

In: Zeitschrift **Berichte** des Forschungsinstituts der Internationalen Wissenschaftlichen Vereinigung Weltwirtschaft und Weltpolitik (IWWWW) e. V. Berlin, 23.Jg. Nr. 200 (Juli-September).- 2013.-

S. 54-58.

**Galyna Trillenberg**

## **Risiken des internationalen Tourismus in den Krisenländern Nordafrikas**

In einigen Regionen Nordafrikas gehört der massenhafte aber auch der individuelle Tourismus der Vergangenheit an. Zu den drei wichtigsten Touristenländern zählen Ägypten, Tunesien und Marokko. Die Sphinx und die Cheops-Pyramide gehörten zu den Höhepunkten eines Ägypten-Besuchs. Kreuzfahrten auf dem Nil in komfortablen Schiffen gehörten ebenso zum klassischen Touristenprogramm in Ägypten. Gegenwärtig sind die Pyramiden kaum von Touristen besucht und die vielen Nil-Schiffe liegen meist am Ufer fest. Ägypten ist noch immer ein Land ohne Sicherheit und Frieden, obwohl es in den reinen Urlaubsregionen am Meeresstrand friedlich sein soll, zumindest können Bedrohungen für ausländische Touristen nicht festgestellt werden. Auch die Anzahl der Badeurlauber ist wieder im Steigen begriffen.

In Tunesien waren die Badestrände für die internationalen Badetouristen beliebt, aber auch die typische Wüstenlandschaft zwischen Chebika und Tamerza wurde von vielen Touristen besucht. Oasenstädte wie Nefta gehörten für viele Touristen zum Ausflugsprogramm mit einem Bummel über die Märkte. Wenn auch große Teile der Bevölkerung die revolutionären Umwälzungen begrüßten, wirtschaftlich gab es daraus bisher eher Verluste bei den Dienstleistern und Händlern. Die ein Einkommen sichernden Touristen blieben in vielen Bereichen außerhalb der Badestrandregionen aus, auch wenn auf internationalen Touristenmessen die Vertreter der nationalen Tourismusindustrie mit sicheren „Tourismusoasen“ werben. Aber wie in Ägypten nimmt auch in Tunesien die Anzahl der Badeurlauber wieder zu, die die weiten und weißen Strände genießen wollen.

Der Prozess politischer Reformen, seit den 1980er Jahren vornehmlich als Umbau der bestehenden autoritären Systeme bekannt, hat im Zuge des sogenannten "Arabischen Frühlings" an Dynamik gewonnen. Bislang stabil geglaubte politische Regime, insbesondere Tunesien, Ägypten und Libyen, wurden gestürzt, und auch die verbliebenen Regime stehen unter einem erhöhten Anpassungsdruck. Der politische und gesellschaftliche Wandel benötigt offenbar noch eine gewisse Zeit, um wieder annehmbare Bedingungen für Touristen in den klassischen Gebieten zu garantieren. Solange es Bilder von Gewalt gibt, werden Touristen abgeschreckt.

Nordafrika ist in den letzten 20 Jahren von Bürgerkriegen, Revolutionen und Aufständen nicht verschont geblieben. Darunter sind insbesondere zu bemerken: der algerische Bürgerkrieg 1992 bis 1997, die Jasminrevolution in Tunesien 2010 bis 2011, die Revolution in Ägypten 2011 bis 2012 mit Fortsetzung der Auseinandersetzungen bis in die gegenwärtigen Tage, der Bürgerkrieg in Libyen 2011 und die regional sich konzentrierenden Kämpfe islamistischer Gruppierungen, die teilweise auch als Terroristen eingestuft werden, wie gegenwärtig in Mali. Obwohl die Revolutionsbewegungen gegen nationale Diktaturen als „Arabischer Frühling“ eine positive Ausstrahlung im politischen Bereich darstellen sollen, wurde doch eher ein Klima der Unruhe und Ungewissheit für Reiseveranstalter und Touristen erzeugt. Die daraus resultierenden Verluste wurden durch die weltweit agierenden Reiseveranstalter teilweise durch Umorientierungen auf andere Regionen abgefangen, denn es galt ja die zahlungsfähige Nachfrage nach Erholungsreisen mit spezifischen Erlebnisanteilen zu befriedigen. So will der Münchner Reiseveranstalter FTI das „Mallorca des Orients“ in Dubai entwickeln. Im Jahr

2012 kamen über FTI 74.000 deutsche Urlauber nach Dubai, im Jahr 2013 sollen es möglichst 200.000 werden.[1]

In Vorbereitung auf sicherlich folgende Krisensituationen in verschiedenen Teilen der Welt, sollten die Reiseveranstalter für ein schnelles Reagieren vorbereitet sein und konkrete Antworten für die Organisation des Touristenaufenthaltes „vor Ort“ auf die Frage haben: **Wie sollte in den unterschiedlichsten Krisensituationen die Tourismusindustrie in den heutigen und auch zukünftig potentiellen Krisenländern reagieren, wenn es nicht zu absoluten „Abwanderungen“ von Touristen kommen soll?**

Der Tourismus ist für die Länder in Nordafrika ein wichtiger Wirtschaftssektor. Außer Tunesien und Marokko verfügt kein Land Nordafrikas über einen Wirtschaftssektor, der auf dem Weltmarkt wettbewerbsfähige Produkte in größerer Anzahl anbieten könnte. Die Ausnahme bieten Gebiete mit Erdöl- und Erdgasförderung und Regionen mit Tourismus, meist an den Küstengebieten des Mittelmeeres und Gebieten mit der Möglichkeit von Wüstenerkundungen. Seit den 1990er Jahren konnte sich der Tourismus in Regionen Nordafrikas erfolgreich entwickeln. Hauptgründe waren die geografische Lage und klimatischen Bedingungen, aber auch die relative politische Stabilität, auch wenn sie nach dem westlichen Demokratieverständnis nicht gelobt wurde. Die Regierungen schotteten die Urlaubsregionen ab und garantierten Sicherheit und Bequemlichkeit für die ausländischen Gäste, die von den Problemgruppen der Bevölkerung und politischen Unruhen nichts bemerken sollten. Über eine lange Periode schafften es die nationalen Regierungen und politischen Kräfte politische Auseinandersetzungen und Zwang, um aus dem Tourismus Einnahmen zu erzielen, erfolgreich zu trennen. Der Tourismus wurde zu einer der wichtigsten Einnahmequelle internationaler Zahlungsmittel. Die Deviseneinnahmen ermöglichten die Finanzierung von Importen für andere Wirtschaftssektoren. Zu den touristisch am einnahmestärksten Ländern in Nordafrika zählten Marokko, Tunesien und Ägypten. Hauptsächlich wurde der Tourismus von ausländischen Touristen aus den reichen Industrieländern genutzt als Erholungsurlaub an den Mittelmeerstränden und als Einkaufsmöglichkeit, sowie der Möglichkeit, die Besonderheiten einer Wüstenlandschaft kennen zu lernen. Bei Ägypten kam als besondere Attraktivität der Besuch seiner archäologischen Stätten hinzu. [2] Nach einer Befragung von Deutschen ergab sich, dass im Jahr 2010 immerhin 2,6 Prozent ihren Urlaub in Nordafrika verbringen wollten.

Die Zunahme von Konfliktpotential in Nordafrika wirft Fragen auf zum Fortbestand und der Weiterentwicklung der Tourismusindustrie in diesem Gebiet. Es ist keine neue Erscheinung, dass es Krisen in Tourismusgebieten gibt. Tourismus ist ein international ausgerichtetes Geschäftsfeld und Urlaubsgebiete können bestenfalls als eine Insel von politischen Krisengebieten abgeschottet werden. Es kommt auf den Einfluss der politischen Krisen, und der damit auch oftmals verbundenen militärischen Auseinandersetzungen auf die Urlaubsgebiete an, wie lange auch unter landesweiten Krisensituationen gewaltfreie Regionen erhalten werden können. Bei einer schwachen Staatsmacht wird dies aber nur schwer zu erreichen sein.

Verbunden mit der Zunahme des Konfliktpotentials in einer Region kann erwartet werden, dass die Bedeutung von Sicherheit für die potentiellen Reisenden bei ihrer Buchungsentscheidung zunimmt. Damit muss eine Sicherheitsgarantie mindestens bis zum Ende der Urlaubsreise gegeben sein. Für Frühbucher, die mehrere Monate vor Reiseantritt buchen, wird dies schwierig werden. Besser geht es dabei den Spätbuchern kurz vor Reiseantritt, obwohl sich auch hier keine genauen Voraussagen treffen lassen, wie dies aktuell in Ägypten der Fall ist. Das Sicherheitsbedürfnis umfasst solche Lebensbereiche in der Urlaubsperiode wie:

- Sicherheit vor Anschlägen durch Terroristen (sowohl Lebensbedrohung als auch Geiselnahme mit Erpressung),

- Sicherheit während des An- und Abfluges, während des Transfers zwischen Hotel und Flughafen und im Hotel selbst,
- Gesundheitliche Risiken sollten minimierbar sein,
- Vor Naturkatastrophen sollte es Schutz geben,
- Gebuchte Abenteuer sollten nicht in lebensgefährliche Situationen münden,
- Garantien für die Beseitigung von eventuell auftretenden Missständen.

Die Praxis der letzten Jahre zeigte, dass es keine vollkommene Sicherheit gab. Neben Kleindelikten wie Diebstahl von Geld und Gegenständen im Hotelbereich oder bei Marktbesuchen mit größeren Menschenansammlungen mussten Touristengruppen auch Geiselnahme ertragen, meist bei ungenügend abgesicherten Exkursionen in Wüstengebiete. So wurden im Rahmen des Sahara-Tourismus ausgehend von Algerien in den ersten Monaten des Jahres 2003 mehrere Reisegruppen mit insgesamt 32 Personen entführt. Die erste Gruppe mit mehrheitlich Österreichern konnte erst am 12. Mai befreit werden, eine zweite Gruppe wurde erst nach einer Lösegeldzahlung seitens der deutschen Regierung Mitte August in Mai gefunden. Auch vor einigen Naturkatastrophen blieben Touristen nicht verschont. Obwohl das Sicherheitsbedürfnis wichtig und anerkannt ist, so lässt es sich doch nicht immer realisieren. Nicht immer ist der Reiseveranstalter schuld, auch Reisende können mangels nicht verstandener Informationen oder falscher Risikoeinschätzungen von Sicherheitslücken betroffen sein.

Ein Problem der mangelnden Absicherung von Sicherheitsbedürfnissen liegt im Bereich der Kosten- und Leistungsrechnung der Tourismusunternehmen. Sowohl der Reiseveranstalter als auch der Urlauber stehen unter einem „Kostendruck“. Eine Krisenregion kann nur mit Mehraufwendungen für Sicherheitsdienste von ihrem Erholungswert her attraktiv bleiben. Diese Mehraufwendungen müssen durch Minimierung anderer Kostenarten ausgeglichen werden oder führen zu Reisepreissteigerungen, die den potentiellen Kunden zu einer Nichtbuchung führen könnten. Eine solche Nichtbuchung kann für den Reiseveranstalter allerdings ohne größere Verluste einhergehen, wenn der Kunde ein anderes Reiseangebot desselben Reiseveranstalters bucht. Die Verluste tragen in erster Linie die örtlichen Tourismusdienstleister, während andere Regionen mit einer höheren Auslastung ihre Einnahmen steigern können.

### **Aktivieren eines Krisenmanagements im Tourismus**

Die Aufgabe des Management der Reiseveranstalter lautet in der Regel: „Der Urlaub des Kunden ist in der gebuchten Art zu sichern“. Dafür muss der Kunde im Zielgebiet seines Urlaubs entsprechend betreut werden durch Firmenangestellte des Reiseveranstalters und durch externe Dienstleister. Es ist daher die Frage zu entscheiden, wie ist bei ersten krisenhaften Anzeichen zu verfahren. Sollten entweder vorbeugende Maßnahmen ergriffen werden durch entsprechende Angebote des Reiseveranstalters an seine Kunden; oder sollte im Interesse des Urlaubsgenusses und der Urlaubsländer die Sicherheitslage „vor Ort“ verbessert werden. Diese Fragen werden von verschiedenen Reiseanbietern unterschiedlich beantwortet. Ein Urlaubsabbruch und Fortsetzung an anderem Ort zu anderer Zeit ist oft nicht im Interesse des Urlaubers, u. a. auch aus beruflichen Gründen. Mit seiner Reisebuchung erwartet der Kunde in der Regel, dass er seinen Urlaub gesund und erholsam bis zum letzten gebuchten Urlaubstag erleben kann. Zumindest sollte man dem Urlauber überlassen, ob er eine Veränderung seiner Urlaubsbedingungen wünscht, wenn sich Anzeichen einer Sicherheitsbeeinträchtigung für sein Leben klar ersichtlich zeigen.

Bei ersten Krisenerscheinungen ist es auch im Interesse der Urlaubsländer, ihre touristische Zukunft nicht zu belasten, indem Reiseveranstalter kostenlose Umbuchungen, Stornierungen oder auch Rückholaktionen den Touristen anbieten. Dem entsprechend wird auch Druck der Urlaubsländer auf Reiseveranstalter aufgebaut. Das Schwierige bei solchen Situationen ist, zu bestimmen wann eine Maßnahme wirklich „nötig“ ist und wann auf sie verzichtet werden kann. Solange politisch motivierte Kämpfe in einem Land aus dem Innern von Regierungspolitik und Oppositionsbestrebungen zur

Machtergreifung ohne ausländischen Interessendruck ablaufen, sind Urlaubsgebiete, die meist nicht im Zentrum der Kämpfe liegen, für Ausländer relativ sicher. Wenn aber einheimische Persönlichkeiten zu Zielen militärischer Kampfeinsätze in Urlaubsgebieten werden, sind auch Ausländer in dieser Umgebung nicht mehr sicher und müssen entweder besonders geschützt oder zum Verlassen des Gebietes aufgefordert werden.

Zur Unterstützung der Entscheidungsfindung sprechen in vielen Ländern die Außenministerien und Botschaften für ihre Bürger entsprechende Empfehlungen aus. Die Schwierigkeit einer Entscheidungsfindung und Umsetzung besteht auch darin, dass oftmals unter Zeitdruck entschieden und gehandelt werden muss. Mit solchen Entscheidungen ist ein ganzer Komplex von Maßnahmen verbunden, von der sicheren Ausreise aus dem Unsicherheitsgebiet mit der Organisation der Transportmittel und deren Sicherheit zum Flughafen und weiter zum Heimatland. Dafür müssen oft auch Kooperationspartner gesucht werden, die die notwendigen Dienstleistungen nicht nur übernehmen, sondern auch kostengünstig übernehmen. Daher ist ein Krisenmanagement auch als ein Kostenmanagement zu betrachten, wo der Reiseveranstalter eventuell auf seinen Gewinn verzichten muss, aber nicht die Zukunft des Unternehmens in Frage gestellt werden darf.

Zu den materiellen Auswirkungen mit negativen Folgen aus Krisensituationen im Urlaubsland können folgende Erscheinungen zählen: Stornierungen vor Reiseantritt, Umbuchungen, durch Imageverlust Rückgang von Neubuchungen, geringere Auslastung von Transportmitteln und vertraglich gebundenen Hotelkapazitäten, abnehmende Umsätze, Verlust von Marktanteilen für bestimmte Urlaubsregionen, erbrachte Vorleistungen gehen kostenmäßig verlustig, Entstehung zusätzlicher Kosten durch nicht kalkulierten Mehraufwand, eventuell anstehende Schadenersatzzahlungen an Urlauber und vertraglich gebundene Dienstleister, Mehrbelastung im Unternehmensalltag des Reiseveranstalters.

Die Ergebnisse einer jeden Krisenbewältigung haben auch Auswirkungen auf die Zukunft. Die öffentliche Beobachtung und Berichterstattung aus Krisengebieten schließt die Beobachtung des Krisenmanagements der Reiseveranstalter mit ein. Eine erfolgreiche Krisenbewältigung ohne Personenschäden und Erfüllung der touristischen Verpflichtungen kann daher auch zu einem Imagegewinn des Reiseveranstalters führen. Umgekehrt ist eine mangelhafte Sicherung der Interessen der Urlauber damit verbunden, dass Rückschlüsse gezogen werden können auf die unzureichenden Fähigkeiten des Reiseunternehmens, wie er zukünftig ähnlich gelagerte Probleme lösen könnte. Es geht aus Kostensicht dabei nicht nur um eine für den Reiseveranstalter vorteilhafte Weichenstellung für eine Umlenkung der Touristenströme, sondern auch um Imagefragen für die zukünftige Erfüllung von Reisebedürfnissen zahlungsfähiger Touristen.

Als Voraussetzungen für ein erfolgreiches Krisenmanagement können bestimmt werden:

- Das Tempo, mit dem die Beteiligten am Krisenmanagement aus dem normalen Geschäftsbetrieb zeitweise entbunden werden sollten, um auch jederzeit entscheidungs- und handlungsfähig in Krisensituationen zu sein. Dabei sollten verstärkt moderne Informations- und Kommunikationstechniken stets einsatzbereit sein.
- Die ständige Funktionsbereitschaft von räumlichen und technischen Voraussetzungen für ein Krisenmanagement im Reiseunternehmen und seinen Vertretern vor Ort.
- Organisationsprinzip nach Projektregeln, d. h. hierarchie- und funktionsübergreifend in Gruppenverantwortung mit einem Koordinator.
- Die interessierte Öffentlichkeit und Verwandte eventueller Krisenopfer müssen mit aktuellen Informationen versorgt werden unter Beachtung des individuellen Datenschutzes und der Bedürfnisse der Massenmedien.
- Entwicklung des Krisenmanagements durch Dokumentation und Auswertung der getroffenen Entscheidungen und ihrer Umsetzungen aus realen Krisensituationen heraus.

## **Warum vergreifen sich Terroristen an ausländischen Touristen?**

Es kann allgemein angenommen werden, sind unter den Opfern eines Anschlags ausländische Touristen, so sichert es den Terroristen eine breite internationale Aufmerksamkeit und verschafft ihnen einen Vorteil gegenüber ihren politischen Gegnern. Einerseits wird eine wirtschaftliche Schwächung der Wirtschaftskraft durch zukünftig ausbleibende Touristen erreicht, andererseits kann sich aus dem Angriff auf die Wirtschaftskraft des Staates eine Erreichung ideologischer Ziele der Oppositionsbewegung ergeben. Speziell in islamischen Ländern können Verhaltensweisen von Touristen zu Konfrontationen führen, insbesondere durch den Konsum von Alkohol, das Verzehren von Schweinefleisch, durch Glücksspiele, durch eine den Landestradiationen widersprechende Kleiderordnung. Dies könnte zu einer Bedrohung der eigenen Wertesysteme führen und Glaubenskämpfer zu aktiven Handlungen gegen ausländische Touristen verführen. Wenn dann Urlauberländer mit islamistischem Hintergrund die ausländischen Urlauber auf Territorien mit Luxusausstattung von den meist ärmlicher lebenden Bevölkerungsteilen abschotten, können aus diesen sichtbaren Gegensätzen ebenfalls Ansätze für terroristische Aktionen abgeleitet werden. Damit werden die Touristen als Opfer gebraucht, um auf ein ungerechtes Gesellschaftssystem, eine die Mehrheitsinteressen nicht respektierende Regierung oder auf andere Missstände im Land hinzuweisen. Obwohl das Ziel des Terrorismus eher in der Regierungspolitik des eigenen Landes und in einer Veränderung des ideologischen Wertesystems verschiedener Glaubensrichtungen zu suchen ist, sind doch die realen Opfer die ausländischen Touristen.

Aus dieser Sicht bietet sich ein Sicherheitskonzept, bzw. Antiterrorkonzept an, dass eine breite Bevölkerungsschicht mit ihren Dienstleistungen in die Versorgung der Touristen einbeziehen sollte. Der Tourismus sollte die ländliche Infrastruktur unterstützen, nicht aber einen Großteil der relativ armen Bevölkerungsschichten ausschließen durch die Leistungsannahme aus großen Privatunternehmen. Je mehr Teile der Bevölkerung in die Dienstleistungen für Touristen einbezogen werden und daraus ihren Lebensunterhalt sichern können, desto weniger werden gegen den Tourismus gerichtete Aktivitäten von Terroristen Unterstützung in diesen Bevölkerungsteilen finden. Mehr Sicherheit für Touristen bedeutet daher nicht Ihr Inseldasein mit mehr bewaffneten Sicherheitskräften und hohen Abgrenzungszäunen, sondern eine breite Einbeziehung der örtlichen Dienstleister und Kleinproduzenten von Nahrungsmitteln, Sprachausbildung für die Kommunikation mit den Touristen, Entwicklung örtlicher Souvenirproduktionen in kleinen Familienbetrieben. Neben der besonderen Beachtung der inländischen Dienstleister in ihrer ganzen Breite müssen auch die einreisenden Touristen nicht nur durch Informationsmaterial auf bestimmte Situationen vorbereitet werden, sondern auch im positiven Sinne auf die Vermeidung von Krisensituationen mit der Umgebung im Gastland vorbereitet werden, was meist mit einer Informations- und Beratungstätigkeit über die örtlichen kulturellen Traditionen verbunden werden kann, um bei Touristen Verständnis für die von ihrer Heimat abweichenden Lebensweisen hervorzurufen und damit ein Großteil des Konfliktpotentials abzubauen..

### **Literatur**

1. Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 13.12.2012, S. 17.
2. Naher Osten. Nachbarregion im Wandel. Informationen zur politischen Bildung. Bonn, Nr. 317/2012, S. 42-44.