der für iOS und Android entwickelten kostenlosen Hybrid-App erkundet der Nutzer mit Fingerbewegungen zahlreiche Routen, Häfen und Ausflugsziele der AIDA Schiffe, findet die exakte Position sowie aktuelle Webcam-Bilder und Wetterdaten. Mehr als 800 Panoramabilder laden zu einem virtuellen 360°-Rundgang über die Decks ein und auch die Buchung der passenden Reise kann mobil erfolgen.

Auch Familienorientierung wird an Bord von AIDA seit jeher großgeschrieben. AIDA Cruises ist 2014 zum familienfreundlichsten Kreuzfahrtunternehmen Deutschlands gekürt worden. In einer deutschlandweiten Befragung von der ServiceValue GmbH wurde die Familienfreundlichkeit von über 400 Unternehmen aus 58 Branchen bewertet. Dazu wurden über 40.000 Familien mit einem oder mehreren Kindern befragt.

Besonders freuten wir uns in 2014 auch über die Wahl von AIDAstella zum beliebtesten Kreuzfahrtschiff für Familien durch „Holiday Check“. Mehr als 6.800 Benutzer des größten deutschsprachigen Reiseportals kürten das Schiff zu ihrem absoluten Favoriten für den Urlaub mit Kindern. Das ergab eine Statistik aller Schiffsbewertungen von 2013. Gewürdigt wurden unter anderem die kindergerechte Ausstattung der AIDA Schiffe, familiengerechte Angebote und eine liebevolle Kinderbetreuung, familienfreundliche Kabinen, zum Beispiel mit Verbindungstür, sowie besondere Kinder- und Jugendermäßigungen. Im Ranking sind mit AIDAluna,

AIDAsol und AIDAvita gleich drei weitere AIDA Schiffe unter die Top 10 gewählt worden.

Im Januar 2014 wurde AIDA Cruises mit dem Focus-Siegel „Bester Arbeitgeber 2014“ in der Tourismusbranche ausgezeichnet. In der größten deutschen Befragung dieser Art ermittelte das Nachrichtenmagazin Focus in Zusammenarbeit mit Xing, dem führenden beruflichen Netzwerk im deutschsprachigen Raum, und Kununu, dem größten deutschsprachigen Arbeitgeberbewertungsportal, die 800 besten Arbeitgeber mit mehr als 500 Mitarbeitern aus insgesamt 22 Branchen. Die repräsentative Befragung, die von Statista durchgeführt worden ist, basiert auf den Bewertungen von 19.700 Arbeitnehmern aus allen Hierarchie- und Altersstufen sowie 23.200 Arbeitgeberbewertungen auf Kununu. Die Befragten bewerteten unter anderem, wie zufrieden sie mit dem Führungsverhalten ihres Vorgesetzten, ihren beruflichen Perspektiven, dem Gehalt sowie dem Image ihres Arbeitgebers sind. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft für den eigenen Arbeitgeber sowie für andere Arbeitgeber innerhalb der Branche, in der die Befragten tätig sind, wurden abgefragt.

Die persönliche und fachliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter wurde auch vom „Top Employers Institute“ honoriert. Für sein ausgezeichnetes Personalmanagement wurde AIDA Cruises am 6. März 2014 als Top Arbeitgeber Deutschland 2014 ausgezeichnet.

Das unabhängige Top Employers Institute (ehemals CRF Institute) zertifiziert weltweit führende Arbeitgeber mit optimalen Arbeitsbedingungen, die zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung all ihrer Mitarbeiter beitragen.

Die Industrie- und Handelskammer zu Rostock hat AIDA Cruises im Mai 2015 zum 7. Mal in Folge die Auszeichnung als Top Ausbildungsbetrieb verliehen. Mit dem Qualitätssiegel wurden wir erneut für unsere hochwertige, praxisorientierte Ausbildung im Bereich Mechatronik ausgezeichnet. Die Ausbildung bei AIDA stellt einen hohen Praxisbezug zur Arbeit an Bord her. Dabei kooperiert AIDA Cruises unter anderem mit dem Schiffschiffverein Großherzogin Elisabeth e.V. Zur maritimen Ausbildung der Mechatroniker, Schiffsbetriebstechniker, Nautiker und Schiffselektrotechniker gehört ein mehrwöchiges Praktikum an Bord des Großseglers Großherzogin Elisabeth. Dabei wird die seemännische Grundausbildung vor dem Einsatz an Bord absolviert.

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	WEITERES VORGEHEN/ 2015 FF.
Erweiterung der Flotte	Beauftragung von Neubauten Steigerung der Bettenkapazität	Kein neues Schiff in 2014 18.636 Betten	Indienststellung von Neubauten in 2015 und 2016 Bis 2016: 25.136 Betten
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	Einstellung von zusätzlichen Mitarbeitern, insbesondere im Rahmen der Indienststellung von AIDAprima und des Neubaus 2016 Ungefähr 1.000 neue Arbeitsstellen 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, 190 Häfen & 73 Länder)	Weiterentwicklung von Partnernetzwerken (Optimierung, Konsolidierung & strengere Auswahl von Lieferanten gemäß den Nachhaltigkeitskriterien)
Erweiterung des Reiseangebotes	Aufnahme neuer Reiseziele in unser Programm	Neue Destinationen im Jahr 2014: Tampa, New Orleans, San Juan	Kontinuierlicher Prozess Neue Destinationen im Jahr 2015: Amber Cove, Colón, Puerto Limon, Cartagena
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: 66 % (2013)	Kontinuierlicher Prozess, Stärkung der Marktposition & Steigerung der Brand Awareness

IMPRESSUM

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
Redaktion:
Martina Reuter, Theite Krämer – AIDA Cruises

Layout: MediaCompany – Agentur für Kommunikation GmbH
Fotos: AIDA Cruises, Desso, steschum/Fotolia.com,
M. Schuppich/Fotolia.com, Ssogras/Fotolia.com,
Ferdí Rizkiyanto

