



# Richtlinie zur Nachhaltigkeit

Rückenwind Reisen GmbH

Am Patentbusch 14 • 26125 Oldenburg

 +49 441 485 97 0 • [info@rueckenwind.de](mailto:info@rueckenwind.de)

[www.rueckenwind.de](http://www.rueckenwind.de)

# Nachhaltigkeitsrichtlinie bei Rückenwind Reisen

## Inhalt

|     |                                                                  |    |
|-----|------------------------------------------------------------------|----|
| A.  | Zweck und Grundlage der Richtlinie.....                          | 3  |
| B.  | Internes Management .....                                        | 3  |
| 01. | Nachhaltiges Management und gesetzliche Einhaltung .....         | 3  |
| 02. | Internes Management: Sozialpolitik und Menschenrechte.....       | 4  |
| 03. | Internes Managment: Umwelt und Beziehungen zur Gemeinschaft..... | 5  |
| C.  | Anforderungen und Maßnahmen gegenüber Partner .....              | 6  |
| 01. | Vertriebspartner .....                                           | 6  |
| 02. | Unterkünfte .....                                                | 7  |
| 03. | Transport .....                                                  | 7  |
| 04. | Lokale Vertreter:innen und Stationen.....                        | 8  |
| 05. | Ausflüge und Aktivitäten .....                                   | 9  |
| D.  | Destinationen.....                                               | 9  |
| E.  | Kundenkommunikation und Kundenschutz .....                       | 10 |

## A. Zweck und Grundlage der Richtlinie

Diese Richtlinie legt Grundsätze, Ziele und Verfahren fest mit denen unsere Verantwortung im Sinne des nachhaltigen und sicheren Radtourismus übernimmt. Unser Ziel ist es, nachhaltige Praktiken umzusetzen, um positive Effekte zu stärken und negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu reduzieren sowie Gäste und Partner zu einem verantwortungsvollen Handeln zu motivieren.

Rückenwind Reisen als Reiseunternehmen, welches mit unterschiedlichen Interessengruppen in der Tourismusbranche zusammenarbeitet, ist sich der wichtigen Rolle und Einflussnahme zum nachhaltigen Tourismus bewusst und verpflichtet sich daher zur Förderung dieser Entwicklung. Die verschiedenen Interessengruppen setzen sich zusammen aus Verbraucher:innen, Außendienstmitarbeiter:innen in Destinationen, Reiseagenturen, Unterkünften und anderen Leistungsanbietern.

**Unternehmen:** Rückenwind Reisen GmbH, Am Patentbusch 14, 26125 Oldenburg

**Nachhaltigkeitskoordinator:** Phyllis Wiechmann

**Einbindung:** Alle Abteilungen (Leitung, Kundenberatung, Vertrieb, Marketing, Logistik, Buchhaltung, Einkauf)

## B. Internes Management

### 01. Nachhaltiges Management und gesetzliche Einhaltung

Wir verpflichten uns zum nachhaltigen Management, das durch folgende Maßnahmen umgesetzt wird:

- Wir benennen eine Person, die für die Aufgaben der Nachhaltigkeitskoordination verantwortlich ist
- Unser Nachhaltigkeitsleitbild ist öffentlich auf unserer Unternehmenswebsite zugänglich. Diese Richtlinie steht unseren Gästen, Partnern und Lieferant:innen zur Verfügung.
- Wir verfügen über eine schriftlich dokumentierte und zugängliche Nachhaltigkeitspolitik, die darauf abzielt, negative soziale, kulturelle, wirtschaftliche und ökologische Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren sowie die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter:innen zu berücksichtigen.
- Die Grundlage für alle weiteren Maßnahmen ist eine umfassende Ausgangsbewertung unserer unternehmerischen Leistung im Bezug auf unsere nachhaltigen Praktiken
- Darauf aufbauend erstellen wir einen Maßnahmenkatalog zur Nachhaltigkeit mit klar definierten Zielen, konkreten Aufgaben, Verantwortlichkeiten und einem Zeitplan.
- Zur Sicherstellung der Umsetzung entwickeln wir Verfahren zur kontinuierlichen Überwachung und Bewertung unserer Nachhaltigkeitspolitik, -ziele und -vorgaben.
- Eine transparente Berichterstattung sowie eine offene Kommunikation zu Nachhaltigkeitsthemen gegenüber der Öffentlichkeit sind gewährleistet.
- Alle Mitarbeiter:innen sind umfassend über unsere Nachhaltigkeitspolitik informiert und werden dazu angehalten, diese umzusetzen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

- Zudem verpflichten wir uns zur Einhaltung aller relevanten nationalen Gesetze, Vorschriften und Verhaltens-Regelwerk.

## 02. Internes Management: Sozialpolitik und Menschenrechte

Wir verpflichten uns zu einem nachhaltigen internen Management und verfolgen eine klare, schriftlich fixierte und transparent kommunizierte Sozialpolitik. Diese basiert auf folgenden Grundsätzen:

- Mitarbeiter:innen wird die freie Wahl der Beschäftigung sowie die Möglichkeit zur ordentlichen Vertragsbeendigung unter Einhaltung der Kündigungsfrist und ohne Benachteiligung gewährleistet.
- Die Arbeitsbedingungen entsprechen dem nationalen Arbeitsrecht und sind ebenso wie die jeweilige Stellenbeschreibung Bestandteil des Arbeitsvertrags.
- Die Vergütung entspricht mindestens dem gesetzlich festgelegten nationalen Mindestlohn oder liegt darüber und ist vertraglich geregelt.
- Überstunden sind eindeutig definiert und werden gemäß den geltenden Regelungen durch Freizeitausgleich kompensiert.
- Wir gewährleisten eine Kranken- und Haftpflichtversicherung gemäß den geltenden nationalen gesetzlichen Bestimmungen.
- Mitarbeiter:innen haben Anspruch auf bezahlten Jahresurlaub sowie bezahlten Krankenurlaub. Zusätzlich kann unbezahlter Urlaub gewährt werden.
- Wir verfügen über eine Gesundheits- und Sicherheitspolitik für Mitarbeiter:innen, die den nationalen gesetzlichen Standards entspricht.
- Erste-Hilfe-Ausrüstungen sowie entsprechend geschultes Personal stehen an allen relevanten Standorten zur Verfügung.
- Die nationalen gesetzlichen Vorschriften zum Mindestalter für die Aufnahme einer Beschäftigung werden strikt eingehalten.
- Für Mitarbeiter:innen bestehen dokumentierte und wirksame Verfahren zur vertraulichen Äußerung von Anliegen, Erwartungen und Beschwerden.
- Ein klar definiertes Disziplinarverfahren ist vorhanden und wird allen Mitarbeiter:innen transparent kommuniziert.
- Wir bieten unseren Mitarbeiter:innen regelmäßig Schulungen und Anleitungen zu ihren Aufgaben, Rechten und Pflichten im Bereich Gesundheit und Sicherheit an. Diese umfassen unter anderem Brandschutzmaßnahmen sowie den Umgang mit relevanten Naturkatastrophen.
- Darüber hinaus schaffen wir Möglichkeiten für Studierende, im Rahmen von Praktika oder Ausbildungsprogrammen wertvolle berufliche Erfahrungen zu sammeln.

Wir verpflichten uns zur Achtung und Förderung der Menschenrechte und setzen hierzu folgende Grundsätze und Praktiken um:

- Die Mitgliedschaft in Gewerkschaften, das Recht auf kollektive Arbeitsverhandlungen sowie die Interessenvertretung durch Gewerkschaften werden in keiner Weise eingeschränkt.
- Sofern vor Ort vorhanden, beteiligen wir uns an branchenweiten kollektiven Verhandlungsstrukturen zu Arbeitsbedingungen und halten deren Vereinbarungen ein.

- Jegliche Form der Diskriminierung bei Einstellung, Beschäftigungsbedingungen, Entlohnung, Zugang zu Schulungen, Führungspositionen oder Beförderungen aufgrund von Geschlecht, Herkunft, Alter, Behinderung, ethnischer Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung sowie sexueller Orientierung ist ausdrücklich untersagt.
- Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeiter:innen gleichberechtigten Zugang zu Ressourcen haben und durch regelmäßige Schulungen und Weiterbildungsangebote gleiche Chancen zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung erhalten.

### 03. Internes Management: Umwelt und Beziehungen zur Gemeinschaft

Wir verpflichten uns, den Umweltschutz zu praktizieren und die Beziehungen zur Gemeinschaft zu stärken. Zu diesem Zweck setzen wir folgende Maßnahmen um:

- Zur Minimierung des ökologischen Fußabdrucks unseres Bürobetriebs nutzen wir bevorzugt öffentliche Verkehrsmittel, arbeiten weitgehend papierlos, trennen Abfälle konsequent und verwenden zertifiziertes Recyclingpapier.
- Abfallmanagement: Trennen, reduzieren, wiederverwenden, recyceln nach Besten Wissen und Gewissen
  - Wir reduzieren konsequent den Einsatz von Einweg- und kurzlebigen Konsumgütern.
  - Unsere Produkte werden nach Möglichkeit in größeren Mengen beschafft, um Verpackungsmaterial zu minimieren.
  - Unsere Broschüren werden auf umweltfreundlichem Papier gedruckt und – sofern vor Ort zu wirtschaftlich vertretbaren Bedingungen möglich – mit Druckereien produziert, die ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem anwenden.
  - Wir reduzieren gezielt den Einsatz von nicht wiederverwendbaren Plastikflaschen für Trinkwasser in unseren Büroräumlichkeiten.
  - Bei der Nutzung von Tinten- und Tonerpatronen für Druck- und Kopierprozesse setzen wir Maßnahmen zur Abfallvermeidung und Wiederverwertung ein.
  - Zur Vermeidung von Abfall ergreifen wir gezielte Maßnahmen zur Reduzierung gedruckter Broschüren und verfolgen, wo möglich, eine konsequente „digital-first“-Strategie.
  - Alle recycelbaren Materialien werden getrennt gesammelt und einer ordnungsgemäßen Entsorgung bzw. Wiederverwertung zugeführt.
  - Batterien werden fachgerecht gesammelt, recycelt oder gemäß den geltenden Vorschriften entsorgt.
- Beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen – einschließlich Büro- und Verpflegungsbedarf, Werbegeschenken sowie Merchandisingartikeln – bevorzugen wir nachhaltige und umweltfreundliche Produkte.
- Kopier- und Druckgeräte sind standardmäßig auf beidseitigen Druck oder andere papiersparende Einstellungen ausgerichtet.
- Wir verwenden Reinigungsmittel, die frei von gefährlichen Stoffen sind, keine eutrophierenden Eigenschaften aufweisen, biologisch abbaubar sind und – sofern lokal verfügbar – über anerkannte Umweltzertifizierungen verfügen.
- Wir verpflichten uns dazu, unseren Energieverbrauch systematisch zu überwachen und kontinuierlich zu reduzieren.
- Unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen werden berechnet, kompensiert und über verschiedene Zeiträume hinweg analysiert und verglichen, um Fortschritte messbar zu machen.

- Wir halten sämtliche nationalen Vorgaben zur Abwasserbehandlung ein und stellen sicher, dass Abwasser entweder wiederverwendet oder umweltgerecht abgeleitet wird.
- Der Einsatz umwelt- und gesundheitsschädlicher Substanzen wird soweit wie möglich vermieden. Wo erforderlich, werden diese durch unbedenkliche Alternativen ersetzt. Lagerung, Handhabung und Entsorgung von Chemikalien erfolgen kontrolliert und ordnungsgemäß.
- Für Innen- und Außenanstriche verwenden wir bevorzugt bleifreie und wasserbasierte Farben, sofern diese lokal verfügbar sind.
- Wir ergreifen geeignete Maßnahmen, um Umweltbelastungen durch unsere Bürogebäude im Rahmen unseres Einflussbereichs zu minimieren.
- Zur Reduzierung verkehrsbedingter Umweltwirkungen fördern wir Telearbeit, Videokonferenzen, Home-Office-Regelungen sowie weitere emissionsarme Arbeitsmodelle.
- Unsere motorisierten Firmenfahrzeuge werden regelmäßig gewartet und überprüft, um Emissionen und Energieverbrauch zu reduzieren und die Einhaltung gesetzlicher Emissionsstandards sicherzustellen.
- Mitarbeiter:innen erhalten regelmäßig Schulungen, Anleitungen und Informationen zu ihren Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit internen Umwelt- und Nachhaltigkeitspraktiken.
- Bei der Planung, dem Bau, der Renovierung oder dem Rückbau von Firmengebäuden und Infrastrukturen halten wir alle geltenden Vorschriften zu Landnutzung, Raumordnung sowie zu geschützten oder denkmalgeschützten Gebieten ein.
- Die Planung, Gestaltung und Umsetzung neuer Gebäude sowie Renovierungsmaßnahmen orientieren sich an lokal geeigneten, nachhaltigen Bauweisen und Materialien.
- Wir tragen aktiv zum Schutz und zur Erhaltung bedeutender historischer, archäologischer, kultureller und spiritueller Stätten bei und stellen sicher, dass der Zugang für die lokale Bevölkerung nicht beeinträchtigt wird.

## C. Anforderungen und Maßnahmen gegenüber Partner

### 01. Vertriebspartner

Auf Grundlage einer systematischen Bestandsaufnahme unserer wichtigsten Vertriebspartner haben wir eine Richtlinie entwickelt und implementiert, die darauf abzielt, deren Nachhaltigkeitsleistung gezielt zu stärken. Unser Anspruch ist es, nachhaltige Entwicklung in allen Geschäftsbeziehungen mit unseren Vertriebspartnern konkret und wirksam umzusetzen.

- Mit allen Vertriebspartnern bestehen schriftliche vertragliche Vereinbarungen. Bestandteil dieser Verträge ist ein Hinweis zu dieser Nachhaltigkeits-Richtlinie die unsere Nachhaltigkeitsprinzipien festlegt.
- Wir erwarten von unseren Vertriebspartnern, dass sie sich aktiv und nach bestem Wissen und Gewissen um die Umsetzung und Einhaltung unserer Nachhaltigkeitsstandards bemühen.
- Sollten eindeutige Hinweise oder Belege dafür vorliegen, dass grundlegende Nachhaltigkeitsprinzipien, wie etwa im Bereich der Menschenrechte oder durch schwerwiegende Umweltverstöße, verletzt werden, behalten wir uns vor, die Zusammenarbeit mit den betreffenden Vertriebspartnern zu beenden.

## 02. Unterkünfte

Wir verfolgen das Ziel, eine möglichst vollständig nachhaltige touristische Lieferkette aufzubauen. Dabei kommt unseren Partnerunterkünften eine zentrale Rolle zu. Sie werden gezielt dazu ermutigt und unterstützt, nachhaltige Praktiken umzusetzen. Unsere diesbezüglichen Grundsätze lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Wir bevorzugen Unterkünfte, die sich in lokalem Besitz befinden und vor Ort geführt werden.
- Bei der Auswahl unserer Partner legen wir besonderen Wert auf Unterkünfte, die regionale Mitarbeiter:innen beschäftigen und damit zur lokalen Wertschöpfung beitragen.
- Zudem arbeiten wir vorrangig mit Unterkünften zusammen, die regionale Architektur, lokale Kunst sowie kulturelles Erbe in ihr Angebot integrieren.
- Die Zusammenarbeit mit Unterkünften wird beendet, wenn eindeutige Hinweise darauf vorliegen, dass durch deren Betrieb die Verfügbarkeit oder Integrität grundlegender Ressourcen und Dienstleistungen – wie Lebensmittel, Wasser, Energie, Gesundheitsversorgung oder Boden – für benachbarte Betriebe oder die lokale Bevölkerung beeinträchtigt wird.
- Ein verantwortungsvolles Abfallmanagement ist uns ein wichtiges Anliegen. Daher achten wir bei unseren Partnerunterkünften auf eine effiziente Mülltrennung und nachvollziehbare Entsorgungskonzepte.
- Wir setzen uns aktiv dafür ein, den Einsatz von Einwegplastik zu vermeiden, und fordern auch unsere Partnerunterkünfte dazu auf, entsprechende Maßnahmen umzusetzen.
- Die Reduzierung des Energieverbrauchs ist ein wesentlicher Beitrag zur Verringerung von CO<sub>2</sub>-Emissionen. Daher legen wir sowohl intern als auch bei unseren Unterkünften Wert auf den Einsatz energieeffizienter Geräte sowie auf einen bewussten und sparsamen Umgang mit elektrischer Energie.
- Unsere Gäste werden zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Wasser und zur Nutzung wiederbefüllbarer Behälter angeregt. Diese Prinzipien erwarten wir gleichermaßen von unseren Partnerunterkünften.
- Wir gehen weder direkt noch indirekt Geschäftsbeziehungen mit Unterkünften ein, die in Verbindung mit Zwangsarbeit stehen oder Kinder für Tätigkeiten beschäftigen, die üblicherweise von Erwachsenen ausgeführt werden. Für beschäftigte Kinder unter 14 Jahren gelten besondere Arbeitszeiten und -bedingungen, die im Einklang mit der UN-Kinderrechtskonvention sowie der IAO-Konvention Nr. 138 stehen müssen.
- Nicht jede Tätigkeit von Kindern ist grundsätzlich als Kinderarbeit einzustufen. Dazu zählen beispielsweise die Mithilfe im familiären Haushalt, unterstützende Tätigkeiten in einem Familienbetrieb oder das Verdienen eines Einkommens außerhalb der Schulzeit und während der Schulferien. Als Kinderarbeit gilt jedoch jede Form von Arbeit, die geistig, körperlich, sozial oder moralisch schädlich ist oder die schulische Ausbildung beeinträchtigt.
- In ihren schwerwiegendsten Ausprägungen umfasst Kinderarbeit Formen wie Versklavung, die Gefährdung durch gefährliche Arbeitsbedingungen oder Krankheiten sowie den Einsatz von Kindern in bewaffneten Konflikten.

## 03. Transport

Wir setzen uns dafür ein, dass die auf unseren Reisen eingesetzten Fahrzeuge keine überdurchschnittlichen Umweltbelastungen verursachen. Da der Transport einen wesentlichen

Bestandteil nachhaltigen Tourismus darstellt, bemühen wir uns kontinuierlich, Emissionen und Umweltwirkungen zu reduzieren.

- Für internationale Reisen berücksichtigen wir gezielt nachhaltige, insbesondere öffentliche Verkehrsmittel und informieren unsere Gäste aktiv über umweltfreundliche Anreisemöglichkeiten.
- Beim Gepäcktransport planen wir alle Fahrten möglichst effizient, um Leerfahrten und unnötige Wegstrecken zu vermeiden.
- Bei der Auswahl von Transportmitteln für notwendige Transfers und Ausflüge am Reiseziel bevorzugen wir nachhaltige Alternativen, wobei Aspekte wie Wirtschaftlichkeit, Komfort und praktische Umsetzbarkeit weiterhin angemessen berücksichtigt werden.
- Unsere Fahrer:innen werden angehalten, umweltschonende Fahrweisen anzuwenden, etwa durch kraftstoffsparendes Fahren sowie das Abschalten des Motors während Be- und Entladevorgängen.

#### 04. Lokale Vertreter:innen und Stationen

Unser Ziel ist es, die lokale Bevölkerung möglichst umfassend in das touristische Wertschöpfungssystem einzubinden, insbesondere durch die Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten. Dabei setzen wir uns für eine faire, sichere und respektvolle Arbeitsumgebung ein, die die lokalen Gemeinschaften stärkt und unterstützt.

- Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeiter:innen über einen schriftlichen Arbeitsvertrag verfügen, der die jeweiligen Arbeitsbedingungen sowie eine klare Stellenbeschreibung enthält und dessen Inhalte vollständig verstanden werden.
- Wann immer möglich, arbeiten wir bevorzugt mit lokalen Vertreter:innen, Fahrer:innen und weiterem Personal aus der Region zusammen, sofern deren Qualifikationen und Fähigkeiten den Anforderungen entsprechen. Bei Bedarf bieten wir gezielte Schulungen an, um Kompetenzen weiterzuentwickeln.
- Wir stellen sicher, dass unsere lokalen Partner sämtliche geltenden internationalen, nationalen und lokalen Gesetze und Vorschriften, branchenüblichen Mindeststandards sowie alle weiteren relevanten rechtlichen Anforderungen einhalten – maßgeblich ist dabei stets der jeweils strengere Standard.
- Die Einhaltung aller relevanten nationalen arbeitsrechtlichen Bestimmungen zum Schutz der Rechte von Mitarbeiter:innen durch unsere lokalen Vertreter:innen und Partnerunternehmen wird gewährleistet.
- Lokale Vertreter:innen wie Gepäckfahrer:innen, Stationsleiter:innen und weitere Mitarbeiter:innen an Außenstellen erhalten mindestens den gesetzlich vorgeschriebenen Mindestlohn oder – sofern höher – den einschlägigen Branchenstandard als existenzsichernde Vergütung.
- Wir achten darauf, dass Gepäckfahrer:innen, Stationsleiter:innen sowie weitere Außenstellenmitarbeiter:innen über die erforderlichen Qualifikationen verfügen und regelmäßig geschult werden.
- Unsere lokalen Mitarbeiter:innen werden durch gezielte Schulungen und schriftliche Informationen, etwa per E-Mail, über die relevanten Inhalte unserer Nachhaltigkeitsrichtlinie informiert und zu deren Einhaltung angehalten.

- Stationsleiter:innen und weitere Mitarbeiter:innen an Außenstellen informieren unsere Gäste vor Ort über zentrale Nachhaltigkeitsthemen am Reiseziel, beispielsweise zum Schutz von Natur, Tierwelt, kulturellem Erbe sowie zum verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen.

## 05. Ausflüge und Aktivitäten

Wir legen großen Wert auf das Wohlergehen von Tieren und lokalen Gemeinschaften und setzen auf Ausflüge und Aktivitäten, die einen möglichst geringen ökologischen und sozialen Fußabdruck hinterlassen. Dabei achten wir darauf, die Authentizität der Gemeinschaften sowie die natürliche Umwelt zu bewahren, und lehnen Umweltverschmutzung sowie jede Form der Schädigung der Tierwelt ausdrücklich ab.

- Unsere Angebote umfassen keine Ausflüge oder Aktivitäten, die Menschen, Tiere, Pflanzen oder natürliche Ressourcen wie Wasser und Energie beeinträchtigen oder die sozial und kulturell nicht vertretbar sind.
- Darüber hinaus bieten wir keine Aktivitäten an, bei denen Tiere in Gefangenschaft gehalten oder für touristische Zwecke ausgebeutet werden.
- Wir gehen keine Geschäftsbeziehungen mit Unternehmen ein, die Wildtiere jagen, konsumieren, ausstellen, verkaufen oder mit ihnen handeln, es sei denn, es handelt sich um streng regulierte und nachweislich nachhaltige Aktivitäten, die im Einklang mit lokalen, nationalen und internationalen gesetzlichen Vorgaben stehen.
- Zugleich fördern wir Ausflüge und Aktivitäten, die aktiv zum Schutz der Umwelt und der biologischen Vielfalt beitragen. Dazu zählen beispielsweise Besuche von Schutzgebieten oder die Unterstützung von Umwelt- und Naturschutzprojekten.

## D. Destinationen

Unser Ziel ist es, positive Effekte des Tourismus gezielt zu stärken und mögliche negative Auswirkungen am Reiseziel auf ein Minimum zu reduzieren, um eine nachhaltige Entwicklung der Destinationen, in denen wir tätig sind, langfristig zu fördern.

- Wir nehmen keine Reiseziele in unser Angebot auf, bei denen der Tourismus nachweislich zu strukturell negativen Auswirkungen auf die lokale Bevölkerung oder Umwelt führt, es sei denn, unser Engagement trägt eindeutig zu ausgleichenden oder verbessernden Effekten bei.
- Bei der Erschließung neuer Reiseziele berücksichtigen wir bevorzugt Destinationen, die mit umweltfreundlicheren Verkehrsmitteln, insbesondere mit öffentlichen Verkehrsmitteln, gut erreichbar sind.
- Wir halten sämtliche gesetzlichen Vorgaben zur Raum- und Flächennutzung sowie alle Bestimmungen zu geschützten Gebieten und zum Denkmal- und Kulturgüterschutz konsequent ein.
- Darüber hinaus bewerben wir keine Souvenirs, die aus bedrohten Pflanzen- oder Tierarten bestehen – wie sie im CITES-Abkommen oder auf der IUCN-Roten Liste geführt werden – oder die historische bzw. archäologische Artefakte enthalten, sofern dies nicht ausdrücklich gesetzlich zulässig ist.

## E. Kundenkommunikation und Kundenschutz

Das Wohlergehen sowie die umfassende Information unserer Gäste haben für uns höchste Priorität. Rückenwind Reisen gewährleistet eine transparente und kontinuierliche Kommunikation sowie einen hohen Schutz der Interessen unserer Gäste.

### **Vor der Buchung**

- Unsere Reisespezialist:innen orientieren sich bei der Kundenberatung an klar definierten Leitfäden, um eine kompetente, verlässliche und bedarfsgerechte Beratung sicherzustellen.
- Der Schutz der Privatsphäre unserer Gäste wird jederzeit gewährleistet und entspricht den geltenden Datenschutzbestimmungen.
- Wir halten uns an alle relevanten gesetzlichen Vorgaben sowie an freiwillige Branchenstandards und Verhaltensregeln in Marketing- und Werbemaßnahmen und geben ausschließlich Zusagen, die realistisch und einlösbar sind.
- Sämtliche Produkt- und Preisinformationen zu unserem Unternehmen sowie zu unseren angebotenen Produkten und Dienstleistungen – einschließlich Angaben zur Nachhaltigkeit – werden klar, vollständig und korrekt kommuniziert.
- Darüber hinaus stellen wir unseren Gästen umfassende Zielgebiets- und Reiseinformationen zur Verfügung, die auch Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen und sachlich korrekt, ausgewogen sowie transparent aufbereitet sind.
- Unsere Gäste werden transparent über verschiedene Anreisemöglichkeiten zum Reiseziel informiert, sofern diese nicht Bestandteil des Reisepakets sind. Wo verfügbar, weisen wir gezielt auf nachhaltige Transportalternativen hin.
- Potenzielle Kund:innen informieren wir offen und verständlich über unsere Nachhaltigkeitsverpflichtungen sowie die von uns umgesetzten Maßnahmen.

### **Zwischen Buchung und der Reise**

- Unsere Gäste erhalten umfassende Informationen zu relevanten Nachhaltigkeitsthemen am Reiseziel sowie konkrete Empfehlungen, wie sie vor Ort einen positiven Beitrag leisten können.
- Darüber hinaus informieren wir über mögliche Gesundheits- und Sicherheitsrisiken am Reiseziel sowie über entsprechende Vorsichtsmaßnahmen.
- Während der gesamten Reise steht unseren Gästen eine feste Ansprechperson sowie eine Notfalltelefonnummer zur Verfügung.
- Unser Personal ist im Umgang mit Notfallsituationen geschult und hat Zugriff auf alle erforderlichen Richtlinien und Verfahren.
- Wir ermutigen unsere Gäste – sofern angemessen –, lokale Restaurants, Geschäfte und Dienstleister zu unterstützen und damit zur regionalen Wertschöpfung beizutragen.
- Zudem informieren wir über nachhaltige Mobilitätsoptionen am Reiseziel, wie etwa öffentliche Verkehrsmittel oder umweltfreundliche Alternativen.

### **Nach der Reise**

- Wir erfassen und analysieren regelmäßig die Zufriedenheit unserer Gäste und nutzen die Ergebnisse gezielt zur Weiterentwicklung unserer Produkte und Services.
- Nachhaltigkeit ist dabei ein fester Bestandteil unserer Kundenzufriedenheitsanalysen.
- Für den Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden verfügen wir über klar definierte und transparente Verfahren.

