

AIDA cares 2014

Zusammenfassung





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 34
6.3	Gäste	Seite 46
6.4	Erfolge	Seite 57





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 2014 zum individuellen Download zur Verfügung.

Wir orientieren uns bei unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung an den Vorgaben der Global Reporting Initiative (GRI) Version 3.0, einem international anerkannten Standard.

Wir bei AIDA Cruises übernehmen Verantwortung für Mensch und Umwelt. Wir begreifen Nachhaltigkeit als einen 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!

A handwritten signature in black ink on a light-colored background, reading "Dr. Monika Griefahn".

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. 2013 beschäftigten wir 6.900 Mitarbeiter aus 34 Nationen, 6.000 davon an Bord, 900 an den Standorten in Rostock und Hamburg. Als Reederei und Veranstalter betreibt und vermarktet AIDA Cruises mit zehn Kreuzfahrtschiffen eine der modernsten Flotten der Welt (Stand: Mai 2014). Die Schiffe werden nach höchsten internationalen Qualitäts-, Umwelt-, und Sicherheitsstandards betrieben. Bis 2016 wird die AIDA Flotte auf zwölf Schiffe wachsen. An der Spitze von AIDA Cruises stehen Michael Ungerer (President) und Paul Soulsby (Senior Vice President Shared Services und CFO). Das Management wird gemäß seiner Verantwortlichkeiten und Leistungen vergütet.

Seit 2004 ist AIDA Cruises Teil des Carnival-Konzerns. Innerhalb des Konzerns ist AIDA Cruises der kontinentaleuropäischen Carnival-Tochter zugeordnet, dem in Genua ansässigen Unternehmen Costa Crociere S.p.A. AIDA Cruises macht als Tochtergesellschaft eines bör-

sennotierten 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.

Einen wichtigen Anteil am wirtschaftlichen Erfolg von AIDA Cruises haben unsere Mitarbeiter und zahlreichen Partner: Im Vertrieb unserer Kreuzfahrten werden wir von 11.961 Touristikpartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz unterstützt. Rund 250 Lieferanten arbeiten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge, 173 Lieferanten für den Bereich Food & Beverage, 1.700 Lieferanten und Dienstleister kommen aus den Bereichen Technik, Neubau und Werften. Darüber hinaus kooperieren wir mit 229 Hafen- und Ausflugsagenturen in 260 Häfen und 73 Ländern. Weltweit arbeiten wir mit mehr als 15.300 Partnern zusammen. Gemeinsam haben wir im letzten Jahr 763.700 Gästen die schönste Zeit des Jahres auf unseren Schiffen ermöglicht: ihren Urlaub.

Der Hauptsitz von AIDA Cruises ist die Hansestadt Rostock. Rund 800 Mitarbeiter arbeiteten 2013 in den modernen Gebäuden im historischen Stadthafen. Im derzeit im Bau befindlichen, neuen Bürokomplex AIDA Home werden 2014 bis zu 400 Mitarbeiter einen neuen Arbeitsplatz beziehen. Das Gebäude ist nach höchsten ökologischen Standards konzipiert. Unter anderem wird mit Erdwärme geheizt und klimatisiert.

Wir verstehen AIDA Home als Bekenntnis zu unserem Hauptsitz Rostock: Mit dem Wachstum unseres Un-

ternehmens steigt unser Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern, denen wir hier ein attraktives 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.



AIDA PARTNER	2013
Reisebüros	11.961
Lieferanten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge	250
Lieferanten für den Bereich F&B	173
Lieferanten und Dienstleister in den Bereichen Technik, Neubau und Werften	1.700
Hafen- und Ausflugsagenturen	229 (in 260 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

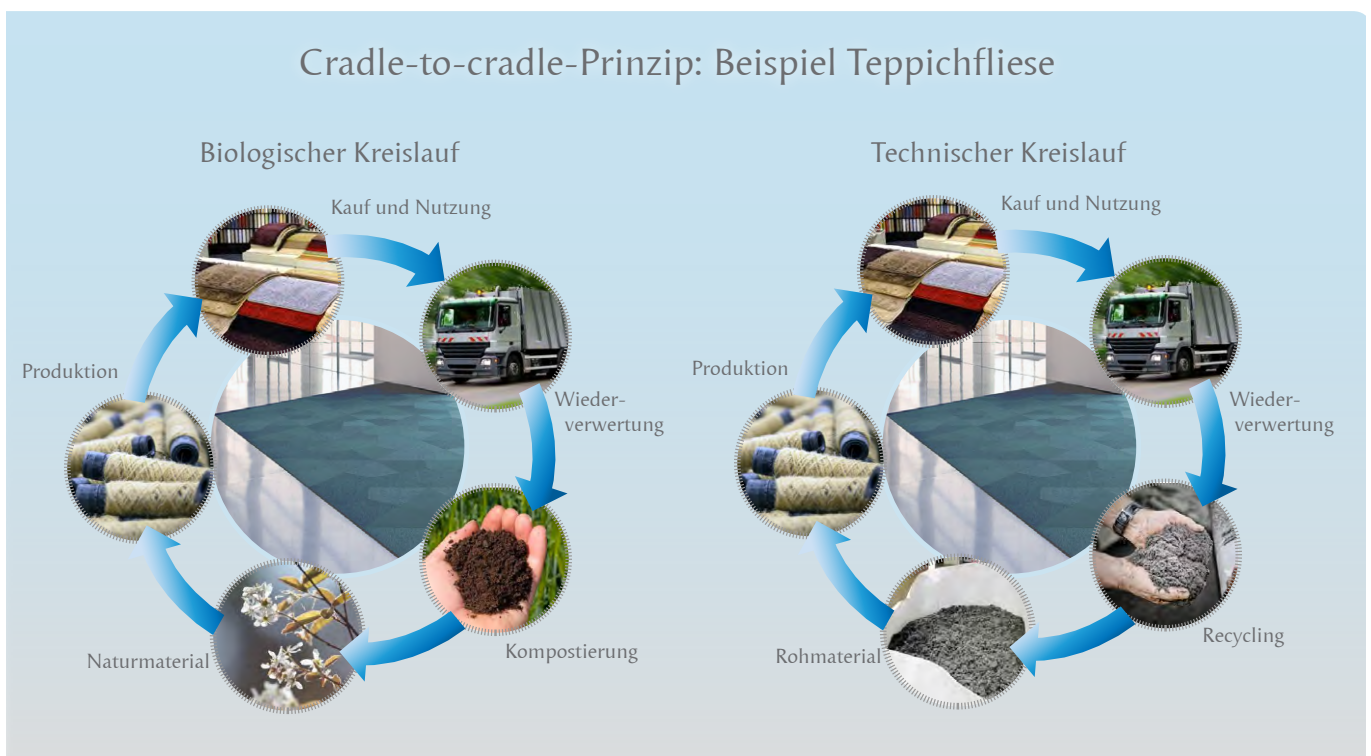
Erfolgreich und nachhaltig handeln heißt für AIDA, dass wir unsere Abläufe und unsere Betriebsorganisation gesetzeskonform, systematisch und effektiv gestalten. Wir haben bereits 2006 ein integriertes Managementsystem (IMS) nach anerkannten Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits-, Service- und Sozialstandards eingeführt. Dieses System basiert auf exakt definierten Prozessen, die regelmäßig sowohl intern als auch extern überprüft und angepasst werden. Einen Überblick über unsere Standards, eine Beschreibung des jeweiligen Managementsystems und weitere Informationen über Ziele und Nutzen finden Sie am Ende des Kapitels.

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.


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  GL Systems Certification 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</p>  <p>GL Systems Certification</p> <p>seit 17.08.2006</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</p>  <p>GL Systems Certification</p> <p>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  GL Systems Certification 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 (HAACP-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
Maritimer Sozialstandard (GLC MSR)	einheitliche Standards für die Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord von Seeschiffen	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung menschenwürdiger 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
<p>Seearbeitsübereinkommen der ILO/MLC 2006 Maritime Labour Convention 2006</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internationale Mindeststandards für alle Arbeits- und Lebensbedingungen von Seeleuten 	<p>Die Regelungen der MLC umfassen die grundlegenden Arbeitsbedingungen einschließlich Gesundheit, Sicherheit, Mindestalter, Rekrutierung, Arbeitszeiten, Unterbringung an Bord sowie soziale Sicherheit und garantieren angemessene Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord.</p>	<p>Das MLC 2006 trat am 20.08.2013 in Kraft und besteht aus 5 Artikeln, deren einzelne Standards in zwei Gruppen eingeteilt sind:</p> <p>a) verpflichtende Standards für alle Flaggenstaaten und Schiffseigner</p> <p>b) Standards mit Richtliniencharakter</p> <p>Alle Heuerverträge von AIDA/ASH entsprechen dem MLC. Alle von AIDA beauftragten Crewing-Agenturen arbeiten in Übereinstimmung mit dem MLC 2006 und sind entsprechend zertifiziert.</p> <p>Wir halten und übertreffen die geforderten Mindeststandards, zum Beispiel bei der medizinischen Versorgung, Unterbringung und Freizeiteinrichtung sowie Verpflegung unserer Crew.</p>	<p>MLC 2006 seit 20.08.2013</p>

Interne Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
<p>Code of Business Conduct and Ethics</p>	<p>Vermeidung von Interessenkonflikten</p> <p>Partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen</p>	<p>Verhinderung von Korruption</p> <p>Risikominimierung</p>	<p>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.</p>

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
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 Gäste-Beschwerden	Steigerung der Gästezufriedenheit	Durch vielfältige Maßnahmen verbessern wir den Dialog mit unseren Gästen. z.B. Durchführung einer Gästezufriedenheitsstudie .
Ausbildungs-management	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 übertreffen.	„Ja gerne!“ ist unser AIDA Servicecredo . Ganz einfach, nur zwei kleine Worte – aber mit unglaublich positiver Wirkung! Sie machen unser AIDA Lächeln hörbar.
Integriertes Kompetenz-management	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.
Nachhaltigkeits-management	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 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.



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

Umweltschutz – innovative Technik

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

Rußpartikeln, Stickoxiden und Schwefeloxiden – filtern und somit zwischen 90 und 99 Prozent reduzieren. Darüber hinaus senken wir damit den Ausstoß von Kohlenmonoxid um 70 Prozent und die Emissionen von unverbrannten Kohlewasserstoffen 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, die es erstmals ermöglicht, alle maßgeblichen Reinigungs-

stufen 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.

Wir wollen nicht nur mit unseren Neubauten Maßstäbe setzen, sondern die Umweltbilanz unserer gesamten Flotte kontinuierlich verbessern. Daher werden wir Schritt für Schritt auch unsere anderen Schiffe mit dem neuen umfassenden Filtersystem ausstatten. Bereits im Oktober 2013 wurde AIDAcara, das älteste Schiff der AIDA Flotte, vorausgerüstet für die Filterinstallation. Insgesamt wird AIDA Cruises bis 2016 rund 100 Millionen Euro in den Umwelt- und Klimaschutz investieren. Diese Summe ist Teil eines umfangreichen Investitionsprogrammes.

Neben der Nachrüstung der bestehenden Flotte mit der neuen Filtertechnologie setzt AIDA Cruises auf weitere innovative Konzepte, um auch 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 aufrecht zu erhalten. Im Hafen kann Landstrom eine umweltfreundliche Alternative sein, denn mit seinem



Einsatz müsste an Bord kein Treibstoff mehr für die Stromerzeugung verbrannt werden. Wir unterstützen die Häfen dort, wo tatsächlich die Möglichkeiten für die 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. Diese Initiative begrüßen wir. Schon heute haben wir alle Schiffe der AIDA Flotte, die ab 2007 in Dienst gestellt wurden, für Versorgung mit Landstrom während der Hafenziegezeit vorbereitet. AIDAsol wurde im Juli 2013 als erstes Schiff der Flotte komplett für Landstrom ausgestattet. Dort, wo die Infrastruktur vorhanden ist, kann AIDAsol damit ab sofort umweltfreundlich über Landstrom mit Energie versorgt werden.

Entscheidend für die Nutzung von Landstrom auf AIDA Schiffen ist für uns, dass der Strom an Land sauberer 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 Flüssiggas (LNG-Liquidified Natural Gas). Der so gewonnene Strom wird flexibel, je nach Bedarf, in das Versorgungsnetz des Kreuzfahrtschiffes eingespeist.

Im Vergleich zur Nutzung von herkömmlichem Marine-diesel mit 0,1 Prozent Schwefelanteil werden die Emissionen bei der Energieerzeugung mittels Flüssiggas auf der LNG Hybrid Barge 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 30 Prozent.

Becker Marine Systems stellt mit der LNG Hybrid Barge „landseitig“ die technische Lösung zur Verfügung. Die Umwelttechnik-Experten von AIDA Cruises liefern das dafür notwendige Know-how für die besonderen Anforderungen von Kreuzfahrtschiffen und realisieren die Endausrüstung auf den AIDA-Schiffen. Mit AIDAsol soll ab Sommer 2014 das erste Kreuzfahrtschiff weltweit am Grasbrook Kai in der Hamburger Hafencity durch eine LNG Hybrid Barge mit Strom versorgt werden.



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

BSCM Award 2013 für die LNG Hybrid Barge: MALS-Technologie

Für das innovative Konzept der LNG Hybrid Barge wurden AIDA Cruises und Becker Marine Systems mit dem Baltic Sea Clean Maritime Award 2013 in der Kategorie „umweltfreundliche Infrastrukturentwicklung“ im Ostseeraum ausgezeichnet. 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.

Der BSCM Award hat zum Ziel, Projekte zu fördern, die zur Reduktion oder Vermeidung von Emissionen im Schiffs- und Hafenbetrieb im Ostseeraum beitragen. Die LNG Hybrid Barge ist flexibel einsetzbar und trägt damit zum Ausbau einer umweltfreundlichen Infrastruktur bei. Darüber hinaus werden die Emissionen durch die Energieversorgung mittels Flüssiggas signifikant reduziert. Damit ist die LNG Hybrid Barge ein wichtiger Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz im Ostseeraum.

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 Flüssiggas stattdessen wir



Als weltweit erste Kreuzfahrtschiffe wird die neue AIDA Schiffsgeneration, die 2015 und 2016 in Dienst gestellt wird, mit der innovativen MALS-Technologie (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System) ausgestattet.

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. Das erreichen wir beispielsweise durch die Silikonanstriche, die wir seit Jahren bei unseren Schiffen einsetzen. Die MALS-Technologie arbeitet gewissermaßen nach dem gleichen Prinzip, sie reduziert den Reibungswiderstand des Schiffes. Man kennt das vom Skilaufen: Mit dem richtigen Wachs geht es schneller, weil die Reibung geringer ist.

Statt Wachs kommen bei der MALS-Technologie Luftbläschen zum Einsatz. Da Luft weniger rau ist als der Schiffsrumpf, erzeugen die Bläschen eine Art Luftteppich. So entsteht deutlich weniger Reibungswiderstand, Antriebsenergie kann eingespart werden. Damit können wir unsere Antriebsleistung und folglich den Treibstoffverbrauch um sieben Prozent verringern. Wir haben jetzt schon Drei-Liter-Schiffe, verbrauchen also pro Person an Bord nur drei Liter Treibstoff auf hundert Kilometern. Dank MALS drosseln wir unseren Verbrauch 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 23 Prozent senken.

Ein AIDA Schiff verbraucht heute im Durchschnitt pro Person nur drei Liter Treibstoff auf 100 Kilometern Fahrt. Die Richtigkeit der Berechnung und der Aussage haben 2012 auch unabhängige Experten der Schiffsklassifizierungsgesellschaft Germanischer Lloyd in einem Gutachten bestätigt.

Seit langem fahren wir auf vielen Strecken mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit. Das ist eine zusätzliche Möglichkeit, den Treibstoffverbrauch in größerem Umfang zu reduzieren. Auch 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. Darüber hinaus haben alle AIDA Schiffe einen Unterwasseranstrich auf Silikonbasis. Dieser reduziert die Reibung während der Fahrt – und damit auch den Treibstoffverbrauch und die Emissionen. Selbstverständlich ist dieser Anstrich frei von umweltschädlichen Bioziden. Allein durch den Silikonanstrich können wir bei unseren Schiffen jährlich insgesamt etwa drei Prozent des Treibstoffs für den Antrieb einsparen. Darüber hinaus werden die Propeller unserer Schiffe regelmäßig von Tauchern Unterwasser poliert und der Rumpf gereinigt.

Emissionen verringern, Ressourcen schonen

Eine der größten Herausforderungen im Umweltschutz ist die Luftverschmutzung – zum Beispiel durch den Ausstoß von Schwefel- und Stickstoffoxiden 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 dabei ein zentraler Aspekt.

Dabei ist für uns nicht entscheidend, welcher Treibstoff genutzt wird, sondern wie wir eine größtmögliche Vermeidung von Emissionen erreichen können. 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 daher erhebliche Summen investiert, um für 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. Schon heute können unsere Motoren hochwertige Treibstoffe, wie niedrigschwefliges Schweröl (Low Sulphur HFO) und Gasöl (Marinediesel), verarbeiten. Schwefelarmer Treibstoff ist in wichtigen Fahrtgebieten bereits seit vielen Jahren Realität. Seit 2010 verwenden wir im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften in Nord- und Ostsee grundsätzlich nur noch schwefelarme Brennstoffe. In allen europäischen Häfen verarbeiten die Motoren seit 2010 ausschließlich Diesel mit einem Anteil von nur noch maximal 0,1 Prozent Schwefel. Im Hamburger Hafen tun wir dies bereits seit 2007. Seit August 2012 verwenden wir vor der Küste Nordamerikas ebenfalls niedrigschwefligen Treibstoff mit maximal 1,0 Prozent. 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 bis heute noch nicht überall zur Verfügung. Die Dual-Fuel Motoren unserer Neubauten können mit allen gängigen Schiffstreibstoffen und im Hafen mit Flüssiggas betrieben werden. Die Nutzung von Flüssiggas (LNG) stellt

▶ ENERGIE [EN3]	2012	2013
Gesamtenergieverbrauch	6.538.405 GJ*	7.268.842 GJ*
Energieverbrauch an Bord	6.532.640 GJ	7.264.221 GJ
Davon Schweröl	4.051.320 GJ	4.167.062 GJ
Davon Gasöl	540.360 GJ	675.707 GJ
Davon Schweröl Low Sulphur	1.940.960 GJ	2.421.453 GJ
Energieverbrauch Fuhrpark	5765 GJ**	4.621 GJ **

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

aktuell die umweltfreundlichste Lösung im Schiffsbetrieb dar, da sie einen nahezu emissionsfreien Schiffsbetrieb ermöglicht. 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 gestellte 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 2013 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) liegt. Die maritimen ‚Kraftwerke‘ erreichen Wirkungsgrade, die oberhalb der von Landanlagen liegen.“ Darüber hinaus bieten Kreuzfahrtschiffe neben dem reinen Transport auch Hotelunterbringung, Gastronomie und Freizeitinfrastruktur. Diese Zusatzleistungen fließen in die Energiebilanz ein.

Insgesamt sind wir in Sachen Umwelt- und Klimaschutz auf einem guten Weg. Das verdeutlichen unsere Energiekennzahlen.

Mit unserem zehnten Schiff, AIDAstella, das 2013 in Dienst gestellt wurde, fällt der Gesamtenergieverbrauch unserer Flotte zwar höher aus als 2012. Berücksichtigt man jedoch den neuen Flottenzuwachs in unserer größten Schiffsklasse, halten wir den Energieverbrauch im Vergleich zum Vorjahr konstant. Einen großen Fortschritt in Richtung mehr Umweltfreundlichkeit konnten wir durch den Einsatz von alternativen Brennstoffen erzielen – schwefelreduziertem Schweröl und deutlich schwefelärmerem Gasöl.

▶ EMISSIONEN [EN 16]	2012	2013
CO₂-Emissionen	460.547,44 t*	580.142 t*
Davon Treibstoff und Kühlmittel an Bord	459.724 t*	579.805 t*
Davon Firmenwagenflotte	291 t*	322 t*
Davon Stromverbrauch an Land	532,44 t**	15,28 t**

* 1 t Treibstoff entspricht 3,2 t CO₂

** 1 kWh elektrische Energie aus Gas entspricht 0,6 kg CO₂

t = Tonne

▶ [EN 20]		
NO_x, SO_x und Feinstaubemissionen		
NO _x	16,5 kg/NM*	16,5 kg/NM *
SO _x	8,7 kg/NM**	7,62 kg/NM**
Feinstaubemissionen	0,3 kg/NM***	0,3 kg/NM***

* 1 t Treibstoff entspricht 65 kg NO_x

** Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehalts

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

NM = nautische Meile = 1,852 km

Abfallmanagement an Bord

Systematisches Abfallmanagement an Bord ist bei AIDA Standard. In Vorbereitung auf jedes einzelne Routing 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 besten zur Verfügung stehenden Entsorgungsmöglichkeiten nutzen.

Abfalltrennung wird bei AIDA groß geschrieben. Metall wird platzsparend gepresst und Glas wird zerkleinert. Lebensmittelabfälle werden ebenfalls gepresst um sie zu entwässern. 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.

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 Gast und Tag konsequent zu reduzieren. Viele Getränke an Bord von AIDA werden daher nicht mehr in Flaschen gekauft und angeboten, sondern in speziellen Getränkebehältnissen mit großem Fassungsvermögen geliefert. In Zahlen ausgedrückt heißt das: jährlich werden 3 Millionen Liter Fasswein statt in handelsüblichen Flaschen in wiederverwendbaren Behältern mit 1045 Liter Füllvermögen auf unsere Schiffe geliefert. Damit sparen wir das Äquivalent von 4,2 Millionen Weinflaschen à 0,75 Liter ein. Analog können wir dadurch auch den folgenden Verpackungsmüll vermeiden: 6 Millionen Softdrink-Dosen à 0,33 Liter,

5,75 Millionen Bierflaschen à 0,33 Liter und 800.000 Tetra Packs Fruchtsaftkonzentrat à 1 Liter.

Oft sind es jedoch auch vermeintlich kleine Maßnahmen, die bei großen Verbrauchsmengen an Bord große Wirkung haben. Seit 2013 verzichten wir beispielsweise auf die Cocktail Stirrer zum Umrühren und konnten damit im letzten Jahr 2.461 Rührlöffel und damit Kunststoff einsparen. Auch mit der Umstellung auf 10 Zentimeter schmalere Frischhaltefolien an Bord konnten wir unseren Plastikmüll an Bord weiter reduzieren.

Abwasseraufbereitung

In unseren biologischen Membrankläranlagen der Sphinx-Klasse bereiten wir das Abwasser nahezu bis zu Trinkwasserqualität auf. Damit erfüllen wir die sogenannten Alaska-Richtlinien. Diese gelten aufgrund der sensiblen Umweltbedingungen in Alaska als die strengsten Richtlinien zur Aufbereitung von Abwasser in der maritimen Wirtschaft. Um die Qualität unserer Behandlungsanlagen noch weiter zu verbessern, kooperieren wir unter anderem mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen. Dabei wird nach technischen Lösungen gesucht, 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 – deutlich bevor sie gesetzlich 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

► ABFALL [EN 22]	2012	2013
Abfall	34.631 t	38.060 t
Reststoffdeponie	11.572 t	13.033 t
Verbrennung	3.189 t	3.785 t
Zerkleinerung	5.240 t	5.655 t
Sonderabfalldeponie	5.302 t	6.028 t
Aufbereitung für Recycling	9.328 t*	9.559 t*

*Recyclingquote 25%

des Bilgenwassers wird unterbrochen. Die herausgefilterten ölhaltigen Reststoffe übergeben wir an Land wo immer möglich an lizenzierte Entsorger oder die beste verfügbare Alternative. Einen Überblick über die unterschiedlichen Arten von Abwasser und ihre Mengen für 2013 finden Sie in folgender Tabelle.

Begriffserklärungen: Als „Grauwasser“ wird das gering verschmutzte Abwasser, etwa aus der Dusche oder vom Händewaschen, bezeichnet. Das Schmutzwasser aus Toiletten nennt man Schwarzwasser. Beim Bilgenwasser handelt es sich um 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 MARPOL – Abkommen 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 unbehandeltem Abwässern innerhalb von zwölf Seemeilen zur Küste. AIDA Cruises geht in vielen Bereichen über die Erfüllung der MARPOL Standards hinaus.

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 der gesamten Kreuzfahrtbranche. Die WC-Spülung funktioniert mit einem wassersparenden Vakuum-System, das pro Spülgang nur einen Liter Wasser verbraucht. Den Frischwasserverbrauch pro Person und Tag konnten wir 2013 im Vergleich zum Vorjahr noch einmal erheblich senken. Waren es 2012 noch 183 Liter pro Person pro Tag, wurden 2013 nur noch 168 Liter pro Person pro Tag verbraucht.

Auf unseren Schiffen der Sphinx-Klasse haben wir zusätzlich ein Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle installiert, das erheblich weniger Wasser als herkömmliche Systeme verbraucht. Denn statt die Abfälle mit Wasser durch Rohrleitungen zu schwemmen, befördern wir sie über ein Vakuum-Saugsystem in den dafür vorgesehenen Speichertank.

▶ ABWASSER [EN 21]	2012	2012	2013	2013
Abwasser pro Gast und Tag	Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land
Unbehandeltes Schwarzwasser	0,0 l	0,0 l	0,0 l	0,0 l
Behandeltes Schwarzwasser	9,04 l	0,6 l	7,4 l	0,0 l
Permeat*	144 l	4,38 l	144,5 l	2,5 l
Unbehandeltes Grauwasser**	73,1 l	2,13 l	47,8 l	2,1 l
Biomasse und Klärschlamm***	4,48 l	0,13 l	4,0 l	0,2 l
Verbrauch pro nautische Meile (NM = 1,852 km)				
Ballastwasser	4,07 l/NM	0,0 l/NM	10,30 l/NM	0,0 l/NM
Behandeltes Bilgenwasser	11 l/NM	1,83 l/NM	10,96 l/NM	1,25 l/NM

* Geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität

** Inklusive Poolwasser

*** Extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess

► WASSER [EN 8]	2012	2013
Gesamtwasserentnahme	1.363.862 m ³	1.463.462 m ³
davon Frischwasserverbrauch	416.589 m ^{3*}	428.193 m ^{3*}
Davon Meeres-Frischwasserverbrauch	947.273 m ^{3**}	1.035.269 m ^{3**}
Wasserverbrauch pro Gast und Tag	183 l	168 l

* Frischwasser, das an Land aufgenommen wurde

** Frischwasser, das aus Meerwasser gewonnen wurde

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

Um die Entwicklung neuer Technologien zum Umweltschutz voranzutreiben, beteiligt sich AIDA Cruises an diversen Forschungsprojekten.

So arbeiten wir 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.



2015 werden wir in unserer nächsten Schiffsgeneration Dual-Fuel-Motoren für den Einsatz von umweltfreundlichem Flüssiggas einbauen. Im EU-Projekt BunGas beteiligen wir uns an der Lösung der Frage, wie sich sichere Gastanks für Kreuzfahrtschiffe entwickeln lassen.

Zusammen mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen untersuchen wir die technischen Möglichkeiten zur Optimierung der Klärleistung. Damit wollen wir die HELCOM Werte für Phosphor und Stickstoff erreichen, bevor sie 2015 gesetzlich bindend werden. Auch das

Projekt NAUTEK befasst sich mit der Aufbereitung, Reinigung und Wiedernutzung von Abwässern auf Kreuzfahrtschiffen.

Mit unserem Partner Futouris treiben wir das Thema nachhaltige Landausflüge voran. Nachdem wir 2013 einen Kriterienkatalog für nachhaltigere Landausflüge erarbeitet haben, steht nun die nachhaltige Ausflugsgestaltung in der Praxis im Fokus. Erste Pilotprojekte werden 2014 im Ostseeraum umgesetzt.

6.1.1 UNSER UMWELT- UND KLIMASCHUTZ: GELEBTE PRAXIS

Nachhaltigkeit ist bei AIDA nicht nur technische Innovation, sondern gelebte Praxis an Bord und an Land. Ob bei der Planung der Schiffseinrichtung, der Gestaltung von Ausflügen oder dem Einkauf von Produkten – immer ist auch die Umweltverträglichkeit für 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 mit Fahrrad, Segway oder Pedelec sind das beste Beispiel dafür, dass Umweltschutz richtig Spaß machen kann. Bei Landausflügen achten wir streng darauf, dass der Abfall unserer Ausflugsgruppen sachgemäß entsorgt oder wieder mitgenommen wird. Auch bei unseren Tauchausflügen legen wir Wert darauf, dass unsere Gäste die Wunder der Unterwasserwelt zwar bestaunen können, jedoch nicht anfassen. Denn gerade dieses Ökosystem ist hoch sensibel. Auch Delphinarien besuchen wir aus Gründen des Tierschutzes nicht. Bei AIDA gehen wir mit gutem Beispiel voran und sensibilisieren und begeistern damit auch unsere Gäste für Nachhaltigkeit.

Ende 2012 haben wir auf den ersten Schiffen eine so genannte Umweltstunde eingeführt. Hier informieren wir interessierte Gäste über unser Engagement und unsere Umweltoffiziere beantworten ihre Fragen. Unsere Umweltoffiziere sind an Bord Schlüsselpersonen. Ihre Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass alle relevanten Gesetze 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 Offiziere für das Abfallmanagement und die Schulung der Mitarbeiter zu Umweltthemen verantwortlich.

Entscheidend für den Erfolg unserer Umweltstrategie ist, dass wir alle unsere Mitarbeiter aktiv einbinden. Vom ersten Tag an sensibilisieren wir sie für einen verantwortungsvollen Umgang mit den natürlichen Ressourcen, zum Beispiel in regelmäßigen Schulungen. So absolviert jedes neue Crew-Mitglied ein spezielles Umweltraining zum richtigen Umgang mit Ressourcen, Abwasser und Abfall sowie Umweltmanagement. Unsere Offiziere erhalten zusätzlich sogenannte „Job Specific Trainings“, die sie 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. Denn schließlich wollen wir, dass unsere Mitarbeiter nicht nur entsprechend unserer Vorgaben umweltbewusst handeln, sondern auch, dass sie wissen, warum wir dies fördern.

Ressourcenschonung leicht gemacht

Auch an Bord können wir viel mit umweltbewusstem Handeln erreichen: So sparen wir im Hotelbereich auf allen Schiffen ab AIDAsol durch innovative Beleuchtungslösungen und ein umfassendes Licht-Management-System circa 30 Prozent der für die Beleuchtung benötigten

▶ INDIREKTER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH [EN4]	2012	2013
Gesamtenergieeinkauf	1.921.855 kWh*	2.275.175 kWh*
Erdgas	787.960 kWh (47%)	25.470 kWh (1,12%)
Erneuerbare Energien	1.018.583 kWh (53%)	2.249.705 kWh (98,88%)

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

Energie. Dabei brauchen wir natürlich die Unterstützung unserer Mitarbeiter und Gäste, um entsprechend Energie einzusparen: Damit Licht und Klimaanlage nicht unnötig in Betrieb sind, kann zum Beispiel jeder Gast auf unseren vier jüngsten Schiffen über einen Hotel-Card-Schalter beim Betreten oder Verlassen der Kabine den Strom an- und abschalten. Um noch mehr Energie einzusparen, sind alle Kabinen der neuen Schiffe mit einem modernen Umluftsystem inklusive Abwärmenutzung ausgestattet, sodass sie voneinander getrennt temperaturabhängig geregelt werden (HVAC Control System). Diese moderne Technik reduziert den Energieverbrauch in den Kabinen um bis zu 20 Prozent. Hier setzen wir nur solche Kältemittel ein, die die schützende Ozonschicht der Erde nicht gefährden. Damit konnten wir die Emissionen von Ozon abbauenden Kühlmitteln auf null reduzieren.

Auch die Einsparung von Wasser und Papier sind wichtige Themen für AIDA, daher haben wir diesen auch jeweils einen eigenen Abschnitt im Kapitel Umwelt- und Ressourcenschutz gewidmet.

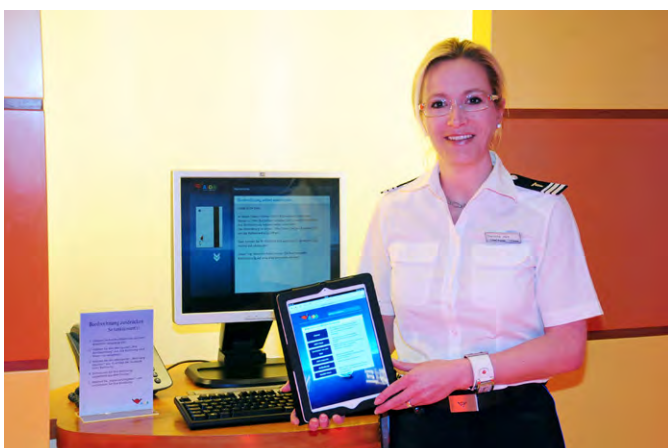
Papiersparen

Beim Thema Papiersparen waren wir 2013 besonders aktiv. Neben der Einsparung von Papier, konnten wir durch zahlreiche Initiativen auch den Einsatz von Druckerfarbe bzw. Tonern reduzieren. So wurden in der Firmenzentrale

in Rostock die dezentralen Drucker entfernt und durch Etagedrucker ersetzt. Einen Teil der ausgemusterten Geräte spendete AIDA anschließend an gemeinnützige Nonprofit-Organisationen.

Neben den Druckern steht natürlich das Papier selber im Fokus. Um Papier zu sparen, haben wir die Druckvoreinstellungen aller Rechner auf doppelseitigen Druck gesetzt. AIDA unterstützt zudem seit 2012 die Initiative „CEOs pro Recycling Papier“. Damit sind wir dem Appell von Bundesumweltministerium, Naturschutzbund Deutschland, Deutscher Gesellschaft CLUB OF ROME und der Initiative Pro Recyclingpapier gefolgt und haben uns dazu verpflichtet, unsere Papier- und Drucksachen auf Recyclingpapier mit dem Blauen Engel umzustellen. Alle Papier- und Drucksachen, die ab 2013 bestellt wurden, sind entsprechend zertifiziert. Darüber hinaus wurde das gesamte Sortiment an Büroartikeln auf Nachhaltigkeit geprüft, einige Artikel ausgetauscht bzw. ergänzt und eine neue, nachhaltige Artikelliste erstellt. Gleichzeitig kommen sparsame und recyclingfähige Verpackungen zum Einsatz.

Aber nicht nur an Land gibt es findige Ideen, 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 die Reisenden ergibt sich daraus kein Nachteil. Sie können ihre Rechnung 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 einiger Zeit erfolgreich beim Check-In in Betrieb und werden zunehmend auch bei Tours & Activities eingesetzt. Die Nutzung erfolgt zum Beispiel bei der Ausflugsbuchung, der Ticketausgabe sowie der Abfertigung. Durch die Signpads spart AIDA den Druck von jährlich rund 1 Million Quittungen.

2013 testeten wir zudem die Einführung von digitalen Fotostationen im Fotoshop an Bord von AIDAbella. An sieben Fotostationen können Gäste dort seit April 2013 ihre Bordkarte einlesen lassen. Mithilfe eines modernen Systems zur Gesichtserkennung werden alle Fotos des Karteninhabers auf dem Bildschirm angezeigt. So finden unsere Gäste nicht nur schneller und bequemer ihr persönliches Urlaubsbild, auch die Umwelt profitiert davon, denn der Ausdruck in gewünschter Stückzahl erfolgt nur noch auf individuelle Bestellung. So konnten wir im Rahmen des Pilotprojektes auf AIDAbella 42 Prozent des Fotopapiers und der benötigten Chemikalien für die Fotoentwicklung einsparen. Nach dem erfolgreichen Testlauf auf AIDAbella werden wir die Fotostationen nach und nach auch auf den anderen Schiffen der AIDA Flotte einführen.

Durch ein ausgetüfteltes neues Design unserer Bordmedien können wir seit 2013 in diesem Bereich ebenfalls große Mengen an Papier einsparen. So gibt es die Hafefinfo seit 2013 im neuen Format, was eine Ersparnis von rund 3 Millionen Blatt Papier mit sich brachte. Auch die Bordzeitung AIDA Heute wurde umgestaltet. Sie erscheint seit kurzem im A5-Format. Die Ersparnis an A4 Seiten geht hier ebenfalls in die Millionen. Bei beiden Medien ist es uns gelungen, das Volumen zu verringern, jedoch nichts an Nutzerfreundlichkeit und Qualität einzubüßen. Kompaktheit bei gleichzeitig hohem Informationsgehalt hatte bei der Umsetzung der Konzepte oberste Priorität. Für Gäste, die im Urlaub nicht auf ihre Smartphones oder Tablets verzichten möchten, stehen die Hafefinfo und AIDA Heute im MyAIDA Bordportal auch als Digitalversion zur Verfügung. Dort können unsere Gäste jederzeit die gewünschten Dokumente als PDF herunterladen. Wir sehen an den Nutzungszahlen des MyAIDA Bordportals, dass dieser Service sehr gut angenommen wird. Als neue Features haben wir die Funktion „Kabinenkonto“, FAQs und das Bord ABC 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 The-

ma 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 daher auf vielen Strecken nur mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit: Eine gute Möglichkeit, Treibstoff in größerem Umfang zu sparen. Außerdem können durch ein effektives Routenmanagement, die Vorgabe von Fahrinnen zur Wegeoptimierung, die Anpassung von Fahrplänen und Liegezeiten ebenfalls erhebliche Mengen Treibstoff eingespart werden.

2014 wollen wir ein sogenanntes Energie-Reporting einführen. Damit sollen transparente Berichtsmechanismen innerhalb des Unternehmens für einen adäquaten energetischen Vergleich von Schiff zu Schiff entwickelt werden. Ziel ist es, den Informationsfluss zwischen den Schiffen und der landseitigen Organisation zu verbessern und das Bewusstsein für Energieeffizienz und Schiffsbetriebsleistung flottenweit zu stärken.

Auch der Fuhrpark aus rund 80 Fahrzeugen am Unternehmenssitz in Rostock entspricht modernsten Standards. 2013 konnten wir den CO₂-Ausstoß unserer Poolwagen von 155 auf 130 Gramm pro km senken. So liegt der durchschnittliche Emissionswert der Autoflotte bei lediglich 135 Gramm CO₂ pro Kilometer. Darüber hinaus wird der Fuhrpark Anfang 2014 durch erste Elektroautos ergänzt. Bei Neubestellungen von Firmenfahrzeugen werden den Mitarbeitern bereits heute auch Erdgasfahrzeuge angeboten. Mit der Nutzung von Carsharing seit 2013 leistet AIDA Cruises einen zusätzlichen Beitrag zum Umweltschutz. Indem wir Poolfahrzeuge durch Carsharing-Autos ersetzen, sparen wir jährlich 1,7 Tonnen CO₂ pro Auto ein. 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 seit 2013 noch eine weitere Variante, sich umweltfreundlich und zugleich sportlich fortzubewegen. Am Standort Rostock stellen wir unseren Mitarbeitern einen Pool aus 20 Firmenfahrrädern zur Verfügung. Dieses Angebot wird von den Mitarbeitern rege in Anspruch genommen. Um noch mehr Kollegen zum Umstieg vom Auto auf das Fahrrad zu bewegen, beteiligten sich 2013 112 Mitarbeiter beim Stadtradeln in Rostock. Sie alle ließen ihr Auto in der Garage stehen und legten 15.506 Kilometer mit dem Fahrrad zurück, wodurch sie 2,23 Tonnen CO₂ eingespart haben.



zierung der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) in Silber an. In Mecklenburg-Vorpommern wären wir die Ersten, die dieses Siegel erhalten.

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.

Für sein umweltfreundliches Flottenmanagement wurde AIDA Cruises am 11. September 2013 auf der IAA in Frankfurt 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

AIDA Home wird 2014 der neue Arbeitsplatz für rund 400 Mitarbeiter in Rostock sein. Für den Bau unseres neuen Gebäudes, das zusätzlichen Platz für weitere Mitarbeiter bieten soll, haben wir höchste Standards in Sachen Energieeffizienz berücksichtigt. Das energetische Konzept stützt sich auf mehrere Säulen: Der erforderliche Heiz- und Kühlenergiebedarf wird zu einem großen Teil über Geothermie als regenerative Energiequelle gedeckt. Darüber hinaus werden die Spitzenlasten im Winter durch die Verwendung von Fernwärme aus Hocheffizienz-Kraft-Wärmekopplung und im Sommer durch die Kombination aus Kompressionskühlung und freier Kühlung abgeführt. Hocheffiziente Wärmerückgewinnungssysteme sparen zusätzlich wertvolle Energie für die Konditionierung der Außenluft. Darüber hinaus soll AIDA Home über ein modernes Raumklimakonzept mit Hybridfassade, thermischer Bauteilaktivierung, Quellaftung sowie Heiz- und Kühlsegel verfügen. So werden unsere Mitarbeiter zu jeder Jahreszeit ein perfektes Arbeitsklima vorfinden. Für gute Sicht sorgen effiziente Lampen (zum Beispiel LED-Technik) und eine Beleuchtungssteuerung. Parallel werden wir damit bis zu 60 Prozent Energie einsparen und den CO₂-Ausstoß deutlich reduzieren. Wir streben damit auch die Zertifizierung

Umfassende Qualität

Zu unserem Nachhaltigkeitskonzept gehört neben technischer Effizienz auch die Strategie der umfassenden Qualität. Das bedeutet, dass wir bei all unseren Entscheidungen das große Ganze im Blick haben, nicht nur den Geschäftserfolg, sondern auch den Umweltschutz, das Wohl der Gesellschaft sowie zufriedene Gäste und Partner.

So achten wir 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 wollen wir alle bislang von AIDA genutzten Produkte wie Möbel, Berufskleidung oder Lebensmittel nach und nach auf ihre Rückführbarkeit in biologische und technische Kreisläufe prüfen und gegebenenfalls anpassen oder ersetzen. Ein Beispiel: In den Crew-Kabinen unserer Schiffe verlegen wir im Rahmen der Wertzeiten seit 2013 nach und nach neue Teppiche, die unseren Anforderungen an nachhaltige Produkte aus der Kreislaufwirtschaft entsprechen. Sie werden aus umweltfreundlichen und recyclingfähigen Materialien gefertigt. Zudem sind sie von der Herstellung bis zum Recycling gesundheitlich unbedenklich, enthalten also keine Bestandteile oder Substanzen, die bei der Verarbeitung oder Nutzung schädliche Stoffe, etwa reizende Chemikalien, 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 und recycelfähigen 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 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 weiterverwertet und stattdessen 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 „Blütenmeer“-Blumenshops an Bord von lokalen Lieferanten vor Ort. 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 auf AIDA in Bio-Qualität erhalten. Auf AIDAprima, die wir 2015 in Dienst stellen, erwartet die Gäste sogar 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

► UMWELT					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
INNOVATIVE TECHNIK					
Reduktion der Reibungsverluste während der Fahrt Reinigung des Unterwasserschiffskörpers	Unterwasseranstrich auf Silikonbasis für die gesamte Flotte	Ab AIDAsol verfügen alle Schiffe über Silikonanstrich, die anderen werden jeweils bei routinemäßigen Wertzeiten nachträglich damit versehen	Kontinuierlich	Alle Schiffe sind mit Silikonanstrich versehen. Periodische Reinigung des Unterwasserschiffskörpers	Kontinuierliche Prüfung der Verfügbarkeit noch effektiverer Anstriche
Emissionen pro Passagiertag weiter reduzieren	Einsatz Heat Recovery System (Abwärmenutzung) - Wärmeerzeugung - Wassererzeugung - Klimatisierung	Auf allen Schiffen installiert und in Betrieb	Weitere Optimierungen	Weitere Optimierungen	Kontinuierliche Überprüfung weiterer Potenziale unter Berücksichtigung der aktuellen Fahrpläne
	Einsatz Alaska Cooler-Technik (Wärmetauscher)	Test einer Variante auf AIDAbella und AIDAdiva abgeschlossen. Bei aktueller Routenführung kein weiterer Ausbau geplant.			
	neues Lichtmanagement Hotel-Card-Schalter für Beleuchtung und Klimaanlage in der Kabine	Ab AIDAsol sind alle neuen Schiffe mit neuem Beleuchtungskonzept plus Hotel-Card ausgestattet, die anderen werden jeweils bei routinemäßigen Wertzeiten nachträglich umgebaut	Kontinuierlich, Einsparung durchschnittlich ½ Tonne Treibstoff/Tag	Kontinuierlich	Kontinuierlich

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

INNOVATIVE TECHNIK

Emissionen pro Passagiertag weiter reduzieren	Nutzung von Luft, Umluft und Abwärme ab AIDAdiva in Kabinen und öffentlichen Bereichen durch Umluftsystem inklusive Abwärmenutzung	Kontinuierlich seit 2007, Reduktion Energieverbrauch Kabinen um durchschnittlich 20%	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Optimierte Kühlsysteme (Klima und Proviant)	Kontinuierlich seit 2007, Ausstoß von ozonabbauenden Kühlmitteln auf Null reduziert	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Drei-Wege-Ventile zur individuellen Regelung der Kühlleistung der Klimaanlage	Kontinuierlich ab AIDAluna seit 2009, Einsparung von drei Tonnen Treibstoff pro Tag	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Steigerung der Energieeffizienz und Reduzierung des Energieverbrauchs durch reduzierte Geschwindigkeiten, ein effizientes Routenmanagement sowie die Optimierung von Fahrplänen und Liegezeiten, AIDA Power Monitor	Kontinuierlich, Einsparung von 2% des Treibstoffverbrauchs der gesamten Flotte	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Einsatz von strömungsoptimierten Propellern	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Teilnahme am Forschungsprojekt e4ships	Kontinuierlich seit 2010	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
INNOVATIVE TECHNIK					
Reduktion des Treibstoffverbrauchs und CO ₂ -Ausstoß der Firmenwagen	Kauf effizienterer Neuwagen	Kontinuierlich seit 2010, Festlegung der Höchstgrenze für CO ₂ -Ausstoß bei Neufahrzeugen: auf 140 g/km	Kontinuierlich, CO ₂ -Ausstoß liegt im Durchschnitt bei 135 g/km für unsere 76 Fahrzeuge Einführung von Carsharing und Firmenfahrzeugen Test von Elektro- und Erdgasfahrzeugen geplant	Dienstwagenvorschrift weiterhin 140 g/km; 78 Fahrzeuge mit durchschnittlich 130 g/km CO ₂ -Ausstoß Einführung von 2 Elektrofahrzeugen 2014	Kontinuierlich
Schaffung von Möglichkeiten zur umweltfreundlichen externen Energieversorgung unserer Schiffe	Unterstützung Hafen Hamburg bei der Planung zur Einführung von Landstromversorgung im Hafen der Hansestadt	Kontinuierlich seit 2008	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Landstromanschluss auf AIDA Schiffen	Alle Schiffe ab 2007 sind vorbereitet für Landstrom	AIDA Sol im Juni 2013 komplett für Landstrom ausgestattet	AIDA Sol bereit für Nutzung von Landstrom	Nutzung in Häfen, die Infrastruktur bereitstellen; z.B. Landstromanschluss im Hafen Hamburg für 2015 geplant
	LNG Hybrid Barge als eigene Initiative von AIDA und Becker Marine Systems zur emissionsarmen Energieversorgung im Hafen	Startschuss für das Projekt zum Bau einer LNG Hybrid Barge mit Becker Marine Systems	LNG Hybrid Barge befindet sich im Bau	Erste Nutzung mit AIDA Sol im Sommer 2014	Pilottest LNG Hybrid Barge in Hamburg
	neue Schiffsgeneration mit Dual-Fuel-Motoren (Schiffsdiesel und LNG) ausstatten		Vorbereitung	Einbau Dual-Fuel-Motoren auf AIDA Prima	Schiffsgeneration, die 2015/2016 in Dienst gestellt wird, erhält Dual-Fuel-Motoren für den Hafenbetrieb

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

INNOVATIVE TECHNIK

Umfassende Abgasnachbehandlung (Rußpartikel, NO _x , SO _x)	Ausstattung der Neubauten 2015/2016		Projektierung für den Einbau von Filtersystemen auf den Neubauten 2015/2016	Einbau auf AIDAprima 2014	Indienststellung Neubauten 2015/2016 mit umfassenden Systemen zur Abgasnachbehandlung
	Nachrüstung der bestehenden Flotte		AIDAcara als 1. Schiff vorausgerüstet für Filtereinbau	(Teil-)Ausrüstung AIDAluna	Schrittweise Nachrüstung
Nutzung Mitsubishi Air Lubrication System (MALS)	Ausstattung der Neubauten 2015/2016 mit innovativer MALS Technologie			Durchsetzung des Zieles, mit den Neubauten 20% weniger Treibstoff zu verbrauchen, als auf vorheriger Schiffsklasse bei Baubetreuung und Erprobungen; u.a. durch MALS (7%), neuartige Rumpfform (10%) und Pod-Antrieb (3%)	AIDAprima erstes Schiff mit MALS 2015

► GELEBTE PRAXIS

Ressourcenschonung durch „Umfassende Qualität“	Einsatz nachhaltiger Produkte, Kleidung, Lebensmittel, Möbel etc. Prüfung Angebot Klimaausgleich für unsere Gäste sowie für Dienstreisen	Neuausrichtung der Nachhaltigkeitsstrategie	Umstellung auf Recyclingpapier, Verlegung von cradle-to-cradle-zertifizierten Teppichen Erarbeitung eines Konzepts zum Ausgleich von CO ₂	Prüfung weiterer Möglichkeiten	Kontinuierlich
Entwicklung von Qualitätsstandards für nachhaltige Ausflüge			Entwicklung eines Kriterienkatalogs für nachhaltige Ausflüge	Pilotprojekt „Nachhaltige Landausflüge“ im Ostseeraum	Ausweitung des Angebots

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

REDUKTION DES ABFALLAUFKOMMENS

Recyclingquote weiter steigern	Anforderungsprofil der Vertragspartner u.a. bzgl. Sortierquote schärfen	Kontinuierlich seit 2007	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Durch Einführung von Kreislaufprozessen bis 2020 deutliche Verbesserungen
	Verstärkter Einsatz recyclingfähiger Materialien	Kontinuierlich seit 2007	Kontinuierlich	Kontinuierlich	
Reduktion Abfallmenge pro Gast und Tag	Abfallsortierung, Verdichtung bzw. Entwässerung an Bord	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Durch Einführung von Kreislaufprozessen bis 2020 deutliche Verbesserungen
	Durchführung von regelmäßigen Entsorgungsaudits und -inspektionen vor Ort und in den Häfen	Kontinuierlich seit 2010	Kontinuierlich	Kontinuierlich	
Reduktion des Frischwasserverbrauchs pro Gast und Tag	<ul style="list-style-type: none"> wassersparende Anwendungen: Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen, Zeitschaltungen und Infrarotsteuerung im Sanitärbereich WC-Spülungen mit einem Vakuumsystem Auf neuen Schiffen auch Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle 	Kontinuierlich seit 2007	Reduktion des Frischwasserverbrauchs pro Person und Tag von 183 auf 168 Liter von 2012 auf 2013	Kontinuierlich	Kontinuierlich
Meerwasseraufbereitung	<ul style="list-style-type: none"> Biologische Membranaufbereitungsanlage von Meerwasser in Trinkwasser 				

► UMWELT

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

OPTIMIERUNG ABWASSERENTSORGUNG

Vorzeitige Erreichung der HELCOM Werte für Stickstoff und Phosphor	Projekt mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen zur Untersuchung technischer Möglichkeiten zur Optimierung der Klärleistung	Durchführung von Test	Materielle und finanzielle Unterstützung für Forschungsvorhaben zur Erreichung der HELCOM-Werte	Kontinuierlich F&E-Vorhaben NAUTEK (NAUTEK = Nachhaltige Aufbereitungstechnologien zur Abwasserreinigung und -wiedernutzung auf Kreuzfahrtschiffen)	
--	--	-----------------------	---	---	--

SCHUTZ SENSIBLER ÖKOSYSTEME

Vermeidung ungewollten Austauschs von Mikroorganismen	Behandlung von Ballastwasser		Einsatz modernster Ballastwasserbehandlungsanlage auf AIDAstella	Ballastwasserbehandlungsanlage auf Neubauten 2015/2016	Ballastwasserbehandlungsanlage auf Neubauten 2015/2016
---	------------------------------	--	--	--	--





► 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

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. 2013 haben wir zahlreiche Maßnahmen und Prozesse angestoßen, um die Einbindung und Mitwirkungsmöglichkeiten unserer Mitarbeiter zu verstärken. Dass wir damit auf dem richtigen Weg sind, zeigen die Auszeichnungen von AIDA Cruises als Top Arbeitgeber und als bester Arbeitgeber in der Tourismusbranche. 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, sowohl an Land als auch an Bord. Speziell für die Jobs auf See bieten wir mit Veranstaltungen wie unseren Career Days oder Bewerbungstagen einen Einblick ins Leben und Arbeiten an Bord. Wer sich für Restaurant, Bar oder Küche interessiert, wird sich in der Jobfamilie Guest zu Hause fühlen. Dieses Berufsfeld konnten interessierte Bewerber 2013 beim ersten AIDA Karriereklub praxisnah erleben. Auch im Entertainment-, Wellness- oder Nautik-Bereich kann man bei AIDA seine Karriere starten. Wer bei uns eine maritime Ausbildung zum Mechatroniker oder ein Studium zum Schiffsbetriebstechniker, Nautiker oder Schiffselektrotechniker absolviert, lernt zudem das tra-

ditionelle Seemannsleben kennen. Ein mehrwöchiges Praktikum an Bord des Segelschiffes „Großherzogin Elisabeth“, auch Lissi genannt, ist nicht nur ein Erlebnis, es vermittelt auch Grundkenntnisse der Seefahrt und stärkt den Teamgeist. Im Mai 2013 erhielt AIDA von der Industrie- und Handelskammer zu Rostock bereits zum fünften 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 Grundlage für unsere Unternehmenskultur. 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, an Bord sowie bei ausgewählten Bildungspartnern statt. Im Jahr 2013 führten unsere 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 unternehmensnahen Gesellschaften. Zu den weiteren Vorzügen des AIDA Plus-Pakets gehören zudem eine betriebliche, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge und Mitarbeitergratifikationen. Darüber hinaus honorieren wir das Engagement unserer Mitarbeiter mit Veranstaltungen, zu denen auch ihre Familien eingeladen sind. Die Taufe von AIDAstella am 16. März 2013 stand beispielsweise ganz im Zeichen unserer Mitarbeiter. Während in der Vergangenheit bekannte Persönlichkeiten als Patinnen fungierten, übernahmen das ehrenvolle Amt nun acht Mitarbeiterinnen von AIDA Cruises, die die verschiedenen Nationen und Unternehmensbereiche des Kreuzfahrtunternehmens repräsentieren. Zwei weitere Taufpatinnen kamen von der Meyer Werft in Papenburg und vom Architekturbüro Partner Ship Design. Mit dieser Geste

bedankte sich AIDA Cruises bei all jenen, die maßgeblich zum Erfolg dieser Schiffsserie und zur einzigartigen Atmosphäre der AIDA Schiffe beigetragen haben, den Mitarbeitern und langjährigen Partnern.

Für die Mitarbeiter an Bord gibt es seit 2006 den AIDA Crew Day sowie weitere spezielle Veranstaltungen. Als Anerkennung für besondere Leistung haben wir an Bord 2013 die Auszeichnung der fünf Mitarbeiter des Monats eingeführt, die mit einer finanziellen Prämie verbunden ist.

Darüber hinaus fördern wir auch 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 2013 stand unter dem Motto „Fit in den Sommer“. Die Angebotsvielfalt reichte von Tipps zum Erhalt und der Steigerung der Leistungsfähigkeit, über Meditations- und Kompensationsübungen bis hin zu Ernährungsberatung und Gymnastik.

Zu einer gelungenen Work-Life-Balance gehört die Familienfreundlichkeit des Arbeitsplatzes: Deshalb gibt es bei AIDA Kindergarten-Belegplätze für Mitarbeiterkinder, Sonderkonditionen bei Kinderbetreuungsagenturen und flexible Arbeitszeitmodelle. 2013 haben wir am Hauptsitz in Rostock zudem Carsharing und Firmenfahräder eingeführt. Die Autos können nach Feierabend oder übers Wochenende auch privat gegen ein geringes Entgelt genutzt und die Fahrräder kostenlos entliehen werden.



Inkrafttreten des Seearbeitsübereinkommens MLC

Am 20. August 2013 trat das Seearbeitsübereinkommen 2006 (Maritime Labour Convention, MLC) der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organization, ILO) international in Kraft. 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. Für uns bedeutete das Inkrafttreten der Konvention daher in erster Linie Änderungen im administrativen Bereich, wie etwa Anpassungen der Formulierungen in den Arbeitnehmerverträgen oder die Form der Dokumentation von Arbeits- und Ruhezeiten. Darüber hinaus sparen wir mit Einführung der elektronischen Arbeitszeiterfassung an Bord rund 50 Prozent Papier für den Ausdruck der Arbeitszeitznachweise ein.

Mit der MLC tritt die vierte Säule zum internationalen Schifffahrtsregelwerk hinzu. 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).

Offene Unternehmenskultur

Wir wissen ganz genau, dass unsere motivierten und begeisterten Mitarbeiter die Basis unseres Erfolges sind. Daher ist es für uns selbstverständlich, alles Nötige zu tun, um diese positive Stimmung zu fördern.

Wie die Ergebnisse unserer letzten umfassenden Mitarbeiterbefragung im April 2012 zeigten, schätzen unsere Mitarbeiter die kreative Arbeit für eine herausragende Marke in einem internationalen Umfeld und sie tragen mit Stolz unsere Grundsätze zu Ethik und Nachhaltigkeit. Zugleich ergaben sich für uns jedoch auch Handlungsfelder für weitere Verbesserungen. So haben wir das Feedback unserer Mitarbeiter zum Anlass genom-





men, sie durch verschiedene Maßnahmen noch gezielter zu fördern und aktiver einzubinden. Darüber hinaus haben wir Initiativen ins Leben gerufen, die unsere Prozesse transparenter und einfacher machen. Ein weiterer

Schwerpunkt liegt zudem auf der Optimierung der internen Kommunikations- und Informationskanäle.

Top I

Mitarbeiterbindung & -förderung

- HR Round Table als Personalinstrument an Bord
- Neue Mitarbeitergesprächs- und Potenzialbeurteilungen für alle Fachbereiche
- Erweiterung der AIDA Führungsprogramme: AIDA Leaders Selection & Führungsbriefings an Bord
- Neuer Heuer- und Manteltarifvertrag für alle Bordmitarbeiter ab August 2013
- Senkung der Internetrate für Mitarbeiter
- Neues Welcome-Konzept für Mitarbeiter im Landbereich
- Implementierung von Change Programmen
- Angebot der AIDA Academy von zielgruppenspezifischen Weiterbildungsmöglichkeiten (Fachtrainings, E-Learnings, Sprache, Führung, etc.)
- Implementierung von Schiffstrainern in 2014
- Transparentes, flottenübergreifendes Performance & Appraisal System in 2014

Top II

Fairness & Wertschätzung

- Flottenweites „Employee of the month“ Programm
- 10 Mitarbeiterinnen taufen „AIDAstella“
- Gesundheitsangebote im AIDA Headoffice & Kundencenter
- Vorschlagsrecht für alle Mitarbeiter im Rahmen der Spendenkommission
- Maritime Labour Convention (MLC) in Umsetzung seit 20.08.2013
- Neue An-Bord Assessments für Karriereperspektiven
- AIDA Decoration Award der Flotte
- Bonus für den Welfare Fund an Bord anlässlich des jährlichen „Seemanns-Tages“
- Gründung des Vereins AIDA Freunde der Meere e. V. – Mitarbeiter als Mitglieder willkommen
- E-Learning zur interkulturellen Zusammenarbeit in 2014
- AIDA Spendenaktion für durch Naturkatastrophen betroffene Mitarbeiter

Top III

Kommunikation & Interaktion

- Intranet an Bord kostenfrei in iTV
- Unternehmensinterne Befragungen im Rahmen von Veränderungsprozessen
- „AIDA Sternstunde“ der Geschäftsleitung zu Positionierung & Stand von AIDA
- Gemeinsame Vertriebsorganisation von AIDA und Costa in Deutschland
- AIDA Management Day
- Projekt Crewplattform „Wir sind AIDA“
- Schiffsmanagement Konferenz
- Workshops zur Revitalisierung der AIDA-Werte
- Neu: Crew News Feed in iTV
- Richtlinie der Geschäftsleitung zur internen Kommunikation (Deutsch/Englisch)
- Intensification of bilingual internal communication (German/English)
- „news“ im AIDA Intranet und AIDA Unternehmensnewsletter in Englisch

AIDA Values – unsere Werte

„Wir sind AIDA“ und „Hier ist das Lächeln zu Hause“. Was bedeuten diese Aussagen eigentlich? Welche Werte verbergen sich dahinter, wie werden sie gelebt und was verbindet uns in der täglichen Arbeit an Bord und an Land? In einem sich ständig wandelnden Umfeld möchten wir mit unserem Value Projekt diese wichtigen Fragen beantworten und unsere Werte revitalisieren. Dies bedeutet einerseits, bestehende Stärken weiter auszubauen, positive Verhaltensweisen zu fördern und andererseits neue Ansichten und Haltungen zu entwickeln. Ganz wichtig in diesem Prozess sind unsere Mitarbeiter. Um deren Meinungen und Ideen in die Neuausrichtung unserer AIDA Werte zu integrieren, haben wir insgesamt neun Workshops an Bord der AIDA Flotte, in Rostock und Hamburg sowie in unseren Trainingscentern in Manila und Goa veranstaltet. Dabei haben wir Mitarbeiter aus den verschiedensten Departments an Land und an Bord gefragt, welche Werte und Verhaltensweisen ihnen im täglichen Miteinander wichtig sind. Klare, offene Worte, Kreativität und Interaktionen haben die Workshop-Atmosphäre geprägt.



*United –
for a safe and
successful future.*

Um sie möglichst strukturiert zu gestalten, wurde ein Steering Committee gebildet. Die Mitglieder dieser Kommission begleiteten die Workshops, nahmen die Ideen der Teilnehmer auf und trugen die Ergebnisse zusammen. 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

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



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 gelebt werden, wurden für jeden Wert Verhaltensbeschreibungen definiert. Diese Sätze konkretisieren die Werte inhaltlich und spiegeln die Aussagen der Mitarbeiter aus den Workshops deutlich wider.

Doch die Aufgabe des Steering Committees ist damit keineswegs beendet. Aus ihm ist das AIDA Values Committee geworden. Dieses soll eine feste Institution bei AIDA werden und in Zukunft die Implementierung der Werte steuern und unterstützen. Das Gremium wird sich regelmäßig treffen und zudem vierteljährlich an die Geschäftsleitung berichten.

Auszeichnungen als Arbeitgeber

Im Januar 2014 wurde AIDA Cruises mit dem Focus-Siegel „Bester Arbeitgeber 2014“ in der Tourismusbranche ausgezeichnet. Wir bieten ein Arbeitsumfeld, in dem die individuellen Fähigkeiten aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen geschätzt und entwickelt werden und unterstützen motivierte Mitarbeiter mit Potenzial bei ihrer persönlichen Karriereplanung.

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 Befra-

gung, 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. 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.

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. Unsere Personalabteilung wurde dabei anhand von fünf Kriterien bewertet: Primäre Benefits, Sekundäre Benefits & Work-Life-Balance, Training & Entwicklung, Karrieremöglichkeiten sowie Unternehmenskultur.

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 Career Days und präsentieren uns auf nationalen wie internationalen Karrieremessen. Zudem veranstalten wir Roadshows und Informationstage. Am 15. Oktober 2013 fand in Essen der erste AIDA Karriereklub mit rund 240 Berufsschülern und Fachkräften aus der Hotellerie & Gastronomie statt. Das Besondere am Event: Die Teilnehmer konnten ganz praxisnah Karriereluft schnuppern und gemeinsam mit den AIDA Profis von Bord kochen oder Cocktails mixen. Das Come-Together, das in der renommierten Kochschule „Food & Flavour“ des Starkochs Nelson Müller stattfand, ermöglichte einen intensiven Erfahrungsaustausch und informierte umfassend über die Karriereperspektiven bei AIDA Cruises. Details zu unseren Job-Familien, Stellenangeboten und den Anforderungsprofilen finden Sie auch auf unserem Online-Karriereportal www.aida-jobs.de.

Um die Aufmerksamkeit potenzieller Bewerber zu wecken, präsentieren wir uns auf unserer umfassenden Karriereseite sowie in Social Media, 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 2013 unser Karriereportal optimiert für mobile Endgeräte und unsere Präsenz in den Social Media Kanälen Facebook, Xing und LinkedIn ausgebaut. 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, dass unsere AIDA Familie ständig neuen und qualifizierten Zuwachs bekommt.

Und unsere Bemühungen tragen Früchte. Unser Online-Karriereportal verzeichnete 2013 so viele Klicks wie nie zuvor.

Weil AIDA ein weltweit agierendes Unternehmen ist, engagieren wir uns auch weltweit für den Mitarbeiternachwuchs: Wir betreiben Trainingszentren auf den Philippinen, in Indien (zwei seit der Eröffnung des Zentrums in Goa), Indonesien und der Ukraine. Allein in 2013 haben wir dort insgesamt 1.625 Mitarbeiter in 141 teilweise mehrwöchigen Trainingsprogrammen geschult.



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. An der AIDA Academy haben wir ein Simulationszentrum für Nautiker und Techniker integriert, das sich auf über 170 Quadratmetern erstreckt. Hier trainieren Führungs- und Nachwuchskräfte regelmäßig Seemanöver und Sicherheitsübungen nach internationalen Standards. Beim Training an der Full-Mission Bridge können auf den 220 Grad Panorambildschirmen Manöver unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie beispielsweise Seegang, Wind, Strömung, verschiedene Lichtverhältnisse oder Niederschlag 1:1 simuliert werden. Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises, unter anderem in den Häfen Hamburg, Bangkok und New York, aber auch in vielbefahrenen Gebieten wie der Kadettrinne, der Straße von Dover 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 Notfälle nachgestellt und in Team- bzw. Einzelübungen trainiert.

Im November 2013 haben wir die Brückensimulation mit dem Maschinensimulator gekoppelt und damit ein No-

vum in der europäischen Simulationstechnik geschaffen. Damit können nun noch komplexere Sicherheitsübungen unter nahezu realen Bedingungen durchgeführt werden.

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. 2013 haben wir die zielgruppenspezifischen Angebote an Fachtrainings, E-Learnings, Führungstrainings oder auch Sprachkursen noch einmal erweitert.

2013 haben wir die Schulungstage gegenüber dem Vorjahr mehr als verdreifacht. Dies gilt in besonderem Maße für die Schulungen unserer Mitarbeiter an Bord. 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 von 434 auf 1.828 zu steigern. Die Zahl der Schulungen landseitiger Mitarbeiter konnten wir 2013 insgesamt von 576 auf 684 erhöhen.

Um die besten Talente für uns zu gewinnen und sie zielgerichtet für einen Job an Bord zu qualifizieren, haben wir 2013 unser Studienangebot um den Studiengang der Schiffselektrotechnik erweitert. Dieser neue Studiengang wird von AIDA in Form einer anteiligen Stiftungsprofessur unterstützt. Wir bieten damit aktuell drei Studiengänge an: Nautik, Schiffsbetriebstechnik und Schiffselektrotechnik. Darüber hinaus bilden wir aus zum Kaufmann/Kauf-frau Dialogmarketing in unserem Kundencenter. 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 Hochschulausbildung konzentrieren. AIDA Cruises beteiligte sich 2013 bereits zum dritten Mal an dem Projekt und fördert erneut zwei Studenten der Universität Rostock.

6.2.4 ETHIK

Code of Business Conduct & Ethics

Alle AIDA Mitarbeiter werden mit dem Code of Business Conduct and Ethics vertraut gemacht. Zudem haben wir ein neues E-Learning-Schulungsprogramm aufgesetzt. Ob an Bord oder zu Hause, durch unsere E-Learning-Programme können die AIDA Mitarbeiter jederzeit und an jedem Ort die Schulung durchlaufen. Insgesamt haben wir das Jahr 2013 genutzt, um unsere Mitarbeiter auf allen Ebenen für Themen wie Verhaltens- und Ethikkodex, Antikorruption, Antitrust, Insiderhandel und Umgang mit Mitarbeiterbeschwerden verstärkt zu sensibilisieren. Nahezu 100 Prozent unserer Mitarbeiter haben diese Schulung 2013 erfolgreich absolviert.

Als multinationales Unternehmen mit Mitarbeitern aus 34 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. Wir beschäftigen beispielsweise Köche, die landestypische Speisen für unsere asiatischen Mitarbeiter zubereiten. Entsprechend unserer Unternehmenskultur leben wir

ein Arbeitsklima der gegenseitigen Wertschätzung, unabhängig von Alter 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. Seit März 2012 haben wir zudem unseren Schiffsrat auf allen Schiffen ab 2007 um einen Personalleiter erweitert. Der Personalleiter ergänzt die bisherige Personalarbeit an Bord und berät auch bei arbeitsrechtlichen Fragestellungen. Der Umgang mit Diskriminierung ist in unserem Code of Business Conduct and Ethics eindeutig geregelt: In solchen Fällen werden die Fachbereiche und die Personalabteilung umgehend informiert. Wir prüfen die gemeldeten Vorgänge gewissenhaft und ergreifen im Rahmen unserer Zero-Tolerance-Politik gegebenenfalls arbeitsrechtliche Maßnahmen. Im Jahr 2013 mussten keine Fälle von Diskriminierung 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.

Zielerreichung Mitarbeiter

MITARBEITER					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
▶ MITARBEITERAUS- UND WEITERBILDUNG					
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 Bildungspartnern etablieren</p>	<p>Implementierung Refresher-Kurs Guest</p> <p>Umfassendes E-Learning Ethic & Compliance Training integriert</p> <p>Durchführung von 113 Introductory & Refresher-Programmen für 1.460 Mitarbeiter</p>	<p>MLC & STCW Anforderungen in alle Trainings und Kommunikationen integriert</p> <p>Integration von Simulationstrainings</p> <p>Kontinuierlicher Ausbau des E-Learning-Angebots</p> <p>Neues Welcome Konzept Land eingeführt (Welcome Check“ & „Orientation Workshop“)</p>	<p>Einführung von Training Managern an Bord zur gezielten Kompetenzentwicklung in Vorbereitung für Mai 2014</p> <p>Erweiterung der Möglichkeit zur Nutzung des Sprachkursesangebotes – auch während des Urlaubs</p>	<p>Kontinuierliche Weiterentwicklung</p> <p>Ausbau der Sprach- und Führungstrainings</p> <p>Steigerung der Effizienzsteuerung Bord hinsichtlich Personalentwicklung & Trainings durch Einführung der Training Manager</p>
Verbindliche HESS-Schulungen für alle Mitarbeiter	<p>HESS-Inhalte flächendeckend in Trainingsprogrammen integrieren</p>	<p>Erweiterung der HESS-Trainer Tools</p> <p>Train the trainer-Programm an Bord</p>	<p>Umfassendes Schulungsprogramm für D&E Offiziere im AIDA Simulationszentrum</p> <p>Aufnahme in alle Neueinsteigertrainings (Basic Safety, etc)</p>	<p>Neue Engine Resource Management Trainingsstandards verabschiedet</p> <p>Mitwirkung in der Carnival Corp. Training Working Group zum Review von HESS Trainingsstandards</p>	<p>Entwicklung neuer Carnival Corporation HESS Standards sukzessive bis Ende 2014</p>
Führungskräfte in ihrer Verantwortung begleiten und fördern	<p>Umfassendes Führungs- und Nachwuchstraining anbieten</p> <p>Führungsstandards & Instrumente entwickeln und nachhalten</p> <p>Interkulturelles Verständnis ausbauen</p>	<p>AIDA Leaders an allen asiatischen Trainingsstandorten ausgebaut</p>	<p>Erweiterung des AIDA Leader Programms um spezielle Themen siehe (AIDA Leaders Selection)</p> <p>AIDA Führungsstandards als Blended-Learning Programm</p> <p>Pilot für Maritime Leadership for Ships Council</p>	<p>Neu: AIDA Excellence Programm „Maritime Leadership“ und „Leaders II“ in Asien</p>	<p>Kontinuierliche Weiterentwicklung</p>

MITARBEITER

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03. 2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	----------------	----------

► MITARBEITERAUS- UND WEITERBILDUNG

Eigenen Nachwuchs für den nautischen und technischen Bereich sichern	Angebot von hochwertigen Ausbildungs- und Studiengängen in Kooperation mit Bildungspartnern & AIDA Academy	42 Ausbildungs- & Studienplätze vergeben Einführung AIDA Studienförderung „Cruise Engineers“	Auszeichnung Top Ausbildungsbetrieb für Mechatroniker (Mai) Umstellung Schiffsbetriebstechnik dual in Schiffsbetriebstechnik mit Technischer-Offiziers-Ausbildung (6 Monate mehr Praxis an Bord)	Einstellung für Studium läuft Formalisierung von internen Förderungen für die Offizierslaufbahn (Meister, Fachhochschule, Studium) Kroatische Kadetten an Bord	Weiterentwicklung der technischen Studiengänge, (BA Schiffselektrotechnik, Stiftungsprofessur) Zunehmende Internationalisierung in der Ausbildung
Konsolidieren der Bildungsaktivitäten innerhalb der AIDA Academy	Unternehmensweite Bündelung der Ausbildungs- und Studienaktivitäten und Trainingsprogramme	Eröffnung des Maritimen Simulationszentrums im September 2012 Integration der European Cruise Academy in AIDA Cruises	Koppelung von Brücken und Maschinensimulator für komplexere Trainings	Konsolidierung der Trainings AIDA Entertainment HH (Ver einheitlichung von Trainingsprogrammen)	Weiterer Standort AIDA Home Synergien mit Costa Campus Einführung Training Manager

► MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

Mitarbeiterzufriedenheit eruiieren	Durchführung einer unternehmensweiten AIDA Mitarbeiterbefragung	Unternehmensweite Befragung durchgeführt in Q2 Ableitung von Maßnahmen	Umsetzung von Maßnahmen der in 2012 durchgeführten Befragung Start Projekt Revitalisierung AIDA values	Implementierung der Revitalisierung der AIDA values im Februar 2014, Engagement Prozess gestartet	Klares Werteverständnis vermitteln (Umsetzung Value Projekt) Einführung Zufriedenheitsmessung an Bord
------------------------------------	---	---	---	---	--



MITARBEITER

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03. 2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	----------------	----------

► MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

Verbesserung der Mitarbeiter-Gesundheit & Work-Life-Balance	Durchführung von Gesundheitstagen	2. Gesundheitstag im Oktober 2012	„Weiterführung Gesundheitstage, Seminare / Kurse: Gesund führen, Resilient führen, Conflict handling und Stressbewältigung Einführung elektronische Arbeitszeiterfassung Bord im August abgeschlossen (Einhaltung Ruhezeiten)		Virtualisierung Arbeitswelt (Einschränkung Reisetätigkeit durch zunehmende Nutzung Videokonferenzen, etc.) Modernisierung Mitarbeiterrestaurant Integration neue Mitarbeiter
	Zahlreiche Fitness und Regenerations-Angebote	AIDA Leaders „Gesund führen“	Fortlaufend im Trainingsangebot	Erste Angebote via Intranet erfolgt	Seminar Fortlaufend im Trainingsangebot Prüfung und Erweiterung derzeitige Angebote durch HR Marketing
Reduktion von Arbeitsunfällen	Konsequente Umsetzung von Arbeitsschutz- und Arbeits-sicherheitsmaßnahmen	Ausfalltage an Bord: 1,80% An Land: 3,20% Arbeitsunfälle an Bord: 1,78 An Land: 1,28	Ausfalltage an Bord: 1,9% An Land: 3,6% Arbeitsunfälle an Bord: 1,79 An Land: 0,88	Kontinuierlich	Kontinuierlich

► ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

Positionierung als attraktiver Arbeitgeber	Umfangreiche Einblicke für Bewerber über Internet, Messen, Social Media, internationale und nationale Career Days, Vorträge und Kooperationen	Relaunch Karriereportal www.aida-jobs.de „Wir sind AIDA“ Kampagne umgesetzt	Facelift Karriereportal Mai & mobiles Karriereportal Ausbau Sozial Media (Facebook, Xing, LinkIN)	AIDA Employer of Choice (Auszeichnung als Top Arbeitgeber 2014 über Top Employer Institute und bester Arbeitgeber im Tourismus 2014 durch Focus)	AIDA Employer of Choice Revitalisierung Marketingtools für Rekrutierung (Neubauten 2015/2016)
--	---	--	--	--	--



► 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 vor Ort, im Internet oder auch von externen Institutionen bekommen. 2013 wurden wir bereits zum dritten 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 automatisch Mitglied im AIDA Club und erhalten ihre persönlichen Log-in-Daten für das AIDA Clubportal zugesandt. Damit werden sie festes Mitglied unserer ständig wachsenden AIDA Familie: Allein 2013 wuchs diese auf über 900.000 Mitglieder. Im Clubportal können sich die Mitglieder das ganze Jahr unter anderem über ihren 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 sind beispielsweise eine exklusive Möglichkeit für unsere Clubmitglieder, sich mit der Crew einmal ganz informell und

abseits des Tagesgeschäftes auszutauschen. Darüber hinaus beteiligen wir unsere Clubmitglieder auch aktiv an AIDA Aktionen im Rahmen des Clubprogramms. So würdigten wir die Treue unserer Gäste unter anderem damit, dass sie in einer Abstimmung über die Wahl der PREMIUM-Reiseunterlagen entscheiden durften.

Dialog online

Über Social Media und die AIDA Weblounge bieten wir unseren Gästen interaktive Plattformen, um sich über AIDA auszutauschen. Davon profitieren nicht nur das



Leben und der Dialog innerhalb der Communities, sondern auch wir selbst. Hier bekommen wir täglich Rückmeldungen und können ebenso einfach und unkompliziert mit unseren Gästen in Kontakt treten wie diese mit uns.

2013 ist die Zahl unserer Fans bei Facebook von 400.000 auf 650.000 gewachsen. Neben tagesaktuellen News, Videoclips und Informationen rund um AIDA bieten wir auf Facebook eine zeitgemäße Plattform für den direkten Dialog. Darüber hinaus ermöglichen die von den Nutzern geteilten Inhalte für Kreuzfahrt-Interessierte persönliche Einblicke in die AIDA Welt. Für viele Follower ist das sicher eine wertvolle Hilfe auf dem Weg zum nächsten Traumurlaub. 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.

Ein weiterer wichtiger Baustein im Online-Dialog ist die AIDA Weblounge. Darüber hinaus sind wir natürlich auf Youtube, Twitter und Google+ aktiv und informieren auch hier rund um den Urlaub mit AIDA. Schön ist es, dass die Verbindung zum Rest der Welt auch auf See nicht abreißt: 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. So bieten wir unseren Gästen eine bequeme Möglichkeit, ihren Traumurlaub zu buchen – und schonen durch die Einsparung von Papier zugleich die Umwelt.

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 über datenschutz@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 Getränkekarten sowie weiterer Drucksachen

Allergiker

Bei AIDA berücksichtigen wir auch besondere Diät-Wünsche unserer Gäste. 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. Und sollten Fragen aufkommen, 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 mög-

lich zu machen, unterstützen wir sie schon bei der Anreise. Aus unserer Sicht muss die gesamte Reise für jeden AIDA Gast ohne Schwierigkeiten und Mehrkosten möglich sein. Deshalb übernehmen wir seit dem 1. Dezember 2012 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 kümmert sich um die Bedürfnisse des Gastes. Das gilt selbstverständlich für alle individuellen Beeinträchtigungen. Unsere behindertenfreundlichen Kabinen bieten wir selbstverständlich ohne Aufpreis an. Genauere Informationen zur Ausstattung dieser Kabine finden Sie beim 360-Grad-Rundgang. An Bord sind nahezu alle Bereiche per Rollstuhl erreichbar. Sollten Umwege nötig sein, werden diese durch Wegweiser markiert. Im Theater und in den Buffet-Restaurants haben wir spezielle Sitzplätze für Rollstuhlfahrer reserviert. Bei Landgängen helfen unsere Mitarbeiter gerne weiter. In 2013 haben wir alle Schiffe auf denen es technisch möglich ist mit sogenannten Rollstuhl-Treppenraupen ausgestattet, die den bisher manuell durchgeführten Transport schwerer Rollstuhlfahrer über die mitunter steile Gangway unterstützen.

Gästen mit eingeschränkter Gehfähigkeit bieten wir ab 2014 an Bord gegen eine geringe Gebühr Rollstühle

zum Verleih an. Sie können sowohl an Bord als auch für Landgänge genutzt werden. In unseren Ausflugsbrochüren kennzeichnen wir die Standard-Ausflüge, die für Menschen mit individuellen Beeinträchtigungen am besten geeignet sind. Zudem informieren wir darin über unsere „Barrierefrei-Treffs“. Bei den Landausflügen berücksichtigen wir stets die Gegebenheiten vor Ort. Ferner wollen wir stärker auf unsere entsprechenden Partner einwirken, 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 ge-



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

Medizinische Versorgung

Auch hier tun wir alles, 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 Hospitälern werden sie von den Schiffsärzten sowie Gesundheits- und Krankenpflegern 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.

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. Gerne 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.

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. Unser zentrales Kundenmanagement „Customer Relations“ ist verantwortlich für den gesamten Dialog mit unseren Gästen vor und nach der Reise. Es ist unser wichtigstes Instrument, um die Wünsche unserer Gäste bestmöglich umzusetzen und umfasst die drei Bereiche Customer Dialogue & Loyalty, Customer Intelligence sowie Beschwerdemanagement. 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. 2013 lag die Zufriedenheitsquote unserer Gäste bei 94 Prozent.

Hat ein Gast dennoch 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 Kanäle möglich. Die Bearbeitungszeit von Beschwerden beträgt je nach Kanal maximal fünf Werktagen. 2013 konnten wir die durchschnittliche Reklamationsquote für eine gesamte Reise von 2,39 auf 1,57* Prozent senken – und liegen damit deutlich unter unserem angestrebten Zielwert von 2,50.

Wir haben nicht nur den Anspruch an uns, dass alle Gäste zu jeder Zeit den besten Service erhalten, sondern wir stellen uns auch der Überprüfung: Experten aus Hotellerie und Gastronomie schiffen sich inkognito

als normale Gäste an Bord ein und erleben somit einen authentischen Reisealltag 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 2013 bei AIDA Cruises auch über zwei besondere Auszeichnungen für unsere Servicequalität freuen.

Bei einer europaweiten Umfrage des Magazins „Reader's Digest“ wurden wir von Verbrauchern in Deutschland bereits zum dritten Mal in Folge und in Österreich erstmalig zur „Most Trusted Brand“, zur vertrauenswürdigsten Marke, in der Kategorie „Kreuzfahrten“ gewählt. Dafür erhielten wir 2013 erneut den renommierten Pegasus Award.

In Deutschlands größtem Service-Ranking belegte AIDA Cruises 2013 ebenfalls wiederholt den ersten Platz und wurde mit dem Goldenen Siegel in puncto Servicequalität ausgezeichnet belegte 2013 erneut den ersten Platz und. AIDA setzte sich gegen neun andere Reedereien durch und erzielte den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice in der Kreuzfahrtbranche.

Auch wenn wir uns über diese Auszeichnungen freuen – zufriedengeben wollen wir uns damit nicht. Sie sind uns vielmehr ein Ansporn, um unseren Service noch weiter zu verbessern.



► GÄSTEZUFRIEDENHEIT [PR5]

	2012		2013	
	Kundenzufriedenheitsindex bei 94%		Kundenzufriedenheitsindex bei 94%	
	Gesamte Reise	An Bord	Gesamte Reise	An Bord
Reklamationsquote*	2,39	1,78	1,57	1,25

* Aufgrund einer Umstellung der Systeme zur Datenerhebung ist ein Vergleich der Zahlen von 2012 mit 2013 nur eingeschränkt möglich.

6.3.4 SICHERHEIT

Bei AIDA hat Sicherheit immer höchste Priorität. Die gesamte Crew fühlt sich für unsere Gäste verantwortlich und wird dazu nach HESS Standards (Health, Environment, Safety, and Security) geschult. Sicherheitsübungen mit unseren Gästen sind Standard und finden noch vor dem Auslaufen aus dem Hafen statt.

Technische Schiffssicherheit

Die Schiffe der AIDA Flotte, AIDAbella und AIDAdiva, wurden im ADAC Kreuzfahrttest 2012 als einzige mit „sehr gut“ bewertet. Der ADAC bescheinigte unseren getesteten 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.

Organisatorische Sicherheit

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

2012 haben wir mit CSMART Rostock an der AIDA Academy zudem 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 der 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 Lichtverhältnisse, oder Niederschlag 1:1 simuliert werden. Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises, u.a. in den Häfen Hamburg, Bangkok und New York aber in vielbefahrenen Gebieten wie der Kadettrinne, der Straße von Dover oder dem Bosphorus.

Auf unseren Schiffen gewährleisten unsere Sicherheitsoffiziere die strenge Einhaltung der Regeln. Die Mannschaft weist in Übungen nach, 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 Safety Management Manual 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.

Fahrradausflug

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. 2013 haben wir einen Teil der AIDA Flotte mit je 21 Pedelecs ausgerüstet und das vierte 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.

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.

Bereits jetzt gibt es eine Vielzahl an Ausflügen, die umweltfreundlich gestaltet sind, so z.B. viele der Aktivausflüge – mit Bike oder E-Bike, mit Segway oder natürlich auch Wandertouren bzw. Stadtrundgänge zu Fuß. Hinzu kommen Angebote wie Kajak-Touren oder auch Fun-Sportarten. Im Frühjahr 2014 testen wir auf AIDA-blu beispielsweise Stand-up-Paddeling auf den Kanaren. Bei Erfolg wollen wir dies bis zum Winter auch in weiteren Destinationen anbieten.



Nachhaltige Landausflüge



Einladung zur Nachhaltigkeit

Das AIDA Team ist überzeugt vom nachhaltigen Handeln. Und genau diese Überzeugung möchten wir auch unseren Gästen vermitteln. Ein Beispiel: aus Gründen des Tierschutzes haben wir den Besuch von Delphinarien aus unserem Programm gestrichen. Die Haltung der Meeressäuger in den meisten dieser Parks ist nicht artgerecht. Deshalb haben wir entschieden, diese Einrichtungen nicht zu unterstützen. Eine Ausnahme hiervon bilden wenige ausgewählte Themenparks, die sich mit ihrer Aufklärungs- und Forschungsarbeit nachweislich für den Arterhalt und die Förderung des Schutzes der Meerestiere einsetzen und den Tieren 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.

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.

Mit unserem Partner Futouris treiben wir das Thema nachhaltige Landausflüge weiter voran. 2012 haben wir eine Gästenumfrage zu diesem Thema durchgeführt und 2013 einen Kriterienkatalog für nachhaltige Landausflüge erarbeitet. 2014 steht die nachhaltige Ausflugsgestaltung in der Praxis im Fokus. Erste Pilotprojekte werden 2014 im Ostseeraum umgesetzt. Damit AIDA Gäste bereits auf den ersten Blick erkennen können, welche unserer Ausflüge dort besonders nachhaltig sind, werden diese ab April 2014 mit Symbolen gekennzeichnet. Insgesamt handelt es sich dabei um sechzehn Ausflüge. Die Sichtbarkeit der Maßnahmen in den jeweiligen Destinationen sowie die Thematisierung von Nachhaltigkeitsaspekten für Passagiere bei Landausflügen stellt ein zentrales Anliegen des Projekts dar. Nachhaltigkeitsaspekte greifen dabei vor allem beim Transport von Gästen auf Landausflügen, der genutzten touristischen Infrastruktur (z.B. Energieeffizienz, Wassereinsparung, die Verwendung lokaler Produkte oder Abfallvermeidung und -trennung) sowie bei sozialen Aspekten oder im respektvollen Umgang mit fremden Kulturen.

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, bei Fahrrad- oder Segway-Touren oder bei unseren Informationsveranstaltungen zu Kultur und Umwelt. Mit unserem Angebot, aber auch mit dem, was wir nicht anbieten, wollen wir unser Gäste dazu anregen und einladen, 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. 2013 war das Thema Nachhaltigkeit auf 287 Reisebüroabenden und 155 Messen ein zentraler Punkt auf unserer Agenda. Auch in den laufenden Verkaufsrunden im Außen- und Innendienst ist das Thema Umweltschutz fest integriert. Im Oktober 2013 starteten wir mit dem Programm EXPIdition eine mehrteilige Schulungsreihe für Reisebüromitarbeiter, die auch einen Onlinetest mit Umweltfragen beinhaltete. Auf einer EXPI Tournee mit zehn deutschlandweiten Veranstaltungen und einem EXPI Brunch mit 25 Frühstücksseminaren konnten die Teilnehmer vertiefte Kenntnisse erwerben und mit uns in den Dialog zum Thema Nachhaltigkeit treten.

AIDA Freunde der Meere e.V.

Als Kreuzfahrtunternehmen ist AIDA auf eine intakte Umwelt und saubere Meere angewiesen. Viele Mitarbeiter, aber auch Gäste, befürworten den 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 national als auch international in Form verschiedener Projekte zu fördern. Nach Angaben des United Nations Environment Programme (UNEP) werden jedes Jahr 6,4 Millionen Tonnen Müll in die Weltmeere gekippt. 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 darauf, das Verständnis für das „Ökosystem Meer“ zu fördern und die Öffentlichkeit für ökologische Probleme rund um den

maritimen Lebensraum zu sensibilisieren. „AIDA Freunde der Meere e.V.“ möchte möglichst viele Menschen für die faszinierende Welt der Ozeane begeistern, um so langfristig den Schutz und Schutzbereitschaft für unsere Meere und Küstenlandschaften zu erhöhen. Dies soll insbesondere durch praktische Naturschutzprojekte geschehen, aber auch durch Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit.

Im Jahr 2013 lag ein besonderer Fokus auf dem Thema „Abfall im Meer“. So hat sich „AIDA Freunde der Meere e.V.“ im September 2013 mit großem Erfolg am „International Coastal Cleanup Day“ beteiligt und in Hamburg und Warnemünde Strandsäuberungsaktionen durchgeführt. Im Rahmen eines Malwettbewerb rief der Verein 2013 Kindergartenkinder und Schüler dazu auf, sich auf kreative und vielfältige Weise mit dem Thema Meer auseinanderzusetzen. Über 16 Einrichtungen waren dem Aufruf gefolgt. Insgesamt gingen über 200 Wettbewerbsbeiträge ein.

Ein wichtiges Schwerpunktthema setzt AIDA Freunde der Meere auch mit seinem Engagement gegen sogenannte Mikroplastik. In vielen Zahncremes, Duschpeelings und anderen Produkten, die ihren festen Platz im Alltag vieler Menschen haben, sind kleine „Plastikperlen“ enthalten, um die Reinigungswirkung zu verstärken. Diese Kunststoff-Mikropartikel beinhalten sogenannte Polyethylene (PE) und Polypropylene (PP), die für Mensch und Tier gesundheitsschädigend sind. Nach dem Waschen gelangt das für das bloße Auge unsichtbare Mikroplastik durch den Abfluss vom heimischen Badezimmer in unsere Gewässer. Da die Mikropartikel nicht abgebaut werden können, gefährden sie unsere Gewässer. Auch Vögel und Fische halten Mikroplastik irrtümlich für Nahrung und verenden häufig daran. „AIDA Freunde der Meere e.V.“ möchte auf die Auswirkungen von Mikroplastik aufmerksam machen und zu bewussten Produktentscheidungen aufrufen. An Bord von AIDA sind alle Reinigungs- und Kosmetikprodukte selbstverständlich frei von Mikroplastik.

„AIDA Freunde der Meere e.V.“ steht allen Interessierten, die für den Schutz der Meere aktiv werden und diesen unterstützen möchten, offen. Durch Spenden und Fördermitgliedschaften 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					
ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03. 2014	AUSBLICK
▶ GÄSTEZUFRIEDENHEIT STEIGERN					
Differenzierte Erfassung von Kundenbedürfnissen- und Kundenwünschen	Gästefeedback differenziert über Gästefragebogen erfassen -> Jeder Gast kann seine gesamte Reise, aber auch jeden einzelnen Reisebestandteil bewerten und darüber hinaus verbal kommentieren.	Qualitative und quantitative Auswertung aller Gästefragebogendaten Gesamtzufriedenheit bei (1,61)	Qualitative und quantitative Auswertung aller Gästefragebogendaten Gesamtzufriedenheit bei (1,61)	Kontinuierlich	Zufriedenheitsniveau halten
Darstellung der Gästezufriedenheit online verbessern	Abbildung direkt auf der AIDA-Homepage und beschrieben im Nachhaltigkeitsbericht, Bereich Gäste & Gesellschaft	Umgesetzt	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
Umstellung der Abbildung der Gästezufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> Einführung eines Kundenzufriedenheitssindex als Prozentwert, der die Ergebnisse aller Gästefragebögen eines Geschäftsjahres einschließt Berücksichtigung aller gewichteten Teilzufriedenheiten der Reisebestandteile in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit 	Zufriedenheit der AIDA Gäste lag im Durchschnitt bei: 94%	Zufriedenheit der AIDA Gäste lag im Durchschnitt bei: 94%	Kontinuierlich	Kontinuierlich

GÄSTE

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
------	-----------	------------	------------	---------------	----------

▶ GÄSTEZUFRIEDENHEIT STEIGERN

Mystery Checks zur Messung der Service- und Prozessperformance	Überprüfung der Servicequalität durch unabhängige Experten aus Hotellerie und Gastronomie.	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich
Verbesserung der Barrierefreiheit für Personen mit individuellen Beeinträchtigungen	Barrierefreiheit für hörgeschädigte Gäste ausweiten	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Barrierefreiheit auf neuen Schiffen noch stärker berücksichtigen und Angebote erweitern (Fit for Future – Demografische Entwicklungen)
	Barrierefreiheit für Rollstuhlfahrer ausweiten	Kontinuierlich	Einführung von Leihrollstühlen 2013	Kontinuierlich	
	Test neuer Treppenraupen für Landgänge		Durchgeführt im Februar 2013	Einführung	
	Orientierungshilfe für sehbehinderte Gäste	Kontinuierlich	Kontinuierlich	Kontinuierlich	
	Beförderungsmöglichkeit für Blindenführhunde	Eingeführt		Erste Gästebuchung mit Blindenhund für 2014	
	Erweitertes Angebot für Allergiker	Eingeführt	Kontinuierlich	Kontinuierlich	
	Transparentere Reiseinformationen für Barrierefreiheit	Grundangebot	Launch eigener Landingpage Barrierefreiheit	Kontinuierlich	
Kundendialog im Social Web	Engagement auf gängigen Plattformen wie Facebook, google+, Youtube, Twitter und in der AIDA Weblounge	AIDA Facebook Fanpage mit 380.000 Fans AIDA Weblounge mit 75.000 Mitgliedern	AIDA Facebook Fanpage mit 650.000 Fans AIDA Weblounge mit 87.000 Mitgliedern	AIDA Facebook Fanpage mit 720.000 Fans AIDA Weblounge mit 92.000 Mitgliedern	Weiteres Fanwachstum auf unseren Social Media Kanälen und in der AIDA Weblounge
Kundenbindung verbessern	AIDA Club für Vielfahrer mit attraktiven, auch kostenfreien Vorteilen	800.000 Mitglieder	900.000 Mitglieder	Kontinuierlich wachsen	Mitglieder zu einer aktiven Mitgestaltung des Clubs motivieren



► 6.4 ERFOLGE

Verantwortungsvoll handeln – erfolgreich wirtschaften

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

6.4.1 WIRTSCHAFTSMOTOR AIDA

AIDA ist weiter auf Wachstumskurs: Wir vergrößern unsere Flotte, stellen neue Mitarbeiter ein und vergeben zahlreiche Aufträge an lokale Partner in Deutschland und unseren derzeit 73 Zielländern.

Mit der Jungfernfahrt unseres zehnten Schiffes, AIDA-stella, im März 2013 hat sich die Zahl unserer Bordmitarbeiter noch einmal deutlich vergrößert. Insgesamt arbeiteten 2013 6.000 Mitarbeiter aus 34 Nationen auf unseren Schiffen, hinzu kommen 900 Mitarbeiter in Rostock und Hamburg. Mit jedem weiteren Schiff, das wir in Dienst stellen, schaffen wir bei AIDA Cruises rund 1.000 neue Arbeitsplätze.

Der deutsche Hochseekreuzfahrtenmarkt erwirtschaftete laut einer Studie von CLIA Germany, der deutschen Vertretung des internationalen Kreuzfahrtverbands Cruise Lines International Association (CLIA), und des Deutschen Reisebüroverbandes im Jahr 2013 insgesamt 2,88 Milliarden Euro Umsatz. Der Umsatzberechnung liegen

dabei ausschließlich die Reiseerlöse ab/bis zum jeweiligen Hafen zugrunde. 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. So kooperiert AIDA 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 aus einer Studie der CLIA hervorgeht, generierte die Kreuzfahrtindustrie 2012 in Deutschland rund 45.600 direkte und indirekte Arbeitsplätze und zahlte Gehälter in Höhe von 1,7 Milliarden Euro.

93 Prozent des gesamten Verkehrsaufkommens durch Kreuzfahrtpassagiere erfolgte 2013 an den drei größten Häfen Deutschlands: Hamburg, Rostock/Warnemünde und Kiel. Hamburg ist Deutschlands größter Kreuzfahrthafen und verzeichnete im vergangenen Jahr 552.459 Kreuzfahrtpassagiere. Zu dieser Erfolgsbilanz trug auch AIDA Cruises mit 70 Anläufen im Jahr 2013 erheblich bei.



Der Heimathafen von AIDA Cruises in Rostock-Warnemünde setzte mit 483.000 Passagieren 2013 ebenfalls eine neue Rekordmarke. Eine Studie der Universität Rostock geht davon aus, dass in der Saison 2013 mindestens 14 Millionen Euro von Seereisenden und Besatzungsmitgliedern insbesondere im lokalen und regionalen Einzelhandel, Hotel- und Gaststättengewerbe, öffentlichen Personalverkehr, bei Taxiunternehmen und Parkplatzwirtschaften in Rostock, Warnemünde und Umgebung ausgegeben wurden. Hinzu kommen die Umsätze, die Busreiseunternehmen, Bahn, Landausflugsagenturen, Ver- und Entsorgungsunternehmen, Schiffsmakler, Lotsen und Hafenbetreiber durch die Kreuzfahrt erzielen.

Auch die Hansestadt Hamburg profitiert vom wachsenden Kreuzfahrtmarkt und verzeichnet eine steigende Wertschöpfung. Die Industrie- und Handelskammer (IHK) Hamburg beziffert den Gesamtumsatz, den die Branche 2013 für die Stadt generierte, mit über 270,6 Millionen Euro im Jahr. Das sind 64 Millionen mehr als noch vor 2 Jahren.

Die letzte Erhebung der Cruise Lines International Association Europe (CLIA) hat ergeben, dass die Kreuzfahrtbranche in Europa jährlich 327.000 Arbeitsplätze schafft und einen jährlichen Wirtschaftsbeitrag in Höhe von 37,9 Milliarden Euro leistet. Die Zahl der in Europa gebuchten Kreuzfahrten stieg von 2012 auf 2013 um vier Prozent. Das entspricht einer Verdoppelung des europäischen Kreuzfahrtmarktes in nur acht Jahren. Deutschland ist dabei auf dem besten Weg zum weltweit zweitgrößten Kreuzfahrtmarkt. Einer aktuellen Studie der

CLIA und des DRV zufolge konnte der deutsche Markt für Hochseekreuzfahrten 2013 um 9,2 Prozent, auf insgesamt 1,69 Millionen Passagiere zulegen. AIDA Cruises ist als Marktführer der Wachstumsmotor der deutschen Kreuzfahrtindustrie. Mit 763.700 Gästen stieg die Zahl der Gäste an Bord der AIDA Schiffe im Vergleich zum Vorjahr um 20 Prozent. Damit ist AIDA Cruises doppelt so stark gewachsen wie der Gesamtmarkt.

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. Aus Überzeugung engagieren wir uns in vielen Bereichen.

Mit unserem Engagement für die Gesellschaft wollen wir einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leisten und Verantwortung übernehmen. 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 wir geben einen Teil an die Gesellschaft zurück. Die Vergabe dieser Mittel erfolgt in Einklang mit unserer Spendenrichtlinie. Das heißt, dass die Entscheidungen nach festgelegten Kriterien getroffen werden und stets transparent sind.

Jedes Jahr unterstützen wir gemeinsam mit unseren Gästen, beispielsweise mit einer Silvestertombola, soziale Projekte in Krisenregionen. Tief bewegt und erschüttert haben wir 2013 bei AIDA Cruises die Nachrichten über die Verwüstungen des verheerenden Taifuns Haiyan auf den Philippinen verfolgt. Rund 800 Mitarbeiter an Bord der AIDA Flotte kamen aus den am schwersten betroffenen Regionen. AIDA Cruises und Costa Crociere leisteten sofort unbürokratische Soforthilfe in Höhe von 100.000 US-Dollar für betroffene Crewmitglieder beider Reedereien. Ihr Schicksal und das ihrer Landsleute löste eine Welle der Hilfsbereitschaft unter den Gästen

und Crew-Mitgliedern von AIDA Cruises aus. Mit der Initiative „AIDA Hilfe für Philippinen“ und der jährlichen Neujahrstombola an Bord der AIDA Flotte, sammelte AIDA Cruises insgesamt Spenden in Höhe von mehr als 223.700 Euro zugunsten der Opfer von Taifun Haiyan. Der Betrag kam den SOS-Kinderdörfern auf den Philippinen sowie betroffenen Crew-Mitgliedern von AIDA und ihren Familien zugute.

Auch nach der Flutkatastrophe 2013 in Deutschland initiierte AIDA Cruises spontan eine Spendentombola an Bord seiner zehn Schiffe. Der Erlös von 100.000 Euro ging zugunsten der Hochwasser-Geschädigten an das Bündnis Deutscher Hilfsorganisationen „Aktion Deutschland Hilft“.

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

Schließlich bekennen wir uns zu unserem Hauptsitz Rostock und fördern als langjähriger Partner diverse soziale und kulturelle Einrichtungen in der Region. So unterstützen wir maritime Organisationen wie die Deutsche Seemannsmission, aber auch die Universität Rostock, die Hochschule für Musik und Theater, die örtlichen Schulmusikwochen oder den 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 bereits zum dritten Mal in Folge von Verbrauchern in Deutschland zur vertrauenswürdigsten Marke in der Kategorie „Kreuzfahrten“ gewählt und mit dem renommierten Pegasus Award ausgezeichnet wurde.

Das touristische Fachmagazin „touristik aktuell“ zeichnete AIDA Cruises mit dem Globus Award 2013 in der Kategorie Kreuzfahrt für den besten Service für Reisebüros aus. Über die Auszeichnung entschieden ausschließlich Mitarbeiter des touristischen Vertriebs. Insgesamt stimmten knapp zehn Prozent der deutschen Reisebüros über die Sieger ab. Wichtige Entscheidungskriterien, bei den AIDA punkten konnte, waren die gute Erreichbarkeit, Kulanz bei Buchungsänderungen, kompetente Ansprechpartner im Kundencenter und Schulungsangebote.

Familienorientierung wird an Bord von AIDA seit jeher großgeschrieben. Besonders freuen wir uns deshalb über die Auszeichnung von AIDA Cruises mit dem Deutschen Kreuzfahrtpreis 2014 in der Kategorie „Bestes Familienprodukt“. Die begehrte Auszeichnung wird jährlich vom renommierten Koehlers Guide Kreuzfahrt vergeben. Gewürdigt wurde 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.

Umweltschutz hat bei AIDA höchste Priorität. Beispielsweise engagieren wir uns in hohem Maße für umweltfreundliche Alternativen zur Energieversorgung unserer Schiffe im Hafen. Gemeinsam mit unserem Partner Becker Marine Systems wurde AIDA Cruises für das innovative Konzept der LNG Hybrid Barge mit dem Baltic Sea Clean Maritime Award 2013 in der Kategorie „umweltfreundliche Infrastrukturentwicklung“ im Ost-

seeraum ausgezeichnet. 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.

Unser Engagement zur Verringerung unserer Emissionen beschränkt sich jedoch nicht allein auf unsere Schiffe. Mit dem Green Fleet Award 2013 wurde AIDA Cruises für sein umweltfreundliches Flottenmanagement an Land ausgezeichnet. Der Preis wird jährlich vom TÜV Süd verliehen und würdigt die innovativsten und ökonomischsten Ideen für mehr Umweltschutz im Flottenmanagement.

Auch unser Beitrag zur Wertschöpfung wurde im letzten Jahr honoriert. AIDA Cruises Präsident Michael Ungerer wurde 2013 für seine Verdienste um den Kreuzfahrtstandort Hamburg als „Hamburger Kreuzfahrtpersönlichkeit 2013“ ausgezeichnet.

Für sein wirtschaftliches Engagement auf Mallorca erhielt AIDA Cruises den Award 2013 der Handelskammer Mallorca.

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

► ERFOLGE

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
► POSITION ALS WIRTSCHAFTSMOTOR AUSBAUEN UND NACHHALTIG WIRTSCHAFTEN					
Erweiterung der Flotte	<ul style="list-style-type: none"> • Beauftragung Bau neuer Schiffe • Steigerung der Bettenkapazität 	<p>Taufe AIDamar</p> <p>16.442 Betten</p>	<p>Taufe AIDastella</p> <p>18.363 Betten</p>		<p>In 2015 und 2016 je ein neues Schiff</p> <p>bis 2016 25.136 Betten</p>
Intensivierung des positiven Einflusses auf die lokale Wirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Schaffung neuer Arbeitsplätze • Ausbau Standort in Rostock • Neues Entertainment Haus in Hamburg 	<p>6.000 Mitarbeiter</p> <p>Spatenstich Neubau Bürokomplex AIDA home in Rostock</p> <p>15.300 Partner Durchführung Expertenforum</p>	<p>6.900 Mitarbeiter</p> <p>Grundsteinlegung für AIDA Home</p> <p>Januar 2013: Richtfest AIDA Entertainment Hamburg</p>	2014 Bezug von AIDA Home	<p>Weiteres Wachstum</p> <p>Verstärkte Auswahl von Lieferanten auch unter Nachhaltigkeitskriterien</p> <p>Forcierung von Gästebesuchen bei lokalen Projekten/ Initiativen</p>
und in den Zielländern	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau Partnernetz und -beziehungen • Studie zum wirtschaftlichen Einfluss von AIDA auf Mecklenburg Vorpommern 	<p>Lead Partner EU Baltic Sea Forum</p> <p>Teilnahme, Bekanntgabe Ergebnisse</p>	<p>Intensivierung der Zusammenarbeit mit den Partnern vor Ort z.B. zum Thema umweltfreundlicher Transport und Energieversorgung (u.a. Ostseeraum)</p>		
Erweiterung des Reiseangebotes	Aufnahme neuer Zielländer in das Programm	Zwei neue Destinationen: Venedig sowie die im Norden von Norwegen gelegenen Inselgruppen Spitzbergen und Lofoten	Vier Neue Zielhäfen: Venedig, Dubrovnik, Zadar und Ravenna; Neue Destinationen: Ferrol, Leixoes, Ashdod regulär, Ponta Delgada neue Routen u.a. in Nordeuropa	14/15: Tampa, New Orleans, San Juan	Ständige Weiterentwicklung der angebotenen Destinationen/ Attraktivität durch neue Routen

► **ERFOLGE**

ZIEL	MASSNAHME	STAND 2012	STAND 2013	STAND 03.2014	AUSBLICK
► POSITION ALS WIRTSCHAFTSMOTOR AUSBAUEN UND NACHHALTIG WIRTSCHAFTEN					
Ausbau der Marktstellung in Deutschland	Bekanntheitsgrad der Marke AIDA steigern	45,3 Mio. (70,1%) Deutsche kennen die Marke AIDA.	46,3 Mio. Deutsche kennen AIDA	Intensivierung Stakeholderdialog und Netzwerkpartnerschaften	Vorreiter durch Innovation: <ul style="list-style-type: none"> • Neueste Technologien • Berücksichtigung verbesserter Kreislaufwirtschaft bei Neubauten und Neuan-schaffungen
	Stärkung des positiven Images	10,4 Mio. (16,1%) Deutsche möchten Urlaub auf unseren Schiffen verbringen.	11,6 Mio. Deutsche möchten ihren Urlaub auf unseren Schiffen verbringen AIDA installiert umfassendes System zur Reduzierung der Abgase und ist damit Vorreiter in der Branche	Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie Unterzeichnung des UN WTO Ethikkodex als Vorreiter in der Kreuzfahrt	

► **ERFOLGE TEILEN**

Engagement für Umwelt und Gesellschaft Förderung von Forschung und Projekten in den Bereichen soziale Verantwortung, Umwelt und Mitarbeiter	Gründungsmitglied Verein „AIDA Freunde der Meere“		Vereinsgründung im März 2013 Erste Projekte (z.B. Beteiligung am Int. Coastal clean-Up Day)	Ausbau der Projekte und Partnerschaften	Kontinuierlich
	Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen	u.a. SOS Kinderdorf e.V.	u.a. Spenden an SOS Kinderdorf auf den Philippinen und von Taifun Haiyan betroffene Crewmitglieder und Familien	Kontinuierlich	Kontinuierlich
	Spendenmanagement	Verabschiedung einer Spendenrichtlinie: Spenden werden deutlicher an die Unternehmensziele gekoppelt und in Bereichen erfolgen, die eng mit dem Unternehmen verbunden sind	Etablierung von Spendenrichtlinie und Spendenkomitee	Kontinuierlich	Kontinuierlich

Impressum

Herausgeber:
AIDA Cruises - German Branch of Costa Crociere S.p.A.
Am Strande 3d
18055 Rostock
Germany

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

www.aida.de/aidacares

Verantwortlich:
Hansjörg Kunze, Vice President Communication &
Sustainability AIDA Cruises

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

Mai 2014



