



Im Blick: Menschenrechte auf Reisen

Die Rolle von Reiseleiterinnen und Reiseleitern



EINE MARKE DER NATURFREUNDE INTERNATIONALE

Tourismus: Der Mensch im Mittelpunkt	3
Führen, kommunizieren, vermitteln – die Rolle von Reiseleiterinnen und Reiseleitern	4
Wie kann ich als Reiseleiterin / Reiseleiter zur Achtung der Menschenrechte in den Reisedestinationen beitragen?	5
Wo könnte ich bei meiner Tätigkeit als Reiseleiterin / Reiseleiter mit Menschenrechtsverletzungen konfrontiert werden?	6
Wie kann ich das Thema Menschenrechte meinen Kundinnen und Kunden – ohne erhobenen Zeigefinger – näherbringen?	7
Was soll ich tun, wenn ich Menschenrechtsverletzungen durch Partner(betriebe) oder beteiligte Akteure vor Ort bemerke?	9
Was tun, wenn einer meiner Gäste betroffen ist?	9
Kinderschutz auf Reisen	10
Weiterführende Informationen & Lesetipps	11

„Nur wo die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motiviert sind, wo faire Geschäfts- und Arbeitsbedingungen herrschen und wo die lokale Bevölkerung respektiert wird, lassen sich qualitätsvolle Tourismusprodukte etablieren, die langfristig erfolgreich sind.“



Tourismus: Der Mensch im Mittelpunkt



Im Zentrum der Tourismus- und Reisewirtschaft stehen Menschen: die Kundinnen und Kunden; die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Reiseagenturen, Hotels, Busunternehmen, Zulieferbetrieben usw., die Menschen, die in den Reisedestinationen leben. Sie alle tragen zum Erfolg und zur Qualität von touristischen Angeboten bei.

Nur wo die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motiviert sind, wo faire Geschäfts- und Arbeitsbedingungen herrschen und wo die lokale Bevölkerung respektiert wird, lassen sich qualitätsvolle Tourismusprodukte etablieren, die langfristig erfolgreich sind.

Dabei ist vieles zu bedenken, angefangen bei den Arbeitsbedingungen für die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Zusammenstellung der Reiseangebote und der Auswahl der Partnerbetriebe bis hin zur detaillierten Planung des Reiseablaufs und der Umsetzung in der Destination, wo den lokalen Reiseleiterinnen und Reiseleitern eine zentrale Funktion zukommt.

Roundtable Menschenrechte im Tourismus

Der Roundtable ...

- ✓ initiiert Prozesse zur Anerkennung von Menschenrechtsfragen und -verantwortlichkeiten im Tourismussektor und fördert die Sorgfaltspflicht der Reiseveranstalter im Bereich der Menschenrechte.
- ✓ entwickelt Kriterien und Konzepte, um die Menschenrechtsverantwortung nach den UN-Leitlinien für Wirtschaft und Menschenrechte in der Tourismuspraxis umzusetzen, kommuniziert sie an die Tourismusbranche und empfiehlt sie als Leitlinien.
- ✓ unterstützt die Umsetzung von Menschenrechtsstandards in die Geschäftspraxis von Reiseveranstaltern, indem er Informationen und Materialien bereitstellt und den Austausch und Wissenstransfer unterstützt.
- ✓ sensibilisiert Reisende, Unternehmen, Investoren, Pädagoginnen und Pädagogen, Studierende und verantwortliche Politikerinnen und Politiker, die Menschenrechte im Tourismus zu achten.



Führen, kommunizieren, vermitteln – die Rolle von Reiseleiterinnen und Reiseleitern

Reiseleiterinnen und Reiseleitern kommt eine zentrale Funktion zu: Sie führen die Reisenden durch ein Land oder – im Fall von lokalen Reiseführerinnen und Reiseführern – durch ihre Heimat, sie erzählen über kulturelle und naturkundliche Besonderheiten und sind die Schnittstelle zwischen Reisenden und Einheimischen, zwischen zwei oft sehr unterschiedlichen Kulturen. Sie sind meist die erste Anlaufstelle für die unter-

schiedlichsten Fragen und oft auch diejenigen, die unmittelbar auf das Verhalten der Reisenden reagieren können.

So tragen die Reiseleiterinnen und Reiseleiter auch eine große Verantwortung in Bezug auf den Umgang mit Menschenrechten – dabei soll dieser Leitfaden unterstützen!

„Reiseleiterinnen und Reiseleiter tragen eine große Verantwortung in Bezug auf den Umgang mit Menschenrechten!“



Wie kann ich als Reiseleiterin / Reiseleiter zur Achtung der Menschenrechte in den Reise-destinationen beitragen?

Grundsätzlich gilt: Die Menschenrechte sind universell. Wir alle sind in unserem Wirkungsbereich dafür verantwortlich, dass die Menschenrechte geachtet werden.

Im Tourismus arbeitet man täglich für und mit Menschen – seien es Kolleginnen und Kollegen, Kundinnen und Kunden, Beschäftigte in den Zulieferbetrieben oder seien es die Menschen, die in den Zielgebieten leben. Viele verschiedene Akteure und Partner wirken an der Entwicklung und Durchführung eines Reiseangebotes mit – die Menschenrechte entlang der gesamten Wertschöpfungskette einzuhalten, ist kein einfaches Unterfangen.

Die Achtung der Menschenrechte im Tourismus basiert auf Respekt – Respekt gegenüber den Einheimischen und ihrer Kultur, Respekt gegenüber der Natur und Umwelt. Als Reiseleiterin / als Reiseleiter führen Sie Ihre Reisegruppen durch ferne Länder und fremde Kulturen, Sie versorgen Ihre Mitreisenden mit wichtigen Informationen zu Land und Leuten, zu Kultur und Gebräuchen – und unterstützen so ein respektvolles Verhalten.

Als Reiseleiterin / als Reiseleiter sind Sie zudem in direktem Kontakt mit den Hotels und anderen Dienstleistern und Partnerorganisationen vor Ort und somit Vermittlerin / Vermittler zwischen Ihrer Organisation bzw. dem Reiseveranstalter und dem Reiseland.

Mit Ihren Beobachtungen, Rückmeldungen und praktischen Verbesserungsvorschlägen können Sie aktiv dazu beitragen, qualitätsvolle touristische Produkte (weiter) zu entwickeln, bei denen die Achtung der Menschenrechte gewährleistet wird.

Zudem können Sie Ihre Mitreisenden für das Thema sensibilisieren – indem Sie Ihnen wichtige Informationen zu Land und Leuten, zu Kultur und Gebräuchen geben, aber auch auf etwaige Missstände hinweisen.

*„Die Menschenrechte sind universell.
Wir alle sind in unserem Wirkungsbereich
dafür verantwortlich, dass sie geachtet werden.“*

Wo könnte ich bei meiner Tätigkeit als Reiseleiterin / Reiseleiter mit Menschenrechtsverletzungen konfrontiert werden?

Grundsätzlich und einfach gesagt: Menschenrechte werden dann verletzt, wenn Menschen in ihrer Würde verletzt, unfair und respektlos behandelt, diskriminiert oder ausgebeutet werden.

Im Tourismus können Missachtungen und Verletzungen der Menschenrechte unmittelbar durch das Tun der Reiseveranstalter selbst oder ihrer Partner, Zulieferer und deren Zulieferer vor Ort passieren, aber auch durch die Reisenden selbst.

Hier ein paar Beispiele für Menschenrechtsverletzungen im Tourismus:

- **z. B. schlechte & unfaire, ausbeuterische Arbeitsbedingungen (Verletzung des Rechtes auf menschenwürdige Arbeit):**
Wenn in einem Hotel die Angestellten keinen angemessenen Lohn erhalten und/oder ohne entsprechende Ruhezeiten tagelang durcharbeiten müssen.
- **z. B. Kinderarbeit (Verletzung der Rechte des Kindes):**
Wenn Kinder beispielsweise in Restaurants arbeiten müssen, statt in die Schule gehen zu dürfen; wenn Kinder (sexuellen) Übergriffen von Touristinnen und Touristen ausgesetzt sind.
- **z. B. distanzloses Verhalten (Verletzung des Rechts auf Schutz der Privatsphäre):**
Wenn etwa ein Dorf in einem Land des globalen Südens aufgrund seiner einfachen, aus Lehm gebauten Behausungen zu einer Touristenattraktion wird und neugierige Touristinnen und Touristen in die privaten Bereiche der Einheimischen eindringen.
- **z. B. Lebensgrundlage zerstört (Verletzung des Rechtes auf einen angemessenen Lebensstandard):**
Wenn nah am Meer gelegene Hotels ihren Gästen einen kilometerlangen Privatstrand bieten und dadurch den lokalen Fischern der Zugang zum Meer und damit zu ihrer Einkommensquelle genommen wird.



Wie kann ich das Thema Menschenrechte meinen Kundinnen und Kunden – ohne erhobenen Zeigefinger – näherbringen?



Das eigene Verhalten auf Reisen zählt!

Als Grundregel gilt: Begegnen Sie selbst den Menschen in den Gastländern mit Respekt, Offenheit und auf Augenhöhe. Versetzen Sie sich in die Lage der Gastgeberinnen und Gastgeber und handeln Sie so, wie Sie selbst behandelt werden möchten.

Werte bzw. Verhaltensweisen und -regeln, die Reisenden zu Hause wichtig sind, sollten auch im Urlaub, fern der Heimat, nicht vergessen werden ... Etwa der respektvolle Umgang mit dem Personal in Restaurants, Hotels oder Geschäften, der persönliche Beitrag zum Umweltschutz, wie etwa den Müll mitzunehmen und nicht unterwegs wegzuerwerfen, unnötiges Verpackungsmaterial zu vermeiden usw.

Wenn notwendig, erinnern Sie Ihre Reisegruppe daran!



Mit Information Brücken bauen ...

Als Reiseleiterin / Reiseleiter können Sie viel zur Achtung der Menschenrechte beitragen. Sie begleiten eine Reisegruppe und bauen so Brücken zwischen den Kulturen; Sie ermöglichen den Reisenden, das Urlaubsland aus verschiedenen Blickwinkeln wahrzunehmen, da und dort auch hinter die Kulissen zu blicken und so das Land besser kennen und verstehen zu lernen. Wer über das Gastland Bescheid weiß, kann sich auch angemessen und respektvoll verhalten und läuft nicht so leicht Gefahr, die Gefühle der Einheimischen zu verletzen – für Begegnungen mit den Menschen auf Augenhöhe und ein authentischeres, qualitätsvolles Reiseerlebnis!

→ **Lesetipp:** Studie „Reiseleiter als Brückenbauer zwischen den Kulturen“ (Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V.) (siehe Seite 11)



Klären Sie die Mitreisenden über (allgemein gültige) Verhaltensregeln auf! Oft herrscht Unwissen und Unsicherheit, etwa was das Fotografieren unterwegs, den Umgang mit bettelnden Personen, insbesondere Kindern, oder das Verhalten in religiösen Stätten betrifft.

→ **Lesetipp:** Dossier „Fotografieren auf Reisen“ (Naturfreunde Internationale, NFI) (siehe Seite 11)

Informieren Sie sich vor Ihrer Abreise über die Menschenrechtssituation im Gastland (siehe unter „Weiterführende Informationen“ auf Seite 11).



Einen Blick hinter die Kulissen & Einblicke in die Praxis gewähren

Als Reiseleiterin / Reiseleiter sind Sie auch Botschafter / Botschafterin des Reiseveranstalters bzw. der Organisation, für die Sie die Reise durchführen. Zeigen und erklären Sie Ihren Gästen, wie das Engagement Ihres Reiseveranstalters in Sachen Achtung der Menschenrechte in der Praxis aussieht – bei passenden Gelegenheiten und Situationen im Laufe der Reise. Dies gibt den Reisenden nicht nur die Möglichkeit, ein wenig hinter die Kulissen zu blicken und noch mehr über Land & Leute zu erfahren, sondern zeigt auch das ehrliche Engagement des Reiseveranstalters.

Hier einige Beispiele:

In der Unterkunft

Das Hotel wurde ausgewählt, ...

- ... weil es von Einheimischen betrieben wird und die Wertschöpfung damit im Land bleibt.
- ... weil die Angestellten unter fairen Arbeitsbedingungen arbeiten und gerecht bezahlt werden.
- ... weil die Mindeststandards für Ruhe- und Urlaubszeiten eingehalten werden.
- ... weil das Hotel den Großteil der Lebensmittel von Landwirten oder Fischern aus der Region bezieht.
- ...

Unterwegs

- Die Reiseroute wurde so geplant, dass sichergestellt ist, ...
- ... dass die Busfahrerinnen und Busfahrer Pausen- und Ruhezeiten einhalten können. Außerdem stehen ihnen während der Reise ordentliche Unterkünfte zur Verfügung.

Das Reisebusunternehmen wurde als lokaler Partner ausgewählt, ...

- ... weil die Bestimmungen für die Ruhezeiten der Fahrerinnen und Fahrer eingehalten werden.
- ... weil die Fahrerinnen und Fahrer fair entlohnt werden.
- ... weil die Busse regelmäßig gewartet werden, um die Sicherheit für Gäste sowie Fahrerinnen und Fahrer zu gewährleisten.
- ...

In einem Speiselokal

Dieses Restaurant wurde ausgewählt, ...

- ... weil es von Einheimischen geführt wird;
- ... weil die Lebensmittel von bäuerlichen Betrieben und Fischerinnen und Fischern aus der Region bezogen werden;
- ... weil hier lokale Spezialitäten zubereitet werden;
- ...

In einem Schutzgebiet

Das Gebiet wurde ausgewählt, ...

- ... weil hier durch eine bewusste Besucherlenkung sensible Ökosysteme geschont werden;
- ... weil die lokale Bevölkerung bei der Planung, bei der Betreuung und bei der Organisation beteiligt ist;
- ...



Was soll ich tun, wenn ich Menschenrechtsverletzungen durch Partner(betriebe) oder beteiligte Akteure vor Ort bemerke?

Als Reiseleiterin / Reiseleiter sind Sie in direktem Kontakt mit den Akteuren und Partnern vor Ort. Fällt Ihnen im Laufe der Reise etwas auf oder melden Ihnen Mitreisende Missstände, dann informieren Sie am besten den Reiseveranstalter bzw. die Organisation, für die Sie arbeiten.

Wenden Sie sich an die zuständige Ansprechperson im Unternehmen oder nutzen Sie interne Meldemechanismen, die vom Reiseveranstalter speziell für diese Fälle eingerichtet wurden. Man wird den Meldungen nachgehen und die nötigen Schritte einleiten, um das Problem zu lösen bzw. Abhilfe zu schaffen.

Scheuen Sie sich nicht, Meldung zu erstatten – es ist im Sinne des Reiseveranstalters, dass etwaige Menschenrechtsverletzungen vermieden werden.

Grobe Menschenrechtsverletzungen, wie zum Beispiel sexueller Missbrauch von Minderjährigen, müssen jedenfalls auch immer an behördliche Stellen gemeldet werden (siehe dazu den Infokasten auf S. 10).

Was tun, wenn einer meiner Gäste betroffen ist?

Auch Ihre Kundinnen und Kunden könnten zu Opfern oder auch Täterinnen / Tätern werden.

Benimmt sich ein Gast respektlos – etwa beim Fotografieren oder gegenüber Mitarbeitenden im Hotel – sollten Sie ihn höflich, aber bestimmt darauf ansprechen. Oft ist es einfach Unwissenheit oder Unsicherheit, die zu solchen Situationen führt.

Sollten Sie beobachten, dass eine Reisende / ein Reisender sexuelle Kontakte zu Minderjährigen sucht, schauen Sie nicht weg! Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen ist ein Verbrechen!

Was Sie in einem solchen Fall tun können, lesen Sie im Infokasten auf Seite 10.

Kinderschutz auf Reisen

Kinder brauchen besonderen Schutz. Leider werden die Rechte der Kinder häufig verletzt – auch im Tourismus: Kinder müssen in Restaurants arbeiten oder werden von ihren Eltern zum Betteln auf die Straße geschickt oder sie werden Opfer sexueller Ausbeutung.

Beobachten Sie den sexuellen Missbrauch von Kindern, schauen Sie nicht weg und melden Sie ihn! Dies ist auch anonym möglich.

Als Grundregel gilt: Dokumentieren Sie eigene Beobachtungen bzw. Meldungen Ihrer Kundinnen und Kunden sofort, machen Sie sich Notizen. Man vergisst in der Aufregung nämlich oft wichtige Details. Falls jemand aus Ihrer Reisegruppe Ihnen einen Vorfall meldet, versichern Sie ihm / ihr, dass Sie der Sache nachgehen werden.

Ist das Reiseunternehmen, für das Sie arbeiten und / oder das Hotel, in dem Sie sich befinden, Mitglied von „The Code“ (www.thecode.org)? Dann hat es den internationalen Kinderschutzkodex der Tourismuswirtschaft unterzeichnet. In diesem Fall informieren Sie die zuständige Person in der Zentrale Ihres Reiseunternehmens bzw. die Hotelleitung über den Vorfall bzw. die Beobachtungen. Diese Personen sind geschult und wissen, was in der Folge zu tun ist.

Sie sind unsicher, wie Sie reagieren sollen?



Dann kontaktieren Sie eine Kinderschutzorganisation vor Ort und holen sich dort Rat. Die Kinderschutzorganisation „ECPAT International“ hat auf ihrer Website die Kontaktdaten ihrer nationalen Gruppen in 96 Ländern aufgelistet. Daneben bieten auch andere Kinderschutzorganisationen wie Unicef oder „Save the Children“ Hotlines an.



Sollte es vor Ort keine befriedigende Lösung geben, können Sie den Vorfall bzw. die Beobachtung im Internet auf der **Meldeplattform www.nicht-wegsehen.at** oder **www.dontlookaway.report**, die in mehreren Sprachen verfügbar ist, anonym melden. Über diese Websites können Verdachtsfälle von Kindesmissbrauch weltweit unabhängig von Kenntnissen der jeweiligen Landessprache schnell und einfach gemeldet werden. Hier finden Sie Informationen und haben die Möglichkeit, Ihre Beobachtungen direkt an das Bundeskriminalamt oder an die Kinderschutzorganisation ECPAT weiterzugeben.

Wichtig: Informieren Sie sich bereits vor Antritt Ihres Einsatzes als Reiseleiterin / Reiseleiter über die Menschenrechtssituation im Reiseland und mögliche Kontaktstellen, die Sie im Notfall kontaktieren können.



Weiterführende Informationen & Lesetipps

Erklärvideo „Menschenrechte im Tourismus“

(Naturfreunde Internationale – respect, in Kooperation mit dem Forum Anders Reisen, 2015)
www.nf-int.org/publikationen/videos

Erklärvideo „Kinderrechte achten – auch im Tourismus!“

(Naturfreunde Internationale – respect & ECPAT Österreich, 2016)
www.nf-int.org/publikationen/videos

Beispiele für Menschenrechtsverletzungen im Tourismus: E-Learning „Management Leitfaden Menschenrechte im Tourismus“

(Hrsg. Roundtable Human Rights in Tourism)
https://humanrights-in-tourism.net/elearning/Kompaktkurs%20Menschenrechte%20im%20Tourismus/story_html5.html

Management Leitfaden „Menschenrechte im Tourismus“

(Hrsg. Roundtable Human Rights in Tourism, 2016)
www.humanrights-in-tourism.net/implementation-guidelines

SympathieMagazin „Menschenrechte verstehen“

(Hrsg. Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V., 2018)
www.sympathiemagazin.de/themen/menschenrechte.html

Reiseleiter als Brückenbauer zwischen den Kulturen: Forschungsergebnisse des Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V.

www.studienkreis.org/news/news-aktuelles/forschungsergebnisse-reiseleitung

Informationen zur Menschenrechtslage in Ländern weltweit

Informationsplattform humanrights.ch: www.humanrights.ch/de/service/laenderinfos
 Fair unterwegs: www.fairunterwegs.org/laenderinfos
 Amnesty International: www.amnesty.de/informieren/laenderberichte

Handlungsempfehlungen von ECPAT bei (Verdacht auf) sexuellen Kindesmissbrauch

www.ecpat.at/fileadmin/download/Flyer___Broschueren/Handbuecher/Hanbuch_Einzeldateien/Modul2_Handlungsempfehlungen.pdf

Informationen zum Kinderschutz in 18 Reiseländern im „Handbuch Kinderrechte und Kinderschutz“

(ECPAT, 2018): www.ecpat.at/materialien-und-publikationen/trainingshandbuecher

Dossier „Fotografieren auf Reisen“

(Naturfreunde Internationale – respect, 2014)
www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2019-01/NFI_Dossier_Fotografieren_NEU.pdf

Video „Fotografieren auf Reisen. Einfach nur ein schneller K(!)ick?“

(Hrsg. Naturfreunde Internationale – respect, 2019)
www.nf-int.org/publikationen/videos

SympathieMagazine des Studienkreis für Tourismus & Entwicklung e. V.

Diese Reiseführer der besonderen Art informieren unterhaltsam und helfen dabei, Land und Leute verstehen und lieben zu lernen. Garantierter Lesespaß und eine kurzweilige Reisevorbereitung!
www.sympathiemagazin.de

IMPRESSUM

Herausgeber: Naturfreunde Internationale – respect
 Viktoriagasse 6/1, 1150 Wien, Tel.: +43 1 8923877, E-Mail: office@nf-int.org

Redaktion und Text: Cornelia Kühhas; mit fachlicher Unterstützung von
 Astrid Winkler & Kerstin Dohnal/ECPAT Österreich

Fotos: ATLED (Association de Tourisme et Échanges des Jeunes et
 Développement Durable), Doris Banspach, Cornelia Kühhas, Andrea Lichtenecker,
 Hilde Matouschek, Lisa Schopper

Grafik: Hilde Matouschek | officina

Wien, Dezember 2019



„Reiseleiterinnen und Reiseleiter sind die Schnittstelle zwischen Reisenden und Einheimischen, zwischen zwei oft sehr unterschiedlichen Kulturen.“



www.tourismus.nf-int.org