

Travel Risk Management

Hotelgäste sollten sich bereits im Vorfeld über die Sicherheitsvorkehrungen ihres ausgewählten Hotels informieren.



Wer kennt es nicht, das Thema Sicherheit in Hotels in fernen Ländern. Seine Angestellten sicher unterzubringen, bedeutet immer wieder eine Herausforderung für Unternehmen. Seit einigen Jahren haben sich wegen häufiger Nachfragen Reiseveranstalter darauf spezialisiert, unter dem Begriff Travel Risk Management großen Unternehmen Angebote für Reisen ins Ausland zu unterbreiten.

Beim Travel Risk Management geht es darum, den Geschäftsreisenden maximale Sicherheit zu bieten, so geregelt in einschlägigen Gesetzestexten wie § 619 BGB, dem Arbeitsschutzgesetz oder § 17 SGB 1, Ausführungen der Sozialleistungen.

Dabei hat der Arbeitgeber, der seine Mitarbeiter auf Dienstreise schickt, dafür zu sorgen, dass dem Mitarbeiter kein körperlicher bzw. gesundheitlicher Schaden entstehen kann. Er hat sich vorher darüber zu informieren, wie sicher die Reisen sind und dann ggf. entsprechende Maßnahmen zu treffen.

Hotelsicherheit

Wie sicher sind Hotels? Gerade in letzter Zeit gab es wieder Anschläge auf Hotels mit Todesopfern. Bei meinen Beratungen in Hotels spielt die Sicherheitsfrage eine entscheidende Rolle: Wie geht das Hotel mit Sicherheitsvorkehrungen um und inwieweit ist es damit ausgestattet? Bei meinen Überprüfungen werden meinen Kollegen und mir Dokumente vorgelegt, die die entsprechenden Schulungen nachweisen, aber die Realität sieht leider anders aus.

Bei Nachfragen wird immer wieder festgestellt, dass die Mitarbeiter des Hotels nur spärlich darüber informiert sind, wie sie sich bei einem eintretenden Schadensereignis zu verhalten haben - selbst die Direktion entzieht sich lieber durch Flucht. Das Hotel scheint sicher, weil z. B. Security-Personal, eventuell sogar mit einer Waffe in der Hand, vor dem Eingang steht. Die Erfahrung hat allerdings gezeigt, dass diese Leute häufig am schnellsten rennen, wenn es zum Ernstfall kommt.

Bei der Auswahl des richtigen Hotels geht es zunächst darum, herauszufinden, wie sicher das Hotel ist, wie es mit dem Brandschutz aussieht und ob ausreichend Flucht- und Rettungswege vorhanden sind.

Terroranschlag und Geiselnahme

Ein weiteres wichtiges Thema ist der Terroranschlag. Welchen Gefahren ist man wo ausgesetzt? Wenn man ein Zimmer zur Straße belegt und draußen wird eine Autobombe gezündet, ist es ziemlich sicher, dass man von umher fliegenden Teilen getroffen wird. Wir empfehlen, ein Zimmer zum Pool oder zum Innenhof zu wählen.

Ein anderes Thema ist eine Geiselnahme im Hotel. Da geht es auch darum, sich in sicheren Räumen zu verstecken. Man erinnere sich an die Geiselnahme vor vier Jahren, bei der auch deutsche Touristen ins Kreuzfeuer gerieten. 119 Tote gab es damals im Luxushotel Taj Mahal in Bombay. Die Aktion zog sich über mehrere Stunden hin, die Gäste waren auf sich alleine gestellt und hatten null Chancen.

Beachten sollte man, dass oft Anschläge auf Hotels verübt werden, die einen bekannten Namen haben und die sich im Zentrum einer Stadt befinden. Schon mal von einem Anschlag auf ein Garni Hotel gehört, das in einem Vorort liegt? Wohl kaum.

Vorbeugende Maßnahmen

Wenn man auf Reisen ist, sollte man verschiedene Dinge bedenken. Zunächst die Sicherheit im Hotel: Wie kann ich mich schützen? Kann ich die Tür so verbarrikadieren, dass ich im Hotelzimmer erst einmal sicher bin? Außerdem: Welcher Bereich ist soweit geschützt, dass ich nicht von umher fliegenden Kugeln erwischt werde? Das ist ein wichtiger Punkt, sehr viele Hotels sind in Leichtbauweise gebaut, sodass man durch Wände schießen und auch Treffer erzielen kann. Wie sicher ist man im

Erdgeschoss? Bekanntlich lässt sich dort leichter einbrechen als in oberen Etagen.

Kommunikationsnetz

Ein weiterer Punkt betrifft die Kommunikation. Hier ist es wichtig, auf ein Satellitentelefon zurückgreifen zu können. Sehr häufig wird bei einem Schadensereignis die Kommunikation via Handys ausgeschaltet oder das Netz ist überlastet, dies ist bei einem Satellitentelefon nicht gegeben. Damit hat man immer eine optimale Verbindung. Und nicht zu vergessen: Man sollte natürlich die entsprechenden Telefonnummern zur Hand haben, ebenso wie ausreichende Akkuleistung. Im Falle eines Anschlags im Ausland ist der Kontakt mit dem Travel Risk Management in Deutschland sehr wichtig, ggf. auch mit dem Geschäftspartner vor Ort.

Medizinische Unterstützung

Wo erhalte ich im Notfall medizinische Hilfe, welche Krankenhäuser sind in der Nähe und welche sind etwas abgelegener? Krankenhäuser in der Nähe des Schadensereignisses sind nicht immer das beste Ziel. Gerade wenn es zum Massenunfall mit vielen Verletzten kommt, werden diese meist in die umliegenden Einrichtungen verteilt, hier ist es manchmal besser, wenn man gesundheitlich dazu in der Lage ist, etwas weiter raus zu fahren. Ansammlungen sollten vermieden werden. Sehr klassisch ist, dass Gäste vor den Hotels stehen, wenn ein Schadensereignis eingetreten ist, und dann kommt es noch mal zu einem großen Knall. Hier auch die Empfehlung, diese Bereiche zu meiden.

Diebstahl und Wirtschaftsspionage

Auch was die Sicherheit im Bereich des Diebstahls oder der Wirtschaftsspionage anbelangt gibt es Möglichkeiten und Hilfsmittel, um sich zu schützen. Deutsche Geschäftsleute sind leider manchmal das Ziel von Wirtschaftsspionage. Damit Unbefugte nicht ins Hotelzimmer gelangen können, kann man sich mittels mobiler Bewegungsmelder schützen. Weitere Schwachstellen sind Computer, diese werden schneller geknackt, als einem lieb ist.

Ein anderer Trick ist, die Zielperson abzulenken und zum Essen einzuladen. Ist der Laptop unbeobachtet, werden die Daten schnell ausgelesen. Hier empfehle ich, sämtliche Daten auf einen Stick zu ziehen und nur einen günstigen Computer ohne Daten mitzunehmen. Dieselbe Gefahr besteht auch für Handys, auf denen sämtliche Daten zu finden sind. Hier tut es ein ganz einfaches Satellitentelefon, um im Notfall die Kommunikation aufrecht erhalten zu können.

Den im Beitrag erwähnten kritischen Fragen sollte man sich stellen, bevor man ein Hotel wählt und sorglos seinen Urlaub genießen will. Den

optimalen Schutz wird es zwar nicht geben, aber zumindest kann man durch vorbeugende Maßnahmen ein stärkeres Sicherheitsgefühl erlangen.



Ulrich Jander absolvierte 1975 eine Ausbildung zum Bankkaufmann. Von 1977 bis 1989 war er in der Bundeswehr im Sanitätsdienst (Anästhesie Intensivpflege) tätig. Während dieser Zeit studierte er Verwaltungsrecht und gründete 1991 den arbeitsmedizinischen und sicherheitstechnischen Dienst in Rüsselsheim. Seit 1998 hat sich Ulrich Jander auf das Themengebiet Hotelsicherheit spezialisiert und war bereits in mehr als 30 TV-Reportagen bezüglich Hotelsicherheit im Bereich Travel Risk Management zu sehen.