

## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| 1. Unternehmensportrait.....  | 2  |
| 1.1 Belegschaft .....   | 2  |
| 1.2 Reiseangebote.....  | 3  |
| 2. Nachhaltigkeit im Unternehmen / Unser Leitbild für einen besseren Tourismus..... | 4  |
| 3. Verantwortung gegenüber dem Kunden.....  | 5  |
| 3.1 Kundeninformation .....   | 5  |
| 3.2 Kundenzufriedenheit .....   | 5  |
| 4. Wirtschaftliche Entwicklung .....  | 6  |
| 5. Umwelt.....  | 9  |
| 5.1 Energieverbrauch 2006.....  | 9  |
| 5.2 Papiereinsatz .....   | 9  |
| 5.3. Mobilität (Dienstreisen, Berufspendelverkehr) .....                            | 9  |
| 5.4 Anteil ökofairer Lebensmittel im Büro.....                                      | 10 |
| 6. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....   | 11 |
| 6.1 Mitarbeiterbefragung.....   | 11 |
| 6.2 Training und Weiterbildung .....  | 12 |
| 7. Gesellschaftliche Verantwortung .....  | 13 |
| 8. An- und Abreise .....  | 14 |
| 8.1. Anreise zum Abflughafen .....  | 14 |
| 8.2 Flugkilometer .....   | 14 |
| 9. Zielgebiet.....  | 15 |
| 9.1 Zielgebiets-Check .....   | 15 |
| 9.2 Partneragentur-Check.....   | 15 |
| 9.3 Transportmittel im Zielgebiet.....  | 15 |
| 10. Unterkunft.....   | 17 |

## 1. Unternehmensportrait

avenTOURa ist ein Reiseveranstalter mit Sitz in Freiburg im Breisgau. Wir haben uns auf die Organisation und Durchführung von Kleingruppen- und Individualreisen in Süd- und Mittelamerika spezialisiert. Seit 2006 haben wir diese Spezialisierung auf eigens veranstaltete Aktivreisen in Asien erweitert.

Die Firma wurde 1995 als Gesellschaft des Bürgerlichen Rechts von Gerd Deininger und Rolf Pfeifer gegründet. Die ersten selbst veranstalteten Reisen führten nach Ecuador, Peru und Bolivien. Seit der ersten avenTOURa Reise stand dabei die Begegnung mit der lokalen Bevölkerung im Zentrum aller Aktivitäten. Die beiden Firmengründer unternahmen bereits vorher mehrere Reisen in Lateinamerika und verfügten über viele persönliche Kontakte zu Einheimischen oder auch zu lokalen Sozial- und Umweltschutzprojekten. Diese Kontakte wurden in die Ausgestaltung der ersten Reisen eingebracht.

Schon bei den ersten avenTOURa Reisen erhielten die Teilnehmer daher mehr Einblicke in die Realitäten eines Reiselandes, als es bei herkömmlichen Reisen üblich war.

Ein wichtiger Meilenstein war im Jahre 1997 die Aufnahme von Cuba als neuer Reisedestination. Auch hier wurde von Beginn an - trotz eines erschwerten Umfeldes – die eigene avenTOURa Reisephilosophie umgesetzt. avenTOURa ermöglichte somit schon bald das Entdecken von Cuba auch abseits der üblicherweise besuchten Strände. Unter dem Motto „Cuba real“ wurden wir schnell zu einem der gefragtesten Spezialisten für Cuba.

Angeboten wurden unsere Reisen seit Firmenbestehen im Eigen- und Fremdvertrieb. Die Werbung erfolgte anfangs vorwiegend über Anzeigen und frühzeitig auch durch Messebesuche. Wenig später kam mit [www.aventoura.de](http://www.aventoura.de) die eigene website hinzu. Gleichzeitig wurde der Vertrieb über Vertriebspartner aufgebaut. Dabei handelte es sich anfangs vorwiegend um Unternehmen aus dem Eine-Welt-Handelssektor, wie z.B. dem früheren Waschbär-Versand, Eine-Welt-Partner oder dem TEAM-Ein-Welt-Versand.

Im Jahre 2001 scheidete der Gesellschafter Rolf Pfeifer aus persönlichen Gründen aus. Seither ist Gerd Deininger der alleinige Firmeninhaber. Im Jahre 2003 wurde das Unternehmen in eine GmbH überführt.

### 1.1 Belegschaft

Die erste Mitarbeiterin wurde im Jahre 1999 fest eingestellt. Seither ist die Mitarbeiterzahl am Firmensitz in Freiburg kontinuierlich mit ca. 2 neuen Mitarbeitern pro Jahr auf heute 13 fest angestellte Mitarbeiter gewachsen. Zusätzlich gibt es hier zwei Teilzeitstellen sowie zwei Praktikantenplätze. Zum Unternehmen gehört seit 1999 auch eine eigene Filiale in Havanna, Cuba. Dort sind derzeit 6 Mitarbeiter fest angestellt. In der seit 2004 bestehenden Filiale in Hamburg gibt es eine Mitarbeiterin. Somit sind derzeit 20 Mitarbeiter fest bei avenTOURa beschäftigt.

Die fest angestellten Mitarbeiter arbeiten ausschließlich in unseren Büros. Reiseleiter sind damit nicht enthalten. avenTOURa arbeitet grundsätzlich mit Reiseleitern, die in den jeweiligen Reiseländern beheimatet sind. Sie sind bei avenTOURa nicht fest beschäftigt, sondern werden je nach Bedarf für die einzelnen Reisearrangements verpflichtet.

## 1.2 Reiseangebote

avenTOURa bietet sowohl Gruppenreisen mit fest ausgeschrieben Programmen und Terminen als auch Individualreisen, die wir ja nach den Programm- und Terminwünschen unserer Kunden individuell gestalten.

Das avenTOURa Gruppenreise-Programm umfasst derzeit insgesamt rund 64 Begegnungs-, Kultur-, und Aktivreisen, die wir jeweils mit mehreren Terminen pro Jahr in unseren Katalogen und auf unserer website ausgeschrieben haben. Damit befinden sich laufend ca. xx buchbare Abreisetermine für Gruppenreisen im Angebot. Nahezu alle Angebote werden eigens von avenTOURa veranstaltet. Bei lediglich 3 in Europa stattfindenden Rundreiseprogrammen (mit zusammen ca. 20 Abreisen) ist ein Partneragenturen der Reiseveranstalter. Diese Angebote sind in der Ausschreibung entsprechend gekennzeichnet.

Das Gesamtangebot von avenTOURa ist auf die folgenden Reisemarken aufgeteilt:

**America Latina real:** Begegnungs- und Kulturreisen in Mittel- und Südamerika für Kleingruppen und Individualreisende

**Cuba real:** Nahezu alle denkbaren Reiseangebote für Cuba für Gruppen- und Individualreisende

**activetogether:** Rad- und Wanderreisen, sowie sogenannte Multiaktivreisen für Kleingruppen für Asien, Europa und v.a. dem Schwerpunkt Lateinamerika

Im Jahre 2006 unternahmen ca. 6.500 Kundinnen und Kunden eine Reise mit avenTOURa. 55% davon schlossen sich einer unserer Gruppenreisen an. Der andere Teil buchte eine individuell gestaltete Reise.

## **2. Nachhaltigkeit im Unternehmen / Unser Leitbild für einen besseren Tourismus**

Die von avenTOURa angebotenen Reisen basieren auf einer klar definierten und seit Jahren konsequent aufrechterhaltenen Philosophie.

### **Optimale Leistungserbringung**

Im Zentrum unseres Einsatzes steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden und die optimale Erfüllung der von uns zugesagten Leistungen. Das Entdecken fremder Länder soll Freude bereiten, neue Erkenntnisse und Impulse vermitteln und den Wunsch nach Ausgleich und Erholung befriedigen.

### **Sozial- und Umweltverträglichkeit**

Bei der Entwicklung und Durchführung unserer Reisen gilt die Sozialverträglichkeit und Nachhaltigkeit als ein übergeordneter Anspruch. Negative Einflüsse auf die einheimische Bevölkerung sind zu reduzieren, positive Wirkungen sollen verstärkt werden. Kulturelle

und ethnische Eigenheiten und das Recht auf Selbstbestimmung sind stets zu achten. Der Schutz von Natur und Umwelt ist zu berücksichtigen.

### **Einbeziehung der Einheimischen**

Die einheimische Bevölkerung wird so weit wie möglich in die Entwicklung und Umsetzung des Programms einbezogen. Während des Reiseablaufs sind sie oft die entscheidenden Mittler für das gesamte Erfahrungs- und Erlebnisspektrum einer avenTOURa-Reise. Begegnungen mit den Menschen des Reiselandes sind so bei unseren Reisen stets eine zentrale Komponente. Die erbrachten Leistungen werden gerecht entlohnt.

### **Kennenlernen der Wirklichkeit**

Es soll für die Gesamtheit der Realitäten eines Reiselandes sensibilisiert werden. Hierzu gehören auch soziale, gesellschaftspolitische oder ökologische Fragen. Beim Besuch von Bürgergruppen und Selbsthilfeinitiativen, lassen sich diese Aspekte besonders gut vermitteln und es werden hoffnungsvolle Lösungsansätze sichtbar. Das Engagement an diesen Orten

wird dabei von avenTOURa finanziell und ideell unterstützt. Unsere Reisen sollen somit einen nachhaltigen, positiven Effekt für die besuchten Orte erzielen und zu einem tieferen Verständnis zwischen den Völkern beitragen.

### **Einbeziehung nachhaltiger Tourismusprojekte**

Im Zuge der erfolgreichen Verbreitung ökotouristischer Konzepte entstehen weltweit immer mehr Tourismusprojekte, die ihre Angebote sozialverträglich und nachhaltig gestalten. avenTOURa sucht gezielt nach solchen Partnern, um sie bevorzugt als Leistungserbringer einzusetzen. Mit vielen ökotouristischen Projekten verbindet uns inzwischen eine langjährige, freundschaftliche Partnerschaft.

### 3. Verantwortung gegenüber dem Kunden

#### 3.1 Kundeninformation

Um unseren Kunden eine optimale Reisevorbereitung zu gewähren legen wir besonderen Wert auf umfassende Reiseinformationen. Neben einer detaillierten Beschreibung der Reiseroute und umfassenden Mitnahmeempfehlungen weisen wir gezielt auf zu beachtende kulturelle Besonderheiten hin und empfehlen mit dem „Code of Ethics“ allgemein gültige Verhaltensregeln für Reisen in Entwicklungsländer.

Für die meisten unserer Gruppenreisen erhalten unsere Kunden neben Reiseliteratur auch das passende Sympathie-Magazin des Studienkreises für Tourismus und Entwicklung welches verschiedene Themen zum Reiseland kritisch hinterfragt und den Reisenden für Probleme sensibilisiert.

#### 3.2 Kundenzufriedenheit

Die Ausarbeitung unserer Reisen erfolgt in enger Abstimmung mit unseren lokalen, landeskundigen Partnern und unter einer gewissenhaften Auswahl der einzelnen Leistungsträger. Durch die Limitierung der Teilnehmerzahl auf kleine Gruppen versuchen wir zum einen eine möglichst persönliche Betreuung unserer Kunden zu erreichen, zum anderen aber auch durch einen umsichtigen Kontakt zur Bevölkerung besonders intensive und authentische Reiseerlebnisse zu ermöglichen.

Von 64 Reiseprogrammen haben aktuell 63 eine Limitierung der Gruppengröße auf 10-20 Teilnehmer. Die durchschnittliche Gruppengröße pro Reiseleiter beträgt 9,3 Reisende.

Alle Leistungen unterliegen einer kontinuierlichen Prüfung und Optimierung. Unsere örtlichen Partner sowie eigenen Büros sind angehalten, mittels einer ständigen Qualitätskontrolle für einen bestmöglichen Verlauf unserer Reisen zu sorgen. Ein besonderes Instrument zur Qualitätskontrolle sind unsere Fragebögen, die an alle Teilnehmer von Gruppenreisen nach ihrer Rückkehr verschickt werden. In diesen Fragebögen wird mittels Schulnoten um die Bewertung der Betreuung und Information vor Reiseantritt, sowie die Leistungserbringung während der Reise gebeten. Mit offenen Fragen ermuntern wir unsere Kunden zudem zu konstruktiver Kritik und Verbesserungsvorschlägen. Die Rücklaufquote der Fragebögen liegt zwischen 15-20%.

Kritische Rückmeldungen werden einer umgehenden Prüfung vor Ort unterzogen. Zusätzlich zu den von uns ausgegebenen Fragebögen werden auch von unseren örtlichen Partnern und unseren eigenen Büros bereits während der Reise Fragebögen ausgegeben.

#### **Ziel 2008**

Unsere Kunden werden in die Bewertung von Nachhaltigkeitsaspekten mit einbezogen.

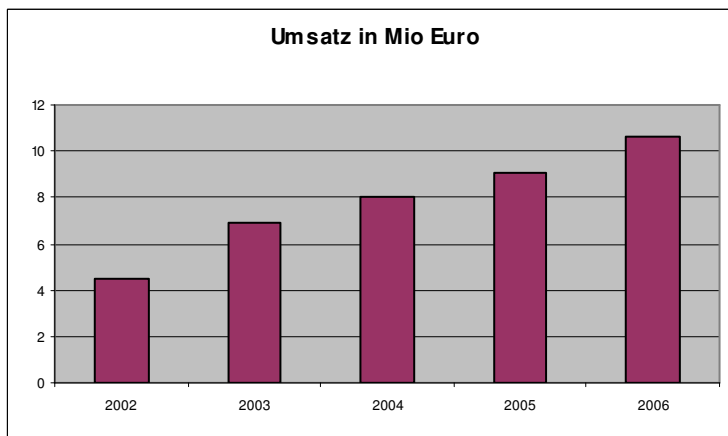
Standardisierung der vor Ort ausgegebenen Fragebögen sowie deren systematische elektronische Auswertung.

## 4. Wirtschaftliche Entwicklung

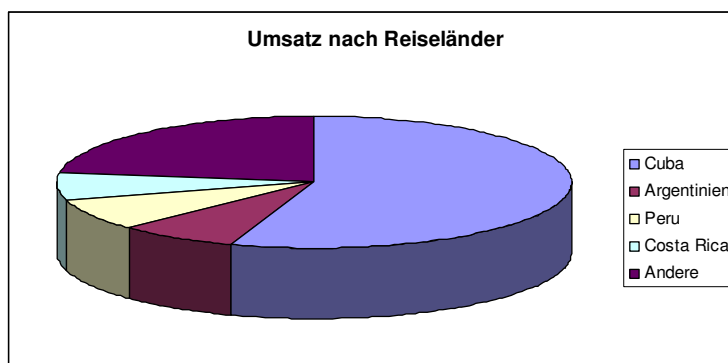
Seit dem nunmehr 12-jährigen Bestehen der Firma wächst das Angebot und der damit erzielte Umsatz kontinuierlich von Jahr zu Jahr, teils mit zweistelligen Zuwachsraten. Selbst in den Jahren 2002 und 2003, in denen es in der Tourismusbranche einen generellen Einbruch gab und die gesamtwirtschaftliche Lage für ein schwieriges Umfeld sorgte, konnte avenTOURa den Aufwärtstrend beibehalten. Die Ertragsstruktur des Unternehmens ist solide und ermöglicht damit auch weiterhin ein gesundes Wachstum.

Im Jahr 2006 wurde mit einem Gesamtumsatz von 10,6 Mio. Euro erstmals die Marke von 10 Mio. übertroffen.

*Grafik 1: Umsatzentwicklung*



*Grafik 2: Regionale Verteilung des Gesamtumsatzes*



| Land/Region | %  |
|-------------|----|
| Cuba        | 58 |
| Argentinien | 8  |
| Peru        | 8  |

|            |    |
|------------|----|
| Costa Rica | 7  |
| Andere     | 24 |

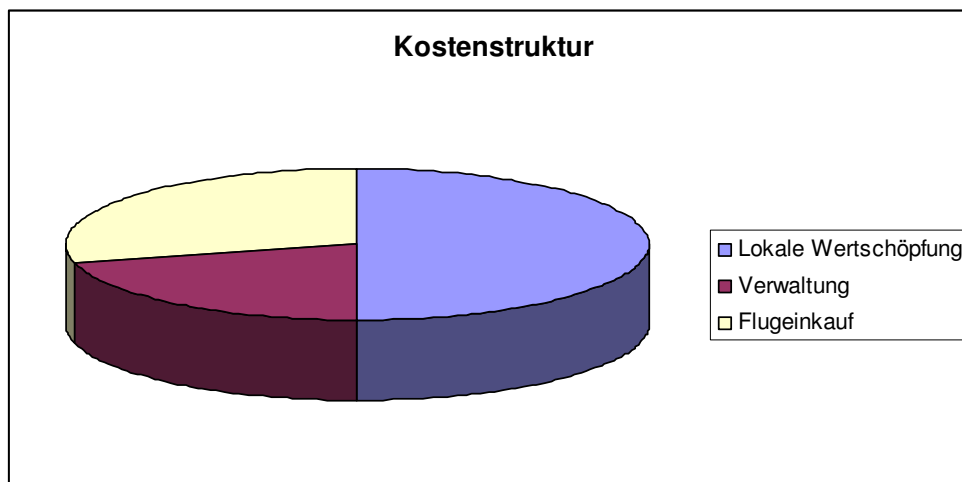
### Ausgabenstruktur von avenTOURa

50% des Umsatzes fließen in die Reiseländer zur Begleichung der dort entstehenden Kosten für Hotels, Transfers, Reiseleitung, etc. Dieser Anteil bildet damit die lokale Wertschöpfung. Der Einkauf der Leistungen findet nahezu ausschließlich bei lokal ansässigen Unternehmen statt, wobei Familienbetriebe bzw. Unternehmen mit höherem sozialem Engagement als Partner bevorzugt werden. Internationale Konzerne, wie z.B. Hotelketten, werden wenn immer möglich gemieden.

Für die Verwaltung in den Filialen (Personal, Bürokosten, etc.) sowie für das Marketing und die Kundenbetreuung werden insgesamt ca. 21% des Umsatzes aufgebracht.

Ca. 29% des Umsatzes fließen an nationale und internationale Fluggesellschaften (wie v.a. Iberia, Air France, Condor, etc.) zum Einkauf der Flugtickets für den Flug ins Reiseland.

Grafik 3: Kostenstruktur



#### Ziel für 2008:

Bereits seit einigen Jahren arbeiten wir erfolgreich am Abbau der Abhängigkeit zur Destination Cuba. Die Diversifizierung auf verschiedene Zielgebiete bleibt weiterhin ein wichtiges Ziel. Über den neuen Aktivreise-Katalog activetogether werden wir außerdem unsere Kompetenz für Aktivreisen in Asien weiter stärken.

Auch für 2008 sehen wir noch Möglichkeiten, bestimmte Abläufe in der Verwaltung weiter zu optimieren. Dies soll insbesondere durch den Einsatz einer neuen Software erreicht werden. Die Software befindet sich bereits seit September 2007 in unserer Filiale in Havanna in Erprobung und soll ab April 2008 auch am Firmensitz in Freiburg eingesetzt werden.



## 5. Umwelt

### 5.1 Energieverbrauch 2006

Bei einer Bürofläche (ohne Lagerräume) von 150m<sup>2</sup> und einem **Stromverbrauch** von 16.240 kWh beträgt der Stromverbrauch 108,27 kWh/qm.

Der bezogene Strom stammt zu 100% aus regenerativen Energien, dennoch ist der Stromverbrauch deutlich zu hoch. Energiesparende Maßnahmen haben bisher nur bedingt eine Rolle gespielt. Erklärtes Ziel ist deshalb die Reduzierung des Stromverbrauchs insbesondere durch Abschalten der Computer und sonstigen elektronischen Geräte, die nicht im stand-by Modus verbleiben müssen über Nacht und über Wochenenden und Feiertage. Außerdem soll mittelfristig eine energiesparende Beleuchtung in allen Büroräumen installiert werden.

Der **Wärmeenergieverbrauch** ist mit 91 kWh/qm nicht zu reduzieren. Die Büroräume müssen nur in wenigen Wochen des Jahres geheizt werden. Die Wärme wird durch eine Ölzentralheizung erzeugt.

### 5.2 Papiereinsatz

Die verwendeten **Papiersorten** sind zu 100% chlorfrei gebleicht, 90% des verwendeten Papiers ist zudem Recyclingpapier (Kataloge 100% Recyclingpapier).

Der größte Papierverbrauch fällt durch die Produktion unserer Kataloge an. Im Jahr 2006 wurden insgesamt 72.000 Kataloge gedruckt, das mittlere Gewicht pro Katalog betrug dabei 276 g.

Pro Reisegast ergibt sich so eine verbrauchte Menge von 11 Katalogen bzw. 3 kg Katalogpapier.

Der gedruckte Katalog ist nach wie vor unser wichtigstes Medium. Wir stellen jedoch eine zunehmende Nutzung des Katalog-downloads auf unserer Internetseite fest. Hier hat der Kunde die Möglichkeit, die ihn interessierenden Reisen gezielt zu laden und nur diese Seiten auszudrucken bzw. sich die Seite am Bildschirm anzuschauen.

### 5.3. Mobilität (Dienstreisen, Berufspendelverkehr)

Bedingt durch unser Produktportfolio fallen bei Dienstreisen i.d.R.

Interkontinentalflüge an. Die zurückgelegten Flugkilometer für Dienstreisen betragen 2006 insgesamt 232.513 km. Für Dienstreisen innerhalb Deutschlands (Messen, Fortbildung etc.) wurde ausschließlich die Bahn benutzt, die zurückgelegten Kilometer betragen insgesamt 2.900.

Der bei Dienstreisen per Flugzeug anfallende CO<sub>2</sub> Ausstoß wird seit diesem Jahr mittels einer Ausgleichszahlung über *atmosfair* kompensiert.

Im Berufspendelverkehr wird von den Mitarbeitern in Bezug zu den zurückgelegten Kilometern zu 77% der ÖPNV, zu 21% das Fahrrad und zu 2% das Auto benutzt.

#### **5.4 Anteil ökofairer Lebensmittel im Büro**

Der vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellte Kaffee ist zu 100% ökologisch produziert und fair gehandelt.

**Ziel 2008**

Einrichten von Steckdosenleisten zum Abschalten aller elektronischer Geräte, die über Nacht nicht benötigt werden

Ausgabe von Richtlinien zum umweltfreundlichen Verhalten für die Mitarbeiter

Überprüfung der Materialbeschaffung (Büromaterial, Reinigungsmittel)

## 6. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

avenTOURa beschäftigt derzeit 20 Mitarbeiter in Vollzeit und eine freie Mitarbeiterin. Außerdem wurde 2006 erstmals ein Ausbildungsplatz eingerichtet. Der derzeitige Azubi wird seine Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann Mitte 2008 abschließen. Hinzu kommen bis zu 2 Praktikanten, die am Firmensitz in Freiburg eingesetzt werden.

Die internationale Ausrichtung des Unternehmens spiegelt sich auch in der Mitarbeiterstruktur wieder. Deutsche Staatsangehörige stellen gerade mal 50% der in Vollzeit beschäftigten Belegschaft. Die andere Hälfte setzt sich aus 6 Cubaner, eine Kolumbianerin, einer Spanierin, einer Italienerin und einem Türken zusammen. Die während der Reisen angestrebte Verständigung zwischen den Kulturen wird also auch betriebsintern praktiziert. Die vielbesagte Integration unterschiedlicher Kulturen in unserer Gesellschaft ist bei avenTOURa eine Selbstverständlichkeit. Hierzu trägt auch bei, dass nahezu alle Mitarbeiter teils längere Zeit im Ausland verbracht haben und fast alle zwei Fremdsprachen beherrschen.

Betrachtet man noch die für avenTOURa arbeitenden Reiseleiter, so wird die kulturelle Substanz bei avenTOURa noch bunter und vielfältiger. An anderer Stelle dieses Berichts führen wir aus, warum es avenTOURa als Bestandteil seiner Nachhaltigkeits-Philosophie betrachtet, nur im Reiseland lebende Reiseleitern zu beschäftigen. In einigen Fällen handelt es sich dabei um deutsche Staatsangehörige, die sich dauerhaft in dem jeweiligen Land nieder gelassen haben und dort mit Familie und Beruf fest verwurzelt sind. Doch natürlich arbeiten auch viele Einheimische als Reiseleiter für avenTOURa. Mit ihnen wird avenTOURa zu einer multikulturellen Familie, in der gegenseitiger Respekt und ein kooperatives Miteinander täglich gelebt wird.

Bemerkenswert ist auch niedrige Altersdurchschnitt von nur ca. 32 Jahren. Der älteste Mitarbeiter am Firmensitz in Freiburg ist der Geschäftsführer mit 43 Jahren. avenTOURa hat bereits vielen jungen Mitarbeitern den Einstieg ins Berufsleben nach ihrem Studium oder ihrer Ausbildung ermöglicht.

### 6.1 Mitarbeiterbefragung

Im Sommer 2007 wurde eine systematische Umfrage unter den Mitarbeitern in Freiburg und Hamburg durchgeführt. Diese ergab eine hohe generelle Zufriedenheit der Mitarbeiter gegenüber ihrem Arbeitsplatz. Der Zufriedenheitsindex betrug 67% (100% wäre das theoretische Optimum; in der Praxis gelten bereits Werte über 50% als positiv). Im Vergleich dazu haben erst jüngst Untersuchungen der Gewerkschaft ergeben, dass mehr als 60% der Arbeitnehmer mit ihrem Arbeitsplatz unzufrieden sind.

Insbesondere das Betriebsklima wurde in der Befragung dabei mit 84% überdurchschnittlich gut eingestuft. Die Frage nach dem Gefallen der Tätigkeiten des Arbeitsplatzes erreicht einen Zustimmungsggrad von hervorragenden 82%. Auch sind die Mitarbeiter bei avenTOURa zu einem sehr hohen Grad (82%) davon überzeugt, dass unsere Reisen einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung in den Reiseländern leisten. Insbesondere sie können die Erfüllung dieses Anspruches natürlich sehr gut beurteilen.

Gefragt wurde auch nach den Arbeitsbedingungen, wie z.B. Arbeitszeiten, Familienfreundlichkeit, etc. Auch in diesen Bereich wurde der Arbeitsplatz bei avenTOURa mit gut bis sehr gut bewertet.

Natürlich gibt es in einer komplexen Organisationsstruktur auch immer Schwachstellen. Diese zu erkennen war das Hauptmotiv für die Befragung. Auffällig oft wurde der Wunsch nach regelmäßigeren Mitarbeiterbesprechungen geäußert. Bereits zwei Wochen nach Abschluss der Befragung wurden von der Unternehmensleitung hierzu gleich eine Konsequenz gezogen und die Durchführung eines wöchentlichen Besprechungstermins eingerichtet.

Die Befragung brachte auch einige Defizite im Bereich umweltfreundliches Büro zu Tage. Auch hier wurden bereits Umstellungen in die Wege geleitet.

Generell führte die Befragung zu einer fruchtbaren Kommunikation innerhalb der Belegschaft und der Führungskräfte über verschiedene Aspekte unserer Arbeit. Auch die Mitbestimmung der Mitarbeiter wurde in diesem Prozess verstärkt.

## **6.2 Training und Weiterbildung**

Im Jahr 2006 wurden 2 Mitarbeitende als IATA Fachkräfte geschult. Außerdem erhielten zwei Mitarbeiter die Gelegenheit an einer einwöchigen Inforeise nach Cuba teilzunehmen. Ein Mitarbeiter unternahm eine ca. 2 wöchige Weiterbildungsreise in Peru und Argentinien. Weitere 5 Mitarbeiter verbrachten ihren Urlaub in einem Land in Lateinamerika.

Alle genannten Reisen wurden von avenTOURa durch finanzielle Zuschüsse gefördert. Außerdem wurden einzelne Tage als Arbeitszeit anerkannt.

### **Ziele für 2008**

Aufbau eines Intranet-Systems als betriebsinternes Informationssystem  
Einrichtung von regelmäßigen betriebsinternen Fortbildungsseminaren.

## 7. Gesellschaftliche Verantwortung

Seit Firmenbestehen sind wir uns der besonderen Verantwortung bewusst, die wir als Organisatoren von Reisen in Entwicklungsländern einnehmen. Unser Wirken kann zu einer besseren Entwicklung für die Bevölkerung dieser Länder beitragen, er kann jedoch auch zusätzliche Probleme schaffen.

Wir betrachten diese Aspekte bei der Planung und Durchführung unserer Reisen daher mit besonderer Sorgfalt.

Die richtige Auswahl der lokalen Partner kommt dabei eine entscheidende Bedeutung zu. Wir suchen gezielt im Reiseland nach Partner, die sich gleichfalls für einen sozial- und umweltverträglichen Tourismus engagieren. Vielfach werden Öko-Lodges oder ökotouristische Projekte in unsere Reisen integriert. Einige von ihnen wurden auch bereits von internationalen Gremien für ihr vorbildliches Engagement ausgezeichnet (z.B. Proyecto Paria in Venezuela, Pueblos Mancomunados in Mexico, Posada Amazonas Lodge in Peru, etc.).

An diesen Orten wird die uns wichtige Einbeziehung der einheimischen Bevölkerung auch mit der erforderlichen Rücksichtnahme auf deren Interessen betrieben. Auch können wir uns sicher sein, dass ihre Arbeitskräfte gerecht entlohnt werden.

Bei fast all unseren Reisen besuchen wir zudem ein oder mehrere soziale Projekte. Damit schafften wir ein Bewusstsein für die sozialen Realitäten des Reiselandes. Gleichzeitig erfährt der Besucher von erfolgreichen Modellen zur Lösung der Probleme und erlebt das Engagement und die Initiative der einheimischen Bevölkerung.

Der Empfang der Reisegruppe und die Vorstellung des Projektes verstehen wir als eine wertvolle Leistung, die wir durch einen Beitrag von ca. 10 Euro pro Gast direkt entlohnen. Auf diese Weise erhalten viele der mit uns kooperierenden Projekte eine wichtige zusätzliche Einkommensquelle. Jährlich fördert avenTOURa auf diesen Weg Sozial- oder Umweltschutzprojekte in Höhe von mehr als 50.000 Euro.

Zudem entstehen oft auch länger anhaltende direkte Beziehungen zwischen den Besuchern und ihren Gastgebern, die nicht selten auch eine nachhaltige finanzielle Unterstützung zur Folge haben.

Des weiteren müssen natürlich auch die Reiseleiter eine besondere Sensibilität für die Umsetzung unserer Reisephilosophie mitbringen. avenTOURa versucht daher wenn immer möglich die Reiseleiter selbst auszuwählen bzw. von örtlichen Vertrauenspersonen auswählen zu lassen. Der Einsatz von wechselten, von der örtlichen Agentur beliebig zugeteilten Reiseleitern, ist für avenTOURa daher nicht akzeptabel.

### Ziele für 2008

Unser Anspruch an unsere lokalen Partner soll zukünftig auch in einigen Fällen über Kooperationsverträge formuliert werden.

Zum Vertrieb unserer Reisen suchen wir verstärkt nach Kooperationspartnern aus dem Bereich der Ein-Welt- bzw. Fairtrade Handels.

Verstärkung von Kooperationen mit Multiplikatoren wie z.B. Journalisten oder Fotografen

## 8. An- und Abreise

Gemäß den Kriterien des Forum Anders Reisen bieten wir keine Flugreisen unter 700 km, keine Flugreisen zwischen 700 und 2.000 km mit einem Aufenthalt unter 8 Tagen, sowie keine Flugreisen über 2.000 km an, bei denen der Aufenthalt vor Ort weniger wie 14 Tage beträgt. Diese Kriterien beziehen wir auf unsere Gruppenreisen, bei Individualreisenden und Nur-Flug Buchungen ist eine Einflussnahme nicht bzw. die Einhaltung nur durch Abweisung des Kunden möglich.

### 8.1. Anreise zum Abflughafen

Bei unserem Reiseprogramm handelt es sich fast ausschließlich um Fernreisen. Die Gruppenreisen beinhalten den Flug und beginnen am Abflughafen. Die meisten Kunden bestimmen selber das Transportmittel, mit dem sie zum Abflughafen gelangen. Wir bieten als Zubringermöglichkeit Rail&Fly Tickets der Bahn an. Von Zubringerflügen zu innerdeutschen Abflughäfen raten wir im Kundengespräch ab. Trotzdem wurden 2006 zu 4.029 ausgestellten Flugtickets nur insgesamt 45 Rail&Fly Tickets über uns gebucht. Es ist davon auszugehen, dass die Anreise zum Abflughafen i.d.R. im PKW erfolgt, oder aber bei kurzer Bahndistanz das reine Bahnticket günstiger ist wie ein Rail&Fly Ticket.

Über einen neuen Vertrag mit der Bahn werden wir ab 2008 verschiedene Anreisemöglichkeiten für alle Abflughäfen anbieten können.

### 8.2 Flugkilometer

2006 wurden insgesamt 4.029 Flugtickets über uns ausgestellt. Der durchschnittliche Flug-Personen-Kilometer lag auf Grundlage der 3 wichtigsten Destinationen Cuba, Peru und Argentinien bei 17.647 km.

Wir empfehlen unseren Kunden zur Vermeidung der klimaschädlichen Auswirkungen einer Flugreise eine Ausgleichszahlung an *atmosfair*. Diese Ausgleichszahlung haben 2006 jedoch nur 50 Kunden wahrgenommen.

Um auch unserem Anspruch eines ökologisch nachhaltigen Wirtschaftens gerecht zu werden, wird ab 2008 zusätzlich zur freiwilligen *atmosfair*-Abgabe der Kunden von unserer Seite ein fester Betrag pro Reisendem in eigene Klimaschutzprojekte in Lateinamerika investiert. Voraussichtlich werden 10 Euro pro ausgestellt Flugticket an den neuen Verein „avenTOURa Klimaschutz und Projektförderung e.V.“ gezahlt. Der Verein wird mit diesen Mittel kontinuierlich Klimaschutzprojekte in Lateinamerika fördern.

#### Ziel 2008

Aktivere Werbung für *atmosfair*

Gründung des Vereins „avenTOURa Klimaschutz und Projektförderung e.V.“ und Förderung von Klimaschutzprojekte in Lateinamerika

## 9. Zielgebiet

Bei der Entwicklung und Durchführung unserer Reisen gilt die Sozial- und Umweltverträglichkeit als ein übergeordneter Anspruch. Negative Einflüsse auf die einheimische Bevölkerung sind zu reduzieren, positive Wirkungen sollen verstärkt werden. Kulturelle und ethnische Eigenheiten und das Recht auf Selbstbestimmung sind stets zu achten. Der Schutz von Natur und Umwelt ist zu berücksichtigen.

### 9.1 Zielgebiets-Check

Wir werden für jedes Land, in welches wir Reisen anbieten regelmäßig einen Zielgebiets-Check durchführen. Diese sind über unsere Internetseite für jeden einsehbar. Anhand verschiedener Punkte zur sozialen, ökologischen und ökonomischen Nachhaltigkeit im Zielgebiet ermöglicht ein solcher Check, dass bestimmte Defizite leichter festgestellt und Reisen nachhaltiger gestaltet werden können. Der Zielgebiets-Check wurde bereits für die wichtigsten Destinationen Cuba, Peru und Argentinien durchgeführt, im kommenden Jahr sollen alle weiteren Zielgebiete geprüft werden.

### 9.2 Partneragentur-Check

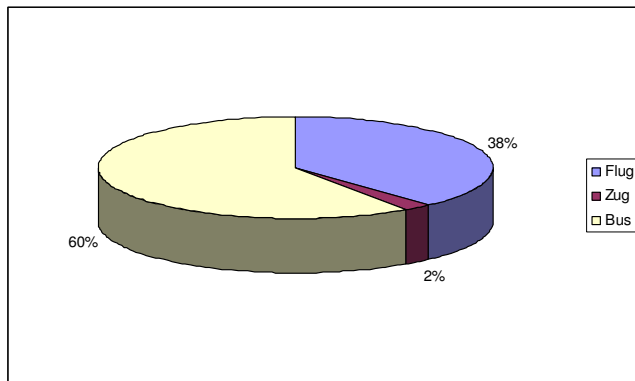
Neben unserer gewissenhaften Vorbereitung sorgen kompetente Partneragenturen in verschiedenen Ländern für den reibungslosen Ablauf unserer Reiseprogramme. Ganz besonderen Wert legen wir auch bei unseren Partnern auf die Einhaltung unseres Leitbildes und des nachhaltigen Wirtschaftens. Zu jeder bestehenden sowie jeder neuen Partneragentur wird ebenfalls ein Check durchgeführt, welcher die soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit im Handeln des Partners prüft. So werden Defizite sichtbar, die mit dem Partner besprochen werden können. Bei massiver Verletzung der allgemeinen Nachhaltigkeitskriterien sind auch Sanktionen möglich.

### 9.3 Transportmittel im Zielgebiet

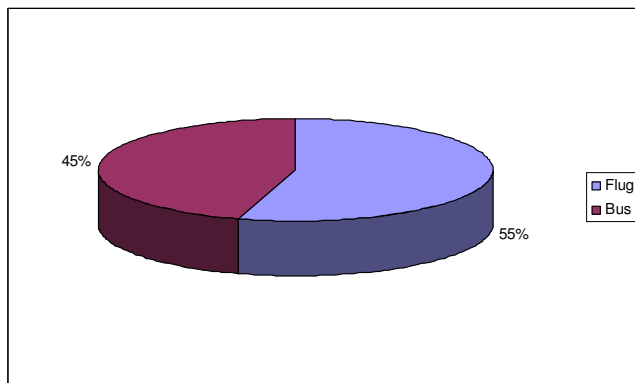
Der Transport im Zielgebiet erfolgt zum größten Teil im Reisebus, Flugzeug oder Zug. Auch hier gilt unser Grundsatz größte Anstrengungen zu unternehmen um den klimaschädlichen CO<sub>2</sub> Ausstoß so gering wie möglich zu halten. Dennoch ist es bei einer begrenzten Reisezeit, sowie teilweise sehr großen Distanzen und schlechten Straßenverhältnissen nicht immer möglich auf Inlandsflüge zu verzichten. Für alle angebotenen Gruppenreisen wird eine genaue Darstellung der Kilometer pro Transportmittel erarbeitet und über unsere Homepage veröffentlicht. Für die wichtigsten Destinationen besteht bereits eine solche Darstellung.

Als Beispiel führen wir folgend unsere 3 meist gebuchten Gruppenreisen auf, welche die Besonderheiten des jeweiligen Landes zum Ausdruck bringen. Während in Kuba und auch Peru ein Großteil des Transportes im Reisebus realisiert wird, ist in Argentinien/Chile das Flugzeug notwendig um Distanzen von insgesamt 4.250 km in möglichst kurzer Zeit zurücklegen zu können.

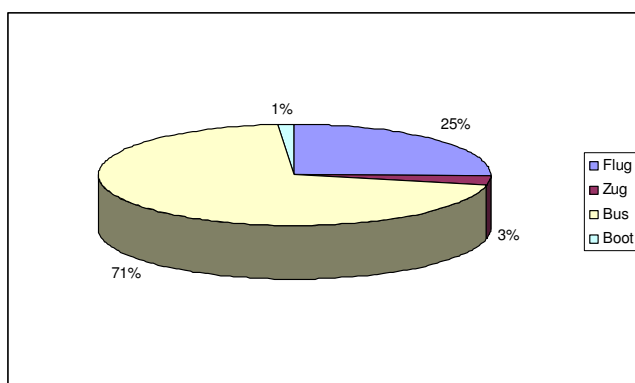
Grafik 4: Transportmittel Cuba Real



Grafik 5: Transportmittel Argentinien/Chile Tierras del Sur



Grafik 6: Transportmittel Peru - Inti Raymi



## 10. Unterkunft

Die größtmögliche Partizipation der lokalen Bevölkerung durch Einbeziehung inhabergeführter und projektbezogener Unterkünfte ist eines unserer größten Anliegen. Grundsätzlich werden bei unseren Gruppenreisen soweit möglich keine internationalen Hotelketten gebucht um so die Wertschöpfung im Reiseland selbst zu vergrößern.

Wo immer möglich werden bei unseren Gruppenreisen Unterkünfte genutzt, deren Gewinne direkt der lokalen Bevölkerung zu Gute kommen (Gemeindeprojekte, community-based tourism) oder Privatunterkünfte, die Familien eine zusätzliche Einkommensquelle sichern. Diese Art der Unterkünfte bieten darüber hinaus auch unseren Kunden einen tieferen Einblick in die Landesrealität und ermöglichen eine interkulturelle Kommunikation.

### Beispiele:

#### **Posada Amazonas Lodge, Peru:**

Die mitten im Regenwald gelegene Lodge ist ein Gemeinschaftsprojekt einer Reiseagentur und der Indianergemeinde Ese´Eja. Die Familienmitglieder arbeiten in der Lodge und sind bei allen wichtigen Entscheidungen und den Erlösen gleichberechtigt beteiligt. Durch diese Lodge konnte die Gemeinschaft der Ese´Eja erstmals einen positiven Nutzen aus dem Tourismus ziehen.

#### **Caminos de Altamira, Argentinien:**

Dieser freie Zusammenschluss verschiedener Kleinunternehmer ermöglicht es überwiegend von der Landwirtschaft lebenden Familien über den Tourismus eine zusätzliche Einkommensquelle zu generieren. Ein zentraler Bestandteil ist die Vermietung von Gästezimmern in den eigenen Häusern und weitere touristische Dienstleistungen. Durch die Übernachtung unserer Kunden bei den Familien profitieren diese zu 100% von den anfallenden Kosten.

#### **Damas de Chira, Costa Rica**

Vor einigen Jahren gründeten 12 Fischerinnen im Golf von Nicoya diese ökotouristische Kooperative um ihren Familien neue Einkommensquellen zu erschließen. Seit kurzem existiert eine kleine Lodge in der unsere Gruppen übernachten. Die Erlöse kommen zu 100% der lokalen Bevölkerung zu Gute, gleichzeitig zeigt sich die Insel durch diesen längeren Aufenthalt für unsere Kunden von ihrer authentischsten Seite.

Um zu gewährleisten, dass unsere Unterkünfte den allgemeinen Nachhaltigkeitskriterien entsprechen, werden diese sukzessive einem Hotel-Check unterzogen.

Die 5 meist gebuchten Unterkünfte in den wichtigsten Destinationen wurden bereits entsprechend geprüft. Dabei wird z.B. die Einbeziehung lokaler Produkte in der Küche, die Nutzung von regenerativen Energien oder die angemessene Bezahlung der Angestellten geprüft. Alle Hotel-Checks werden über unsere Internetseite veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert.

### **Ziel 2008**

Hotel-Checks sollen auch von ausgewählten Kunden vorgenommen werden um eine möglichst objektive Bewertung zu gewährleisten.

**Impressum:**

avenTOURa  
Rehlingstraße 17  
D - 79100 Freiburg  
Tel.: +49-(0)761-211699-0  
Fax: +49-(0)761-211699-9  
[www.aventoura.de](http://www.aventoura.de)  
[info@aventoura.de](mailto:info@aventoura.de)

Geschäftsführer: Gerd Deininger  
CSR – Beauftragter: Stephan Daniels

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde im Jahre 2007 in Zusammenarbeit mit KATE - Kontaktstelle für Umwelt & Entwicklung im Rahmen eines EU-geförderten Pilotprojektes zu CSR für kleine und mittelständische Unternehmen im Tourismus erstellt.