



Nachhaltigkeitsbericht

2023



*Die Welt mit jeder Reise
einen Schritt besser machen.*

www.hauser-exkursionen.de

Impressum

Standortname: Hauser Exkursionen International GmbH

Straße: Spiegelstr. 9

PLZ, Ort: 81241 München

Tel.: +49 89 235006-0

Fax: +49 89 235006-99

E-Mail: info@hauser-exkursionen.de

Website: www.hauser-exkursionen.de

CSR-Beauftragte: Kim Ascher

Tel.: +49 89 235006-45

E-Mail: k-ascher@hauser-exkursionen.de

Jahr der Datenerfassung ist 2022.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
Vorwort.....	6
Allgemeine Informationen.....	7
Kernindikatoren im Vergleich 2019/2022.....	7
Unternehmensportrait.....	7
Umfang der Datenerhebung.....	9
1. Management (Stand Dezember 2023).....	9
1.1 Leitbild.....	9
1.2 Verantwortung der Leitung - Nachhaltigkeitsmanagerin.....	12
1.3 Legal Compliance.....	12
1.4 Menschenrechte und Kinderschutz.....	13
1.5 Risikomanagement.....	15
1.6 Stakeholderanalyse.....	16
1.7 Stakeholderdialog.....	17
1.8 Handlungsfelder, Verbesserungsprogramm und Monitoring.....	17
1.9 Nachhaltige Tourismusplanung vor Ort.....	17
2. Wirtschaftsdaten.....	18
2.1 Umsatz.....	18
2.2 Ausgaben.....	18
3. Reiseangebote.....	19
3.1 Angebotsentwicklung.....	19
3.2 Produktgestaltung.....	20
3.3 Barrierefreiheit.....	21
4. Kunden.....	22
4.1 Information und Kommunikation.....	22
4.2 Kundenzufriedenheit.....	23

4.3	Kundeninformation	24
5.	Mitarbeitende.....	26
5.1	Beschäftigtenstruktur.....	26
5.2	Arbeitsbedingungen	27
5.3	Schulung zur Nachhaltigkeit	28
5.4	Mitarbeitendenzufriedenheit	28
6.	Leistungsträger in der Dienstleistungskette	31
6.1	Vertragswesen / Supplier Code of Conduct	31
6.2	Partneragenturen	31
6.3	Unterkünfte	33
6.4	ReiseleiterInnen	34
7.	Lokale Gemeinschaften.....	35
7.1	Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten.....	35
7.2	Sicherung grundlegender Gemeinschaftsgüter und Lebensgrundlagen.....	37
7.3	Recht lokaler Gemeinden	38
7.4	Schutz und Erhalt von Kulturgütern	38
7.5	Regionaltypisches Landschafts- und Ortsbild	38
7.6	Schutz von vulnerablen Gruppen	38
8.	Klimaschutz.....	39
8.1	CO ₂ - Emissionen der Reisen.....	39
8.2	Ökostrom	40
8.3	CO ₂ -Emissionen	40
8.4	Mobilität (Flüge und weitere)	40
8.5	Kompensation Flugdienstreisen	41
9.	Ressourcenmanagement.....	42
9.1	Energie.....	42
9.2	Papier.....	42
9.3	Entsorgung (Abfall).....	43
9.4	Wasser.....	43

9.5	Umweltbegehung	44
9.6	Umweltverschmutzung	44
9.7	Beschaffung	45
9.8	Nachhaltige Lebensmittel	45
10.	Schutz und Erhalt der Umwelt	46
10.1	Schutz der Biodiversität	46
10.2	Invasive Arten	46
10.3	Interaktionen mit der Tier- und Pflanzenwelt	46
10.4	Tierschutz	47
11.	Unternehmenseigene Gebäude und Infrastruktur	47
11.1	Flächenverbrauch	47
11.2	Flächennutzung	47
11.3	Lokal nachhaltige Bauweisen und Materialien	47
Anhang	47

Vorwort

Seit unserer ersten Zertifizierung 2012 setzen wir unseren Weg der nachhaltigen Transformation von Hauser Exkursionen konsequent fort. Als einer der ersten Reiseveranstalter in Deutschland haben wir 2023 die 100-prozentige-Kompensation aller Flugstrecken über die atmosfair gGmbH eingeführt und damit auch für uns ein wichtiges Signal zum 50-jährigen Bestehen des Unternehmens gesetzt. Mit der mittlerweile vierten Rezertifizierung verlagert sich unser Fokus zunehmend auf die kontinuierliche Verbesserung bereits begonnener Maßnahmen. Zusätzlich setzen wir uns aber auch neue Ziele und halten diese in unserem Verbesserungsprogramm für 2026 fest. Neben unseren Grundsäulen Nachhaltigkeit und Trekking wird unser Handeln vor allem von den Grundwerten Glaubwürdigkeit und Transparenz geleitet. Es ist uns ein Anliegen unseren Partnern und unseren Reisegästen offen zu legen, wie wir handeln und wie unsere Gelder eingesetzt werden.

Mit der Übernahme der Firma Hauser Exkursionen durch Studiosus Reisen sind wir sicher, dass auch unter dem Dach des neuen Eigentümers, die Werte und die Vision unseres Unternehmens nachhaltig fortgesetzt werden können. Studiosus war uns mit seinem nachhaltigen Engagement seit Jahrzehnten ein Vorbild und wir versprechen uns weitere Schritte für einen nachhaltigen Tourismus durch das Bündeln unserer Kräfte.

Mit herzlichen Grüßen



Manfred Häupl
Geschäftsführer



Kim Ascher
CSR-Beauftragte

München, April 2024

Allgemeine Informationen

	Einheit	2019	2022
Gesamtumsatz	€	18.965.000	14.244.226
Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente)	Anz	29,75	29,5
Gesamtübernachtungen	Anz	84.937,7	57.486,2
Gesamtpaxe (Reisende)	Anz	6.260	4.358

Kernindikatoren im Vergleich 2019/2022

	Einheit	2019	2022
Umsatzrendite	%	0,47	2,64
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	%	57,89	56,12
CO2-Emissionen pro Fluggast/Tag (ohne Kompensation)	kg	209,46	179,75
CO2-Emissionen pro Fluggast/Tag (abzgl. Kompensation)	kg	184,64	129
Zufriedenheits-Index Geschäftspartner*innen	%	77	-
CSR-Index Kund*innen-Information	%	88	90
Zufriedenheits-Index Mitarbeitende	%	75,7	74
CO2 pro Mitarbeitenden (ohne Kompensation)	t	2,47	0,92
CSR-Index Produktgestaltung	%	63	67
CSR-Index Partneragenturen	%	81	92
CSR-Index Unterkünfte	%	97	-
CSR-Index Reiseleiter*innen	%	55	84

Unternehmensportrait

Der Firmensitz von Hauser Exkursionen befindet sich in München. Manfred Häupl leitet das Unternehmen als Geschäftsführer und ist zugleich alleiniger Inhaber. Neben dem Firmensitz in München ist die Firma an weiteren Unternehmen prozentual beteiligt: Nepal Reisen GmbH, Hauser Exkursionen GmbH Wien und Die BERG-SPECHTE Outdoor-Reisen und Alpenschule Edi Koblmüller GmbH. Die Repräsentanzen sind durch eine enge Zusammenarbeit in den Bereichen Vertrieb und Marketing und erhöhte Provisionsabkommen für getätigte Reisebuchungen mit dem Unternehmen verbunden, rechtlich jedoch unabhängig. Die Firma wird voraussichtlich zum 30. Juni 2024 von der Firma Studiosus Reisen in München übernommen werden. Studiosus ist der europäische Marktführer im Bereich der Studienreisen mit einem ausgezeichneten Nachhaltigkeitsansatz. Hauser wird das Markenprofil von Studiosus ideal ergänzen und wird seinen Weg der nachhaltigen Transformation des Reisens weiter fortsetzen können

Hauser Gruppe Stand Dezember 2023:



Geschichte

1973 verwirklichte Günter Hauser seine Vision, die Schönheit der Berge der Welt auch Nichtbergsteigern zugänglich zu machen und gründete hierfür die Firma Hauser Exkursionen. 8 Jahre später, im Jahr 1981 verunglückte er tödlich bei einer Expedition am chilenischen Vulkan Osorno. Seine Frau Christel Hauser übernahm daraufhin mit Manfred Häupl die Firmenführung. Weitere 10 Jahre später, im Jahr 1991, zieht Christel Hauser sich zurück und verkauft das gesamte Unternehmen an Manfred Häupl, der von nun an als alleiniger Inhaber und Geschäftsführer fungiert. Unter dem Motto „Die Welt und sich selbst erleben“ steigt Hauser Exkursionen zum führenden Veranstalter weltweiter Trekkingreisen auf. Hauser Exkursionen weitet sein Portfolio auf immer mehr Destinationen weltweit aus und bleibt dabei der ursprünglichen und nachhaltigen Philosophie treu. Im Jahr 2012 tritt das Unternehmen dem forum anders reisen bei und unterzeichnet den "Kinderschutzkodex gegen sexuelle Ausbeutung und ausbeuterische Kinderarbeit im Tourismus". 2013 wird der erste Supplier Code of Conduct und die Porter Policy zum Schutz eingesetzter Träger verabschiedet und fester Vertragsbestandteil für alle Agenturen. Zudem tritt Hauser Exkursionen dem Roundtable für Menschenrechte als aktives Mitglied bei. Während der Pandemie (2020) entsteht die neue Vision: „Die Welt mit jeder Reise einen Schritt besser machen.“ Hauser wagt den Neuanfang und setzt dabei voll auf Nachhaltigkeit für die Zukunft. Das Hauser Manifest untermauert die Vision. Es beinhaltet fünf Grundsätze, die die Grundlage des unternehmerischen Handelns bilden. Im Bereich Nachhaltigkeit setzt Hauser Exkursionen zudem weitere Maßstäbe: Die Katalogproduktion wird verschlankt, die wissenschaftliche CO2-Kompensation wird Teil jeder Reise und die Leitlinien des Manifests werden in allen Arbeitsbereichen verankert.

Umfang der Datenerhebung

Der Bericht bezieht sich auf alle Geschäftstätigkeiten und Beziehungen der Hauser Exkursionen Int. GmbH. Bei der Erstzertifizierung im Jahr 2012 umfasste die Bestandsaufnahme ca. 80% der Reisegäste. Da für eine Rezertifizierung jeweils Schwerpunkte analysiert werden, wurden die in Bezug auf Angebotsgestaltung und Leistungsträger untersuchten Destinationen in Absprache mit TourCert ausgewählt. Die Destinationen bilden einen möglichst großen prozentualen Anteil der jeweiligen Region ab. Außerdem wurde auf eine faire Verteilung im Team geachtet. Der Produktcheck wurde für die Destination Portugal, Marokko, Namibia, Nepal, Vietnam und Costa Rica durchgeführt. Eine Befragung der Partneragenturen fand in den Destinationen Portugal, Marokko, Nepal, Vietnam und Costa Rica statt. Die Reiseleiterbefragung in den Destinationen Portugal, Marokko und Costa Rica. Der Kundeninformations-Check wurde an alle Mitarbeitenden des Kundenservice-Teams gesendet, da in diesem eine Beratung für alle Zielgebiete stattfindet. Außerdem wurde eine Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Des Weiteren wurde ein Nachhaltigkeitsbarometer erstellt, eine Stakeholder-Matrix erarbeitet und eine Umweltbegehung im gesamten Büro durchgeführt.

1. Management (Stand Dezember 2023)

1.1 Leitbild

Reise weniger, dafür aber richtig! Bereits seit der Gründung 1973 ist die Umwelt- und Sozialverträglichkeit bei Hauser Exkursionen fest im Unternehmensleitbild verankert. 1989 wird das erste Leitbild entwickelt, welches Fairness, Qualität und die ökologische Verantwortung entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette in den Mittelpunkt des Handelns stellt. Im Jahr 2020 findet eine Rückbesinnung auf diese Wurzeln statt. „Die Welt mit jeder Reise einen Schritt besser machen.“ ist unsere Vision. Um die nachhaltige Ausrichtung noch deutlicher in den Vordergrund zu rücken, wird das Hauser Leitbild von 1989 um das Hauser Manifest erweitert. Dieses bietet eine klare Orientierung für unser gesamtes unternehmerisches Handeln.

Im Folgenden steht die auf unserer Website veröffentlichte aktuelle Fassung.

Unsere Vision (Stand: Januar 2024)

„Die Welt mit jeder Reise einen Schritt besser machen.“

Manifest

Im Einklang mit der Natur und den Menschen im Gastland. Ein tiefgründiges Reiseerlebnis bei dem die Zeit zum wertvollsten Gut wird. Untermauert wird unsere Vision durch das Hauser Manifest. Fünf Thesen für einen kompromisslosen Anspruch an unser Handeln als Reiseveranstalter:

Unser Manifest



Abbildung 1: Hauser Manifest

Unternehmensleitbild

Wir sehen uns als ein Mitglied der Weltgemeinschaft

Wir sind ein mittelständisches Unternehmen, das innovativ, lebendig und modern ist. Das heißt für uns als Reiseveranstalter, sowohl qualitativ hochwertige Reisen anzubieten als auch unseren Kunden und Geschäftspartnern auf Augenhöhe zu begegnen und ein fair handelndes Gegenüber zu sein. Als nachhaltig agierendes Unternehmen sind wir verpflichtet, wirtschaftliche Ziele zu erreichen, wir verankern jedoch die Unternehmensverantwortung (CSR) als gleichberechtigtes Unternehmensziel im Kerngeschäft.

Daraus resultiert, dass unsere gelebten Werte und unser Handeln nicht nur in unserem Unternehmen, sondern auch in den von uns bereisten Ländern größtmögliche Wirkung zeigen. Ein positives Menschenbild prägt unsere zwischenmenschlichen Begegnungen.

Wir gehen Verpflichtungen ein

Im Rahmen unserer Tätigkeit und entlang unserer Wertschöpfungskette fühlen wir uns besonders der Wahrung von Menschenrechten verpflichtet. Wir setzen uns mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln dafür ein, dass die UN-Menschenrechtskonvention eingehalten wird, Ursachen von Missachtung aufgezeigt und Verstöße geahndet werden. Ebenso leitet uns der Grundsatz, dass jedes Kind Anspruch auf umfassenden Schutz vor allen Formen der kommerziellen Ausbeutung und des sexuellen Missbrauchs hat.

Wir blicken über den Tellerrand

Wir streben ein nachhaltiges Wachstum an, das die Existenz des Unternehmens dauerhaft sichert. In der Verantwortung für Mensch, Tier und Umwelt beschreiten wir Wege, die zukunftsfähig sind. Mit unseren Reisen setzen wir uns für Formen des Tourismus ein, die gleichermaßen sozial verantwortlich, umweltverträglich und wirtschaftlich sind. Dazu sind wir bereit, auf nicht kostendeckende Reiseangebote zu verzichten. Wir streben ein Produktportfolio an, in welchem die CO₂-Emissionen, die durch unsere Reisen entstehen, in einem ausgewogenen Verhältnis zur Reisedauer stehen.

Zufriedene Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns

Bei der Organisation unserer Reisen sind uns Zuverlässigkeit, Engagement, fachliche Kompetenz und kompetente Beratung besonders wichtig. Unsere Kunden dürfen die bestmögliche Gegenleistung für den bezahlten Reisepreis erwarten. Reklamationen und konstruktive Kritik nehmen wir ernst und nutzen sie zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Produkts und zur Verbesserung unserer Abläufe.

Weltweit wandern, trekken, bergsteigen

Wir sehen uns als Anbieter einer breiten Produktpalette für eine aktive, natur- und kulturinteressierte Zielgruppe. Unsere Reisen sind sorgfältig erkundet und geplant. Hohe Qualitätsstandards zu setzen, ist uns ein Anliegen. Es ist uns wichtig, unseren Kunden auf Touren von unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad die Möglichkeit authentischer Reiseerfahrung zu bieten. Wir positionieren uns durch eine ehrliche, transparente Ausschreibung und überzeugen durch das Produkt.

Fordern und Fördern

Als Team legen wir Wert auf eine offene und ehrliche Kommunikation. Wir begegnen einander mit Respekt, geben konstruktives Feedback, arbeiten aktiv an unseren Schwächen, fördern Stärken, akzeptieren unterschiedliche Meinungen und gehen Konflikte lösungsorientiert an. Jedes Teammitglied trägt getroffene Entscheidungen mit und bringt Engagement und Leistungsbereitschaft ein. Vertrauen, Verantwortungsübernahme und Ergebnisorientierung prägen unser tägliches Handeln. Unser Ziel ist es, eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich der Mensch entfalten kann und in der die Kultur der Wertschätzung gelebt wird.

1.2 Verantwortung der Leitung - Nachhaltigkeitsmanagerin

Die Verantwortung für die das CSR-Management liegt in den Händen der CSR-Beauftragten. Die CSR-Beauftragte hat sich anhand der von TourCert bereitgestellten Webinaren und Informationen eingearbeitet und wurde von den vorher Verantwortlichen und dem Geschäftsführer eingelernt.

Im Aufgabenbereich der CSR-Beauftragten liegt die

- Leitung der Rezertifizierung von TourCert (Management und Berichterstellung)
- Umsetzung des Verbesserungsprogramms aus der CSR Rezertifizierung
- Berichterstattung an die Geschäftsleitung

Die CSR-Beauftragte nimmt an sämtlichen Produktteammeetings teil, bei denen laufend CSR Aktivitäten besprochen und an die zuständigen Personen übertragen werden. Gleichzeitig besteht ein ständiger Austausch der CSR-Beauftragten mit den Bereichsleitern der verschiedenen Abteilungen sowie mit dem Geschäftsführer, womit die Umsetzung der Maßnahmen sichergestellt wird.

1.3 Legal Compliance

Kenntnis und Erfüllung aller relevanten Gesetze wird in den Bereichen Arbeitssicherheit, Datenschutz, Gesundheitsschutz und Anti-Korruption wie folgt sichergestellt:

Arbeitssicherheit

- 2011 wurde ein Sicherheitsbeauftragter berufen und während eines VBG-Lehrgangs geschult.
- Der Sicherheitsbeauftragte geht „mit offenen Augen durch das Büro...“ und stellt dabei die grundlegende Arbeitsplatzsicherheit und Arbeitsplatzgesundheit sicher.
- Der Sicherheitsbeauftragte gibt den Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen eine Schulung sowie kontinuierlich Updates über sicherheitsrelevante Themen
- Aktuelle Standards werden stets überprüft und verbessert.

Datenschutz

- 2018 wurde ein externer Datenschutzbeauftragter berufen, der in engem Kontakt mit unserer internen Datenschutzbeauftragten steht.
- Es existiert eine TOM (Technisch organisatorische Maßnahmen) -Strategie, die Aspekte der Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle sowie Zugriffskontrolle beinhaltet.
- Die internen Datenschutzrichtlinien wurden aktualisiert und durch jeden Mitarbeiter auch schriftlich zur Kenntnis genommen.
- Die interne Datenschutzbeauftragte gibt regelmäßige Updates zu Datenschutzthemen.

Gesundheitsschutz

- Vier Erste-Hilfe-Beauftragte wurden berufen.
- Die Berufsgenossenschaft kontrolliert durch externe Begehungen, Beratung zum gesunden Arbeitsplatz, Einhaltung von Hygienestandards.
- Krankschreiberegulung: Das Ärztliche Attest ist erst ab dem dritten Tag vorzuweisen, d.h. bei leichtem Unwohlsein kann ein Mitarbeitender auch zuhause bleiben.
- Während der Corona-Pandemie wurde ein Hygienekonzept erstellt, vorgestellt und von jedem Mitarbeitenden zur Kenntnis genommen.

Anti-Korruption

- Im internen Tagesgeschäft ist die Anti-Korruption durch unseren Steuerberater und Wirtschaftsprüfer gesichert, der uns auf mögliche (auch unabsichtliche) Verstöße hinweist.
- Im Supplier Code of Conduct (SCoC), den alle unsere Leistungsträger erhalten haben, steht der Passus: „Die Vereinbarungs-Partner kennen und erfüllen alle für sie relevanten internationalen und nationalen Gesetze und Verordnungen in Bezug auf Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekte sowie Anti-Korruption.“
- Unsere veröffentlichten Werte und Leitlinien machen uns auch gegenüber Kunden und Partnern transparent.

1.4 Menschenrechte und Kinderschutz

Kinderschutz

Im März 2013 unterzeichnete Hauser den Kodex für den Schutz von Kindern gegen sexuelle Ausbeutung und Kinderarbeit im Tourismus. Einmal jährlich findet eine Berichterstattung über das Mitgliederportal von „The Code“ (Dachorganisation) statt.

In unserem Leitbild wird die Wichtigkeit des Kinderschutzes unter Punkt 2 (Wir gehen Verpflichtungen ein) hervorgehoben: „Im Rahmen unserer Tätigkeit und entlang unserer Wertschöpfungskette fühlen wir uns besonders der Wahrung von Menschenrechten verpflichtet. Wir setzen uns mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln dafür ein, dass die UN-Menschenrechtskonvention eingehalten wird, Ursachen von Missachtung aufgezeigt und Verstöße geahndet werden. Ebenso leitet uns der Grundsatz, dass jedes Kind Anspruch auf umfassenden Schutz vor allen Formen der kommerziellen Ausbeutung und des sexuellen Missbrauchs hat.“

Die Ablehnung von kommerzieller Ausbeutung von Kindern ist Bestandteil unseres Supplier Code of Conduct (siehe 1.4.) und damit Teil der geschäftlichen Vereinbarungen zwischen Hauser Exkursionen und allen Partnern. Der Abschnitt 1. Menschenrechte inkludiert das Bekenntnis zum „Schutz von jedem Menschen, besonders von Kindern vor sexueller Ausbeutung, Kinderprostitution sowie auffälliges Verhalten von Gästen, Angestellten, Lieferanten oder anderen Personen im eigenen Wirkungskreis wird nicht geduldet und zur Anzeige gebracht.“ Außerdem verpflichten sich die Partner „alle Formen von Zwangsarbeit und ausbeuterischer Kinderarbeit“ zu unterbinden.

Kundinnen und Kunden von Hauser Exkursionen erhalten sowohl über die Webseite als auch mit ihren Reiseunterlagen Informationen über den Kinderschutz während einer Reise. Auf der Webseite befindet sich ein Kurzvideo, welches allgemeine Informationen zum Kinderschutz in touristischen Destinationen enthält. Zusätzlich befinden sich dort Informationen über den Kinderschutzkodex und die damit verbundenen Kriterien zum Kinderschutz, denen wir uns verpflichten. In den Reiseunterlagen unter dem Aspekten 6 (meine nachhaltige Reise) enthält der Unterpunkt „Soziale und kulturelle Nachhaltigkeit“ Informationen über unsere Zusammenarbeit mit ECPAT und die Bitte um Meldung von wahrgenommenen Kinderschutzverletzungen auf der Plattform „Nicht Wegsehen“. (Weitere Informationen unter 4.2 Kundeninformation). Um eine Meldung einfacher zu machen wurde zudem der direkte Link zur Plattform ergänzt. In den kommenden Jahren möchten wir den Kinderschutz bei der Produktentwicklung und -durchführung sowie in der Zusammenarbeit mit unseren Partnern sowie für unsere Kunden präsenanter machen. Aus diesem Grund sollen Mitarbeitende stärker sensibilisiert und weitere Maßnahmen für einen erhöhten Kinderschutz erarbeitet werden.

Roundtable for Human Rights

Bereits im Oktober 2013 hat Hauser Exkursionen das „Commitment zu Menschenrechten im Tourismus“ unterzeichnet und sich damit zur Wahrnehmung der menschenrechtlichen Verantwortung und Sorgfalt verpflichtet. Seitdem sind wir als aktives Mitglied beim Roundtable for Human Rights vertreten. Einmal pro Jahr wird in diesem Rahmen ein Tätigkeitsbericht eingereicht, der über Aktivitäten des Unternehmens in Bezug auf Menschenrechte im Tourismus berichtet. Im Jahr 2022 beteiligten wir an der Erarbeitung des inzwischen veröffentlichten Leitfadens „Responsible Tourism in Oppressive Regimes – A Guide for Tour Operator to Put People First“ (<https://www.humanrights-in-tourism.net/responsible-tourism-oppressive-regimes>). Derzeit wirken wir zudem aktiv in der Brancheninitiative menschenrechtliche Sorgfaltspflicht und unterstützen die Erarbeitung von Online-Trainings um die Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfalt entlang der touristischen Wertschöpfungskette im Selbststudium zu fördern.

Porter Policy

Nach Verabschiedung unserer Porter Policy, verpflichten sich seit 2014 alle Geschäftspartner von Hauser Exkursionen zur Einhaltung dieser. Die Policy wurde zum Schutz der Träger weltweit entwickelt und findet in all unseren Destinationen in Abstimmung mit den örtlichen Vorgaben ihre Anwendung. Die Porter Policy definiert Vorgaben für gute Arbeitsbedingungen, wie beispielsweise angemessene Kleidung und Ausrüstung, Versicherung, Gewichtsbeschränkungen und Unterkunft. Außerdem definiert Sie Anforderungen an Porter wie ein Nachweis über Erfahrung im Höhentrekking und untersagt Kinderarbeit. Die Porter-Policy ist im Anhang (A.1) einsehbar.

1.5 Risikomanagement

Hauser Exkursionen betreibt ein aktives Risikomanagement um Kunden während der Reise zu schützen. Die Durchführung des touristischen Angebots findet selbstverständlich nur statt, wenn seitens des Auswärtigen Amtes keine Reisewarnung besteht. Die angebotenen Produkte werden in regelmäßigen Abständen diesbezüglich überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Vor Ort sind die gewählten Partner (Agenturen und Reiseleiter) in Bezug auf Krisen und Notfälle entsprechend geschult, in den Reiseunterlagen der Reiseleiter befindet sich ein Leitfaden für den Umgang mit Notfällen, Unfällen und Erkrankungen während der Reise. Alle Reiseleiter können auf den Reisen Erste Hilfe leisten. Auf Reisen für die, aufgrund des Geländes oder der Höhe, ein besonderes Risiko besteht, werden geprüfte Bergführer eingesetzt, die umfassendes Wissen über das Verhalten im Gelände in schwierigen Situationen vorweisen können. Alle Reiseleiter tragen während der Reise ein Erste-Hilfe-Set bei sich, weiterhin werden in besonders abgelegenen Gebieten ein Satelliten-Telefon und in großer Höhe ein Certec-Bag (mitnehmbare Kompressionskammer für akute Höhenkrankheit) und / oder Sauerstoffflaschen mitgeführt. Alle unsere Kunden erhalten mit Buchung einen weltweit gültigen Krankenversicherungsschutz, der zusätzlich zu den üblichen Leistungen, Such-, Rettungs- und Bergungskosten bis zu 10.000€ im Falle von Krankheit, Unfallfolge oder Tod enthält. Dies ist besonders für Reisen in abgelegene (Berg-)Regionen wichtig.

Hauser Exkursionen stellt den Kunden mit den Unterlagen eine sog. Notfallnummer zur Verfügung, die 24/7 erreichbar ist und unter der sich Kunden ab Anreise bei Problemen jeglicher Art melden können. Es handelt sich hierbei um ein Telefon, welches wochenweise von Mitarbeitenden betreut wird. In jedem Jahr findet eine Notfallschulung statt, in der die Mitarbeitenden über den Umgang mit eventuell auftretenden Problemen am Telefon geschult werden. Mitglieder der Geschäftsführung sind für eventuelle Rückfragen während der Betreuung erreichbar. Weitere wichtige Notfallnummern sind auf der internen Informationsplattform für alle einfach zugänglich. Hauser Exkursionen ist über das forum anders reisen mit dem TAS.krisenschutz versichert, welcher im Fall von Großereignissen umfassende Leistungen und Ressourcen bietet (u.a. Krisenstab, Telefonservice, Informationsmanagement, Rückholung, Folgekosten etc.). Für größere Krisen existiert hausintern zusätzlich ein sog. „Notfall-Fahrplan“, der in Kraft tritt, wenn ein zu einem Notfall mit Todesopfern oder mehreren Verletzten kommt. Dieser beinhaltet 8 Schritte: 1. Einberufung eines Krisenteams (bestehend aus Geschäftsleitung, Bereichsleitungen Produkt, Kundenservice und Marketing, sowie dem Ansprechpartner der Versicherung); 2. Regelung dringender Aufgaben nach Bereichen, ggf. Einschaltung des TAS Krisenschutzes und Auswärtigen Amtes; 3. Betreuung der Angehörigen, Partner & Medien; 4. Ggf. Einberufung Pressekonferenz; 5. Ggf. Regelmäßige Pressemitteilungen; 6. Psychologische Betreuung der Angehörigen, wenn Bedarf; 7. Ggf. Reise zum Unglücksort; 8. Organisation der Folgetage (Betreuung Angehörige, Medienarbeit). Zusätzlich existieren Leitlinien zur Priorität im Alltagsgeschäft, dem persönlichen Umgang mit schlimmen Ereignissen und der Art der Kommunikation z.B. mit Angehörigen.

1.7 Stakeholderdialog

Ein interner sowie externer Dialog mit den relevanten Stakeholdern über das CSR-Management findet in regelmäßigen Abständen statt. Interne Stakeholder (Mitarbeitende, Repräsentanzen) werden beispielsweise in Meetings oder mithilfe von Mails über aktuelle Themen informiert. Die CSR-Kommunikation mit externen Stakeholdern zieht sich durch die gesamte Leistungskette. Die entsprechenden Informationen zu konkreten Maßnahmen mit den verschiedenen Zielgruppen befinden sich in Abschnitten 4.2 Kunden – Information und Kommunikation, 6.2 Partneragenturen, 6.3 Unterkünfte und 6.4 ReiseleiterInnen. Im gesamten Stakeholderdialog wird darauf geachtet, dass der Dialog auf Augenhöhe stattfindet. Grundlage der Kommunikation ist die Eröffnung der Chancen durch eine nachhaltige Tourismusentwicklung (positive Kommunikation) um eine intrinsische Motivation der Stakeholder zu erreichen. Für die kommenden Jahre ist die tiefere Verankerung des Stakeholderdialogs in Bezug auf Nachhaltigkeitsthemen geplant.

1.8 Handlungsfelder, Verbesserungsprogramm und Monitoring

Alle durchgeführten Befragungen (Angebot-Check, Partnerbefragung, Reiseleiterbefragung, Kundeninformations-Check, Mitarbeitenden Befragung) und weitere Erhebungen (Nachhaltigkeitsbarometer, Umweltbegehung) wurden ausgewertet und aus den Ergebnissen Handlungsempfehlungen für die nächsten drei Jahre abgeleitet. Diese wurden zusätzlich gemeinsam mit den jeweils betroffenen Teams und Ansprechpersonen in konkrete Ziele, Maßnahmen und Zeitrahmen umgewandelt und in einem detaillierten Verbesserungsprogramm zusammengefasst. Eine elementare Erkenntnis aus den Daten (Kundenzufriedenheit) war, dass die Wahrnehmung von Hauser Exkursionen in Bezug auf Nachhaltigkeit auf Seiten unserer Kunden deutlich schlechter ausfällt, als sie dies in unseren Augen sollte. Viele der gesetzten Unterziele der verschiedenen Bereiche beziehen sich auf das übergeordnete Ziel den NPS Wert der Wahrnehmung der Nachhaltigkeitsbemühungen der Kunden um 10 Punkte auf insgesamt 37 Punkte zu erhöhen (NPS Methode siehe Abschnitt 4.2).

1.9 Nachhaltige Tourismusplanung vor Ort

Aufgrund der Tätigkeit als Reiseveranstalter hat Hauser Exkursionen keine Destinationshoheit und hat nur indirekten Einfluss auf Tourismusentwicklung vor Ort. Im Rahmen der Möglichkeiten wird natürlich versucht einen Beitrag zu einer nachhaltigen Tourismusentwicklung vor Ort zu leisten. Dies bezieht sich beispielsweise auf die Produktentwicklung und -planung (siehe Abschnitt 3.1) und das Community Involvement (siehe Abschnitt 7).

2. Wirtschaftsdaten

2.1 Umsatz

	Einheit	2019	2020	2021	2022
Gesamtumsatz	€	18.965.000,00	3.084.229,00	4.161.464,00	14.244.226,00
Umsatz pro Mitarbeiter in Vollzeit	€	558.615,61	103.671,56	166.458,56	482.855,12

Aufgrund der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Lock-Downs ist der Umsatz in den Jahren 2020 und 2021 stark eingebrochen. Im Jahr 2022 begann die Erholungsphase der Tourismusbranche, was sich auch in den Umsatzzahlen deutlich abbildet. Dies zeigt sich ebenso in der Betrachtung des Umsatzes pro Mitarbeitenden in Vollzeit.

2.2 Ausgaben

	Einheit	2019	2020	2021	2022
Internationale Kosten	€	3.878.000	153.516	749.408	2.921.213
Geschäftsstelle	€	3.327.000	2.334.452	2.358.481	2.696.410
Ausgaben im Reiseland	€	10.978.000	2.426.128	2.616.292	7.994.217
Sonstige Ausgaben	€	641.000	45.153	146.215	274.799
Gesamtausgaben	€	18.824.000	4.959.249	5.870.396	13.886.639
Lokale Wertschöpfung	%	57,89	78,66	62,87	56,12

Die Ausgabenstelle der internationalen Kosten bezieht ausschließlich auf die internationalen Flugkosten. Die Kosten der Geschäftsstelle setzen sich aus den unmittelbar durch den Geschäftsbetrieb in München entstehenden Kosten zusammen (z.B. Gehälter, Mieten, Versicherungen, Instandhaltung, Reinigung, Marketing). Unter Ausgaben im Reiseland wurden alle Kosten zusammengefasst, die direkten Reisekosten darstellen (Agenturen, Hotels, Transportunternehmen, Inlandsfluggesellschaften, Reiseleiter). Die sonstigen Ausgaben beinhalten beispielsweise Ausgaben für die Deutsche Bahn (R&F), Reiseversicherungen, Kosten für Anschaffung, Wartung und Vervollständigung der hausereigenen Ausrüstung (Satellitentelefone, Apotheken, Höhendrucksäcke).

Es zeichnet sich auch in der Ausgabenstruktur eine starke Verschiebung in den Jahren 2020 und 2021 ab, die durch die Corona-Pandemie verursacht wurde. Der Anteil der Ausgaben, die ins jeweilige Reiseland flossen (lokale Wertschöpfung) erhöhte sich in den Jahren 2020 und 2021 signifikant. Diese temporäre Erhöhung ist auf die geringe Anzahl an Fernreisen (im Vergleich zu 2019 und 2022) sowie die gesunkenen Ausgaben der Geschäftsstelle (durch Kurzarbeit der Mitarbeitenden) zurückzuführen. Im Erhebungsjahr 2022 pendelt sich die Wertschöpfung auf einem ähnlichen Niveau wie zur vorpandemischen Zeit ein. Die lokale Wertschöpfung wird durch die Zusammenarbeit mit lokalen Partneragenturen, dem Fokus auf die Gruppenleitung durch lokale Guides und die Betreuung durch lokale Begleitmannschaften, die Bevorzugung kleiner, familiengeführter Unterkünfte (siehe Unterkunftsrichtlinie) und lokaler Restaurants/Verpflegung sowie die Nutzung von lokalen Transportunternehmen bestmöglich gefördert.

3. Reiseangebote

3.1 Angebotsentwicklung

Hauser Exkursionen ist ein weltweit agierender Veranstalter für Trekking- Wander- und Radreisen in verschiedenen Schwierigkeitsgraden. Das Portfolio besteht hauptsächlich aus klassischen Gruppenreisen. Zusätzlich wird es durch Selfguided-Angebote erweitert, welche aufgrund der Produkteigenschaften (geschlossene Gruppe, festes Reiseprogramm) ebenfalls zu den Gruppenreisen gezählt werden.

	Einheit	2022
Gesamtübernachtungen	Anz	57486,2
Reiseangebote gesamt	Anz	346
Anteil angenommener Angebote	%	72,54
Reisende gesamt	Anz	4.358
Ø Reisedauer Gruppenreisende	Tage	12,96

Die Produktentwicklung findet unter Beachtung des Kriterienkatalogs des forum anders reisen statt, welcher Richtlinien zur Mobilität (An- und Abreise, Transport vor Ort), Destination (Umweltschutz, Lokale Bevölkerung), Partner im Zielgebiet (Unterkünfte, Reiseleitung, Agenturen) enthält, zu denen sich Hauser Exkursionen verpflichtet.

Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses wurden verschiedene Umfragen zur Analyse des Produkts durchgeführt. Die ausgewählten Destinationen bilden einen möglichst großen prozentualen Anteil der jeweiligen Region ab. Außerdem wurde auf eine faire Verteilung im Team geachtet. Jeder Produktmanager hat eine ihrer Destinationen analysiert. Folgende Länder wurden bewertet: Portugal, Marokko, Namibia, Nepal, Vietnam und Costa Rica. Damit wurde 27,88 % des gesamten Produktvolumens mittels verschiedener Analysemethoden betrachtet.

Destination	Produkt-Check	Kund*innen-Infor- mations-Check	Partneragentur Selfcheck	Reiseleiter*innen- Befragung
Portugal	X	X	X	X
Marokko	X	X	X	X
Namibia	X	X		
Nepal		X	X	
Vietnam	X	X	X	
Costa Rica	X	X	X	X

3.2 Produktgestaltung

Die 5 ausgewählten Produktmanager haben an dem Produkt-Selfcheck zu ihren jeweiligen Destinationen teilgenommen. Die Umfrage gliedert sich in 6 Aspekte: Allgemeines zum Programm und zur Produktentwicklung, Transport und Mobilität, Leistungsträger und Partner, Aktivitäten im Zielgebiet, CSR-Herausforderungen in den Destinationen und Förderung von Nachhaltigkeitsprojekten.

Der Index Produkt-Check ist der Durchschnittswert, der im unteren Diagramm abgebildeten Teilindices der genannten Aspekte. Die Teilindizes geben eine Übersicht über die durchschnittliche Einschätzung der Produktmanager zu den jeweiligen Aspekten in den ausgewählten Destinationen.

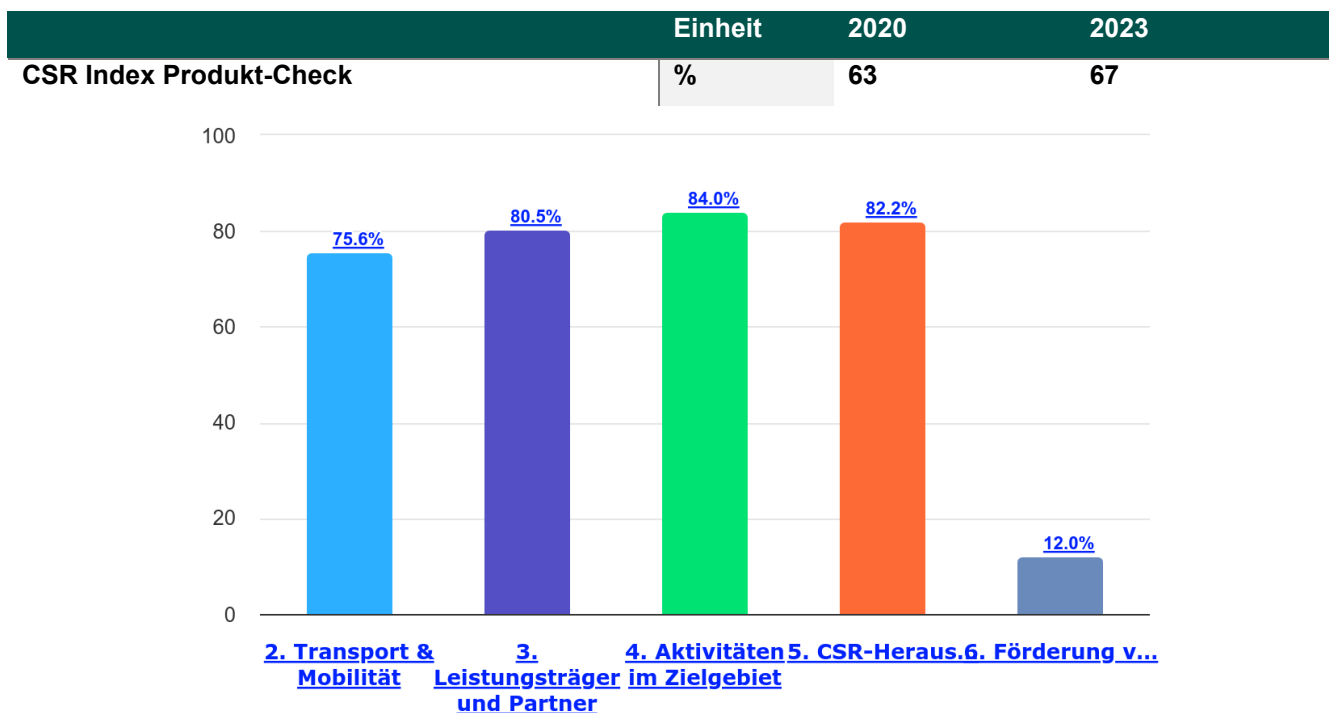


Abbildung 4: Ergebnisse Produkt-Check

Die drei Aspekte Leistungsträger und Partner (85,5%). Aktivitäten im Zielgebiet (84,0%) und CSR-Herausforderungen (82,2%) weisen mit einem Wert über 80 Prozent die höchsten Indizes auf. Viele Partnerschaften in den Destinationen existieren bereits seit vielen Jahren bzw. Jahrzehnten und ist von einem fairen und vertrauensvollen Umgang geprägt. Die Partner werden individuell und im Einklang mit den Werten von Hauser Exkursionen ausgewählt und aus diesem Grund ist die Zusammenarbeit von gemeinsamen hohen Standards in den Bereichen des Klimaschutzes, der Qualität des Angebots, dem Umgang mit natürlichen Ressourcen, dem Artenschutz, dem Schutz von Kindern, dem Arbeitsschutz sowie einem möglichst hohen Beitrag zur lokalen Wertschöpfung geprägt. Der Index des Aspekts Transport & Mobilität konnte im Vergleich zum Jahr 2020 um über 15% gesteigert werden. Dies ist auf die Änderungen im Umgang mit CO2-Emissionen der Flüge zurück zu führen. Es werden aktiv keine Zubringerflüge innerhalb Deutschlands mehr angeboten, alle Kunden erhalten mit Buchung automatisch ein Rail&Fly Gutschein der deutschen Bahn um zum entsprechenden Startflughafen zu gelangen. Außerdem ist der vollständige Kompensationsbeitrag der Flüge bereits im Reisepreis inkludiert (Kompensation von 100%) (weitere

Informationen siehe nachfolgender Abschnitt 3.3). Den niedrigsten Wert erhält der Aspekt der Förderung von Nachhaltigkeitsprojekten. Von den fünf ausgewählten Destinationen wird in einer durch die entsprechenden Reisen ein Projekt konkret finanziell unterstützt. In den weiteren Destinationen sind soziale oder ökologische Projekte oder Initiativen kein Teil des Reiseprogramms. Bei der Auswertung der Ergebnisse zeichnet sich bei der Beantwortung der Fragen zu den Ansatzpunkten zur Produktoptimierung (1.3) ein Unterschied je nach Anstellungszeit zwischen den Mitarbeitenden ab. Während Mitarbeitende, die bereits seit längerer Zeit im Unternehmen arbeiten, die Fragen nach den internen Schulungen der Mitarbeitenden bejahen verneinten die in den letzten zwei Jahren eingestellten Produktmanagerinnen diese Frage. Dies lässt darauf schließen, dass die Schulungsintensität mit und nach der Coronakrise nachgelassen hat und in den kommenden Jahren wieder vermehrt aufgegriffen werden sollte.

3.3 Barrierefreiheit

Der Zugang zum Bürogebäude in Pasing ist durch den Haupteingang barrierefrei möglich. Die Webseite von dem IT-Dienstleister anhand der Web Content Accessibility Guideline 2.1 (WCAG) überarbeitet, um den Zugang zu den Inhalten der Webseite möglichst barrierefrei zu gestalten. Dabei wurden unter Berücksichtigung der Prinzipien „Perceivable“, „Operatable“, „Understandable“ und „Robust“ (POUR) Maßnahmen erarbeitet. Folgende konkrete Maßnahmen wurden unter anderem bereits umgesetzt:

Perceivable (Wahrnehmbarkeit)

- Bereitstellung von Textalternativen für Nicht-Text-Inhalte.
- Bereitstellung von Untertiteln und/oder Transkripten für Multimedia.
- Sicherstellen, dass Inhalte auf verschiedene Arten dargestellt werden können ohne an Bedeutung zu verlieren.
- Erleichterung des Sehens und Hörens von Inhalten für die Benutzer

Operatable (Bedienbarkeit)

- Sicherstellung, dass alle erforderlichen Funktionen über eine Tastatur verfügbar sind.
- Sicherstellen, dass Benutzer genügend Zeit haben, um die Inhalte verstehen zu können.
- Erleichterung der Navigation und des Auffindens von Inhalten für die Benutzer.

Understandable (Verständlichkeit)

- Der Textinhalt ist lesbar und verständlich und erscheint und funktioniert auf vorhersehbare Weise.
- Bereitstellung von klaren und prägnanten Anleitungen

Robust (Robustheit):

- Maximale Kompatibilität mit aktuellen und zukünftigen Benutzerprogrammen
- Verwendung von semantischem HTML, um Struktur und Bedeutung zu vermitteln.
- Sicherstellen, dass die Inhalte auch dann zugänglich sind, wenn sich die Technologien weiterentwickeln (z. B. Verwendung von ARIA-Rollen und -Attributen).

Aufgrund des Reisecharakters (Wandern und Trekking) sind unsere Reise im Allgemeinen für mobilitätseingeschränkte Personen leider nicht geeignet. Interessierte Personen erhalten auf Nachfrage gerne nähere Informationen über eine Eignung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Reisenden.

4. Kunden

4.1 Information und Kommunikation

Die Reisegäste von Hauser Exkursionen werden im jährlich erscheinenden Magalog auf mindestens einer Doppelseite über unsere CSR-Arbeit informiert. Im Magalog ist zusätzlich das Hauser Manifest abgebildet. Zusätzlich erhalten Kundinnen und Kunden weitreichende Informationen über die Nachhaltigkeit bei Hauser auf unserer Website. Unter dem Reiter „Go Green“ sind unsere Nachhaltigkeitsphilosophie sowie ausführliche Informationen zu Klimaschutz, Menschenrechte, Kinderschutz, Tierschutz und Naturschutz zu finden. Außerdem befinden sich unter dem Reiter „Projekte“ eine Übersicht sowie Detailinformationen über alle aktuellen sowie vergangenen Umwelt- und Sozialprojekte, die Hauser Exkursionen unterstützt. Bei Buchung haben die Kunden im Buchungsverlauf die Möglichkeit, die CO2 Emissionen ihrer Reise bei unserem Partner Atmosfair freiwillig und zusätzlich zu der inkludierten 100-prozentigen Kompensation (über-) zu kompensieren. Mit der Buchungsbestätigung und mit den letzten Unterlagen vor Reiseantritt erhalten die Kunden mit dem Meine Reise-Heft detailliertere Informationen zu ihrer Reise. 2023 wurde der allgemeine Absatz zu Nachhaltigkeit hierfür überarbeitet und mithilfe eines eigenen Abschnitts (6. Meine nachhaltige Reise) präsenter gemacht. In diesem Abschnitt befinden sich umfangreiche Informationen über die gelebte Nachhaltigkeit bei Hauser Exkursionen, die ökologische sowie soziale und kulturelle Nachhaltigkeit auf allen unseren Reisen. Außerdem wird unter dem Punkt „Nachhaltige Besonderheiten meiner Reise“ auf reisespezifische Nachhaltigkeitsaspekte hingewiesen.

Über die gezielte und ausführliche Information an die Presse (z.B. Pressemeldungen, Story Angles) wird sichergestellt, dass Aspekte der Nachhaltigkeit in Verbindung mit Hauser Exkursionen in der Öffentlichkeit regelmäßig präsent sind. In 2022 und 2023 hatten 7 von insgesamt 16 Hauser-Pressemeldungen einen sehr konkreten Fokus auf ein Nachhaltigkeitsthema (z.B. Take me home-Beutel, CO2-Kompensation, Greenwashing), zusätzlich beinhalteten alle weiteren Meldungen Querverweise auf Nachhaltigkeit. Digital ist Hauser Exkursionen außerdem über Facebook, Instagram, LinkedIn und über den monatlichen Newsletterversand bei den Kunden präsent. Auf allen Plattformen werden in regelmäßigen Abständen Informationen über verschiedene CSR-Aktivitäten von Hauser Exkursionen kommuniziert.

Zusätzlich präsentiert sich die Firma auf verschiedenen Messen wie beispielsweise der CMT Stuttgart und der FREE München. Am Messestand liegen zusätzlich zu firmeneigenen Informationsmaterialien Flyer und Prospekte von unseren Partnern im Bereich Nachhaltigkeit (z.B. TourCert, ECPAT, Atmosfair) aus.

4.2 Kundenzufriedenheit

	Einheit	2022
Index Kundenzufriedenheit	NPS	63
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	44,82%

Nach jeder abgeschlossenen Reise wird ein Fragebogen an alle Kunden gesendet, welcher insgesamt 19 Fragen beinhaltet, die auf einer Skala von 0-10 bewertet werden können. Außerdem steht pro Frage ein Textfeld für Anmerkungen zur Verfügung. Verantwortlich für die Prüfung der Fragebögen ist der entsprechende Produktmanager für seine jeweiligen Zielgebiete und Reisen. Beschwerden, die über die Fragebögen übermittelt werden, werden an die Verantwortliche des Beschwerdemanagements weitergeleitet. Die zuständigen Abteilungen prüfen den Sachverhalt und stellen der Verantwortlichen detaillierte Informationen über Hintergründe der Umstände zur Verfügung. Diese übernimmt die anschließende Kommunikation mit den jeweiligen Kunden.

Die NPS-Methode

Die Antworten der ausgefüllten Fragebögen werden mithilfe der Net Promoter Score-Methode (NPS) ausgewertet um die Kundenzufriedenheit zu ermitteln. In der NPS-Methode wird zwischen drei Arten von Kunden unterschieden. Die sogenannten Promoter vergeben die Werte 9-10 und erweisen sich als wahre Verkäufer (Mundpropaganda). Sie haben eine hohe Bindung an das Unternehmen, sind nicht stark preissensitiv und warten mit hohen Folgekaufraten (ca. 80%) auf. Passive Zufriedene (Werte 7-8) werden in Bezug auf die Folgekaufkraft und Weiterempfehlung bei ca. 50% eingeordnet. Die Kritiker vergeben die Werte 1-6 und sind für bis zu 80% der negativen Mundpropaganda verantwortlich. Sie schrecken neue Kunden eher ab und verschlechtern dessen Image. Für die Berechnung des NPS wird die Differenz der Promoter (Wert 9 - 10) und Kritiker (Wert 1 - 6) berechnet. Antworten, die die Werte 7 - 8 beinhalten, werden als passiv Zufriedene bezeichnet und nicht in die Berechnung einbezogen.

Die folgende Tabelle zeigt die Net Promoter Score Werte von 2022 im Vergleich zu 2019:

	2019	2022
Beratung	43	55
Erreichbarkeit	62	71
Reiseunterlagen	34	48
Airline	27	37
Reiseroute	69	73
Reiseablauf	69	71
Schwierigkeitsbewertung	62	68
Hotels	35	45
Lodges/Hütten	38	47
Zelte	30	47
Fahrzeuge	63	67
Begleitmannschaft	82	83
Verpflegung	55	59

Hauser RL	71	72
lokaler Guide	64	72
Nachhaltigkeit wichtig?	32	34
Empfehlungsquote	54	63
Reise insgesamt	63	68
Wahrnehmung	18	26

Die Rücklaufquote konnte im Vergleich zu 2019 von 37,8% auf 44,8% gesteigert werden. Auffallend ist, dass die Bewertungen aller Kategorien im Jahr 2022 höher ausfallen als im Jahr 2019. Dies bedeutet eine deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit insgesamt. In vier Kategorien konnte die Wertmarke 70 überschritten werden (Erreichbarkeit (77), Zufriedenheit mit der Reiseroute (73), Ablauf vor Ort (72), Qualität der lokalen Reiseleiter (72)). In zwei weiteren Kategorien konnten die Werte im Bereich über 70 gehalten werden (Hauser Reiseleiter, Begleitmannschaft). Die Empfehlungsquote konnte von 54 auf 63 gesteigert werden. Die Kategorien mit den niedrigsten Werten sind die Wichtigkeit von Nachhaltigkeit für die Kunden, die Wahrnehmung von Hauser in Bezug auf Nachhaltigkeit, die Zufriedenheit mit den Airlines. Im oberen Mittelfeld (kurz unterhalb der 50 Punkte) befinden sich die Unterkünfte (Hotels, Lodges, Hütten und Zelte) sowie die Qualität der Reiseunterlagen. Um die Wahrnehmung von Hauser Exkursionen in Bezug auf Nachhaltigkeit weiter zu verbessern wurden im Verbesserungsprogramm entsprechend umfassende Maßnahmen definiert, mit dem Ziel die Nachhaltigkeitsbestrebungen von Hauser auf der Webseite allgemein, in den Reiseausschreibungen, auf b2c-Medienkanälen, im Buchungsprozess und vor Ort für Kunden besser sichtbar zu machen.

4.3 Kundeninformation

Der Kundeninformations-Check wurde von 14 der 16 Mitarbeitenden des Kundenservice-Teams ausgefüllt. Das Kundenservice-Team besteht aus zwei Abteilungen. Das Service-Team ist der Erstkontakt an der Hotline, Buchungsschnittstelle und bei Anfragen via Webseite oder Mail. Hier findet ein Großteil der Beratungen statt und die Mitarbeitenden beraten zum gesamten Portfolio. Im Operations-Team findet ebenfalls eine zielgebietspezifische Kundenberatung statt. Je nach Spezialisierung konzentrierten sich die Mitarbeitenden dementsprechend auf verschiedene Zielgebietsportfolios.

Die Indices der Befragung spiegeln die Selbsteinschätzung der Befragten wider. Unter dem Punkt Grundlagen (2), werden die Beratungskompetenzen der Kundenbetreuenden im Zuge von vorhandenen Kenntnissen, vorgegebenen Standards, Prozessen und Schulungen erfasst. Der Aspekt Qualität und Nachhaltigkeitsbezug (3) beinhaltet spezifische Beratungsaspekte beispielsweise zu An- und Abreise, CO2-Kompensation, Kinderschutz, Menschenrechte, Artenschutz, kulturelles Erbe, Verhalten im Gastland und Sicherheit.

	Einheit	2022
Index Qualität Kundeninformation	%	90 %

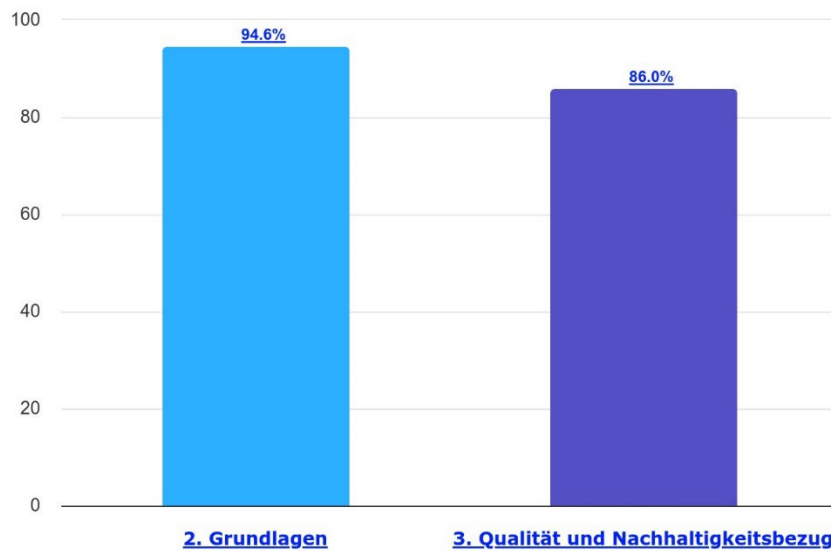


Abbildung 5: Ergebnisse Kundeninformationscheck

Beide Werte sprechen für eine sehr hohe Beratungskompetenz im gesamten Kundenservice-Team. Der Gesamt-Indexwert ist um 2 % von 88% (2019) auf 90% (2022) gestiegen. Die höchsten Indexwerte wurden in den Bereichen angebotene Schulungen (100%), Beratungsstandards (100%), Gruppengröße (100%), Information zur umweltfreundlichen An- und Abreise (100%), Beratung zum angemessenen Verhalten vor Ort (100%) und Sicherheitsvorkehrungen im Gastland (100%) ermittelt. Auffallend sind die geringeren Indizes in den Bereichen der qualifizierten Empfehlung von Literatur (14%), Informationen über biologische Artenvielfalt (36%), Kommunikation zum Kinderschutz in den Destinationen (57%). Literaturempfehlungen sind nicht Teil der aktuellen Reiseaus-schreibung oder Länderinformation und Informationen zur biologischen Artenvielfalt in den Regionen werden den Kunden vor Ort durch die Reiseleitung vermittelt. Natürlich haben Mitarbeitenden des Kundenservice-Teams je nach Beratungsschwerpunkt und Destination hier unterschiedliche Informationsstände. In der Auswertung wird außerdem sichtbar, dass das Wissen darüber über welche Kommunikationskanäle Informationen zu verschiedenen Aspekten der Nachhaltigkeit bereitgestellt werden teilweise sehr unterschiedlich ausgeprägt ist. Die Erhöhung des Wissens über Kinderschutz ist Grundlage zur Kommunikation zum Kinderschutz in den Destinationen. Aus diesem Grund wurden im Verbesserungsprogramm Maßnahmen zur Erhöhung des Wissens inkludiert. Außerdem wird dem Wunsch des Kundenservice-Teams nach einer Erhöhung der Beratungskompetenz in Bezug auf Nachhaltigkeits-themen nachgekommen, vermehrt über nachhaltigkeitsrelevante Themen informiert und Nachhaltigkeit als expliziter Punkt im Prozess des Onboardings inkludiert.

5. Mitarbeitende

5.1 Beschäftigtenstruktur

Stand: Dezember 2022

Hauser Exkursionen ist flachhierarchisch aufgebaut. Der Geschäftsführer ist Manfred Häupl. Die zweite Führungsebene setzt sich zusammen aus den Bereichsleitern (Marketing & Vertrieb, Kundenservice, Produkt, Mensch & Prozesse und Finanzen). Die Bereichsleitung der Abteilung Finanzen übernimmt die Geschäftsführung. Aufgrund der Corona-Krise hat der Geschäftsführer interimsmäßig zusätzlich die Bereichsleitungen Produkt und Kundenservice übernommen. Zur Unterstützung gibt es vier organisatorischen Leitungen (Produkt, Flug, Operations und Serviceteam). Diese organisatorischen Teamleitungen Produkt und Flug berichten an den Bereichsleitung des Produkts, die organisatorischen Teamleitungen im Operations und Serviceteam and die Bereichsleitung des Kundenservice.

	Einheit	2020	2022
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	37	36
Festangestellte Gesamt im Hauptsitz in Vollzeitäquivalent	Anz	29,75	29,5
Anzahl Vollzeitstellen	Anz	21	20
Anzahl Teilzeitstellen	Anz	16	16
Führungspositionen Frauen	Anz	4	3
Führungspositionen Männer	Anz	2	2



Der Geschäftsführer sowie die Bereichsleiter bilden zusammen das Führungsteam, das sich wöchentlich über aktuelle Anliegen bespricht. Themen sind aktuelle Zahlen, die Gesamtentwicklung des Unternehmens und Anliegen aus den verschiedenen Abteilungen, aber auch die Stimmung in den Teams. Im Jahr 2023 wurde das Organigramm von Hauser Exkursionen überarbeitet. Die Bereiche CSR/Nachhaltigkeit und SIO/IT sind nun als eigenständige Bereiche aufgeführt und keiner anderen Abteilung mehr zugeordnet.

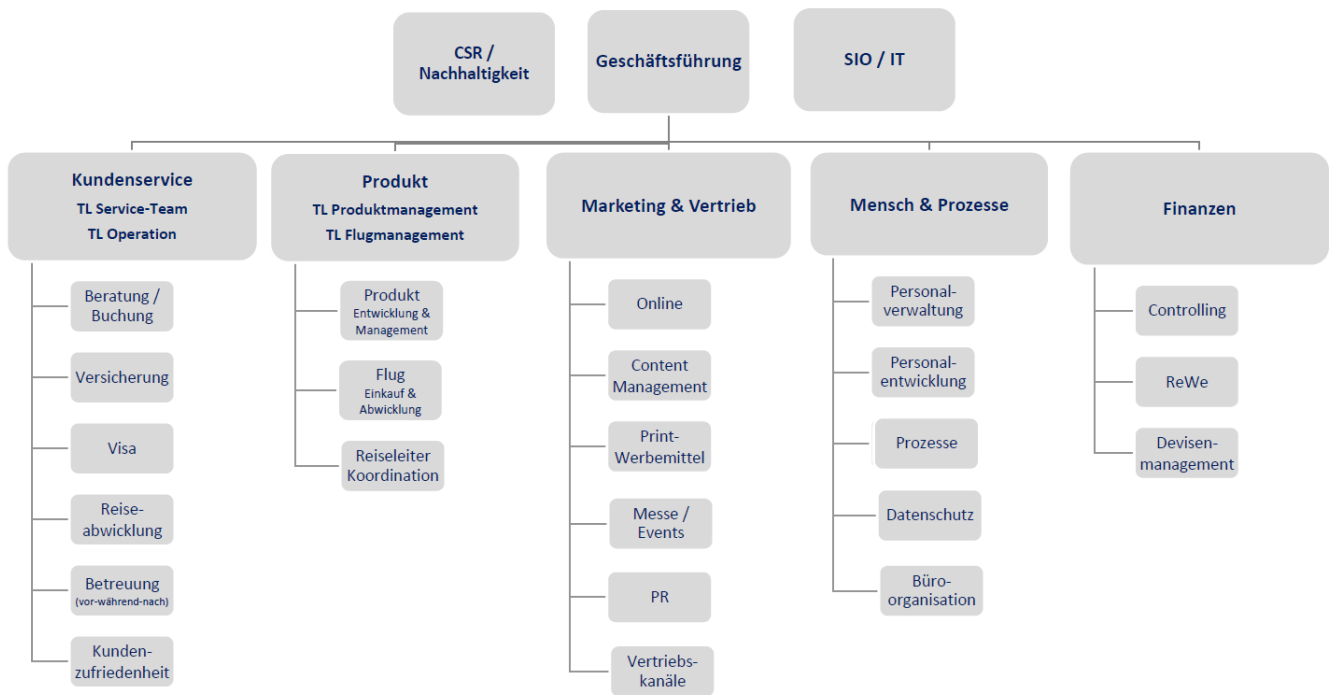


Abbildung 6: Organigramm Hauser Exkursionen Int. GmbH

5.2 Arbeitsbedingungen

Eine Arbeitskraft in Vollzeit hat eine vertraglich festgelegte 40 Stunden Woche und damit Anspruch auf 28 Tage Urlaub. Zusätzlich stehen 5 sog. „Info-Tage“ zur Verfügung, die zu persönlichen Fortbildungen genutzt werden dürfen. Dazu gehören auch die Teilnahme an Inforeisen oder an einer Hauser Reise sowie private Reisen in ein zugeteiltes Zielgebiet zum Erwerb von Zielgebietskenntnissen. Es gibt Kernarbeitszeiten (Mo-Fr 9:00 – 17:00 Uhr) in denen jedes Team erreichbar und die persönliche Erreichbarkeit gewährleistet sein muss, ansonsten besteht für alle Mitarbeitenden Gleitzeit. Überstunden werden erfasst und können durch Freizeitausgleich abgebaut werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit der Teilzeitarbeit in Abstimmung mit den betrieblichen Bedürfnissen. Die Arbeitsplätze im Büro sind ergonomisch gestaltet, und verfügen über zwei strahlungsarme Bildschirme. Der größere Teil der Arbeitszeit muss im Büro geleistet werden. Jeder Vollzeit-Mitarbeitende (5 Tage Arbeitszeit) hat (nach der Probezeit) die Möglichkeit bis zu 2 Tage pro Woche mobil zu arbeiten. Teilzeit-Mitarbeitende (3 oder 4 Tage Arbeit) 1 Tag pro Woche, das bedeutet Vollzeit-Mitarbeitende sind mindestens 3 Tage pro Woche im Büro anwesend. Die Tage werden mit dem Bereichsleiter / Teamleiter abgestimmt, es sei denn im Arbeitsvertrag sind andere Regeln festgeschrieben. Jedem Mitarbeitenden steht weiterhin im Büro ein Arbeitsplatz zur Verfügung. Wer möchte darf die Möglichkeit zum mobilen Arbeiten nutzen, kein Mitarbeitender ist dazu verpflichtet. Hauser Exkursionen stellt allen Mitarbeitenden die entsprechende technische Ausrüstung zur Verfügung, um mobil arbeiten zu können. Dazu gehören Laptops oder ein mobiler PC, Bildschirm, Maus, Headset und Kamera). Seit 2023 bietet Hauser Exkursionen zusätzlich die Möglichkeit einmal pro Jahr eine Workation (2-4 Wochen) im EU- und Schengen-Raum zu planen. Dabei geht es um mobile Arbeit von einem Arbeitsplatz im Ausland. Eine Kombination von Urlaub und Workation ist in der Regel möglich. Hauser Exkursionen unterstützt das Bedürfnis der Mitar-

beitenden Auszeiten bzw. Sabbaticals einzulegen. Der Nutzen liegt auf beiden Seiten, wenn die Auszeit gut geplant und mit dem jeweiligen Team in Einklang zu bringen ist. Daher ergibt sich nicht grundsätzlich für jeden die Möglichkeit, wobei jede Anfrage individuell zu betrachten und mit der Personalabteilung abzuklären ist (Rahmenbedingungen: mind. 3 Jahre Betriebszugehörigkeit, Dauer max. 4 Monate). Hauser Exkursionen übernimmt die Kosten für die Anreise in das Büro mit öffentlichen Verkehrsmitteln (z.B. 49-Euro Ticket, Monats- oder Jahresabonnements des MVV). Über das forum anders reisen gibt es zudem die Möglichkeit Flex-Tarife in der 1. und 2. Klasse mit 30% Ermäßigung zu kaufen. Weitere Zusatzleistungen sind kostenloser biologische Lebensmittel wie Kaffee, Tee, (Hafer-) Milch, Zucker, Essig und Öl, Gewürz, ein Soda-Stream im Büro sowie Säfte und Snacks zu den Besprechungen.

Grundsätzlich findet ein Betriebsausflug pro Jahr und ein gemeinsames Sommer- und Weihnachtsfest statt. Für jeden Mitarbeitenden besteht alle zwei Jahre die Möglichkeit, auf eine geförderte Teilnahme an einer der Hauser-Gruppenreisen. Alle Mitarbeitenden können zusätzlich jederzeit zum entsprechenden Netto-Preis an einer Hauser Reise teilnehmen. Partner, Familie und Freunde sowie Reiseleiter oder ehemalige Mitarbeitende erhalten zudem eine Vergünstigung bei Buchung einer Hauser Reise.

5.3 Schulung zur Nachhaltigkeit

Es existiert ein jährlicher Schulungsplan und es werden regelmäßige Schulungen für alle Mitarbeitenden in den Bereichen Produkt (Destinationsschulungen, Neutouren), Prozesse, Wissen sowie Sicherheit durchgeführt. Seit Beginn der Corona-Pandemie wurden die Schulungen aus finanziellen Gründen auf interne Schulungen begrenzt. Pro Jahr fand in den Jahren 2020 bis 2023 mindestens eine Schulung zur Nachhaltigkeit bei Hauser Exkursionen statt, die von der Geschäftsführung selbst durchgeführt wurde. Um das Wissen der Mitarbeitenden zur Nachhaltigkeit weiter auszubauen wurde die Organisation regelmäßiger Nachhaltigkeitsschulungen in verschiedenen Bereichen in das Verbesserungsprogramm aufgenommen. Außerdem soll ein Budget für externe Fortbildungen wieder für alle Mitarbeitenden freigeschaltet werden, welches die internen Schulungen ergänzt.

5.4 Mitarbeitendenzufriedenheit

Die Mitarbeitenden-Befragung wurde im Zeitraum vom 18. August bis 14. September 2023 durchgeführt. Alle Mitarbeitenden haben einen Link mit einem einmaligen Zugang zu der Befragung bekommen. Insgesamt wurden 32 Fragebögen ausgefüllt, was einer Beteiligungsquote von 89% entspricht. Für die Erhebung wurde eine neu ausgearbeitete Fragebogenstruktur verwendet, aus insgesamt zehn Teilen bestand (Führungskultur, Strategie, Strukturen und Abläufe, Kooperationskultur, Arbeitsbedingungen, Motivation, Umweltschutz, Eigene Einschätzung zu Umweltschutz, Was ich bei uns am besten finde, Bemerkungen und Verbesserungsvorschläge). Insgesamt beinhaltete die Befragung 52 Fragen. Die Fragengruppen 1 - 6 konnten mit "Trifft voll zu" (100%); "Trifft eher zu" (75%); "Teils/teils" (50%); "Trifft eher nicht zu" (25%); "Trifft überhaupt nicht zu" (0%) beantwortet werden oder unbeantwortet gelassen werden. Fragegruppe 7 konnte mit "Trifft voll zu" (0%); "Trifft eher zu" (25%); "Teils/teils" (50%); "Trifft eher nicht zu" (75%); "Trifft überhaupt nicht zu" (100%) Fragegruppe 8 konnte mit "Sehr gut" (100%); "Gut" (75%); "Teils/teils" (50%); "Nicht so gut" (25%); "Schlecht" (0%) beantwortet werden oder

unbeantwortet gelassen werden. Zusätzlich standen den Mitarbeitenden zwei Felder für freie Kommentare und Verbesserungsvorschläge zur Verfügung. Da die Befragung im Vergleich zur letzten Befragung (2020) maßgeblich verändert wurde, kann kein direkter Indexvergleich stattfinden.

	Einheit	2023
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	74
1. Index Führungskultur	%	68
2. Index Strategie	%	70
3. Index Strukturen und Abläufe	%	76
4. Index Kooperationskultur	%	80
5. Index Arbeitsbedingungen	%	67
6. Index Motivation	%	84
7. Index Umweltschutz	%	54
8. Index Eigene Einschätzung Umweltschutz	%	77

Die Ergebnisse wurden im Anschluss sowohl im Führungsteam als auch mit den Teamleitern von Hauser besprochen. Am 13. November 2023 hat das Führungsteam ein zusätzliches Online Meeting mit Angela Giraldo, der Zuständigen von TourCert für Hauser Exkursionen abgehalten und bei der Einordnung der Ergebnisse unterstützt sowie mögliche Ziele und Maßnahmen für die Zukunft vorgeschlagen. Final wurden die Auswertung und Schlussfolgerungen allen Mitarbeitenden am 27. Februar 2024 vorgestellt.

Die Befragung und ihr (bedingter) Vergleich zur Befragung 2020 ergaben wertvolle Erkenntnisse für die Geschäftsleitung, die einzelnen Bereiche und für das Gesamtteam. Da die Umfrage in vielen Punkten, wie bereits erwähnt, verändert wurde konnten Ergebnisse nicht direkt verglichen werden. Dennoch konnte das Führungsteam wichtige Handlungsfelder aus den Ergebnissen ableiten:

1) Gesamtergebnis

Der MA-Zufriedenheitsindex fällt mit 74 % schwächer aus als im Jahr 2020 (76 % = minus 2 %). Der Index ist ein TourCert-Kernindikator und befindet sich mit 74% leicht unter dem Durchschnitt von TourCert (75%). Für den Rückgang der Bewertung sehen wir folgende Hauptgründe:

- a) In 2020 war die Existenz der Firma aufgrund der Corona-Pandemie hochgradig gefährdet. Das Führungsziel war sehr stark auf hohe Transparenz im Umgang mit der Krise, auf Teamzusammenhalt und Neuausrichtung der Firma auf die beiden Hauptsäulen von Hauser (Trekking und Nachhaltigkeit) ausgerichtet. Eine weitere Entscheidung der GL war die Verteilung der Positionen von abgewanderten Führungskräften auf die bestehende Führung, also keine personellen Nachbesetzungen in der Führungsriege. Die Priorität lag darauf das Kernteam zu halten und operative Stellen schnell neu zu besetzen um das Tagesgeschäft abzusichern.
- b) Das Jahr 2023 war das erste Jahr ohne sichtbare Corona Auswirkungen. Die Erholung zum Jahr 2022 war deutlich und das Hauser-Team hat die Mehrbelastung hervorragend gemeistert. Dennoch kam es immer wieder zu Unterbesetzungen in den diversen Bereichen. Das Ziel war es, weitere Fachkräfte zu

finden und die fehlenden Führungspositionen neu zu besetzen. Dies ist zum Teil gelungen, eine Bereichsleitung im Marketing- und Vertrieb sowie eine Teamleitung für das Service-Team wurden eingestellt, eine Teamleitung für das Produktteam wird noch gesucht. Die Ergebnisse und persönlichen Kommentare spiegeln dies teilweise sehr situativ und emotional wider. Gerade das Fehlen von Mitarbeitenden Gesprächen und täglicher Führung wurde bemängelt. Die Bemühungen der Umsetzung von klaren Strukturen und einem einheitlichen Regeln stießen zudem nicht überall auf Zustimmung. Die Kommunikation ins Team kam häufig zu kurz. Das Gefühl, dass der steigende Workload von der Geschäftsleitung nicht gesehen wird und Neueinstellungen zu lange dauern verstärkte sich. Die Prozesse und Verbesserungen in der IT kamen nur schleppend voran. Die internen Fortbildungsmöglichkeiten wurden als nicht ausreichend empfunden. Die GL hat im April 2023 die von der Regierung gewährte Inflationsprämie in eine monatliche Nettozahlung für alle Mitarbeitenden eingesetzt, diese wurde aber nicht als Gehaltserhöhung empfunden. Die Frage nach der Angemessenheit des Gehaltes fiel daher deutlich schlechter aus als 2020 und zählt zu den schwächsten Werten. Die Wahrnehmung der Büroökologie im Haus erscheint eher diffus, was auf Wissens- und Kommunikationsdefizite hinweist.

- c) Umso erfreulicher ist es, dass es eine große positive Klammer im Hauser Team gab. Die hohe Identifikation mit der Philosophie von Hauser, seinen Werten und seiner nachhaltigen Ausrichtung deckt sich stark mit den persönlichen Werten und Motivationen der Mitarbeitenden. Der Kollegenzusammenhalt war hervorragend und hat viele Lücken gefüllt. Dennoch müssen die bemängelten Aspekte angegangen werden.

2) Konsequenzen, Ziele und Maßnahmen

- a) Um die Nachhaltigkeitsthemen unterjährig zu bearbeiten und regelmäßiger ins Team zu kommunizieren wurde beschlossen, das Nachhaltigkeitsteam um die CSR Managerin, Kim Ascher, wieder aufzubauen.
- b) In den wöchentlichen Dienstagsmeetings werden aktuelle CSR-Themen, Aufgaben und Ergebnisse für alle Mitarbeitenden eingebracht, unter anderem z.B. auch konkret der Bereich Büroökologie im Alltag.
- c) Es wird ab 2025 eine regelmäßige, 14-tägige Stimmungsabfrage eingeführt. Die Ergebnisse gehen in die Führungsmeetings und ggf. direkt in die Fachteams um schneller Abhilfe zu schaffen. Themen wie zu hoch empfundener Workload oder unterschwellige Konflikte sollen damit schneller wahrgenommen und effektiver angegangen werden.
- d) Ergänzend hierzu ist ein jährlicher Nachhaltigkeitsbericht/Fortschrittsbericht für die Öffentlichkeit und die Mitarbeitenden von Hauser geplant
- e) Das Führungsteam wird in seiner ursprünglichen, strukturellen Größe wieder aufgebaut. Damit werden die regelmäßigen „Eins Zu Eins“ Gespräche und individuelle Zielbesprechungen wieder möglich und eingeführt.
- f) Das Hauser Führungsteam setzt sich mit der Frage auseinander, wie ein sicherer Raum für den Umgang mit heiklen Themen geschaffen werden kann. Dabei werden die Geschäftsführung, die Bereichsleiter und die Teamleiter mit einbezogen. Es finden ab 2024 alle 4 Wochen gemeinsame Meetings statt. Hier wird auch über Möglichkeiten diskutiert wie der Workload in Spitzenzeiten besser in und über die Teams ausgeglichen werden kann.
- g) Die offenen Stellen in der Leitung, im Produktmanagement und im Flug werden schnellst möglich besetzt
- h) Einführung Mittel für externe Fortbildungen, Zuschüsse bei Fam-Trips, Erkundungen und Veranstaltungen (wie z.B. Teilnahme am B2Run München)

3) Ausblick

Die Firma Hauser Exkursionen wird voraussichtlich zum 30. September 2024 von der Firma Studiosus Reisen in München übernommen werden. Studiosus ist der europäische Marktführer im Bereich der Studienreisen mit einem ausgezeichneten Nachhaltigkeitsansatz. Hauser wird das Markenprofil von Studiosus ideal ergänzen und wird seinen Weg der nachhaltigen Transformation des Reisens weiter fortsetzen können. Ein wichtiger Schritt zur Mitnahme der Mitarbeitenden auf diesem Weg war die transparente Kommunikation seitens des GF und die Abfrage bei den Mitarbeitenden über die systemische Konsensierung. Hauser wird als weitgehend eigenständige Einheit und Marke weitergeführt, es wird aber Abstimmungen und Anpassungen mit der Mutterfirma in allen Bereichen geben.

6. Leistungsträger in der Dienstleistungskette

6.1 Vertragswesen / Supplier Code of Conduct

Für jede Saison wird mit unseren Agenturen pro Reise ein standardisierter Vertrag abgeschlossen. 2014 wurde der Supplier Code of Conduct (SCoC) erstmalig an alle Agenturen zur Unterzeichnung geschickt, neue Partner erhalten die Vereinbarung immer bei der Erstellung neuer Touren. 2023 wurde der SCoC zuletzt aktualisiert und um zwei weitere Abschnitte ergänzt, die sich mit dem Schutz des kulturellen Erbes und des kulturellen Reichtums sowie der Gesundheit und Sicherheit befassen. Der SCoC liegt in drei Sprachen vor: Deutsch, Englisch und Spanisch und ist im Anhang einsehbar (A.2).

Zum aktuellen Zeitpunkt (April 2024) haben 128 Partner den SCoC unterschrieben, was 94,82% der Agenturen und Hotels (direkte Zusammenarbeit) entspricht. 114 Partner (84,44 %) haben die aktuellste Version unterzeichnet.

6.2 Partneragenturen

Da Hauser Exkursionen zur Produkterstellung hauptsächlich mit Partneragenturen in den jeweiligen Destinationen kooperiert, sind diese in der Wertschöpfungskette von großer Bedeutung.

Wie im Abschnitt 3.1 bereits aufgeführt, wurden deshalb insgesamt fünf Partner der Destinationen Portugal, Marokko, Nepal, Vietnam und Costa Rica mithilfe des Selfchecks für Partneragenturen befragt. Der erreichte Gesamtindex der Befragung liegt bei 92 %.

	Einheit	2022
CSR-Index Partneragenturen	%	92
Anteil befragter Partneragenturen mit GSTC-anerkanntem Label	%	40
Anteil befragter Partneragenturen mit weiteren Auszeichnungen (Referenz DestiNet)	%	0
Anteil befragter Partneragenturen mit TourCert Check	%	0
Anteil befragter Partneragenturen mit Zertifizierung gesamt	%	40

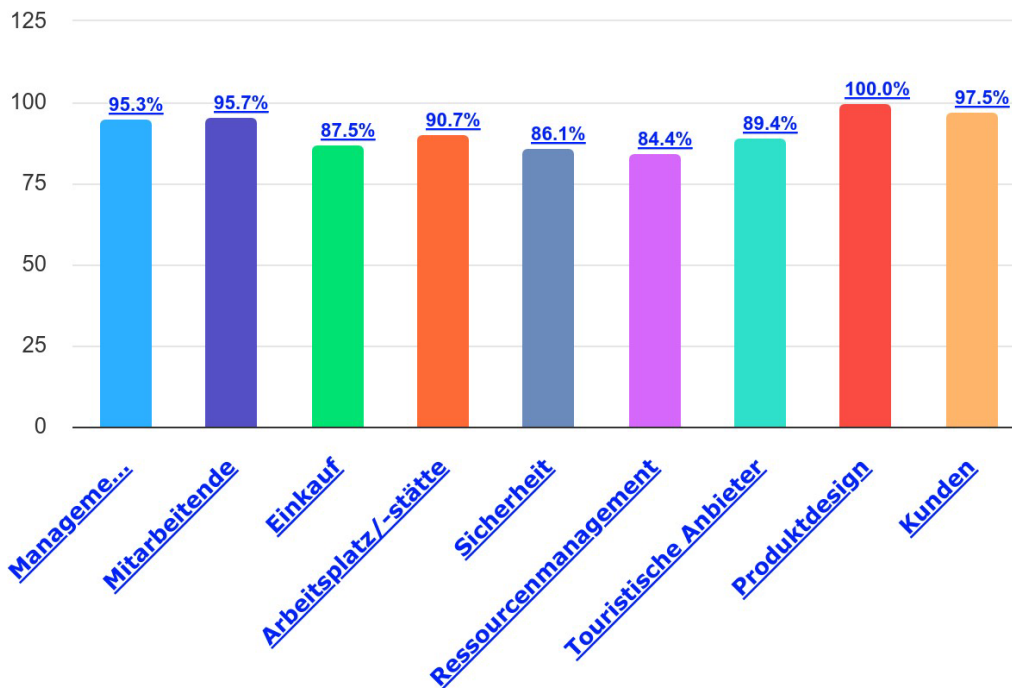


Abbildung 7: Ergebnisse Selfcheck-Partneragenturen

In allen Bereichen liegen die ermittelten Gesamtindizes der befragten Agenturen in einem sehr guten Bereich. Dies bestätigt die Strategie mit den Partnern langfristige und faire Beziehungen aufzubauen, die es ermöglichen ein tiefgreifendes Verständnis der Philosophie und des Nachhaltigkeitsanspruchs von Hauser Exkursionen aufzubauen und ständig zu erweitern. Besonders positiv hervor stehen die Bereiche des Produktdesigns (Berücksichtigung Biodiversität, Einbezug lokaler Bevölkerung, Umweltschutz), Kunden (Information vor Ort über Nachhaltigkeit und Verantwortung, wie z.B. Verhalten in Naturschutzgebieten), der Umgang mit Mitarbeitenden (Arbeitsbedingungen, Infrastruktur und Ausstattung, Fort- und Weiterbildungen) sowie das Management (Verantwortungsvoller Umgang mit Umwelt, Minimierung negativer Auswirkungen, Kinderschutz entlang der Wertschöpfungskette). Wenige Optimierungsmöglichkeiten wurden partnerspezifisch in verschiedenen Bereichen festgestellt. Die Ergebnisse wurden an die zuständigen Produktmanager weitergeleitet, welche sich mit den entsprechenden Partneragenturen austauschen und gemeinsam Optionen für eine Weiterentwicklung erarbeiten. Um die Partner zukünftig vermehrt in die relevante Nachhaltigkeitsthemen einzubeziehen wird ein Partner-

Newsletter ins Leben gerufen, der konkrete Aspekte (wie z.B. Tiere auf Reisen, die Tragtierpolicy, Kinderschutz, den SCoC, Vermeidung von Plastik usw.) aufgreift und darüber informiert. Durch eine konstantere Versorgung der Partner mit Informationen möchten wir erreichen, dass verschiedene CSR-Themen vermehrt in den Vordergrund rücken. Um eine aktive Beteiligung der Agenturen zu fördern sind zudem größere Online-Meetings geplant, in denen zu CSR-Themen geschult und der Austausch zwischen den Destinationen gefördert wird.

6.3 Unterkünfte

In diesem Rezertifizierungsprozess fand keine Befragung der Unterkünfte statt. Wie bereits erläutert, arbeiten die Produktmanager diesbezüglich hauptsächlich mit Partneragenturen in den jeweiligen Destinationen. In Zusammenarbeit mit diesen findet die Auswahl der Hotels für die Reisen statt.

Bereits seit einigen Jahren gehört der NPS-Wert der Unterkünfte bei den Kundenbewertungen zu den niedrigeren Werten im Vergleich zu anderen Leistungen (siehe Abschnitt 4.1).

	Einheit	2018	2019	2022
Hotels	NPS	35	35	45
Lodges/Hütten	NPS	30	38	47
Zelte	NPS	35	30	47
Gesamt Unterkünfte	NPS	33	34	46

Im Jahr 2019 wurde aus diesem Grund von den Produktmanagern ein Leitfaden erstellt, der die Unterkunfts-kriterien für Partner deutlich macht. Der Leitfaden unterteilt sich in die Abschnitte Hotel/Gebäude/Anlage, Zimmer und Leistungen/Bedingungen. Er beinhaltet verpflichtende und nicht verpflichtende Kriterien um den Partnern eine bessere Idee davon zu geben, welche Standards eine Unterkunft für Hauser Exkursionen erfüllen sollte. Soziale, ökonomische und ökologische Faktoren wurden hierfür berücksichtigt (z.B. Bevorzugung kleiner, inhabergeführter Unterkünfte, eine nachhaltige Bauweise, das Ressourcenmanagement, einheimische und regionale Küche, Vermeidung von Einwegverpackungen, Arbeitsschutz, Ablehnung von Kinderprostitution). Der ausführliche Kriterienkatalog ist im Anhang einsehbar (A.3). Mithilfe dieses Katalogs und der Steigerung der Sensibilisierung der Partner für die Relevanz der Unterkünfte konnte eine Steigerung der NPS Bewertung um 12 Punkte von 34 Punkten (2019) auf 46 Punkte (2022) erreicht werden.

6.4 ReiseleiterInnen

Von 25 aktiven ReiseleiterInnen in Portugal, Marokko und Costa Rica, die für Hauser Exkursionen tätig sind, haben sich 5 an der Befragung beteiligt. Aufgeteilt auf die Länder entspricht dies eine Beteiligung von 75% in Costa Rica, 66% in Portugal und 0% in Marokko.

	Einheit	2023
CSR-Index Reiseleiter/innen	%	84

Der Gesamtindex der ReiseleiterInnen-Befragung liegt mit 84% deutlich höher als im Jahr 2020 (61%). 100% der befragten ReiseleiterInnen geben an sich auf ihren Touren selbst vorbildlich umweltbewusst und kulturell sensibel zu verhalten. Außerdem informieren sie ihre Gäste gewissenhaft über das angemessene Verhalten im Gastland, die Bedeutung lokaler Wertschöpfung, dem richtigen Verhalten zum Schutz des kulturellen Erbes und der Flora und Fauna, sowie zur Müllentsorgung während der Touren. Ein Großteil der ReiseleiterInnen gibt an sich persönlich sehr für den Aspekt des nachhaltigen Reisens zu interessieren und deshalb über das entsprechende Wissen zu verfügen.

Im Austausch mit der Ansprechpartnerin der Reiseleiterabteilung wurden verschiedene Handlungsfelder festgelegt:

1. Zulassung neuer Reiseleiter

Aufgrund der hohen Reiseleiterfluktuation seit der Corona-Pandemie ist die Qualitätskontrolle der lokalen Reiseleiter in Bezug auf deren Wissen und Einstellung zu Nachhaltigkeitsthemen schwieriger geworden. Ein persönliches Gespräch kann aufgrund der Kurzfristigkeit und Anzahl der neuen Reiseleiter in den meisten Fällen nicht geführt werden. Die Reiseleiter bekommen zu Beginn einen Link zu einer Online-Schulung, die viele Anforderungen in Bezug auf Nachhaltigkeit bei Hauser Exkursionen beinhaltet. Eine Kontrolle, ob die Inhalte entsprechend wahrgenommen werden, kann aus den bereits genannten Gründen allerdings nur schwierig erfolgen. In den nächsten Jahren rechnen wir damit, dass sich die Situation beruhigt und sich in den Destinationen wieder feste Reiseleiterstämme bilden, die entsprechend geschult werden können.

2. CSR-Wissen vorhandener Reiseleiter

Hauser-Reiseleiter werden in regelmäßigen Abständen mithilfe eines Newsletters über aktuelle Themen und Entwicklungen (auch im CSR-Bereich) informiert. Da die lokalen Reiseleiter im Normalfall nicht über Hauser Exkursionen direkt kontaktiert werden sollen (nach Aufnahme) ist die Informationsweitergabe zu CSR-relevanten Themen von den entsprechenden Partnern vor Ort abhängig. Zusätzlich zum Newsletter werden in unregelmäßigen Abständen Präsenz- und Onlineschulungen durchgeführt. Um die Online-Schulungen zu systematisieren ist unter anderem die Erstellung eines konkreten Schulungsplans in Planung. Außerdem werden weiterführende Informationen über Nachhaltigkeit bei Hauser Exkursionen gut sichtbar in der Reiseleitermappe ergänzt und eine Abfrage zu Nachhaltigkeit in Reiseleiter-Tagebuch ergänzt.

7. Lokale Gemeinschaften

7.1 Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten

Hauser Exkursionen unterstützt verschiedenste Umwelt- und Sozialinitiativen auf der Welt. Die aktuellen Initiativen sind auf unserer Website unter „Go Green“ und „Projekte“ zu finden (<https://www.hauser-exkursionen.de/go-green/soziale-projekte>). Das Ziel ist es, unser Engagement in das Kerngeschäft so zu implementieren, dass die Projekte an die bereisten Länder oder an spezielle Reisen geknüpft sind. Dadurch soll eine nachhaltige und langfristige Unterstützung der Projekte gewährleistet werden. Die Organisation, Kommunikation und Verwaltung geschieht in durch die zuständigen Produktmanager in mit der CSR-Managerin.

Folgende aktive Projekte unterstützt Hauser Exkursionen seit längerem zum jetzigen Zeitpunkt:

- Das Projekt „**ein Tag – ein Baum**“ ist 2010 in Nepal entstand, in Zusammenarbeit mit der Sir Edmund Hillary Stiftung Deutschland e.V. Das gemeinsame Ziel ist es die Everest-Region zu schützen und den abgeholzten Regionen Khumbu und Langtang wieder einen Baumbestand zu ermöglichen. Das Projekt wird seit Beginn kontinuierlich unterstützt, sodass durch das Pflanzen von Bäumen ein aktiver Beitrag zum Naturschutz (Erhalt alpiner Pflanzenarten und Erosionsschutz) sowie ein CO² Ausgleich zum Klimaschutz geleistet wird.
- Ein Großprojekt von Hauser Exkursionen ist der sog. **Climate Trek** in Nepal. Die Idee entstand 2015 nach dem verheerenden Erdbeben in mehreren Bergregionen Nepals. Es wurde in Kooperation mit atmosfair und dem forum anders reisen umgesetzt. Mit der Teilnahme an unseren Reisen „**Climate Trek Helambu**“ und „Climate Trek Langtang“ können mit den Einnahmen der Reisegäste, viele Häuser erdbebensicher und unter ökologischen Aspekten auf erneuerbare Energien wieder auf und umgebaut werden.
- **NaDEET** (Namib Desert Environmental Education Trust) ist eine NGO die Ihren Fokus auf den Einsatz von alternativer und nachhaltiger Energie- und Wassertechnik zum Schutz der Umwelt legt. Die hauptsächlich aus Spenden finanzierte Organisation wird seit 2004 von Hauser Exkursionen mit Abgaben von unserer Namibiareise „Zwischen Dünen im Federkissen“ unterstützt. Mit diesen Spenden werden Seminare zum Ökosystem Namib Wüste für Schulklassen und deren Lehrer finanziert.
- Hauser Exkursionen fördert zudem seit 2007 das Sozialprojekt „**Braille-ohne-Grenzen e.V.**“ in Tibet. Es handelt sich dabei um ein Trainingszentrum in Lhasa/Tibet, wo blinde Menschen Orientierungstechniken und Brailleschriften lernen. Dadurch wird diesen Menschen ein normales Leben ermöglicht. Mit einer Ost- und Zentraltibet-Reise spendet jeder Reisegast 10 Euro vom Reisepreis in das Projekt.
- Seit 1991 arbeitet Hauser Exkursionen mit der **Sir Edmund Hillary Stiftung** zusammen und ist somit über die Zeit ein großer Förderer geworden. Die Ziele des Engagements sind eine funktionierende ärztliche Versorgung, der Aufbau einer Infrastruktur mit Schulen und Krankenhäusern, Dorfsanierungen und Ausbildungsprogramme. Der Schwerpunkt der Arbeit findet im Solu Khumbu Gebiet, dem Stammland der

nepalesischen Sherpa, statt. Seit Beginn der Zusammenarbeit konnten bereits mehr als 1,5 Millionen Euro an Spendengelder für die Projekte eingesammelt werden.

Seit der letzten Rezertifizierung 2020 wurden außerdem folgende neue Nachhaltigkeitsinitiativen aufgenommen:

- Seit 2023 fördert Hauser Exkursionen den gemeinnützigen Verein "**SODADE** – Deutsch-Kapverdische Gesellschaft e.V.". Mit dem Fokus auf die Kapverdische Insel Santo Antão werden dort soziale Projekte und Bildungsmaßnahmen mit 15€ des Reisepreises pro Gast unterstützt. Um Transparenz für unsere Kunden zu schaffen, besuchen wir auf unseren Kapverden Reisen „Afrikas Inselwelt im Atlantik“ den Kindergarten in Ribeira Grande und „Überquerung Santo Antão“ das Internat in Porto Novo.
- Aufgrund des Erfolges des „Climate Trek Helambu“ wurde dieses Konzept 2021 auch auf das Langtang-Tal übertragen, um die dortigen Lodges unter einem ökologischen Aspekt auf- und umzubauen. Mit unserer Reise „**Climate Trek Langtang**“ wird nicht nur die Betreuung der Lodges klimafreundlich gestaltet, sondern langfristig werden gute wirtschaftliche Perspektiven für die Bewohner und das Land geschaffen.
- Das Inselarchipel von **Solentiname in Nicaragua** unternimmt vielschichtige Ansatzpunkte, um die Natur und die Lebensqualität der Menschen vor Ort zu verbessern. 2019 brachte sich Hauser Exkursionen ein und initiierte mit atmosfair ein Projekt die Inseln von Solentiname mit erneuerbaren Energien auszustatten. Zudem soll durch den nachhaltigen Tourismus die sozialen und wirtschaftlichen Perspektiven der Bewohner verbessert werden. Im Jahr 2020 konnten wir mit Unterstützung eines Klimafonds der Deutschen Entwicklungszusammenarbeit und in Koordination mit der lokalen Bürgermeisterei von San Carlos, erfolgreich das Projekt „Viva Solentiname libre de plastico“ (Es lebe, Solentiname plastikfrei) durchführen. Unsere Reisegäste werden dabei angehalten auf Plastik auf Ihrer Nicaraguareise zu verzichten.
- Im Nuratau-Gebirge in Usbekistan unterstützt Hauser das 2023 entwickelte "**Nuratau Community Based Tourism Project**". Hierbei handelt es sich um ein gemeindebasiertes Projekt zur Förderung von Tourismus in einer abgelegenen Region Usbekistans. Auf unserer Reise „Mythos Seidenstraße zwischen Wüste und Bergen“ sind wir in mehreren Dörfern bei Familien zu Gast, deren Homestays auf erneuerbare Energie (Solarwarmwasserbereiter) setzen und nutzen die Dienste lokaler Bergführer. Damit kommt unser Aufenthalt direkt der Bevölkerung zugute und die Zukunftsfähigkeit der Bergdörfer des Nuratau wird ermöglicht.
- Mit jedem Reisegast, der mit Hauser Exkursionen auf unserer Peru-Bolivien Reise „Legendäre Inka-Stätten und Cordillera Real“ das Heilige Tal durchquert, wird die Initiative „**Community Trek Peru**“ gefördert. Durch die Zusammenarbeit während des Trekkings mit der Misquiyaco Gemeinde, wird direkt die Weiterentwicklung des privaten Schutzgebietes unterstützt. Dieses beinhaltet und schützt unter anderem den selten vorkommenden Reliktwald, welchen wir zu Beginn unseres Trekkings durchqueren.
- Der **Community Trek “El Cinquè Llac”** ist 2023 neu in unserem Spanien Selfguided-Programm mit der Reise „Schäferpfade und Seenzauber“ aufgenommen worden. Das Projekt wurde von einer Kooperative

aus der Bevölkerung der Region um die Pyrenäen von Lleida initiiert, mit dem Ziel die ökologische Vielfalt des Gebietes zu bewahren und die lokale Wirtschaft zu stärken. Denn durch die Unterbringung der Gäste in privaten Häusern und die ausschließliche Fortbewegung zu Fuß wird das Natur- und Sozialverständnis gefördert.

- Auf der Hauser Albanien Reise „**High Scardus Trail**“ wandern wir auf dem gleichnamigen Fernwanderweg, welcher in enger Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit (GIZ) und lokalen Akteuren entstanden ist. Es wurden Wege gefunden und markiert, Infrastruktur geschaffen sowie Gemeinden und ländliche Gebiete des Westbalkans (Albanien, Kosovo und Nordmazedonien) miteinander vernetzt. Mit unserem Trekking entlang des Trails nutzen und stärkt Hauser Exkursionen die bereits ausgebaute Infrastruktur und leisten unseren Beitrag zu der positiven regionalen Entwicklung der Berggemeinden.
- Eine weitere wichtige Kooperation von Hauser Exkursionen, ist die mit dem **indigenen Stamm Arhuaco** in Kolumbien. Mit unserer Reise „Gipfelglück und Meeresrauschen“ besteigen wir in einem mehrtägigen Trekking den Pico Colon und passieren dabei das heilige Gebiet in der Sierra Nevada de Santa Marta. Indem wir von Mitgliedern des indigenen Stammes der Arhuaco begleitet werden, erhalten wir einen Einblick ihre Traditionen und Lebensweise. Mit dieser Kooperation bewahren und fördern wir gemeinsam die ökologische Nachhaltigkeit vor Ort sowie den Schutz des kulturellen Erbes.

Bereits abgeschlossene Projekte sind ebenfalls auf der Webseite unter „vergangene Projekte“ zu finden. Gemeinsam mit den Akteuren vor Ort arbeiten wir an einer beständigen Erweiterung des Engagements in den Zieldestinationen und einer kontinuierlichen Unterstützung nachhaltiger Initiativen und Zusammenschlüsse.

7.2 Sicherung grundlegender Gemeinschaftsgüter und Lebensgrundlagen

Durch die sorgfältige Planung der Reisen unter Berücksichtigung unseres Manifests (siehe 1.1), des Kriterienkatalogs des forum anders reisen sowie weiterer interner Richtlinien zur Produktgestaltung (wie z.B. die Unterkunftsrichtlinie) wird sichergestellt, dass der Zugang der lokalen Gemeinden zu Gemeinschaftsgütern und Stätten und Traditionen von historischer, archäologischer, kultureller und spiritueller Bedeutung nicht eingeschränkt wird. Partner verpflichtet sich durch die Unterzeichnung des SCoC (siehe Abschnitt 6.1) ebenfalls hierzu. Durch die Information der Kunden über kulturelle Besonderheiten während der Reisevorbereitung (Webseite, Reiseunterlagen) und durch die Mittlertätigkeit der Reiseleitungen vor Ort sind die Kunden diesbezüglich entsprechend sensibilisiert.

7.3 Recht lokaler Gemeinden

Hauser Exkursionen erwirbt keine Land- und Wasserrechte und besitzt kein Eigentum.

7.4 Schutz und Erhalt von Kulturgütern

Hauser Exkursionen steht für faire Beziehungen und Begegnungen auf Augenhöhe. Bereits bei der Reiseplanung wird dies berücksichtigt (Kriterienkatalog forum anders reisen Abschnitt 2.2). Im Supplier Code of Conduct wurde im Rahmen der Erweiterung im August 2023 der 5. Abschnitt hinzugefügt, der Partner verpflichtet das kulturelle Erbe und Reichtum zu schützen und Angebote zu entwickeln, die den Respekt der lokalen Kultur fördern und sicherstellen, dass keine kulturelle „Zurschaustellung“ stattfindet. Die Reiseleitungen bereiten die Gäste auf die entsprechende Aktivität vor und stellen sicher, dass Begegnungen respektvoll und auf Augenhöhe stattfinden.

7.5 Regionaltypisches Landschafts- und Ortsbild

Projektweise werden Initiativen und Projekte zum Erhalt des regionaltypischen Landschafts- und Ortsbilds unterstützt (z.B. One Day One Tree, Climate Trek, High Scardus Trail) (siehe Abschnitt 7.1). Indirekt wird der Erhalt traditioneller Kulturlandschaften außerdem durch die Einbindung von Wanderungen und Trekkings in beispielsweise Biosphärenreservaten gefördert.

7.6 Schutz von vulnerablen Gruppen

Hauser Exkursionen verpflichtet sich seit der Unterzeichnung des Kinderschutzkodexes 2013 zum besonderen Schutz von Kindern gegen (sexuelle) Ausbeutung und setzt sich für die Einhaltung der Menschenrechte entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein (siehe Abschnitt 1.4). Alle Vertragspartner verpflichten sich durch die Unterzeichnung des SCoC (siehe Abschnitt 6.1) zum Schutz der Menschenrechte, insbesondere auch der Kinderrechten und lehnen jegliche Form von Diskriminierung und Zwangsarbeit ab.

8. Klimaschutz

8.1 CO₂ - Emissionen der Reisen

	Einheit	2022
CO2 Gesamt Reisen (ohne Kompensation)	t	10.333,2
CO2 Gesamt Reisen (abzgl. Kompensation)	t	7.399,58
CO2 pro Pax	t	2,953
CO2 pro Fluggast/Tag (ohne Kompensation)	kg	179,75
CO2 pro Fluggast/Tag (abzgl. Kompensation)	kg	129

Als Mitglied des Forum Anders Reisen halten wir uns an folgende Angebotskriterien (Auszug aus dem FAR Kriterienkatalog Stand Juli 2023, Seite 4):

„1.1.5 Urlaubslänge, Reisezeit und Entfernung müssen in einem vertretbaren Verhältnis zueinanderstehen und Kurzflugreisen dürfen nicht angeboten werden. Daraus resultierend dürfen folgende Flugreisen nicht durchgeführt werden:

- Flüge in Zielgebiete unter einer Entfernung von 800 km, deren CO₂-Emissionen nicht vollständig kompensiert werden (s. a. 1.1.6)
- Flüge über 800 km bis 3.800 km mit einer Reisedauer unter einer Woche
- Flüge über 3.800 km mit einer Reisedauer unter 2 Wochen

Die jeweiligen Distanzen lehnen sich an die Definition des Atmosfair-Airline-Index zu Kurz-, Mittel- und Fernstreckenreisen an, der u. a. Fluggeräte und Emissionen berücksichtigt. Die Reisedauer beinhaltet die An- und Abreise.

1.1.6 Sollten Reiseveranstalter in begründeten Einzelfällen Reisen anbieten, die die Distanzen und Mindestaufenthalte unter 1.1.5. nicht erfüllen, muss dies transparent dem Kunden gegenüber ausgewiesen und erläutert werden (Kennzeichnungspflicht). Für die entstehenden CO₂-Emissionen des Fluges dieser Reisen muss von Seiten des Veranstalters eine vollständige Kompensation in Form einer Klimaschutzabgabe erfolgen. Diese wird unter den Leistungen als „inkludiert“ ausdrücklich ausgewiesen.“

Im Jahr 2022 galten für alle Reisen außerdem folgende Regeln für die Senkung der CO₂-Emissionen durch angebotene Flüge:

- **Innerhalb Deutschlands** werden Inlandsflüge nicht mehr aktiv angeboten und verstärkt auf das im Preis inkludierte Rail & Fly- Ticket der Deutschen Bahn verwiesen, mit dem die innerdeutsche An- und Abreise vom/zum Flughafen kostenfrei ist.
- **Innerhalb Europas** wird die bisherige Kompensation von Flügen 100 % auf 110 % erhöht und somit sämtliche Europa-Reisen (über)kompensiert.

Der Atmosfair-Kompensationsrechner ist in der Buchungsstrecke implementiert und Kunden können sich bei Buchung für eine vollständige oder anteilige Kompensation ihrer Flugemissionen nach aktuellen Berechnungsstandards von Atmosfair entscheiden. Eine Kompensation kann auch nachträglich händisch zur Buchung hinzugefügt werden. Seit 2023 werden 100% aller Flüge weltweit kompensiert. Die Möglichkeit für die Kunden weiterhin zusätzlich (über)zu kompensieren besteht weiterhin.

Im Jahr 2022 wurden alle Flüge innerhalb Europas mit 110% (über)kompensiert, zudem wurden die Flüge zu den Climate Treks in Nepal, sowie nicht Kriterien-konforme Reisen nach 1.1.5 (far) kompensiert, was einer insgesamten Kompensation von 2.050,06 t entspricht. Zusätzlich haben Hauser-Kunden weitere 883,56 Tonnen freiwillig kompensiert.

8.2 Ökostrom

Im gesamten Bürogebäude wird Strom von Green Planet Energy genutzt. Die Energiegenossenschaft garantiert eine Stromversorgung zu 100% aus erneuerbaren Quellen und orientiert sich dabei an den Stromkriterien von Greenpeace Deutschland e.V. und lässt sich regelmäßig durch unabhängige Stellen (z.B. ok-power-plus, Omni-Cert, TÜV Nord) zertifizieren (Weitere Informationen unter www.green-planet-energy.de). Der CO2-Äquivalent des Stromverbrauchs wird deshalb mit 0 kg berechnet.

8.3 CO2-Emissionen

	Einheit	2019	2022
CO2 Unternehmensökologie gesamt	t	83,7919	27,2411
CO2 pro Mitarbeitenden (ohne Kompensation)	t	2,4681	0,9234
CO2 Flugdienstreisen	t	67,62	14,18

Die CO2 Emissionen betragen pro Mitarbeitenden 0,9234 Tonnen und konnten im Vergleich zu 2019 (2,4681 t) deutlich reduziert werden. Dies ist auf eine Vielzahl von Faktoren zurück zu führen, wie beispielsweise ein höherer Homeoffice-Anteil im Alltag und die äußerst geringe Anzahl der Flugdienstreisen in 2022 (Nachwirkungen der Corona-Pandemie).

Neben den innerbetrieblichen Maßnahmen wird versucht die Mitarbeitenden für eine möglichst nachhaltige Anreise ins Büro zu motivieren. Hierfür übernimmt Hauser Exkursionen die monatlichen Kosten für die Fahrkarten des ÖPNV (aktuell komplette Übernahme des 49-Euro Tickets). Durch die Lage des Büros direkt am Bahnhof in München-Pasing erhöht sich der Anreiz, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen. Außerdem wird darauf geachtet, dass für die Anreise mit dem Fahrrad möglichst gute Voraussetzungen gegeben sind. Auf Anreiz der Mitarbeitenden wurden aus diesem Grund durch die Umwandlung vorhandener Autostellplätze bereits weitere Fahrradstellplätze geschaffen.

8.4 Mobilität (Flüge und weitere)

Zur stetigen Reduktion der CO2 Emissionen auf Dienstreisen wurde bereits im Juli 14 folgende Leitlinien vom CSR-Team erarbeitet und von der Geschäftsführung verabschiedet. Diese sind unverändert gültig.

Leitlinien für Dienstreisen

Zur Erfüllung unserer Arbeit bei Hauser Exkursionen gehören Dienstreisen. Auf Grundlage der Richtlinien unserer Zertifizierung orientieren wir uns an den Grundsätzen einer nachhaltigen Mobilität und verpflichten uns, zu den folgenden Leitlinien für ein umweltverträgliches Dienstreisemanagement:

1. Wir verringern den durch Dienstreisen erzeugten Verkehrsaufwand, indem wir möglichst kritisch prüfen
 - a. ob die Dienstreise durch moderne Kommunikationsmittel wie Telefon- und Videokonferenzen oder Skype ersetzbar ist
 - b. ob sich mehrere Dienstgeschäfte zu einer Dienstreise verknüpfen lassen
 - c. ob Fahrgemeinschaften möglich sind.=> Bei der Wahl der Besprechungs- und Veranstaltungsorte ermöglichen wir allen Teilnehmern eine möglichst kurze und umweltverträgliche Anreise.
2. Für Dienstreisen benutzen wir bevorzugt öffentliche Verkehrsmittel und versuchen, Flugreisen zu vermeiden.
 - a. Reisen bis 600 km sind mit der Bahn zu absolvieren, sofern die Fahrzeit 4 Stunden nicht übersteigt.
 - b. Bei Reisen mit einer Fahrzeit von mehr als 4 Stunden gilt es abzuwägen, ob ggf. der Zeitaufwand nicht unverhältnismäßig hoch ist bzw. ob durch die Bahnreise evtl. eine Übernachtung und somit zusätzliche Kosten erforderlich wären.
 - c. Wir führen unsere Bahnreisen CO2-frei durch, indem wir uns am Umwelt-Plus-Angebot der deutschen Bahn AG beteiligen.
 - d. Bei Fernreisen mit dem Flugzeug bevorzugen wir Direktflüge, ohne zusätzliche Starts und Landungen.
 - e. Wir kompensieren 100% der durch Flugdienstreisen entstandenen CO2 Emissionen bei einer anerkannten Klimaschutzorganisation (Atmosfair).
 - f. Für den Verkehr am Dienort bevorzugen wir den ÖPNV, das Fahrrad oder gehen zu Fuß.
3. Wir wählen unsere Unterkünfte vor Ort danach aus, den Verkehrsaufwand so gering wie möglich zu halten. Bei der Wahl von Unterkünften berücksichtigen wir bevorzugt nach EMAS oder ISO 14001 zertifizierte Einrichtungen.

Der gesamte Postversand von Hauser findet über den Service der Deutschen Post DHL Group statt. Diese versendet alle Briefe seit 2022 unter dem Motto „GoGreen“ vollständig CO2-kompensiert.

8.5 Kompensation Flugdienstreisen

	Einheit	2019	2022
Anteil kompensierter CO2-Emissionen (Flug-Dienstreisen)	%	103,11	112,86
CO2 pro Mitarbeitenden abzgl. Kompensation	t	0,4762	0,3811

Im Erhebungszeitraum 2022 wurden sämtliche Flugdienststreifen zu mind. 100% bei atmosfair kompensiert.

9. Ressourcenmanagement

9.1 Energie

	Einheit	2019	2022
Stromverbrauch	kWh	33.575,04	23.910,50
CO2 Wärmeenergie gesamt	kWh	69.476,69	51.035,62
Energieverbrauch gesamt	kWh	103.051,73	74.946,12
Energieverbrauch gesamt pro Mitarbeitenden	kWh	3.035,40	2.540,55

Der gesamte Strom- und Wärmeenergieverbrauch sowie der Energieverbrauch pro Mitarbeitenden konnte von 2019 auf 2022 verringert werden. Dies kann sowohl auf die Nutzung energieeffizienterer elektronischer Geräte, eine höhere Sensibilisierung möglichst sparsames Heizen als auch das vermehrte Arbeiten im Homeoffice zurückgeführt werden. Zusätzlich wurden die Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen auf den richtigen Umgang mit der Heizung und die Art des Lüftens in den Büros hingewiesen. Am Tag werden verhältnismäßig wenige Tageslichtlampen verwendet, da der Lichteinfall in den meisten Büros für die Beleuchtung am Tag ausreicht. Ein Großteil der Beleuchtung wird mit energieeffizienten LED-Leuchtmitteln betrieben.

Da sich die Büroräume in einem größeren Gebäude mit weiteren Eigentumswohnungen befinden gab es bisher wenig Einfluss die genutzte Heizung. Da ein Heizungswechsel in naher Zukunft ansteht, befindet sich die Geschäftsführung im engen Austausch mit der Eigentümergemeinschaft um die Umstellung auf eine effizientere und emissionsärmere Heizung (z.B. Fernwärme) durchzusetzen.

9.2 Papier

	Einheit	2019	2022
Gesamtgewicht Papier	kg	1.095,40	531,80
Anteil 100% Recyclingpapier	%	100	100
Papiergewicht (Kataloge) pro Reisenden	kg	6,49	1,41
Papiergewicht (Büro) pro Mitarbeitenden	kg	25,47	14,77

Der insgesamte Papierverbrauch im Büro konnte seit 2019 um fast 50% gesenkt werden. Dies bestätigt die Wirkung der ergriffenen Maßnahmen zur Papierreduktion in verschiedenen Bereichen. Alle Mitarbeitenden werden ermutigt, möglichst papierlos zu arbeiten. Die hierfür notwendigen Strukturen (z.B. zur Online-Ablage) wurden in allen Bereichen (z.B. Produktmanagement, Buchhaltung, Beschwerdemanagement etc.) geschaffen. Zusätzlich wurde 2022 bereits die Umstellung des Unterlagenversands von analog auf digital getestet. Seit Mitte 2023 findet der Versand der Rechnung, Buchungsbestätigung und Reiseunterlagen grundsätzlich digital statt. Analoge Unterlagen erhalten nur noch die Kunden, die diese explizit anfordern. Aus diesem Grund gehen wir von einem anhaltenden Rückgang des Papierverbrauchs aus.

In Bezug auf die Katalogproduktion wurde die in 2020 eingeführte Reduktion des klassischen Printkatalogs auf die Produktion eines Magalogs beibehalten. Der Magalog greift schwerpunktmäßig wichtige Themen rund um Hauser Exkursionen auf und nutzt einzelne Reisen zur Veranschaulichung bzw. stellt diese vor und begrenzt sich im Umfang auf maximal 130 Seiten. Der Innenteil des Magalogs besteht zu 100% aus Recyclingpapier, der Umschlag bestand in den Jahren 2021, 2022 und 2023 aus Graspapier. Um den Trends der Digitalisierung gerecht zu werden und den Papierverbrauch weiter zu reduzieren, wurde die Auflage ab 2022 erneut reduziert.

9.3 Entsorgung (Abfall)

Mülltrennung ist im Hauser-Büro obligatorisch. In fast allen Büros stehen zwei Mülleimer, einen für Papiermüll und einen für Restmüll. In den Gemeinschaftsräumen wird zusätzlich der Biomüll und Plastikmüll getrennt. Außerdem existieren Sammelstellen für Glas. Während der Umweltbegehung wurden in allen Büros sauber getrennt gefüllte Mülleimer vorgefunden. Die Papier-, Rest- und Biomülleimer in den Gemeinschaftsräumen und Büros werden regelmäßig im Rahmen des Putzdienstes der angestellten Reinigungshilfe geleert und entsprechend entsorgt. Für die Entsorgung des Plastikmülls im nahegelegenen Sammelcontainer sind die Mitglieder des sog. „Müllteams“ der verschiedenen Stockwerke zuständig. Diese kontrollieren ebenfalls in regelmäßigen Abständen, ob die Mülltrennung ordnungsgemäß erfolgt und erinnern alle Mitarbeitenden an die richtige Mülltrennung im Büro.

Der durch die stetige Erneuerung der Computer und der Telefonanlage entstehende Elektroschrott wie z.B. alte PC's, Bildschirme, Festplatten wird regelmäßig beim Münchner Elektro- und Elektronik-Recycling Unternehmen ConJob abgegeben. Das Unternehmen bereitet Menschen durch die Beschäftigung im Unternehmen auf die Reintegration auf den Arbeitsmarkt vor und bietet hierfür die entsprechenden Voraussetzungen (z.B. sozialpädagogische Betreuung).

9.4 Wasser

Im gesamten Bürogebäude sind wassersparende Geräte und Wasserspartasten in den Toiletten vorhanden. Der Wasserbezug findet über die öffentliche Bezugsquelle der Stadtwerke München GmbH statt. Auch das Abwassermanagement wird über den öffentlichen Träger geregelt. In den nächsten Jahren sollen die Mitarbeitenden vermehrt aktiv auf wassersparendes Handeln im Alltag hingewiesen werden.

In der Reisegestaltung spielt der Wasserverbrauch eine wichtige Rolle. In den Unterkunfts-kriterien ist festgehalten, dass der Zugang zu Wasser für die lokale Bevölkerung nicht beeinträchtigt werden darf und das Vorhandensein von Pools ist ausdrücklich kein Kriterium für die Hotelbewertung (wird nie gefordert). Da die Reisen zu großen Teilen in der Natur stattfinden, ist ein effizientes Wassermanagement aufgrund der Verfügbarkeit unerlässlich. Um den zusätzlichen Kauf von Wasser in Plastikflaschen in Zukunft zu verringern, werden derzeit verschiedene Filteroptionen auf Reise getestet. Ein Ziel in den nächsten Jahren ist es, den Gästen sauberes Trinkwasser mit Hilfe von nachhaltigen (Filter-)Systemen zur Verfügung zu stellen.

9.5 Umweltbegehung

Im Rahmen der Rezertifizierung wurde von der CSR-Beauftragten und dem Sicherheitsbeauftragten gemeinsam eine umfangreiche Umweltbegehung (Ecomapping) in allen Büroräumen durchgeführt. In Bezug auf die Lichtnutzung sind derzeit in 9 von 27 Büroräumen zusätzlich zur Deckenbeleuchtung Tageslichtlampen im Einsatz. Die Lampen werden hauptsächlich für die Arbeitsplätze mit wenig direktem Lichteinfall genutzt. In fast in allen Büros wurden in den letzten Jahren Beschattungsmöglichkeiten durch die Installation lichtabweisender Roll-Ups an den Fenstern geschaffen. In 4 Büros befinden sich derzeit keine Roll-Ups. Eine Installation wurde zum damaligen Zeitpunkt von den entsprechenden Mitarbeitenden nicht gewünscht. In 2 der 4 Büros wird eine Installation nun gewünscht und soll bald-möglichst nachgeholt werden. Auffällig ist, dass in den einzelnen Arbeitsplätzen ein unterschiedlicher Anteil an abschaltbaren Steckdosenleisten vorhanden ist. Durch die Kabelstruktur und Platzierung der Steckdosenleisten schalten nur sehr wenige Mitarbeitende den Strom am Abend komplett aus. Bereits zum aktuellen Zeitpunkt wird bei Neukauf von Steckdosenleisten auf einen Abschaltswitch geachtet. Aus Nachhaltigkeitsgründen werden die älteren Leisten genutzt, bis sie nicht mehr funktionieren. Im Verbesserungsprogramm wurde der Aspekt der Verkabelung an Schreibtischen inkludiert. Um es den Mitarbeitenden einfacher zu machen den Strom über Nacht abzustellen wird die Kabelführung an den Schreibtischen erneuert und pro Schreibtisch eine zentral abschaltbare Steckdosenleiste installiert, die einfach zu erreichen ist. Alternativ wird geprüft, ob für die Arbeitsplätze eine Abendabschaltung eingerichtet werden kann, die zentral alle Geräte umfasst

9.6 Umweltverschmutzung

Hauser Exkursionen versucht mithilfe verschiedener Maßnahmen Umweltverschmutzung zu minimieren. Das ausgestoßene CO₂ durch die An- und Abreise wird zu 100% kompensiert, wo möglich werden nachhaltige Anreisemöglichkeiten (ÖPNV) beworben. Dies soll in Zukunft weiter ausgebaut werden (siehe Abschnitt 8.1). Grundsätzlich besteht außerdem die Bereitschaft lokale Partner bei der Anschaffung von emissionsärmeren Transportfahrzeugen zu unterstützen.

Seit Sommer 2022 kommt auf unseren Reisen zudem der „Take me home“ Beutel zum Einsatz, der einen aktiven Beitrag zur Abfallvermeidung im Gastland leistet. Der Beutel wird bei Ankunft von der Reiseleitung an die Gäste ausgeteilt und dient dazu eigenen und gerne auch gefunden Unrat einzusammeln, mitzunehmen und dem nächstgelegenen funktionierenden Abfallsystem zuzuführen. Dabei besteht der Beutel selbst aus 100% recycelbaren Materialien. Gäste werden zudem angehalten nachfüllbare Wasserflaschen und Brotzeitdosen für Lunchpakete mitzubringen. Damit kann die benötigte Menge an (Einweg)Plastik reduziert werden.

Des Weiteren unterstützt Hauser Exkursionen verschiedene konkrete Projekte, die dabei helfen Umweltverschmutzung zu minimieren und z.B. Erosion entgegenwirken (Ein Tag ein Baum) (weitere siehe Abschnitt 7.1).

9.7 Beschaffung

Eine interne Beschaffungsrichtlinie besagt, dass, wenn möglich in allen Bereichen, öko-zertifizierte Produkte eingekauft werden. Die Richtlinie legt für konkrete Produkte aus den Bereichen Lebensmittel (z.B. Milch, Öl, Essig, Kaffee, Catering), Putzen/Spülen/Waschen (z.B. Müllbeutel, Reinigungsmittel, Drogerieartikel) und Büromaterial (z.B. Ordner, Stifte, Locher) einen bevorzugten Hersteller oder Lieferanten sowie ein bevorzugtes Siegel fest. Für das Hauser Büro werden keine fest installierten PCs mehr eingekauft, da in Zukunft jeder Arbeitsplatz mit einer Docking-Station für den Laptop ausgestattet wird. Der Verbrauch elektronischer Geräte pro Mitarbeitenden kann damit gesenkt werden. Aus Nachhaltigkeitsgründen werden die vorhandenen PCs weiterverwendet, bis diese kaputt gehen und die entsprechenden Arbeitsplätze Stück für Stück mit Dockingstationen ausgestattet. Für die künftige Besorgung elektronischer Arbeitsmittel wird eine Beschaffungsrichtlinie entwickelt, die Nachhaltigkeitskriterien beinhaltet.

9.8 Nachhaltige Lebensmittel

Auf den Reisen gibt es derzeit keine Möglichkeit den Anteil nachhaltiger Lebensmittel zu bestimmen. Zur Orientierung für die Partner vor Ort soll im Laufe des Jahres 2024 eine Verpflegungsrichtlinie erstellt werden, die auf einen Blick deutlich macht, welche Aspekte uns bei der Verpflegung der Gäste wichtig sind.

10. Schutz und Erhalt der Umwelt

10.1 Schutz der Biodiversität

Naturräume (inkl. Schutzgebiete und Gebiete mit hohem Biodiversitätswert) sind Hauptbestandteil der touristischen Angebote von Hauser Exkursionen. Der touristische Besuch von Naturräumen stärkt deren Status in den Zielgebieten, da er den Naturraum als etwas Sehenswertes und damit Schützenswertes klassifiziert und damit indirekt zu dessen Schutz beitragen kann. Damit dies geschieht muss der Besuch natürlich den Schutz der ökologischen Vielfalt der Region priorisieren. Deshalb achten wir selbstverständlich darauf, dass die jeweils gültigen rechtlichen Regularien in den Destinationen (z.B. Betretungsregelungen, Schonzeiten und Sperrzonen) berücksichtigt werden. Die Wahrscheinlichkeit einer Störung der Ökosysteme durch Überbelastung (Überschreitung der carrying capacity) ist durch die kleine Gruppengröße (maximal 12 Personen) gering. Sogenannte Hotspots, an denen sich zu viele Touristen in einem Naturraum sammeln, werden wenn möglich gemieden. Der Besuch der Schutzgebiete findet in Begleitung der Reiseleitung statt, die für richtiges und schonendes Verhalten in Naturräume geschult ist. Zudem werden Gruppen in besonders sensiblen Ökosystemen vielerorts zusätzlich zur Reiseleitung von lokalen Naturguides oder Rangern begleitet, was sicherstellt, dass sich die Gruppe richtig verhält. Die Reiseleitung, lokale Guides und Ranger informieren vor Ort über die biologische Vielfalt der Region und geben Verhaltenshinweise zum Schutz dieser.

Zusätzlich findet eine punktuelle Unterstützung bestimmter Ökosysteme über Projekte statt. Beispiele hierfür sind das Projekt „Ein Tag ein Baum“ in Nepal (Stabilisierung Baumbestand), der Community Trek in Peru (Weiterentwicklung privater Schutzgebiete), der Community Trek „El Cinquè Llac“ (Bewahrung der ökologischen Vielfalt) (siehe Abschnitt 7.1).

10.2 Invasive Arten

Nicht zutreffend, da keine unternehmenseigenen Anlagen oder Anlagen mit direktem Einfluss existieren.

10.3 Interaktionen mit der Tier- und Pflanzenwelt

Aktivitäten mit Wildtieren, die nur zu touristischen Zwecken gefangen gehalten werden, werden aus dem Angebot ausgeschlossen (Kriterienkatalog forum anders reisen, Kriterium 2.1.7). In Zusammenarbeit mit der NGO Pro Wildlife hat Hauser Exkursionen beispielsweise bereits vor vielen Jahren beschlossen, keine Angebote mit Elefanten mehr in die Reiseprogramm zu inkludieren und die Kunden über die Missstände vor Ort aufzuklären. In den Fällen wo Begegnungen mit Wildtieren noch Teil des Reiseprogramms sind (wie z.B. bei Safaris oder Wahlbeobachtungen) wird darauf geachtet, dass die Begegnungen unter einer qualifizierten Führung organisiert werden, die sicherstellt, dass die Wildtiere durch die Beobachtung keinen Schaden erfahren. Zusätzlich findet in diesem Rahmen eine qualifizierte Wissensvermittlung an die Kunden statt, die für den Schutzwert der jeweiligen Tiere sensibilisiert. Wildtiere werden nicht gejagt, konsumiert, ausgestellt, verkauft oder gehandelt.

10.4 Tierschutz

Hauser Exkursionen bindet grundsätzlich keine Aktivitäten in das Reiseprogramm ein, in denen Tiere nicht artgerecht gehalten werden (z.B. Delfinarien, Tierschauen) oder für die Tiere nur für touristische Zwecke gefangen gehalten werden (Kriterienkatalog forum anders reisen, Kriterium 2.1.7). In einigen Destinationen werden für Trekkingreisen Tragtiere (z.B. Maultiere, Pferde, Kamele, Yaks, Lamas) eingesetzt. Als Vorreiter der Branche hat Hauser Exkursionen im Jahr 2016 gemeinsam mit Partnern eine offizielle „Mule policy“ erarbeitet, die sich auf den Umgang mit Maultieren als Lasttiere bezog. 2023 wurde diese Richtlinie erneut überarbeitet und erweitert, sodass sie inzwischen als Tragtier Policy für alle auf Hauser Reisen eingesetzte Tiere gültig ist. Die Policy beinhaltet Leitlinien zum Umgang mit den Tieren, zum Füttern und Tränken, zur tierfreundlichen Ausrüstung und Haltung während des Trekkings. Zusätzlich sind Richtlinien zur maximalen Gewichtsbelastung je Spezies inkludiert. Alle Partner von Reisen, die Tragtiere beinhalten, haben die Tragtierpolicy unterzeichnet und verpflichten sich damit zur Einhaltung der Leitlinien zum Wohlergehen der Tragtiere während Hauser Reisen. Die aktuelle Leitlinie ist im Anhang einsehbar (A.4).

11. Unternehmenseigene Gebäude und Infrastruktur

Das Unternehmen verfügt über keine unternehmenseigenen Gebäude und Infrastruktur, weshalb die folgenden 3 Abschnitte nicht relevant sind.

11.1 Flächenverbrauch

11.2 Flächennutzung

11.3 Lokal nachhaltige Bauweisen und Materialien

Anhang

Hauser Exkursions' porter policy (version September 2023)

1. Clothing and equipment

Clothing/boots appropriate to season and altitude must be provided to porters for protection from cold, rain and snow.

2. Shelter, food, cooking equipment and water

Above the tree line porters must have a dedicated shelter, either a room in a lodge or a tent (the trekkers' mess tent is not suitable as it is not available till late evening), a sleeping mat and a decent blanket or sleeping bag. They have to be provided with food and warm drinks, or cooking equipment and fuel.

3. Insurance

Porters have to be provided with accident and death insurance.

4. Medical care and continuation of payments

Porters must be provided with the same standard of treatment, care and rescue as our clients. Sick or injured porters need to be sent back with someone who speaks their language and understands their problem. Sufficient funds should be provided to cover cost of rescue and treatment.

If porters get ill or injured during the service, they shall be paid as if they completed that service.

5. Load restrictions

No porter should be asked to carry a load that is too heavy for their physical abilities:

Maximum in Bolivia:	25 kg
Maximum in Colombia:	25 kg
Maximum in Cuba:	25 kg
Maximum in Peru:	25 kg
Maximum in East Africa:	25 kg
Maximum in India:	25 kg
Maximum in Pakistan:	20 kg / above 3000m 15 kg
Maximum in Kyrgyzstan:	24 kg / excl. personal belongings
Maximum in Nepal:	30 kg / excl. personal belongings
Maximum in Indonesia:	20 kg
Maximum in Philippines:	30 kg
Maximum in Tibet:	15 kg

Weight limits may need to be adjusted for altitude, trail and weather conditions.

6. Experience in high altitude trekking

Each porter must be experienced in high altitude trekking. The chief of staff has to consider and request that the porter crew he assembles fulfills these requirements.

7. Child porters

It is not allowed to employ child porters under the age of 18.

Only Nepal constitutes an exception because of its traditional social anchoring of the porter profession:

- Child porters below the age of 16 years are not accepted.
- The load for porters at the age of 16 and 17 must not exceed more than 25 kg incl. personal belongings.
- For trips with high difficult level (4 degrees plus) no child porters are allowed.
- The sirdar will check the age in the beginning with their personal documents.

SIGNATURE

THE AGENCY hereby confirms to have read and understood the porter policy in version “Hauser Exkursions’ porter policy (version May 2014)” and to accept and follow all the rules contained in it.

Date

Agency

On behalf of THE AGENCY (Name and Surname in print letters)

Signature and company stamp



Supplier Code of Conduct

Aug 2023

Vereinbarung zwischen Hauser Exkursionen und

im Folgenden Vereinbarungs-Partner genannt.

Präambel

- Die Vereinbarungs-Partner bekennen sich zu ihrer gesellschaftlichen Verantwortung innerhalb ihres Wirkungskreises. Negative soziale und ökologische Auswirkungen werden systematisch reduziert und vermieden und positive Auswirkungen verstärkt.
- Die Vereinbarungs-Partner kennen und erfüllen alle für sie relevanten internationalen und nationalen Gesetze und Verordnungen in Bezug auf Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekte sowie Anti-Korruption.
- Die Vereinbarungs-Partner kommunizieren die hier definierten Prinzipien aktiv und beziehen ihre Mitarbeitenden und weitere Stakeholder in die Umsetzung mit ein.
- Die Vereinbarungs-Partner ermutigen ihre eigenen Lieferanten und Unterauftragnehmer zur Einhaltung der grundlegenden Prinzipien eines nachhaltigen Tourismus.
- Die Vereinbarungs-Partner erklären sich bereit, über die Einhaltung der Prinzipien auf Anfrage zu berichten.
- Bei Nichteinhaltung der hier definierten Prinzipien ist der jeweils andere Vereinbarungs-Partner berechtigt, die Zusammenarbeit und vertraglichen Vereinbarungen zu beenden.

1. Menschenrechte

- Die Vereinbarungs-Partner bekennen sich zum Schutz von jedem Menschen, besonders von Kindern vor sexueller Ausbeutung. Kinderprostitution sowie auffälliges Verhalten von Gästen, Angestellten, Lieferanten oder anderen Personen im eigenen Wirkungskreis wird nicht geduldet und zur Anzeige gebracht. Als „Kind“ gilt nach Übereinkommen 138, Artikel 3 der ILO eine Person unter 18 Jahren.
- Die Vereinbarungs-Partner lehnen jegliche Art von Diskriminierung aufgrund der Hautfarbe, der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität ab.
- Die Vereinbarungs-Partner unterbinden alle Formen von Zwangsarbeit und ausbeuterischer Kinderarbeit.



2. Arbeitsbedingungen

- Die Vereinbarungs-Partner gewährleisten die Sicherheit und den Gesundheitsschutz ihrer Angestellten am Arbeitsplatz.
- Die Vereinbarungs-Partner bezahlen ihre Angestellten mindestens nach gesetzlich geregelten Standards, halten die gesetzlich geregelten Arbeitszeiten, Urlaub und Krankheitstage der Angestellten ein und gewähren ihren weiblichen Mitarbeiterinnen die geregelten Schutzzeiten im Falle von Schwangerschaft.
- Die Vereinbarungs-Partner gestehen ihren Angestellten das Recht auf Vereinigung zu und sorgen für ein effektives Beschwerdeverfahren durch welches die Angestellten auf Missstände hinweisen, einschließlich jener über Belästigungen, und Rechtsmittel einlegen können.
- Die Vereinbarungs-Partner lehnen gegenüber ihren Angestellten jegliche Art von psychischer und körperlicher Aggression, sowie sexueller oder anderer Belästigung und andere Formen der Einschüchterung ab.
- Die Vereinbarungs-Partner akzeptieren keine kommerzielle oder andere Form der Ausbeutung und Belästigung.

3. Umweltschutz und Biodiversität

- Die Vereinbarungs-Partner kennen die Quellen ihres Energie- und Wasserverbrauchs und unternehmen Maßnahmen, um die Verbräuche zu reduzieren.
- Die Vereinbarungs-Partner minimieren den Gebrauch von Gefahrstoffen, inkl. Pestiziden, Farben, Desinfektionsmittel für Schwimmbäder und Reinigungsmaterial und ersetzen diese - wenn möglich - durch ungefährliche Produkte. Der Gebrauch aller chemischen Stoffe wird verantwortungsvoll gemanagt.
- Die Vereinbarungs-Partner reduzieren Abwässer und Abfall soweit möglich und entsorgen diese angemessen, sodass keine Umweltschäden entstehen.
- Die Vereinbarungs-Partner stellen sicher, dass ihre Angebote und Leistungen keine negativen Auswirkungen auf ökologisch sensible Gebiete und deren Artenvielfalt haben.

4. Partnerschaftliches Wirtschaften

- Der Dialog zwischen den Vereinbarungs-Partnern wird offen, fair und auf Augenhöhe geführt.
- Die Vereinbarungs-Partner bezahlen Ihre Unterauftragnehmer angemessen und fair.
- Rechnungen werden von den Vereinbarungs-Partnern fristgerecht gezahlt.
- Die Rückgabe von Kontingenten wird nur innerhalb vereinbarter Fristen durchgeführt.

5. Schutz des kulturellen Erbes und des kulturellen Reichtums

- Die Vereinbarungs-Partner beziehen Grundsätze der wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Entwicklung der lokalen Gemeinschaften in ihre Angebote ein.
- Die Vereinbarungs-Partner fördern ausdrücklich den Respekt vor der lokalen Kultur und Bevölkerung in ihrem Einflussbereich.
- Die Vereinbarungs-Partner entwickeln gemeinsam mit der lokalen Bevölkerung kulturelle Aktivitäten, die zur Aufwertung des Kulturerbes beitragen.
- Die Vereinbarungs-Partner verfügen über Verhaltenskodizes für Aktivitäten, die in lokalen Gemeinschaften durchgeführt werden. Die Aktivitäten wurden mit diesen Gruppen abgesprochen und genehmigt.
- Die Vereinbarungs-Partner behindern nicht den Zugang der Anwohner zu öffentlichen Flächen und Kulturgütern von historischer, archäologischer, kultureller und spiritueller Bedeutung.

6. Gesundheit und Sicherheit

- Die Vereinbarungs-Partner gewährleisten die Einhaltung aller gesetzlich vorgeschriebenen Gesundheits-, Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zum Schutz ihrer Angestellten und Gäste/Kunden. Um den Schutz von Gesundheit und Sicherheit der Gäste/Kunden bestmöglich zu gewährleisten, sind alle Lieferanten und Unterauftragnehmer sorgfältig auszuwählen und ausdrücklich auf die Einhaltung der gesetzlichen Gesundheits-, Sicherheits- und Hygienemaßnahmen hinzuweisen und zu verpflichten. Die Einhaltung der Maßnahmen wird über einen regelmäßigen Austausch zwischen den Partnern gewährleistet.
- Die Vereinbarungs-Partner gewährleisten die Einhaltung, vom Auftraggeber zusätzlich geforderten Gesundheits-, Hygiene- und sonstige Sicherheitsmaßnahmen, zum Schutz ihrer Angestellten, Gäste und Kunden. Die Vereinbarungs-Partner haben ein Hygienekonzept zum Infektionsschutz für ihren Betrieb aufgestellt und implementiert. Um den Schutz der Gäste/Kunden zu gewährleisten, sind alle Lieferanten und Unterauftragnehmer sorgfältig auszuwählen und ausdrücklich auf die Einhaltung der gesetzlichen Gesundheits-, Sicherheits- und Hygienemaßnahmen hinzuweisen und zu verpflichten. Die Einhaltung der Maßnahmen wird über einen regelmäßigen Austausch zwischen den Partnern gewährleistet.
- Alle Mitarbeitenden sind über aktuelle Verhaltens- und Hygienemaßnahmen informiert und geschult, sodass sie sich und andere vor ansteckenden Infektionskrankheiten schützen können.
- Die Vereinbarungs-Partner informieren ihre Gäste über relevante Verhaltens- und Hygienemaßnahmen und achten darauf, dass diese eingehalten werden.
- Die Vereinbarungs-Partner sind informiert über mögliche Ursachen von Infektionskrankheiten und treffen alle notwendigen Maßnahmen, um ein Beitrag zu leisten, die Ursachen zu bekämpfen.

Unterschrift

Der Leistungsträger bestätigt mit seiner Unterschrift, dass er den Code of Conduct in der Version "Supplier Code of Conduct vom Aug 2023" gelesen und verstanden hat und die Vorgaben akzeptiert und umsetzt.

Datum

Leistungsträger

Unterschrift und Firmenstempel

Der TourCert Supplier Code of Conduct basiert auf den Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC) und den ILO Kernarbeitsnormen.



Die Welt mit jeder Reise einen Schritt besser machen.

Diesem Grundsatz folgend, haben wir euch, unseren Partnern, bereits in unserem **Manifest** die Meilensteine der Zukunft von Hauser präsentiert, nach denen wir unser Handeln ausrichten. Das Thema **Nachhaltigkeit** wird als Verkaufsmerkmal in Zukunft und als Effekt der Corona-Pandemie noch mehr an Gewicht gewinnen und dementsprechend möchten wir gemeinsam mit euch die Anstrengungen in dieser Richtung weiterführen und ausweiten.

Mit der erstmaligen Herausgabe eines **Magalogs** und dem **Relaunch unserer Website** im neuen Design unterstreichen wir unseren **Neuanfang** und die konsequente Ausrichtung auf Nachhaltigkeit.

Unsere Vision von nachhaltigem Tourismus muss die gesamte Wertschöpfungskette umfassen. Eine der tragenden Rollen fällt dabei den **Unterkünften** auf unseren Reisen zu – sie sind essenzieller Bestandteil. Eine Analyse des Kundenfeedbacks 2019 hat jedoch ergeben, dass unsere Gäste die Qualität der Unterkünfte im Durchschnitt als verbesserungswürdig einstufen. Hier besteht Handlungsbedarf. Wir streben ein **einheitliches Qualitätsversprechen** über die gesamte Produktpalette an. Konkret bedeutet dies, dass messbare Kriterien die Basis für die Auswahl von Unterkünften für Hauser-Reisen bilden (siehe Kriterienkatalog unten).

In Zusammenarbeit mit der Leuphana Universität Lüneburg und dem Forum Anders Reisen haben wir zudem das Projekt „**Green Tourism**“ initiiert, um gemeinsam ein Modell zur objektiven Beurteilung der Nachhaltigkeit von Urlaubsreisen zu entwickeln. Ziel ist es dieses in der Branche zu etablieren und dadurch eine hohe Glaubwürdigkeit bei Kunden zu generieren. Um unserer Pionierrolle gerecht zu werden, sollen unsere eigenen Reisen im Sinne der Indikatoren für nachhaltiges Reisen bereits mittelfristig optimiert werden. Auch hier spielen die Unterkünfte eine wichtige Rolle, weshalb die Indikatoren zur Beurteilung der Nachhaltigkeit bereits mit in unseren **Kriterienkatalog** eingeflossen sind.

Wie wird der Erfolg der Maßnahmen beurteilt?

Die Qualität der Unterkünfte messen wir anhand des **Kundenfeedbacks**. Hierzu werden die Bewertungen der Unterkünfte in unseren an alle Teilnehmer einer Reise versendeten Feedbackbögen herangezogen. Im Vergleich zu den Feedbacks aus dem Jahre 2019 erwarten wir durch die Fokussierung auf den Kriterienkatalog eine deutliche Verbesserung.

Unsere Reisen werden im Rahmen des Projekts „Green Tourism“ mit einem **Nachhaltigkeitsscore** versehen. So ist für Kunden auf den ersten Blick ersichtlich, wie nachhaltig eine Reise ist, ähnlich wie bei Konsumgütern bereits Standard. Die Skala soll dabei von 0 bis 100 reichen.





Unterkunftskriterien

1 Hotel/Gebäude/Anlage

- ✓ **Lage / Umgebung:** Ruhig (Garten, Dachgarten oder Balkone, um die Umgebung zu genießen); in Städten möglichst zentral; sonst nahe dem Ausgangspunkt der Wanderungen (falls Lärm-belästigung, dann Schallschutzmaßnahmen wie spezielle Schallschutzfenster etc.)
- ✓ Kleinere, inhabergeführte Hotels / Unterkünfte werden bevorzugt; wenn möglich keine großen Kettenhotel; bestenfalls zertifiziert (wie Viabono, CSR Tourism Certified, Green Globe oder einem anderen nationalen oder internationalen Umweltzeichen)
- ✓ Möglichst **nachhaltige und landestypische Bauweise und Versorgung** (z. B. Photovoltaik, Solarthermie, Abwassermanagement und Wasseraufbereitung), Verwendung von Naturmaterialien zum Bau und zur Ausstattung werden bevorzugt
- ✓ Zugang zu **Ressourcen** (Wasser / Land / Wohnraum) wird für die lokale Bevölkerung durch den Tourismus nicht beeinträchtigt
- ✓ **Vielfalt der Unterkünfte:** Gäste erhalten die Möglichkeit verschiedene landestypische Unterkünfte kennenzulernen
- ✓ **Wahrheitsgetreue und transparente Information und Beschreibungen**
- ✓ **Hotelwechsel:** Kategorie und Lage muss mindestens gleichwertig sein
- ✓ **Sorgsame Auswahl** des ersten und letzten Hotels (der erste und letzte Eindruck prägen den Gesamteindruck der Unterkünfte am stärksten)
- ✓ **Servicefreundlichkeit** des Personals
- ✓ **Besetzung und Erreichbarkeit** einer Rezeption
- ✓ **Gepäckraum** um zurückgelassenes Gepäck zu deponieren (wichtig vor allem für Trekkingtage)
- ✓ **Unterkunft nach Abschluss** des Trekkings muss **gute Duschmöglichkeit** bieten
- ✓ Wenn kein Abendessen inkludiert ist oder freie Zeit eingeplant ist, sollte Hotel fußläufig von Restaurants bzw. Innenstadt liegen
- ✓ **Frühstücksmöglichkeit** im Hotel; falls nicht vorhanden, müssen Cafés in kurzer Gehdistanz erreichbar sein

Nicht verpflichtende Kriterien:

- ✓ Geldwechsellmöglichkeit
- ✓ Ansprechender Empfangsbereich mit Sitzmöglichkeit
- ✓ Kostenloses W-LAN
- ✓ Optionaler Wäscheservice
- ✓ Authentische Einrichtung von Lobby und Restaurant, möglichst ohne Kunststoffmöblierung
- ✓ Meetingraum für Gruppenbriefings durch den Reiseleiter
- ✓ Möglichkeit zur Aufbewahrung von Wertsachen im Zimmer oder an der Rezeption
- ✓ Wellnessbereich, Pool, Fitnessstudio oder Konferenzeinrichtungen haben keine Priorität



2 Zimmer

- ✓ Zimmergröße: pro Person muss mind. ein Gepäckstück Platz haben (mindestens 16 qm)
- ✓ Zeltgröße: für 2 Personen ein 3 Personenzelt bereitstellen (Ausnahme: in Höhenlage)
- ✓ Mindestgröße: je Bett 1,80 x 0,90 m
- ✓ Sauber, kein Schimmel im Bad, desinfizierte Toiletten, frische Bettwäsche und Handtücher
- ✓ Zimmer mit Fenster, keine Räume ohne Tageslicht
- ✓ Funktionsfähig (z.B. Wasser, Klimaanlage, Licht, Fenster etc.)
- ✓ Defektfreie und saubere Zelte (speziell z. B. Reißverschlüsse)
- ✓ Bad: en suite, mit funktionsfähiger und sauberer Dusche; Seife, ggf. Föhn, Spiegel, Handtücher für Dusche und Gesichtswäsche, Wasserqualität (kein braunes Wasser), Toilettenpapier
- ✓ Spiegel im Zimmer zum Ankleiden
- ✓ Vorhänge / Sichtschutz
- ✓ Qualität der Matratzen muss gewährleistet sein
- ✓ Genügend Ablagefläche bzw. Haken für Kleidung
- ✓ Einzelzimmer muss qualitativ gleichwertig sein (Aussicht, Größe, etc., mindestens 8 qm)
- ✓ Twin Zimmer müssen immer getrennte Betten bieten

Nicht verpflichtende Kriterien:

- ✓ Leselicht
- ✓ Kostenlose Getränke (Tee, Kaffee oder Wasser) auf dem Zimmer vorhanden
- ✓ Sitzgelegenheit im Zimmer
- ✓ Stifte, Papier

3 Leistungen / Bedingungen

- ✓ Die Unterkunft hält mindestens die **Arbeitsstandards** des Landes ein (faire und landesgerechte Bezahlung, Pausen, Arbeitszeiten, keine Kinderarbeit)
- ✓ Das Hotel erlaubt und unterstützt keine Kinderprostitution
- ✓ **Abwechslungsreiches Essen**; idealerweise einheimische Küche, lokale Spezialitäten, Regionalität
- ✓ **Ausstattung** und zur Verfügung gestellte Ausrüstung (Schlafsäcke, Isomatte, Föhn, Handtücher, Moskitonetze)
- ✓ Zeltkontrolle durch Agentur
- ✓ Bei der Zusammenstellung von Lunchpaketen / Picknicks sollen keine Einwegverpackungen verwendet werden. Wiederverwertbare, natürliche Materialien werden bei der notwendigen Verpackung bevorzugt. Nach Möglichkeit soll die Ausgabe von Getränken in kleinen Plastikflaschen vermieden werden.
- ✓ Die Unterkunft gewährt **flexible Zahlungs- und Stornobedingungen**, um die Durchführbarkeit der Gruppen zu erhöhen. Idealerweise kostenloses Storno bis 4–6 Wochen vor Anreise

Aufgabe: Regelmäßige Qualitätskontrolle der Hotels durch die lokalen Reiseleiter bzw. die Agentur und Feedback an Agentur und/oder Hauser. Falls einzelne Kriterien nicht eingehalten werden können, ist die Information an uns unerlässlich.

Bemerkungen:

Hauser Exkursionen's animal welfare policy for pack animals (Jan 2024)

Hauser Exkursionen supports the ABTA Animal Welfare Guidelines as well as the Adventure Travel and Trade Association's Guide Standard regarding pack animals. Animal welfare focusses on the physical and mental condition of the animal. The guideline refers to all animals managed by human beings for the transport of people and goods, for example mules, horses, yaks, lamas, camels and dogs. Hauser Exkursionen expects its agents to be familiar with these standards and to ensure they are implemented and respected. The selected animal welfare representatives need support and special training for their tasks in order to fulfil the policy described.

We place particular emphasis on the following:

1. Good relations between the animal and animal handler are fundamental to good welfare.

- a. The physical and mental state of the animals is regularly monitored.
- b. The training and handling of the animals should never be accompanied by punishment, coercion, pressure, physical influence, frightening, food deprivation or other methods relevant to animal welfare.
- c. The Animal owner / handler and the surrounding team receive the necessary training, equipment and support to help them develop their skills, knowledge and ability. This should be part of a regular staff training programme.

2. Feeding and watering is essential for healthy animals and good welfare.

- a. All animals have unrestricted daily access to sufficient and clean drinking water according to their species-specific needs.
- b. All animals have access to food that is appropriate in quality, quantity and variety for the species, the captive environment and the needs of the individual animals. Feeding routines should be species-specific, mentally stimulating and encourage natural behaviours.
- c. Do not feed animals (mules, horses, camels, yaks / dzos) with bit in. The animals must be allowed to chew freely.
- d. Do not work the animals immediately after feeding. This can lead to health problems (e.g. stomach turning).
- e. Provide sufficient water stops for animals on trek days.

3. Using adequate equipment when handling animals for riding, carrying and pulling is crucial for animal welfare.

3.1 Nose bags and Muzzles

- a. Nosebag and muzzle should have adequate ventilation to allow breathing.
- b. When feeding nosebag / muzzle should be removed to enable the animals to continue drinking and eating.
- c. Nosebags and muzzles should not be hung around the animals' neck with a string. A wide, comfortable strap is needed.

3.2 Tethers and tethering

- a. When tethered, only leather padded, humane tethers are to be used.
- b. Nylon rope, plastic, chain, string or wire tethers should never be used.
- c. Always tether in such way that they can lie, walk, stand up, reach food, water and shade without tensioning the tether.

3.3 Pack saddle / saddle blanket (Ahalass / Burdâa)

- a. The pack saddle should be removed and the back examined and groomed at the start and end of the day. This helps to identify injuries and to build the relation between the handler and the animal.
- b. The pack saddle should be taken off at night.
- c. The pack saddle should be well maintained and not cause any injury.

3.4 Other handling items

- a. Harnesses, bridles, ropes and other items attached to the body must be made of skin and fur-friendly materials. They should be well maintained and not cause any injury to the animals.
- b. Head collars should be used instead of traditional bit ins.
- c. Modern stainless-steel bit ins can be used.
- d. Handling items should be removed at the end of the day.

4. Species-appropriate husbandry is essential for animal welfare.

- a. Working animals should be provided with effective protection in both the resting and working environment to avoid heat or cold stress.
- b. All animals should have access to clean shelter and a climatic environment that meets their species-specific needs and protects them from prying eyes.
- c. Enclosures or methods by which animals are kept temporarily are sufficiently large (according to the necessary requirements of the species), allow the animals to move and exercise freely and to maintain sufficient distance from other animals in case of conflict.
- d. Animals should have the opportunity to interact regularly with other conspecifics according to species-specific and seasonal needs.

5. Carrying the appropriate load is very important for animal welfare.

- a. Loaded animals must never be ridden.
- b. Animals should be worked within their physical capabilities. Loads should be appropriate to the animal's size and ability, body condition and fitness level.
- c. For healthy and trained animals, the following load values apply:
 - Mules: 150 kg for 30 – 40 kilometres
 - Yaks / Dzos: 60 – 80 kg for 20 – 30 kilometres
 - Lamas: 30 kg
 - Camels: 150 kg
 - Horses: 15-20 percent of their body weight
 - Donkeys: 20 percent of its body weight
 - Sled dogs: four times their body weight (calculation depending on size of sled team)
- d. Observing and calculating loads when hiking in stages is essential to ensure the animals are not overloaded.



6. Freedom from pain, injury and disease is necessary for good welfare.

- a. The animal handler and guides will need ongoing training in the assessment of the animal's health and welfare. They must be able to identify thin, weak, sick and lame animals.
- b. The animals must be examined at the start and end of the day regarding injuries.
- c. Sick or injured animals, young, pregnant, lactating, distressed or elderly animals should not be ridden or required to carry/pull loads.
- d. Animals should not be prematurely separated from their young.
- e. If an animal gets injured during the trek an alternative solution must be provided on the same day to enable the trek to proceed. Contact should be made with local veterinary services to ensure the ill or injured animal is examined and receives the necessary care.
- f. A specific first aid kit must be carried on all treks and guides trained to help provide first aid. In particular, they should be able to deal with sores, cuts, wounds and other injuries.

Travel guides shall report any observed abusive activity to their employers and/or to relevant national authorities.

The agency in the destination ensures that the animal owners and handlers are informed about this policy. It must be ensured that the load corresponds to the size and capabilities of the animals, that the riding behaviour is not abusive, that the equipment is appropriate and that the animals have regular rest periods.

SIGNATURE

THE AGENCY hereby confirms to have read and understood the animal welfare policy in version "Hauser Exkursionen's animal welfare policy for pack animals (Jan 2024)" and to accept and enforce the guideline to the best of its knowledge. If there are any problems that affect animal welfare, we encourage the partners to enter into dialogue with Hauser Excursions in order to find a solution together.

Date

Agency

On behalf of THE AGENCY (Name and Surname in print letters)

Signature and company stamp

