



# **TOURISMUS IN FRAGILEN KONTEXTEN**

**Eine Orientierungshilfe für Produkt- und Kommunikationsverantwortliche  
zur Umsetzung menschenrechtlicher Sorgfalt**

Diese Orientierungshilfe  
wird präsentiert von:



[www.menschenrechte-im-tourismus.net](http://www.menschenrechte-im-tourismus.net)  
[www.humanrights-in-tourism.net](http://www.humanrights-in-tourism.net)  
[info@menschenrechte-im-tourismus.net](mailto:info@menschenrechte-im-tourismus.net)

## IMPRESSUM

<b>Konzeptionelle und inhaltliche Erarbeitung</b>	Sibylle Baumgartner, Ruth Hopfer-Kubsch, Rebekka Macht, Christine Plüss, Petra Thomas
<b>Graphische Gestaltung</b>	Hilde Matouschek, officina, <a href="http://www.officina.at">www.officina.at</a>
<b>Bildnachweis</b>	© Copyright: Studiosus Reisen München GmbH
<b>Erscheinungstermin</b>	Oktober 2016
<b>Herausgeber</b>	© Roundtable Human Rights in Tourism e. V.

# REISEN IN FRAGILEN KONTEXTEN – WIE LASSEN SICH RISIKEN MEISTERN?

Ob politische Instabilität, Unruhen oder Umbrüche, soziale Ungleichheiten oder Naturkatastrophen – viele Faktoren können den Tourismus in Zielgebieten beeinflussen. Sie bilden den teils fragilen Rahmen, in dem sich Reisende in einem Land bewegen.

Der Tourismus ist oft einer der ersten Sektoren, der nach Beilegung von Konflikten wieder boomt – beispielsweise nach dem 26-jährigen Bürgerkrieg in Sri Lanka oder dem Ende der Diktatur in Burma. Tourismus verspricht neue Investitionen und Arbeitsplätze. Die rasche Entwicklung kann jedoch zu Missständen führen oder gar latente Konflikte weiter schüren. Die Regierungen fördern den Sektor oftmals, noch bevor ein ernsthafter Prozess der Versöhnung und ein umfassender Wiederaufbau eingeleitet werden. Ökologische und soziale Standards werden dabei vielfach missachtet und die Rechte der Einheimischen übersehen.

Für Reiseanbieter ergeben sich besondere Anforderungen an eine menschenrechtliche Verantwortung in fragilen Kontexten. Der Roundtable Human Rights in Tourism hat sich im Zuge des Tourismusaufbaus in Sri Lanka mit Menschenrechtsverletzungen beschäftigt. Daraus leiten wir ab, dass Reiseunternehmen bei unbedachtem Vorgehen das Risiko eingehen, Verstöße gegen Menschenrechte zu tolerieren oder Konflikte weiter zu verschärfen. Wichtig ist, die Umstände vor Ort zunächst kennen und verstehen zu lernen.

Die Umsetzung der menschenrechtlichen Verantwortung erfordert von den Unternehmen insbesondere in

Post-Konflikt-Gebieten weiterreichende Maßnahmen. Um die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf Menschenrechte in einem ehemaligen Konflikt-Gebiet überprüfen zu können, bedarf es einer sorgfältigen Analyse des Konflikts sowie der aktuellen Situation. Entscheidend ist dabei vor allem, an alle beteiligten Akteure beständig konkrete Fragen zu stellen.

Diese Orientierungshilfe bietet Reiseanbietern einen Fragenkatalog, anhand dessen menschenrechtliche Risiken festgestellt werden können. Diese versteht sich als Ergänzung zum Leitfaden Menschenrechte im Tourismus. <http://www.menschenrechte-im-tourismus.net/umsetzungs-dokumente/leitfaden.html>. Die Orientierungshilfe gibt Produkt- und Kommunikationsverantwortlichen Empfehlungen zur praktischen Umsetzung an die Hand.

Grundlage bilden die Erfahrungen und die Arbeit der Roundtable-Mitglieder in Sri Lanka. Die Empfehlungen basieren auf bereits praxiserprobten Maßnahmen und formulieren konkrete Handlungsmöglichkeiten. Sie sollen helfen, die Bandbreite an Risikosituationen aufzudecken, können länderübergreifend genutzt und betriebsintern weiterentwickelt werden. Mit der Orientierungshilfe zeigt der Roundtable eine weitere Dimension unternehmerischer Sorgfalt in menschenrechtlich fragilen Kontexten auf und unterstützt Reiseanbieter, diese besondere Verantwortung wahrzunehmen.

# EMPFEHLUNGEN FÜR PRODUKT- MANAGEMENT UND KOMMUNIKATION

## 1. DESTINATIONSHECK:

Wie schätze ich die Situation einer Destination insgesamt ein? Grundlegende Analyse des Zielgebietes, die jeweils einmalig vor der Entscheidung für das Produkt ansteht.

### a. Vorgehen im Bewusstsein von Konflikt-geprägten Regionen

#### Was muss ich beachten?

- ✓ Was waren die Konflikt-Ursachen, wer waren die Konflikt-Parteien?
- ✓ Gibt es einen Masterplan zur touristischen Erschließung der Region unter Berücksichtigung ökologischer und sozialer Faktoren, der gemeinsam mit der Bevölkerung erarbeitet und verabschiedet wurde?
- ✓ Wer sind meine Geschäftspartner und wo stehen sie im Kontext des Konflikts?
- ✓ Wer profitiert langfristig von einer touristischen Entwicklung?
- ✓ Welche Bevölkerungsgruppen könnten durch die aktuelle touristische Entwicklung von Menschenrechtsverletzungen betroffen sein? Welche Abhilfemaßnahmen sind möglich?
- ✓ Gibt es unterstützende Maßnahmen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen wie z. B. Ausbildungsinitiativen, Rechtsberatung?

#### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Unabhängige Informationsquellen identifizieren, z. B. Bundesministerien (Auswärtiges Amt, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung), NGOs (international und lokal), Berufsverbände, relevante lokale Stakeholder (z. B. Agenturen, bestehende Geschäftskontakte), internationale Organisationen (z. B. Danish Institute for Human Rights), lokale konfliktsensible Fachleute, Ländervertretungen (z. B. Konsulate, Stiftungen)
- ✓ Dialoge vor Ort mit diversen Stakeholdern (z. B. Unternehmen, Behörden, zivilgesellschaftliche Gruppen)
- ✓ Bei möglichen Geschäftspartnern deren Strategien zur Einhaltung der Menschenrechte vor Ort klären
- ✓ Sorgfältig und unvoreingenommen mit allen Informationen umgehen, auch bei gegensätzlichen Aussagen und Hinweisen

### b. Betriebliches Management

#### Was muss ich beachten?

- ✓ Zusammenfassung der Ergebnisse zur Einschätzung der Situation

#### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Berücksichtigung bei Umsetzung der weiteren Planungsschritte

## 2. FRAGESTELLUNGEN ZU UNTERKÜNFTEN UND TOURISTISCHEN ANGEBOTEN IN FRAGILEN KONTEXTEN:

Was muss ich bei der Auswahl meiner Partner und Leistungsträger vor Ort beachten?

### a. Besitzverhältnisse und Erwerb von Grund und Boden Öffentlicher Zugang zu Ressourcen wie beispielsweise Wasser für die lokale Bevölkerung

#### Was muss ich beachten?

- ✓ Wie und durch wen wurden neue touristische Anlagen gebaut?
- ✓ Wurden Anwohner und Anwohnerinnen im Vorfeld des Bauvorhabens umgesiedelt?
- ✓ Wurden sie im Falle einer Umsiedlung vorher konsultiert und angemessen entschädigt?
- ✓ Wurde die einheimische Bevölkerung beim Bau der touristischen Anlage beteiligt?
- ✓ Ist der Zugang zu öffentlichem Gelände grundsätzlich für alle gewährleistet?
- ✓ Erhält die lokale Bevölkerung den gleichen Zugang zu öffentlichem Gelände und Ressourcen wie die touristische Einrichtung?
- ✓ Wem gehört aktuell das Unternehmen des Geschäftspartners?
- ✓ Bietet der Betreiber den Beschäftigten unterstützende Maßnahmen (Unterkunft, Weiterbildung, Förderung von Frauen u. a.) an?
- ✓ Haben sich die Lebensverhältnisse der Einheimischen verschlechtert (z. B. Lebenshaltungskosten, Arbeitsverhältnisse, Kleinunternehmertum)?
- ✓ Besteht ein andauernder Konflikt zwischen dem Betreiber einer touristischen Anlage und der Bevölkerung?

#### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Besitzverhältnisse klären
- ✓ Stakeholder konsultieren, die die lokale Bevölkerung repräsentieren (z. B. Gewerkschaften, Interessensvertretungen)
- ✓ Selbstbewertung der Stakeholder mit Hilfe eines Fragebogens
- ✓ Nachfrage bei Menschenrechtsorganisationen (z. B. Danish Institute for Human Rights, Institute for Business and Human Rights, Myanmar Responsible Tourism Institute)
- ✓ NGO-Kontakte

## b. Zusammensetzung der Belegschaft in Unterkünften und bei touristischen Leistungspartnern

### Was muss ich beachten?

- ✓ Wie hoch ist der Anteil der Mitarbeitenden aus der nahen Umgebung?
- ✓ Wie setzen sich die lokalen Belegschaften zusammen?

### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Geschäftspartner anfragen
- ✓ bei Hotelverband nachfragen
- ✓ Konsultation von Stakeholdern
- ✓ Ansprechpersonen im Management

## c. Beteiligung von Bäuerinnen, Fischern, lokalen Handwerks- und Gastronomiebetrieben an der Tourismusentwicklung

### Was muss ich beachten?

- ✓ Arbeitet der Leistungspartner im Sinne der lokalen Wertschöpfung mit regional umliegenden Kooperativen und Partnern zusammen?
- ✓ Unterstützt der Leistungspartner Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen im Rahmen einer Tourismusentwicklung?
- ✓ Welche ethnischen und religiösen Bevölkerungsgruppen werden in Hotels oder bei touristischen Touren beteiligt?

### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Informationen beim Leistungspartner über Zulieferer und örtliche Partnerschaften einholen

## d. Besondere Sorgfalt gegenüber Risikogruppen

### Was muss ich beachten?

- ✓ Hat der Geschäftspartner eine Policy, die auch den Schutz von verletzlichen Gruppen (Kinder, Menschen, die einer Minderheit angehören etc.) einschließt?
- ✓ Sind Nachweise verfügbar (z. B. Zusammenarbeit mit lokalen NGOs, Zertifizierungen, Auszeichnungen)?
- ✓ Hat der Geschäftspartner eine Kinderschutzpolicy (z. B. The Code) unterzeichnet?

### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Dokumente vom Geschäftspartner anfragen (z. B. HR Policy, Recruitment Policy)
- ✓ Informationen einholen über Partnerschaften und Projekte mit NGOs etc.

## e. Touristische Angebote vor Ort

### Was muss ich beachten?

- ✓ Respektieren die lokalen touristischen Angebote die einheimischen Traditionen, kulturelle Stätten und ökologische Schutzzonen?

### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Informationen einholen (z. B. von Agenturen, NGOs)

## 3. FRAGEN ZUR KOMMUNIKATION:

Wie schreibe ich das Produkt aus?

## a. Authentische Darstellung des Reiselandes und des Konfliktes für die Kundschaft

### Was muss ich beachten?

- ✓ Werden Informationen zum Land, zum Konflikt und zu den Lebensbedingungen vermittelt?

### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Hinweise und Hintergrundinformationen auf der Homepage
- ✓ Weiterführende Hinweise in Katalogen
- ✓ keine Stereotype oder Rollenzuschreibungen bedienen, die sich während des Konflikts verhärtet haben

## b. Empfehlungen für Reisende vor Reiseantritt und unterwegs

### Was muss ich beachten?

- ✓ Worauf sollte die Kundschaft beim Reisen achten?
- ✓ Wie können Reisende zum Respekt der Menschenrechte beitragen?
- ✓ Wie sensibilisiere ich Reisende zum Thema Kinderschutz im touristischen Kontext?

### Wie kann ich es umsetzen?

- ✓ Eigene Informationsunterlagen mit Verhaltenshinweisen und Empfehlungen zur Reisevorbereitung
- ✓ Empfehlungen von weiterführender Literatur, Webseiten
- ✓ Handouts vor Ort oder Information durch lokale Reiseleitung
- ✓ Flyer „Kleine Seelen, Grosse Gefahr“ in Reiseunterlagen  
[tinyurl.com/kleine-seelen-pdf](http://tinyurl.com/kleine-seelen-pdf) (DE)  
[tinyurl.com/wko-kleine-seelen-pdf](http://tinyurl.com/wko-kleine-seelen-pdf) (AT)
- ✓ Hinweise über bestehende Meldemöglichkeiten: auf der Webseite (Red Button einfügen), in Katalogen und in den letzten Reiseunterlagen für den Gast  
[www.nicht-wegsehen.net](http://www.nicht-wegsehen.net)
- ✓ Mittels Fragebogen Feedback einholen vom Reisegast nach seiner Rückkehr

## EXPERTEN-TIPPS ZUR UMSETZUNG IM UNTERNEHMEN:

Diese Orientierungshilfe richtet sich an Produkt- und Kommunikationsverantwortliche und ergänzt insofern den Leitfaden Menschenrechte im Tourismus

<http://www.menschenrechte-im-tourismus.net/umsetzungsdokumente/leitfaden.html>.

Unternehmen des Roundtable Human Rights in Tourism, die bereits das Thema der menschenrechtlichen Sorgfalt in ihren Produktionsalltag integriert haben, geben Tipps und Anregungen zur Umsetzung und Einführung:

- » Benennen Sie jemanden im Team, der sich speziell in die Thematik einarbeitet und als Ansprechperson für alle Teammitglieder die Arbeit unterstützt.
- » Diskutieren Sie die Fragen und Erkenntnisse in Team-Meetings, um den Prozess gemeinsam zu entwickeln und den Weg zur Entscheidung für ein Produkt für alle transparent und nachvollziehbar zu machen.
- » Entwickeln Sie das Empfehlungspapier weiter, speziell zugeschnitten auf das eigene Geschäftsmodell: Nicht alle Fragen treffen auf jedes Produkt zu, dafür ergeben sich manche Aspekte neu, z. B. bei besonderen Zielgruppen oder Aktivitäten im Programm des Veranstalters. Aus dem Empfehlungspapier lässt sich so eine auf das eigene Produkt ausgerichtete Entscheidungsgrundlage gestalten.

### Roundtable Human Rights in Tourism e. V.

Der Roundtable Human Rights in Tourism e. V. ist eine Multistakeholder-Initiative zur Förderung der Menschenrechte im Tourismus, die als gemeinnütziger Verein organisiert ist. Er versteht sich als Impulsgeber und offene Plattform für Unternehmen, Organisationen und Institutionen, die sich für die Einhaltung der Menschenrechte im Tourismus einsetzen.

Die Teilnahme steht allen institutionalisierten Akteuren offen, die sich mit den Grundsätzen des Roundtable identifizieren. Er setzt sich aus Reiseveranstaltern, Nichtregierungsorganisationen, Verbänden und Multiplikatoren zusammen.

Orientierungsrahmen für die Aktivitäten im Roundtable sind die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, welche die menschenrechtliche Sorgfaltspflicht von Unternehmen beschreiben.