

SWR2 Feature am Sonntag

Nie wieder Sonnenstrand

Wie die Reisebranche Touristen beschützen will

Von Anja Kempe

Sendung: Sonntag, 30. August 2020, 14:05 Uhr

Redaktion: Walter Filz

Regie: Anja Kempe

Produktion: SWR 2020

SWR2 Feature am Sonntag können Sie auch im **SWR2 Webradio** unter www.SWR2.de und auf Mobilgeräten in der **SWR2 App** hören – oder als **Podcast** nachhören:
<https://www.swr.de/~podcast/swr2/programm/swr2-feature-podcast-100.xml>

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Kennen Sie schon das Serviceangebot des Kulturradios SWR2?

Mit der kostenlosen SWR2 Kulturkarte können Sie zu ermäßigten Eintrittspreisen Veranstaltungen des SWR2 und seiner vielen Kulturpartner im Sendegebiet besuchen. Mit dem Infoheft SWR2 Kulturservice sind Sie stets über SWR2 und die zahlreichen Veranstaltungen im SWR2-Kulturpartner-Netz informiert. Jetzt anmelden unter 07221/300 200 oder swr2.de

Die SWR2 App für Android und iOS

Hören Sie das SWR2 Programm, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen mindestens sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR2 App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...
Kostenlos herunterladen: www.swr2.de/app

ATMO MENSCHENMENGE / O-TON TOURISTIN:

Wasser! Wasser!

O-TON:

Ich glaube, das ist eigentlich ein sehr schöner Aspekt der Touristik, dass, wenn solche Vorfälle kommen, dann steht jeder beieinander, weil auch allen bewusst ist, es geht hier um unsere Branche.

O-TON:

Plötzlich kriecht da ein Monster durch meine Welt- und Alltagserfahrung. Ich glaube, das kann man sehr gut am Schicksal der Kreuzfahrt-Industrie deutlich machen.

O-TON:

Man hat interne Frühwarnsysteme und überwacht jedes Produkt, die gesamten Routen der Reisegäste, und sollte es in einem Zielgebiet zu Unregelmäßigkeiten kommen -

O-TON:

Ja. In dem Maße, in dem den Menschen die Sicherheit wichtig ist, wird die Wirtschaft darauf reagieren.

ATMO MENSCHENMENGE / O-TON TOURISTIN:

Wasser! Wasser!

O-TON:

Dass bestimmte Angebote existieren werden, wo die Menschen sich sicherer fühlen. Und dafür werden bezahlen müssen.

ANSAGE:

Nie wieder Sonnenstrand. Wie die Reisebranche Touristen beschützen will

Ein Feature von Anja Kempe

ATMO LEUTE LAUFEN DURCHEINANDER / RUFEREI / GESCHIMPFE

TEXT:

Die Touristen rennen hin und her, ohne Ziel und ohne Plan. Ein Mann im Hawaiihemd humpelt durch die aufgewühlte Menschenmenge. Er hat sich in dem

Tumult das Knie gestoßen. An der Fahrstuhlür bleibt er stehen. Aus dem Fahrstuhl kommt eine Frau mit einer leuchtenden Rettungsweste, wie sie Katastrophenhelfer tragen. Oder Reisebegleiter.

ATMO FAHRSTUHLTÜR / 0-TON TOURIST:

Helfen Sie mir mal!

HELFERIN:

Haben Sie denn starke Schmerzen?

TOURIST:

Natürlich. Mein ganzes Knie tut weh. Ich hab' am Knie Schmerzen, ich kann nicht laufen –

HELFERIN:

Wollen Sie ein Wasser haben –

TEXT:

Der Mann will kein Wasser. Niemand hier will Wasser. Das wissen auch die Reisebegleiter.

0-TON TOURISTIKERIN:

Reisegäste möchten Sicherheit, und Reisegäste möchten Betreuung haben. Sie möchten jemanden haben, der sofort reagiert. Ohne Zeitverzögerung! Und dadurch haben sie ein gewisses Sicherheitsgefühl.

0-TON TOURISTIKER:

Es geht um persönliche Sicherheit. Dass der Kunde von Anfang seiner Reise bis zum Ende seiner Reise sich sicher fühlt. Das subjektive Gefühl des Menschen an sich, dass er sich sicher fühlt, das muss gegeben sein. Darauf achten die Kunden.

0-TON TOURISTIKER:

Die Touristen haben sich sehr stark geändert. Gerade die Ansprüche der Touristen sind deutlich nach oben gegangen. Sie stellen Forderungen und Ansprüche.

TEXT:

In der Reise-Wirtschaft wird festgestellt, dass die Neigung von Touristen zum Risiko und zum Individual-Tourismus sinkt, und dass Buchungen von Pauschalreisen

wieder ansteigen. Nicht nur die Erfahrung einer Virus-Pandemie trage zu dieser Tendenz bei.

0-TON TOURISTIKERIN:

Ich hab' da mit diesem was die Kunden da für Forderungen haben, hab' ich eigentlich fast keine Erfahrung. Ist ja permanent, ein Vulkanausbruch, ein Hurrikan, ein Terroranschlag und und und. Es passiert ja viel mehr als früher. Und da sind sie besorgter.

0-TON TOURISTIKER:

Terroranschläge nehmen zu, und das Schlimme ist, man weiß nicht, wann und wo sie sind. Das gleiche ist mit den Naturkatastrophen. Es gibt zwar Frühwarnsysteme, aber die greifen auch nicht immer. Und somit bleibt eine gewisse Restangst bei dem Touristen.

0-TON TOURISTIKER:

Also die Naturkatastrophen sind sicherlich ein Faktor. Aber ich glaube, dass die

Kunden da auch sehr schnell vergessen. Das ist kurzlebig, vielleicht dass die das ein paar Wochen meiden, und danach werden die Länder wieder bereist wie vorher.

ATMO LEUTE LAUFEN DURCHEINANDER / RUFEREI / GESCHIMPFE

TEXT:

Die Reisebegleiterin schiebt dem Urlauber mit dem angeschlagenen Knie einen Stuhl hin.

0-TON

HELFERIN:

Sie haben nur am Knie Schmerzen.

TOURIST:

Ich hab' am Knie Schmerzen, ich kann nicht laufen.

HELFERIN:

Herr Müller, können Sie aufstehen?

TOURIST:

Nein! Kann ich nicht!

TEXT:

Der Mann im Hawaiihemd wischt sich den Schweiß von der Stirn und starrt auf sein Knie. 10.000 Kilometer entfernt von zuhause.

0-TON HARTMUT ROSA / SOZIOLOGE:

Etwas, mit dem wir nicht gerechnet haben. Was, was wir auch nicht erwartet haben. Das da plötzlich auftritt. Wir stehen einem vollständig blinden Schicksal gegenüber.

Ich glaube, dass Katastrophen, die sich ereignen, ob die jetzt natur- oder menschengemacht sind, immer die Qualität haben, unsere normale Weltbeziehung zu verunsichern. Der normale Alltagsmodus, in dem wir uns bewegen, ich nenne ihn auch Alltagsbewältigungsverzweiflungsmodus, zielt immer darauf ab, dass alles letzten Endes genau vorhersehbar ist und vorhersagbar ist. Wann, was, wie abläuft und was passiert. Und große Einbrüche, das kann ein Tsunami sein, ein Erdbeben, ein Terroranschlag oder ein Virus, das sich rasend schnell ausbreitet, macht Zukunft komplett unberechenbar.

Ich weiß nicht, ob ich hier wegkomme und wie ich hier wegkommen kann.

TEXT:

Hartmut Rosa, Professor für Allgemeine und Theoretische Soziologie an der Universität Jena. Themenschwerpunkt: Zeitdiagnostik und Beziehung zwischen Mensch und Welt.

0-TON HARTMUT ROSA / SOZIOLOGE:

Wir träumen davon, eine Reise zu machen oder solche Dinge. Einmal nach Indien, oder mal eine Kreuzfahrt zu machen, was ja in den letzten Jahren einen riesigen Boom erlebt hat. Ich glaube, dass das ein spezifisch modernes Merkmal ist, diese Getriebenheit, nämlich der Versuch, systematisch unsere Weltreichweite zu vergrößern.

Dass wir möglichst viel Welt in Reichweite bringen wollen. Das heißt, wir wollen sie zugänglich haben, für uns erreichbar. Gebiete sichtbar machen, dann erschließen, dann unter Kontrolle bringen.

Das ist eine klassische moderne Welthaltung, die wir früher wirklich nicht finden.

Also die Art und Weise, wie Menschen in Raum und Zeit gestellt waren, hat sich definitiv verändert. In vormodernen Gesellschaften, kann man sagen, dass sehr häufig die Welt konzentrisch aufgebaut war. Also man lebte an einem bestimmten Ort, und dieser Ort, dieses Zelt, diese Hütte, war der Mittelpunkt einer Welt, die sich darum herum aufbaut. Und man kannte den Nahbereich ziemlich gut, das Dorf oder den Hof, und dann gab es eine diffuse Zone, da kommt der Wald, und dahinter ist dann ein Fluss, und ganz dahinter beginnt dann eine nicht mehr unterscheidbare Zone von Projektionen, Imaginationen, Mythen und anderen Dingen. Sodass man sagen kann, die Welt hatte eine andere Form. Und auch die Zeit war zum Beispiel nicht vom Raum gelöst. Also wie spät es ist, hing davon ab, wie die Sonne genau über meinem Ort stand. Ich konnte die gar nicht unabhängig von den Ortsqualitäten bestimmen. Der Raumsinn war eben von dem Erfahrungszentrum, an dem wir lebten, aufgebaut.

Da sieht man einen Sinn für Erreichbarkeit.

Es gibt dann immer mal wieder den Gegeneinwand, wenn man an Alexander den Großen denkt oder Dschingis Khan, da gab es schon den Drang zur Weltreichweitenvergrößerung, zur Vergrößerung von Imperien. Aber das war eher ein militärisches Moment. Da war es auch da nicht so, dass man permanent versucht hat, auch wirklich bezogen auf den Alltag, die Grenzen des Zugänglichen, des Erreichbaren auszudehnen.

Das ist eine ziemlich absurde Idee eigentlich. Dass wir das alles unter Kontrolle haben müssen. Diese Art von Weltverhältnis geht mit einem bestimmten Selbstverhältnis einher. Also ich glaube tatsächlich, dass Selbstverhältnis und Weltverhältnis immer aufeinander verweisen. Und der Grundmodus des In-der-Welt-Seins, diese Grundhaltung geht verloren. Und es kommt zu einer Erstarrung im Selbst- und Weltverhältnis.

Genaugenommen verkürzt es radikal Weltreichweite. Plötzlich wird meine Weltreichweite ganz klein.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Wir evakuieren heute erstmal Australien!

ATMO HOTEL FOYER / GEREDE DURCHEINANDER

TEXT:

Touristiker aus ganz Deutschland haben sich versammelt in einem Hotel im Sauerland,

um Katastrophenfälle zu trainieren, unter Echtbedingungen, zum Beispiel die Großevakuierung von Urlaubern. Erst ein einziges Mal hat die deutsche Reisebranche einen derart aufwändigen Übungseinsatz initiiert.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Hintergrund, es werden ja immer mehr Krisen! Und es gibt immer mehr Krisenlagen, Reisegäste geraten in Krisenlagen.

TEXT:

Melanie Gerhardt leitet den Krisen- und Sicherheitsausschuss des Deutschen

Reiseverbands. Auch die neu ins Leben gerufene Ausbildung von Touristikern zu Katastrophenhelfern, zu sogenannten Help-Teamern, führt die Sicherheitsbeauftragte durch. An ihrer Seite ist ein Kommunikationstrainer.

0-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

So. Was ist eure Aufgabe? Was sind denn die Aufgaben eigentlich des Helfers?

TEXT:

Nahezu alle großen Reiseunternehmen haben Mitarbeiter ins Training geschickt, Freiwillige, die im Katastrophenfall in den Einsatz gehen.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Die reine Evakuierung wird schon 15 Minuten dauern. Die Befüllung des Helicopters wird noch mal 5 Minuten dauern.

TEXT:

Im Focus dieser Übung stehen Naturkatastrophen. Das Szenario heißt Buschbrand auf

Känguru-Insel in Australien. Die Insel war von den australischen Großfeuern betroffen, die bis Anfang 2020 andauerten.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Ich hole euch in zehn Minuten ab. In der Zeit bereitet ihr euch vor.

TEXT:

Viele Abläufe und Notwendigkeiten sind immer gleich, ob Buschbrand,

Terroranschlag oder andere Katastrophen. Die Teilnehmer sollen trainieren, dass nicht endlos diskutiert werden kann, sondern nach Plan gehandelt werden muss – schnell und präzise.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Wir wollen ja die Leute in Sicherheit bringen Und ein Feuerwehrmann, der Sie retten will, der würde ja auch nicht sagen, bitte lassen Sie uns diskutieren, wie wir Ihr Leben retten können. Der brüllt und tobt ,raus!! Hier ist Lebensgefahr!! Es kann sogar sein, dass Brüllen nötig ist, um die Leute wach zu machen. Weil die ja die Situation gar nicht richtig einschätzen können.

TEXT:

Viel Zeit ist im Ernstfall nicht.

O-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Krisenmanagement bedeutet im Falle eines Falles, dass man unverzüglich eingreifen kann. Es kann immer mal sein, dass es in einer Destination ad hoc zu einem Waldbrand kommt. Im wahren Leben gab es ja gerade aktuell eine große Evakuierungswelle in Australien. Man hat Känguru Island evakuiert. Und hat die

Reisegäste per Helicopter nach Melbourne evakuiert.

Und genau diese Echtübung, die unsere Reisegäste in Echtform in Australien erlebt haben, bei denen tatsächlich viele Veranstalter Helicopterflüge organisiert haben, Reisegäste evakuiert haben, das sind Ad-hoc-Aufgaben. Es kann aber durchaus auch sein, dass man mittags dann davon überrascht wird, dass es einen Terroranschlag gegeben hat.

ATMO MEGAPHON / TOURISTIKER 1:

Dies ist eine Durchsage!

TEXT:

Der Reisebegleiter testet, ob sein Megaphon funktioniert. Er arbeitet für ein großes Fernreiseunternehmen, Karibik, Bali, Bahamas, und er weiß, die Anforderungen ändern sich. Er trägt einen signalroten Trekkinganzug und in der Hand das Megaphon.

O-TON TOURISTIKER 1:

Die Naturkatastrophen, die Häufigkeit in den letzten Jahren, die hat schon stark zugenommen, und das betrifft auch immer mehr die Touristen. Erdbeben in Bali, wir

hatten jetzt ein Erdbeben in Griechenland mit einer Stärke von sieben auf der Richterskala, dann die ganzen Wirbelstürme, Karibik 2019, wir hatten einen riesigen Wirbelsturm, der die Bahamas sehr stark getroffen hat, Kuba, wir haben jetzt wieder einen Vulkanausbruch in Indonesien gehabt. Also es häuft sich.

TEXT:

Die Touristik-Branche will gut gerüstet sein.

ATMO GEREDE DURCHEINANDER / O-TON TOURISTIKERIN:

Man kann sich das ja gar nicht alles merken. Also man bekommt ja täglich da mehrere Meldungen. Es passiert ja ständig überall irgendwas. So das Größte bleibt dann in Erinnerung. Aschewolke, die ganz großen, ne. Oder wo Erdbeben war.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

2017 war das Jahr der Naturkatastrophen. Und 2018 war auch das Jahr der Naturkatastrophen. 2019 auch.

TEXT:

2020 kam die Virus-Pandemie.

TEXT:

Während im Sauerland die Katastrophen-Übung Buschbrand auf Känguru-Inland in Australien stattfindet, bringen deutsche Ski-Urlauber aus Österreich das Corona-Virus mit nach Hause. Doch das ist in diesen Tagen noch nicht bekannt.

ATMO VOR DEM HOTEL / SIRENE / MEGAPHON

TEXT:

Die Katastrophenhelfer im Training geben Alarm – damit die Urlauber auf Känguru-Inland gewarnt sind.

0-TON TOURISTIKERIN:

Die Urlaubsländer, das würde ich jetzt aus meiner Erfahrung sagen, ich bin 20 Jahre im Beruf, werden ja auch immer exotischer. Also Touristen wollen in Urlaubsregionen, die vielleicht vor 20 Jahren, wo sich nicht mit beschäftigt wurde, ob das jetzt Uganda, Gorilla-Trekking ist oder gibt es ja verschiedene andere Reisen noch. Also das Reiseverhalten hat sich verändert, es werden jetzt auch Regionen besucht, die früher nicht unbedingt als Touristenziele bekannt waren.

TEXT:

Känguru-Inland liegt vor der Küste Südaustraliens. Von Deutschland aus fliegt man 22 bis 24 Stunden. Rund 200.000 Touristen im Jahr haben die Insel in der jüngeren Vergangenheit besucht. Die Urlaubsattraktion hat eine Fläche von 4400 Quadratkilometern. Vor dem Großbrand konnten die Besucher dort 40.000 Kängurus und Wallabys, 50.000 Koalabären und 27.000 Pelzrobben in der freien Natur beobachten. Die Buschfeuer haben die Hälfte der Fauna und der Flora vernichtet.

ATMO / RAUCHMELDER FIEPT

Der Helfer im roten Trekkinganzug muss alle Hotelgäste in ihren Zimmern aufsuchen.

ATMO

In Zimmer 103 befindet sich Frau Emig. Sie hält eine Kaffeetasse in der Hand. Die

Buschbrände, die immer näher an das Hotel herankommen, haben schon die Rauchmelder aktiviert. Wenn das Feuer noch näher kommt, dann wird die örtliche

Feuerwehr hier zuständig sein – um die Hotelgäste zu bergen.

ATMO

Die Touristen werden in dem Szenario von Laiendarstellern gespielt. Die Szenen stammen aus Protokollen von Reisebegleitern. Frau Emig macht große Augen.

ATMO / O-TON**TOURISTIN:**

Was soll denn das hier? Was soll denn der ganze Alarm hier?

TOURISTIKER 1:

Wir sind dafür zuständig, Sie in Sicherheit zu geleiten. Sie haben sicher

mitbekommen, dass die Waldbrände hier zu einer Verschärfung der Krisensituation -

TOURISTIN:

Zeigen Sie mir das Feuer. Ich trinke Kaffee. Ich sehe nichts!

TEXT:

Frau Emig fühlt sich nicht in Gefahr.

ATMO / O-TON

TOURISTIN:

Zeigen Sie mir, wie gefährlich das ist. Ich sehe hier gar nichts!

TOURISTIKER 1:

Die Lage draußen, da sieht man im Hintergrund die Rauchschwaden, das ist eine Situation, die sehr schnell sehr kritisch werden kann. Die Rauchentwicklung und die Wettermeldung geben vor, dass das innerhalb von Minuten hier sein kann.

ATMO

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Worauf wir uns einstellen müssen bei solchen Sachen, mögliche Reaktionen, Unvernunft, mangelnde Einsicht und auch nicht folgen wollen den Maßnahmen. Bereite dich auch darauf vor, dass großes Misstrauen auf dich zukommt. Was wollen

Sie denn hier??

TEXT:

Michael F. Schmidt, der Kommunikationstrainer, bereitet die Katastrophenhelfer darauf vor, dass Touristen in Notsituationen unberechenbar sein können.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Sie können nicht davon ausgehen, dass alle Menschen einsehen, vor allem in Krisen nicht. Die glauben das gar nicht. Australien brennt, und auch da lassen sich einige Leute nicht evakuieren. Die sagen, nein. Wir bleiben hier. Wir löschen das mit dem Gartenschlauch.

ATMO HOTEL FOYER / SIRENE / GERUFE DURCHEINANDER / MEGAPHON

TOURISTIKERIN:

Bitte zusammenbleiben!

TOURIST:

Ich versteh' nix!!

TEXT:

Im Foyer des Hotels hat sich eine Krisenhelferin auf einen Stuhl gestellt mit ihrem Megaphon. Die Touristen rennen hin und her. Ein Mann im Hawaiihemd fuchtelt wild mit den Armen.

ATMO / O-TON TOURIST:

Kann doch nicht sein, dass die Besoffenen hier zuerst wegkommen!

TEXT:

Die Helferin erklärt dem Mann, dass alle Touristen jetzt in ein Auffanglager gebracht werden. Doch der Urlauber ist nicht einverstanden. Sein Bekannter ist auch nicht einverstanden.

O-TON

BEKANNTER:

Das wird hier nix! Machen wir Schadensersatz! Oder?

TOURIST:

Genau.

TEXT:

In ein Lager wollen sie nicht.

ATMO / O-TON TOURIST:

Wir haben hier 5 Sterne gebucht und hätten das auch gerne wieder.

GEREDE /GERUFE

O-TON HARTMUT ROSA / SOZIOLOGE:

Wir müssen die Kontrolle zurückgewinnen.

Wenn irgendetwas passiert, ein Buschbrand oder ein Tsunami oder ein Erdbeben sogar, dann wird immer einen Tag lang geklagt, und am zweiten werden sofort Verantwortliche gesucht. Bis dahin, dass man in Italien Menschen eingesperrt hat, weil sie das Erdbeben nicht vorhersagen konnten.

Ich glaube, es macht Sinn, das unter den Begriff der Verfügbarkeit zu fassen. Das ist der Versuch, da Verfügbarkeit wiederherzustellen. Das ist diese endlose Sehnsucht nach Verfügbarmachung.

Und dabei kommt immer auch die Sehnsucht auf, dass wir das garantiert haben wollen. Da gibt es zum Beispiel Kreuzfahrten mit Polarlicht-Garantie. Da kann ich dann den Reiseveranstalter verklagen, wenn ich kein Polarlicht gesehen habe. Das ist diese Sehnsucht, Dinge garantiert verfügbar zu haben. Natürlich auch eine Safari in Afrika oder anderswo, wo ich dann garantiert haben will, dass ich einen Löwen sehe, und zwar genau um 15 Uhr, weil um 15 Uhr 30 haben wir ja schon einen Kaffeetermin, und der Löwe muss so nahe sein, dass es ein gutes Foto gibt, aber weit genug weg, dass er uns nicht gefährdet. Also es ist die Sehnsucht, möglichst viel von dem, was die Welt zu bieten hat, an Erfahrungsmöglichkeiten, an Sichtbarkeiten, an Sehenswürdigkeiten, auch wirklich sehen und erleben zu können, und das möglichst garantiert zu haben. Selbst wenn wir in einen Buschbrand geraten oder in eine Erdbebenregion oder in ein anderes Katastrophengebiet, dann entsteht inzwischen eigentlich bei Reisenden sowas wie Empörung. Wie kann das denn sein, dass das mir zugesicherte und vor allem von mir bezahlte jetzt nicht eingelöst wird. Da muss doch jetzt jemand handeln. Da muss mich doch jetzt jemand entschädigen.

Man kann in der Reaktion darauf auch sehr schön sehen, wie die Moderne panisch darauf geeicht ist, die Verfügbarkeit wiederherzustellen.

Nehmen wir mal eine ganz kleine Geschichte wie Schneefall. Sie gehen irgendwo und plötzlich fängt es an zu schneien. Das wissen viele noch aus ihrer Kindheit, dass sich da wirklich die Welt zu verwandeln scheint, wenn die plötzlich weiß eingepackt wird. Sie ändert ihren Sound, ihren Geruch, ihre Farbe. Das kann ein sehr intensives Erlebnis sein, nach dem wir uns auch sehnen. Und dann versuchen wir eben Schnee verfügbar zu haben. Wir reisen irgendwo hin, wo es Schneegarantie gibt, und wir stellen diesen Schnee mit Schneekanonen her, Schneekristalle, da gießt man Wasser drauf und dann entsteht daraus Schnee. Und dieses Schneepulver ist sogar so, dass es heiß, friert nicht auf der Hand. Es soll auch nicht kalt sein. Das wollen wir auch noch ausgeschlossen haben.

Das tötet in gewisser Weise den Erfahrungshorizont und auch den Erfahrungsraum ab.

Weil Erfahrung immer einen Moment des Unverfügbaren hat. Ich weiß nicht genau, mit was ich da in Kontakt trete. Und vor allem weiß ich nicht genau, was dabei herauskommt.

ATMO HOTEL FOYER / GERUFE UND GEREDE DURCHEINANDER

O-TON TOURISTIN:

Er sagt, dass das Feuer näher kommt. Ich hab' geguckt, das ist ganz hinten!

O-TON TOURISTIKERIN:

Mit den Touristen hab' ich nichts zu tun.

TEXT:

Für die meisten der Teilnehmer des Trainings ist es die erste Erfahrung mit Katastrophen in Urlaubsländern. Eigentlich sitzen sie in Deutschland in ihren Reiseunternehmen an ihren Schreibtischen.

0-TON TOURISTIKERIN:

Ich komme aus Wildberg im Schwarzwald. Und 50 Prozent unserer Reisen gehen nach

Israel und speziell in den Nahen Osten. Dort gibt's ja, es gibt immer wieder schlechte

Nachrichten über Israel, aber es ist der Konflikt den es zwischen Israel und Palästina gibt, absolut nicht gefährlich für die Touristen, weil, beide Parteien brauchen die Touristen. Es ist auch tatsächlich noch nie ein Tourist zu Schaden gekommen.

TEXT:

Viele Übungsteilnehmer haben in ihrem Arbeitsalltag nur indirekt mit Katastrophen zu tun. Am PC, bei der Abwicklung der Schadensfälle.

0-TON TOURISTIKERIN:

Das war der Tsunami in Thailand, wo den Kunden ja zum Teil ihre ganzen Hotels weggespült wurden und ihr Gepäck und Kleidungsstücke weg waren und die dann

wirklich zum Teil in Badekleidung evakuiert wurden. Und unser Reiseunternehmen

hatte sehr viele Kunden zum Zeitpunkt des Tsunamis in Thailand vor Ort. Und das

Schlimme war ja, bevor der Tsunami dann kam, hat sich das Meer ja erstmal zurückgezogen. Das heißt, viele Gäste, die am Strand Urlaub gemacht haben, sind ja dann in das zurückgezogene Meer und waren ja eben am baden, und dann kam die Welle. Und die, die sich retten konnten, hatten wirklich nur noch ihre Badekleidung an.

ATMO HOTEL FOYER / GERUFE DURCHEINANDER / MEGAPHON

TEXT:

Die Touristen rennen hin und her. Dazwischen die Helfer der verschiedenen

Veranstalter, die ihre Gäste suchen. Jeder Reisegast muss von ‚seinem‘

Reiseveranstalter gerettet werden. Nicht das beispielsweise TUI versehentlich einen

Reisegast von Schau-ins-Land rettet.

ATMO DURCHSAGE MEGAPHON:

Alle Kollegen von den anderen Veranstaltern sind in zehn Minuten hier und kümmern sich um Sie!

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Das Schwierige an dieser Übung ist, dass es eine logistische Herausforderung sein

wird. Das bedeutet, man hat dort verschiedene Gäste von verschiedenen Reiseveranstaltern, man muss erstmal sich einen Lageüberblick verschaffen, und ebenfalls haben die Reisegäste verschiedene Bedürfnisse, das bedeutet, das Gepäck ist noch in dem Hotel, was ja schon von dem Brand sehr beeinträchtigt ist. Die Helpteamer haben also wahnsinnig viele logistische Herausforderungen, müssen aber auch sehr viele administrative Arbeiten erledigen, weil teilweise auch die Pässe der Reisegäste im Safe verbrannt sind, und so weiter.

TEXT:

Die Krisenhelfer der Reisebranche sollen im Notfall die wichtigsten Ansprechpartner der Gäste vor Ort sein, erklärt die Katastrophenbeauftragte des Deutschen Reiseverbands.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Hintergrund ist, dass sehr viele Veranstalter sich auf Naturkatastrophen, auf die Abwicklung von Hurrikans oder von politischen Unruhen einstellen möchten, und dass es eine neue Pauschalreise-Richtlinie gibt seit 2018, dass ein Reiseveranstalter Hilfe

anbietet, wenn es darauf ankommt.

TEXT:

Die deutschen Reisebestimmungen wurden angepasst an die Reisegesetzgebung der

Europäischen Union. Der Beistand des Reisegastes in Not- und Katastrophenfällen und auch bei Unfällen, ist eine rechtliche Pflicht. Mit der Buchung eines Pauschalurlaubs kauft der Tourist diese Leistung mit.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Das bedeutet, sollte der Reisegast in Schwierigkeiten sein, so ist der Veranstalter dazu

verpflichtet, wenn er eine Pauschalreise verkauft, hier den Reisegast zu unterstützen.

TEXT:

Das ist ein Werbefilm der Touristikbranche.

ATMO / WERBE-FILM REISEBRANCHE

Einen unbeschwerten Urlaub, das wünschen sich alle Reisegäste. Unsere Helpteamer sind immer da, wenn es darauf ankommt. Wie die guten Geister, nur sichtbar, wenn man sie benötigt. Egal was auf der Welt passiert, es dauert nur wenige Minuten und das Krisenmanagement reagiert. Weltwei-

0-TON TOURISTIKER:

Richtig. Die Reiseveranstalter bieten Rundum-Sorglos-Pakete an, und auch das Reisebüro bietet Rundum-Sorglos-Pakete an. Heute sind sehr viele Touristen, die ein erhöhtes Sicherheitsbedürfnis haben und da auch gerne ein Rundum-Sorglos-Paket haben möchten.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Das Rundum-Sorglos-Paket bedeutet für unsere Reisegäste, dass sie sich in Sicherheit fühlen können.

TEXT:

Das Rundum-Sorglos-Paket der Reisewirtschaft will den Touristen im Urlaub die Sorgen nehmen.

0-TON TOURISTIKER:

Das ist eine Rundum-Absicherung. Wo alles enthalten ist. Von den zunehmenden Katastrophen kann man absichern die Rückholung wieder nach Hause, man kann einen medizinischen Rücktransport sicherstellen, Sie haben dann eine 24-Stunden-Notrufnummer, da können sie anrufen und sagen, was ist passiert, helfen Sie mir weiter. Das ist Rundum-Sorglos.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Das Rundum-Sorglos-Paket ist natürlich für unsere Reisegäste ein absoluter Vorteil.

Der Reisegast weiß, ich hab' nen Sicherheitsmensch mit, die Reisen werden beobachtet, die Destinationen werden beobachtet, und sie fühlen sich einfach sicher, wenn sie das Gefühl haben, da ist immer jemand. Der Reisegast möchte auch im Kopf, der möchte wissen, es ist jemand da, der ein Risikokonzept hat. Der weiß, wo ich bin und was ich tue. Der immer seine Länder beobachtet, die rund um die Uhr im Blick hat. Wenn es darauf ankommt, ist der Veranstalter da. Er ist immer da! Er ist der unsichtbare Engel über dem Reisegast!

ATMO HOTEL / SIRENE / GERUFE DURCHEINANDER / MEGAPHON

0-TON

TOURISTIN:

Wie kann sowas passieren!

TOURISTIKERIN:

Wir bringen Sie jetzt in Sicherheit!

ATMO WEITER

0-TON CHRISTOPHER DAASE:

In dem Maße, in dem den Menschen die Sicherheit wichtig ist, wird die Wirtschaft darauf reagieren. Dass bestimmte Angebote existieren werden, wo die Menschen sich sicherer fühlen werden. Und dafür werden bezahlen müssen.

Ich glaube, die Tendenz zu Pauschalreisen spiegelt genau dieses Bedürfnis nach stärkerer Sicherheit. Und ist glaube ich ein Effekt dafür, dass wir gegenwärtig in unserer Gesellschaft mehr Unsicherheit spüren.

TEXT:

Christopher Daase, Professor für Politikwissenschaft an der Universität Frankfurt, erforscht den Sicherheitsbegriff in staatstheoretischer, militärischer und gesellschaftlicher Hinsicht.

0-TON CHRISTOPHER DAASE:

Es geht vor allem darum, welche Risiken Menschen bereit sind, einzugehen, und welche nicht.

Reisen ist ja immer beides. Auf der einen Seite möchte man sicher reisen. Man möchte aber auch gleichzeitig etwas interessantes entdecken. Die Bereitschaft, ein Risiko einzugehen, um etwas Neues zu sehen, das ist ja immer Teil des Reisens. Und nicht umsonst gibt es Abenteuerreisen, gibt es Reisen, in denen man irgendwelche

gefährlichen Sachen macht, und auch die haben ja Konjunktur. Um eben das Spannende am Reisen zu betonen. Wir wollen Bungee-Springen, wir wollen in die Berge steigen, wir wollen irgendwelche neuen Kulturen kennenlernen, in Länder fahren, in denen möglichst noch niemand war. Und das ist natürlich mit Risiken behaftet. Und gleichzeitig haben wir das Bedürfnis, dieses Risiko nicht so weit auszureizen, dass es wirklich gefährlich werden kann.

Ich glaube, das hat damit zu tun, wie sicher wir uns in unserer eigentlichen Umwelt fühlen. In dem Maße, in dem wir das Gefühl haben, in einem ganz sicheren Umfeld zu leben, steigt das Interesse, ein bisschen Nervenkitzel zu haben, auch beim Reisen. Ich würde erwarten, dass in einem ganz sicheren Umfeld die Neigung steigt, riskante Dinge erleben zu wollen. Und in dem Maße, wie wir auch in unserem Alltag verunsichert sind, dass gerade beim Reisen eher der Sicherheitsaspekt in den Vordergrund kommt. In Situationen, in denen wir zuhause das Risiko haben, dann wollen wir, wenn wir Urlaub machen, doch gerade aufgehoben sein, wollen wir Sicherheit spüren. Mit der Sicherheit zuhause meine ich die Angst vor Arbeitsplatzverlust, die Angst vor Umweltverschmutzung, Flucht und Migration, Kriminalität und all diesen Fragen.

In einer Pauschalreise habe ich natürlich eine Situation, in der ich vergleichsweise sicher bin. Ich habe morgens mein Frühstück, meine Vollpension, ich habe den Bustransfer, alles wird für mich organisiert. Aber ich habe natürlich keine großen Freiheiten, selber auf Tour zu gehen, selber Dinge zu entdecken. Das ist ja eine Erkenntnis der Sicherheitsforschung, dass Sicherheit auch immer mit einem gewissen Verlust an Freiheit einhergeht.

Aber gerade in Situationen, in denen man sich stark bedroht fühlt, ist die Bereitschaft doch ganz stark, auf Freiheitsrechte zu verzichten. Gerade in so freiheitlichen Gesellschaften wie der unseren. Weil wir dann doch geneigt sind, naja, eigentlich steht uns diese Freiheit zu, aber wir geben sie leichtfertig manchmal her, um ein gewisses Maß an Sicherheit zu gewinnen. Das heißt Verlust von Freiheit.

ATMO HOTEL FOYER / GERUFE UND GEREDE DURCHEINANDER

TEXT:

Der Buschbrand auf Känguru-Insel kommt immer näher an das Hotel heran.

O-TON

TOURISTIKER:

Also wenn Sie immer noch nicht die Lage erfasst haben von den Buschbränden, die immer näher kommen -

TOURIST:

Ja da kann ich ja auch nix für oder? Ich hab' das Wetter nich' gemacht!

TEXT:

Im Foyer rennen die Touristen hin und her. Eigentlich sollen sie sich ruhig und friedlich aufstellen, damit ihre Helfer sie geordnet in das Auffanglager bringen können. Doch sie machen es nicht.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Das Adrenalin tobt da drin wie Blöde. Nicht in der Lage, die einfachsten Sachen zu machen. Deshalb wundern Sie sich nicht. Das sind Notfälle, und da ist dieses Verhalten völlig normal. Darfst denen nicht sagen, dass die unvernünftig handeln!

TEXT:

Viele Touristen drehen durch, weiß der Trainer für die richtige Kommunikation in Katastrophenfällen.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Ruhe in Krisenzeiten ist die erste Pflicht. Ob an Bord vom Flugzeug oder im Schiff. Ruhe bewahren und raus aus den Emotionen. Der größte Schaden entsteht immer durch panisches Verhalten. Panik. Nehmen wir mal ein Kreuzfahrtschiff, was wirklich im schwersten Seegang ist, da neigen Menschen zu Panik. Manche gehen sogar raus und wollen über die Reling in den Freitod springen. Sie wollen bloß die Situation nicht mehr ertragen.

ATMO HOTEL FOYER / O-TON TOURISTIN:

Evi! Oh Gott! Mein Kind!

TEXT:

Ein Kind ist verschwunden und muss gesucht werden. Evi steht in einer Ecke. Sie wollte ihr Lego aus dem Hotelzimmer holen.

O-TON KIND:

Mein Lego!

O-TON TOURISTIKER 1:

Man kann viel schulen, aber wirklich darauf vorbereitet zu sein, was es heißt, das live zu erleben und mit den Menschen, auf einmal die Betroffenen vor sich stehen zu haben, die traumatisiert sind, die völlig unter Schock stehen, das ist eigentlich die schwierige Herausforderung.

TEXT:

Der Reisebegleiter im Trekkinganzug war schon in mehreren Katastropheneinsätzen – bevor es die Trainings für Helfer in der Touristikbranche gab. Er hat Erfahrung.

O-TON TOURISTIKER 1:

Ich hab' diverse Vorfälle in der Touristik in den letzten Jahren erlebt, von schweren

Vorfällen wie Naturkatastrophen, überwiegend Erdbeben oder Überflutungen und Überschwemmungen bis hin zu Einzelfällen, wo Jugendliche gemeint haben, sie schaffen es vom 14. Stock in den Pool zu springen.

TEXT:

Beim letzten Mal, vor ein paar Monaten, hatte er zwei Großeinsätze direkt hintereinander.

O-TON TOURISTIKER 1:

Das sind tiefgreifende Erfahrungen, die man da macht. Wenn ich zurück komme von

einem Einsatz, die ersten Tage nach so einem Einsatz, die sind verspult. Das ist nicht,

dass man da im Kopf wirklich verarbeiten kann, was da passiert ist. Wenn man so einen Vorfall erlebt, dann ist es häufig besser sogar, wenn man noch mit einem zweiten und dritten Vorfall konfrontiert ist, weil man dadurch einfach auch am

Laufen bleibt und nicht in ein Loch zu fallen, was mit Sicherheit dem einen oder

anderen widerfährt. Als Helfer. Die ersten Gefühle nach einem Einsatz, also das hat was Unwirkliches. Das ist nicht greifbar. Häufig wirkt das eher wie ein Traum oder ein Film, in dem man gewesen ist, und auf einmal wieder zurück in der Realität ankommt. Man funktioniert, man hat häufig den Adrenalinschub, der einen da zu

Höchstleistungen treibt und Sachen machen lässt, die man normal wahrscheinlich gar nicht so in sich sehen würde.

ATMO HOTEL FOYER / GERUFE DURCHEINANDER / MEGAPHON

O-TON

TOURISTIN:

Oh Gott mir ist schlecht!

TOURISTIKERIN:

Wir sind jetzt erstmal hier, um Ihnen zu helfen.

TOURISTIN:

Ich hab' Kopfschmerzen und es geht mir schlecht.

TEXT:

Frau Emig von Zimmer 103 steht im Foyer des Hotels. Der Katastrophenhelfer im Training erklärt ihr den Rettungsplan.

O-TON

TOURISTIKER:

Frau Emig, wir werden Sie jetzt erstmal zu unserem Stützpunkt geleiten, und da ist dann ein Transportmittel für Sie bereitgestellt, damit wir Sie in Sicherheit bringen können.

TOURISTIN:

Aber wo bringen Sie mich denn hin?

TOURISTIKER:

Sie werden jetzt erst mal in Richtung Melbourne ausgeflogen.

TOURISTIN:

Melbourne?? Ich hab' hier auf Känguru-Insel einen wunderschönen Urlaub gebucht.

Ich will Känguru-Insel, ich will nicht Melbourne.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Die Helpteamer müssen auf jeden Fall Durchsetzungsstärke haben.

TEXT:

Wer schüchtern ist oder keine Erfahrung mit Menschen hat, habe als Helpteamer keine Chance, meint die Übungsleiterin.

0-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Die Helpteamer müssen natürlich auch mit verschiedenen Zielgruppen zurecht kommen. Ein Reisegast ist in einer Krisensituation vielleicht traumatisiert und sehr ruhig. Ein anderer Reisegast ist wiederum sehr lautstark und wütend, und ein anderer Gast ist hysterisch und bekommt Panik und hat Angst. Die Helpteamer haben natürlich auch sehr komplexe Krisenlagen unten vor Ort. Das bedeutet gerade nach einem Hurrikan oder nach einer Großevakuierung eines Hotels sind dort ja nicht nur 50 Gäste, sondern zum Teil 250 Gäste bis 500 Gäste, und die Helpteamer müssen da Durchsetzungsstärke zeigen und natürlich ein klares Vorgehen haben. Das ist das Wichtige für die Krisenhelfer.

ATMO / 0-TON

TOURISTIN:

Ich fliege nicht Economy. Okay? Ich werde nicht einsteigen, wenn ich Economy fliege.

TOURISTIKERIN:

So. Sie bleiben ruhig ja.

TEXT:

Frau Emig schüttelt den Kopf.

ATMO / 0-TON

TOURISTIN:

Okay. Nicht Economy. Das können Sie vergessen. Ich sitze hier solange, bis ich mindestens Economy Premium kriege.

TOURISTIKERIN:

Bleiben Sie ruhig.

TOURISTIN RUFT:

Nicht Economy! Das richten Sie bitte aus!

TEXT:

Die Helferin bleibt ruhig. Sie macht alles richtig, bestätigt der Kommunikationstrainer.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Wenn du dich jetzt anstecken lässt von den Betroffenen, dann bist du kein Hilfsteam mehr, dann bist du genau das Gegenteil von dem, was wir haben wollen.

So. Dann, was wir nicht tun, das sind solche Floskeln wie ‚das wird schon wieder‘. Halb so schlimm! Das bringt überhaupt nichts. Oder Vorwürfe machen. Das ist alles nicht die Aufgabe eines Helfers. Oder furchterregende Diagnosen. Also Sie sehen ja wirklich jämmerlich aus. Was auch nicht hilft, was haben Sie Glück, den anderen geht es noch viel schlechter. Oder Befehle, ist auch ganz schlimm, Sie müssen, oder, Sie müssen jetzt sofort. Der macht das dann nicht. Und mach‘ auf keinen Fall falschen Versprechungen! Damit kannst du richtig großen Schaden anrichten. Vor allem, wenn das andere Gäste auch noch gehört haben, dann hast du es sehr sehr schwer!

TEXT:

Der Kommunikationstrainer weiß, worauf es wirklich ankommt in kritischen Situationen.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Zum Beispiel, angenommen, ein Hotel ist unbewohnbar, die müssen sofort in den Bus steigen, weil sonst noch schlimmere Sachen passieren, und die sagen, das sehen wir gar nicht ein, wir wollen erst unsere Koffer haben. Und ich geh‘ hier nicht ohne meinen Ehemann weg.

Und da ist es wichtig, dass Sie sagen, ich kann Sie gut verstehen, und dennoch bitte ich Sie, in den Bus einzusteigen, wir werden ihren Koffer nachliefern, der kommt in einer halben Stunde. Bitte steigen Sie jetzt ein.

TEXT:

Frau Emig besteht auf ihren Forderungen.

ATMO / O-TON

TOURISTIN:

Keiner kann von mir verlangen jetzt in so'ne Economy einzusteigen.

TOURISTIKERIN 2:

Ja, das kann ich gut verstehen. Das würde ich auch nicht wollen.

TOURISTIN:

Und wie sie das machen, das ist mir egal.

TOURISTIKERIN 2:

Da finden wir auf jeden Fall eine Lösung.

TEXT:

Die Touristiker, die nicht an der Übung beteiligt sind, stehen links und rechts am Rand

und machen sich Notizen. Ein Teilnehmer, der normalerweise in seinem Büro die gesamten Flüge seines Reiseunternehmens organisiert, hat eine große schwarze Mappe dabei. Logistische Aufgaben beherrscht er.

0-TON TOURISTIKER:

Ich war noch in keinem Katastropheneinsatz. Bis jetzt noch nicht. Und am Ende des Seminars wird die Frage gestellt, ob man das machen möchte oder nicht. Also das Seminar ist noch nicht zuende, und solange besteht natürlich auch die Möglichkeit, zu sagen, das ist nichts für mich, oder das ist was für mich. Im Moment sieht es so aus, dass ich sagen würde, ja, ich fahr' mal in ein Einsatzland.

Man kann helfen, aber eine hundertprozentige Sicherheit gibt es sowieso nicht.

ATMO HOTEL FOYER / GERUFE DURCHEINANDER

0-TON CHRISTOPHER DAASE:

Es gibt ganz verrückte Effekte.

Bei Terroranschlägen ist das glaube ich ganz gut beschreibbar. Das Risiko, hier wirklich zu Schaden zu kommen, ist sehr gering, aber die Angst davor ist besonders hoch. Und das hängt mit bestimmten psychologischen Effekten zusammen, die wir auch ganz gut erforscht haben. Also wenn uns etwas als besonders schrecklich vorkommt, dann ist die Neigung besonders groß, ein Risiko hoch einzuschätzen.

Es gibt ja diese Unterscheidung zwischen subjektiver und objektiver Sicherheit. Subjektive Sicherheit ist die Sicherheit, die die Menschen fühlen, das

Sicherheitsgefühl, das sie haben. Die objektive Sicherheit ist das, was die

Wissenschaft an Gefährdung messen können. Und Terroranschläge sind besonders seltene Phänomene sind, aber die Angst vor Terroranschlägen ist besonders hoch, weil man sie als besonders schrecklich empfindet. Und deswegen ist hier das subjektive Sicherheitsgefühl so gering. Aber darüber hinaus ist es ausgesprochen schwierig, festlegen zu wollen, dass ein bestimmtes Risiko existiert, von einem Terroranschlag getroffen zu werden. In Bali oder in sonstwo. Und man hat auch keinen Anspruch auf eine bestimmte Art von Sicherheit.

Dass Krisen ihre eigene Dynamik haben und neue Verhaltensweisen von den Menschen erfordern, das sehen wir ja an der Corona-Krise. Dass solche Krisen tatsächlich ganz andere Erwartungshorizonte erfordern. Dass auf einmal Ansprüche, die man hat, nicht mehr befriedigt werden können. Dass man sich anders verhalten muss. Weil es die Situation, die Katastrophe, erfordert. Dass es Grenzen gibt. Grenzen der Freiheit, Grenzen des Wachstums, Grenzen der Bewältigungsmöglichkeiten von Katastrophen und Grenzen der Sicherheit. Da gibt es keine Gewissheit.

Aber die Menschen fühlen sich immer dann sicherer, wenn sie die

Sicherheitsmaßnahmen sehen. Wenn mehr Polizei auf den Straßen ist. Dadurch fühlen

sich Menschen sicherer.

TEXT:

2015 fand am Badestrand von Port El Kantaoui in Tunesien ein Anschlag statt, bei dem 37 Touristen getötet wurden. Nach dem Attentat ließ die Regierung Sicherheitskräfte an den Stränden aufstellen.

ATMO ‚AUFFANGLAGER‘ / O-TON

KIND:

Ich hab‘ Durst.

TOURISTIKERIN:

So. Was brauchen Sie jetzt als erstes??

KIND:

Cola!

TEXT:

Die Touristen sind alle im Auffanglager angekommen, Männer, Frauen, Kinder.

Eine Räumlichkeit des Hotels wird in dem Übungs-Szenario als Auffanglager für die evakuierten Touristen genutzt. Der Helicopterplatz befindet sich ebenfalls hier.

ATMO / O-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Hier müssen jetzt alle rein.

TEXT:

Die Katastrophenbeauftragte der Reisebranche beobachtet, wie die Helfer im Training

sich verhalten, was sie richtig, was sie falsch machen. Zum Beispiel, ob sie im Hubschrauber einen Mops mitfliegen lassen dürfen.

ATMO / O-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Jetzt habt ihr hier eine Frau mit Hund mitgenommen. Hund evakuieren, Helicopter und

so, geht nicht. Deswegen ist da jetzt eine Sperre. Sie darf mit dem Hund gar nicht hier rein. Das heißt, ihr macht das genau richtig, er bleibt jetzt dort. Bis du das geklärt hast, ob die Frau ohne Hund mitfliegen kann.

O-TON**TOURISTIN:**

Ja es ist ein Alptraum.

KIND:

Möpschen!

O-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Also diejenigen, die sich als Krisenhelfer ausbilden lassen, sind natürlich auch für große Aktionen, für Rückholaktionen zuständig. Und gerade heute am Tag der Echtübung lernen sie das auch live. Wenn was passiert, damit man die Reisegäste nach Hause bekommt.

TEXT:

Rückführungen von Urlaubern sollen geübt werden. Erfahrung ist in der Touristik vorhanden. Beim Vulkanausbruch in Island 2010 führte die aufsteigende Aschewolke dazu, dass in großen Teilen Europas der Flugverkehr für mehrere Tage eingestellt wurde. Im Rückblick schreiben Zeitungen, das sei bis zur Corona-Krise das größte Reisechaos der jüngeren Geschichte gewesen.

O-TON SICHERHEITSBEAUFTRAGTE:

Natürlich war meine größte logistische Herausforderung die Vulkanasche, die aufgrund des Vulkans auf Island war. Als wir dort 2010 erfahren haben, dass erst in Nordeuropa der Luftraum gesperrt ist und dass die Aschewolke sich dann doch auch Richtung Westen bewegt, war für uns relativ schnell klar, dass wir hier sehr viele betroffene Gäste haben, die aus Spanien, aus Portugal nicht nach Deutschland zurücktransportiert werden können. Und man A nicht wusste, wann können wieder Flugzeuge starten, und B sind die Flugzeuge, die gestartet sind, natürlich an anderen Flughäfen gelandet. Wir haben Reisegäste von der Fernstrecke gehabt, die in Istanbul gelandet sind, die in Rom gelandet sind. Aber keiner hätte an den Vulkanausbruch auf Island gedacht. Und was ist dann passiert, der gesamte Luftraum über Europa ist zusammengebrochen.

ATMO ‚AUFFANGLAGER‘ / GERUFE DURCHEINANDER**TEXT:**

Die Hotelgäste möchten im Auffanglager nicht warten. Frau Emig wippt auf den Zehenspitzen.

ATMO / O-TON**TOURISTIN:**

Super Urlaub! Ich werd' meinen Anwalt anrufen. Ob man da noch was machen kann.

TOURISTIKER:

Wir gucken, dass wir jetzt das weitere in die Wege leiten.

TOURISTIN:

Ich kann Ihnen so viel sagen, es wird ein Nachspiel haben.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Wer ist hier der Wortführer? Wer spielt sich auf? Da ist das Beste, den zu isolieren

und vielleicht in den Nachbarraum bringen. Sie können nicht mit hundert Leuten gleichzeitig reden, das geht nicht. Also da ist erstmal wichtig, die Meinungsführer zu isolieren.

TEXT:

Querulanten müssen von der Gruppe entfernt werden, mahnt der Kommunikationstrainer.

O-TON KOMMUNIKATIONSTRAINER:

Was wir auf keinen Fall wollen ist eine Diskussion, was die Gäste wollen.

ATMO / O-TON

TOURISTIKER:

Es ist jetzt gleich vorgesehen, dass wir hier mit dem Hubschrauber evakuiert werden.

Und deshalb müssen wir hier jetzt zusammenbleiben. Vielen Dank.

TOURIST:

Aber es darf nicht zu lange dauern!

TEXT:

Der Mann im Hawaiihemd hat auch keine Geduld mehr. Er will fernsehen. Eine Katastrophenhelferin reicht ihm ein Getränk.

ATMO / O-TON TOURIST:

Nein! Ich will das Eishockeyspiel sehen! Bitte einen Fahrer! Ich kann mich auch gerne hier selber ausfliegen lassen, und ich verklage Sie, dass Sie das gerne dann bezahlen. Also kümmern Sie sich, dass jetzt ein Chauffeur kommt oder was.

ATMO

O-TON HARTMUT ROSA / SOZIOLOGE:

Ganz plötzlich kriecht da ein Monster durch meine Welt- und Alltagserfahrung.

Also ein Monster ist etwas, das tendenziell hinter jeder Straßenecke lauern kann. Das Monströse daran ist, es kann heute Nacht passieren.

TEXT:

Hartmut Rosa, Soziologe.

0-TON HARTMUT ROSA / SOZIOLOGE:

Das kann man sehr gut am Schicksal der Kreuzfahrt-Industrie deutlich machen. Da sind Leute plötzlich auf einem Kreuzfahrtschiff plötzlich festgesessen. Und sie wussten nicht, wie lange es geht, und sie wussten nicht, ob sie wieder raus konnten.

Dann kann ich gar nichts mehr machen. Das untergräbt unsere eigene

Selbstwirksamkeitserfahrung. Das Vertrauen in uns selber. Da sieht man, wie in Windeseile aus sicherer Verfügung und Verfügbarkeit plötzlich monströse Unverfügbarkeit wird. Die Rückkehr der Unverfügbarkeit als Monster.

Auf so einem Schiff, das ist ja gerade deshalb ein Schiff, damit man sich nicht den Viren woanders aussetzt oder den Terroristen, von denen man annimmt, dass sie da seien, oder den wilden Tieren. Diese Kreuzfahrtschiffe sind eigentlich Inseln der Sicherheit oder der Verfügbarkeit. So sind die konzipiert worden. Also eigentlich sind das Inseln der Verfügbarkeit. Und die sind im Zuge der Ausbreitung des Corona-Virus genau zum Gegenteil geworden. Das sind geradezu höllische Gefährte des Gefangenseins geworden. Weil sich das Virus, das nicht verfügbare, das nicht kontrollierbare, nicht beherrschbare Virus auf dem Schiff rasend schnell verbreitet hat. Die Gefahr kam von innen, und außen wollte sie niemand mehr haben. Die Leute sind ja überall abgewiesen worden. Die sind zu Aussätzigen geworden. Die waren ja teilweise sogar auf ihre Kabinen beschränkt, vielleicht sogar fensterlose Kabinen, wie wir sie davor allenfalls im Gefängnis noch erlebt hatten. Und sie hatten nur das Gefühl, dass sich da eine rasende, eine tödliche Gefahr sich ausbreitet auf dem Schiff.

Man wollte komplette Verfügbarkeit herstellen und hat monströse Unverfügbarkeit geerntet. Das ist die Erfahrung monströser, radikaler Unverfügbarkeit, wie man sie sich härter kaum hätte vorstellen können.

Ich glaube, dass das eigentlich so was wie ein Sinnbild ist für die Krise der

gegenwärtigen Gesellschaft ist. Dass wir nämlich die Unverfügbarkeit der Welt gerade massiv erfahren. Vielleicht erleben wir im Moment so eine Art massiver kollektiver

Selbstwirksamkeitskrise.

Und dann verwandeln wir uns. Wir bleiben dann nicht dieselben.

Das deutsche Wort ‚Aufhören‘ ist dafür wunderschön. Das macht man sich eigentlich gar nicht klar. Das heißt ja, ich höre auf. Auf etwas anderes. Ich nehme mich und die Welt auf eine neue Weise wahr.

TEXT:

Die Touristiker schwitzen. Die Touristen rennen hin und her.

ATMO / O-TON TOURIST:

Ich will das Eishockeyspiel sehen jetze!

O-TON TOURISTIKER 1:

Es hat auch etwas Positives.

TEXT:

Der Katastrophenhelfer, der schon in mehreren großen Einsätzen war, will seine Erfahrung nicht missen.

O-TON TOURISTIKER 1:

Das ist nicht einfach zu erklären. In erster Linie und wenn es vielleicht auch befremdlich wirkt, ist es ein sehr befriedigendes Gefühl. Also das Gefühl ist tatsächlich überwiegend ein befriedigendes, wenn man in diesen Krisengebieten ist. Man hat das Gefühl, dass man etwas wichtiges tut, etwas Relevantes. Da sind betroffene Menschen, die verstorben sind, die Angehörige verloren haben, da sind Menschen, die schwer verletzt sind, und da gerät eigentlich das ganze Berufsleben so ein bisschen in den Hintergrund. Dieses am Arbeitsplatz sitzen, wo es heutzutage auch nur noch um Zahlen geht, wo es darum geht, das nächste Quartal besser abzuschließen als das letzte Jahr, wo auch ein unglaublicher Druck ausgeübt wird. Weil natürlich auch die Branche unter Zugzwang steht.

ATMO TOURISTEN UND TOURISTIKER

TEXT:

Krisentrainings werden, so vermutet man in der Reisebranche, in Zukunft wohl

zwingend notwendiger - für die Touristiker und auch für die Touristen. Einen Tag nach Ende der Katastrophen-Übung wird in Deutschland der erste COVID-19-Fall bestätigt. Kurze Zeit später informiert das Auswärtigen Amt die Öffentlichkeit über die größte Rückholaktion von Urlaubern, die es je gegeben hat seit Bestehen der Bundesrepublik. 240.000 Menschen werden evakuiert - aus allen Urlaubsländern der Welt. Nicht von der Tourismus-Industrie, sondern von der Regierung. Eine Maßnahme staatlicher Fürsorge, die nicht wiederholt werden wird.

ATMO / GERUFE DURCHEINANDER

Wie konnte das passieren!

Es wird alles gut, wir müssen nur zusammenbleiben!

Wir bringen Sie jetzt in Sicherheit!

ABSAGE:

Nie wieder Sonnenstrand. Wie die Reisebranche Touristen beschützen will.

Ein Feature von Anja Kempe

ABSAGE WEITER