

# AIDA CARES 2018



# INHALT

<b>EDITORIAL</b> .....	<b>03</b>	<b>GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG</b> .....	<b>34</b>
Nachhaltigkeitsphilosophie & Ziele .....	04	AIDA im Dialog .....	35
<b>UNTERNEHMEN &amp; MARKT</b> .....	<b>06</b>	Unsere Stakeholder .....	36
AIDA auf Wachstumskurs .....	07	Nachhaltiges Gästelerlebnis .....	38
Nachhaltiges Wirtschaften .....	11	Gästezufriedenheit .....	41
Unsere Standards: Erfolgreich handeln mit System .....	13	Gäste mit besonderen Bedürfnissen .....	42
Die wichtigsten internationalen Konventionen und Standards .....	14	Medizinische Versorgung an Bord .....	43
Unsere internen Standards .....	15	Verantwortung und gesellschaftliches Engagement .....	44
Sicherheit in jeder Situation und in allen Bereichen .....	16	Beteiligung an Forschungsprojekten .....	46
Risikomanagement .....	17	Umfassende Qualität .....	47
<b>UMWELTMANAGEMENT</b> .....	<b>18</b>	<b>UNSERE MITARBEITER</b> .....	<b>48</b>
Innovative Technik .....	19	Menschen machen Erfolge .....	49
AIDA Cruises setzt Maßstäbe im Umweltschutz .....	20	AIDA als Arbeitgeber .....	50
Energie- und Emissionsmanagement .....	21	Angebote für Mitarbeiter .....	52
LNG – der Treibstoff der Zukunft bei der AIDA .....	22	AIDA Values – welche Werte uns tragen .....	53
Landstrom .....	24	Unsere „ I LOVE TO SEE YOU SMILE“-Kampagne .....	54
Abgasreinigung .....	25	Mitarbeiterbefragung .....	55
Verringerung des Treibstoffverbrauchs .....	26	Gemeinsam auf Erfolgskurs – wie wir Mitarbeiter fördern .....	56
Hydrodynamik & Energiemonitoring .....	27	Unser Kompetenzmodell .....	58
Abwärmenutzung & Absorptionskältemaschinen .....	28	<b>ERFOLGE UND AUSBLICK</b> .....	<b>60</b>
Abfallmanagement .....	29	Auszeichnungen .....	61
Wassermanagement .....	31	Zielerreichung 2017 .....	63
Schutz der biologischen Vielfalt .....	33	Ausblick .....	65
		AIDA in Zahlen .....	67



Der Erfüllungsgrad von **AIDA cares 2018** mit den Indikatoren der Global Reporting Initiative (GRI) wurde von der B.A.U.M. Consult GmbH überprüft und bestätigt.

**Hinweis:** Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird in diesem Bericht die gewohnte männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.



# NACHHALTIGKEIT IST EIN WESENTLICHER TEIL UNSERES ERFOLGES

## LIEBE LESERINNEN UND LESER, LIEBE FREUNDE VON AIDA,

2017 war ein erfolgreiches Jahr für AIDA Cruises. Erstmals konnten wir mehr als eine Million Gäste an Bord unserer zwölf Schiffe begrüßen. Herzlichen Dank für das Vertrauen, dass Sie – mit der Entscheidung für einen Urlaub mit AIDA – unserem Unternehmen geschenkt haben!

9.600 Mitarbeiter aus mehr als 40 Nationen haben im vergangenen Jahr an Bord und an Land mit viel Engagement, Leidenschaft und hoher Professionalität jeden Tag aufs Neue ihr Bestes gegeben, um einen sicheren Schiffsbetrieb zu gewährleisten und die Erwartungen unserer Gäste zu übertreffen. Große Unterstützung erhielten wir erneut von unseren Vertriebspartnern, Lieferanten und Dienstleistern in unseren weltweiten Destinationen.

Erfolg geht für uns einher mit Verantwortung. Als Marktführer in Deutschland sind wir uns der verschiedensten Herausforderungen bewusst und stellen uns diesen. Eine zentrale Aufgabe unseres unternehmerischen Handelns ist es, natürliche Ressourcen zu schonen und unseren Erfolg mit anderen zu teilen. Wir unterstützen die Klimaziele von Paris und die der IMO (International Maritime Organization) und investieren Jahr für Jahr in die Entwicklung und praktische Umsetzung neuer Umwelttechnologien. Mit unserer „Green Cruising“-Strategie investieren wir Milliarden von Euro in einen zukunftsfähigen Kreuzfahrtmarkt – sowohl im Bereich nachhaltiger Antriebstechnologien als auch beim Umweltmanagement an Bord.

Von allen fossilen Brennstoffen ist LNG die derzeit umweltfreundlichste Option zur Verringerung von Emissionen, die in der Praxis einsetzbar ist. Am 30. Juni 2017 haben wir mit der Taufe von AIDAPERLA in Palma de Mallorca ein weiteres Schiff in Dienst gestellt, das während der Hafenliegezeit emissionsarm mit Flüssigerdgas betrieben werden kann. Anfang September letzten Jahres setzten wir mit der Kiellegung von AIDANOVA einen weiteren wichtigen Meilenstein. Unsere Muttergesellschaft Carnival Corporation & plc gab zeitgleich den Startschuss für ein in der Geschichte der Kreuzfahrt bisher einmaliges Neubauprogramm

von aktuell elf LNG-Schiffen für vier der zum Carnival Verbund gehörenden Kreuzfahrtmarken.

Mit AIDANOVA wird im November 2018 das weltweit erste Kreuzfahrtschiff auf Reisen gehen, das vollständig mit emissionsarmem LNG betrieben werden kann im Hafen und auf See. Bis 2023 folgen zwei weitere AIDA Schiffe dieser neuen Generation, die in der Meyer Werft in Papenburg gefertigt werden. 2023 wird bereits mehr als die Hälfte aller Gäste von AIDA Cruises auf Kreuzfahrtschiffen reisen, die ganz oder teilweise mit emissionsarmem LNG betrieben werden können.

Auch die Verbesserung der Umweltbilanz unserer bestehenden Flotte haben wir fest im Blick: Neun von zwölf Schiffen der AIDA Flotte verfügen bereits heute über einen Landstromanschluss bzw. sind technisch dafür vorbereitet. Nach dem erfolgreichen Abschluss der Testphase im Jahr 2016 wird AIDASOL seit April 2017 in Hamburg-Altona über eine Landstromanlage mit Ökostrom versorgt. 2018 sind insgesamt 22 Anläufe von AIDASOL in Hamburg-Altona geplant. Im Rahmen einer Modernisierungspartnerschaft mit dem Land Schleswig-Holstein, der Stadt und dem Hafen Kiel ist 2019 der Aufbau einer Landstrominfrastruktur in Kiel geplant, sodass bereits im kommenden Jahr zwei weitere Schiffe der AIDA Flotte grünen Landstrom nutzen könnten. Wir haben uns das Ziel gesetzt, dass 2020 jedes Schiff der AIDA Flotte Landstrom beziehen kann.

Dank zahlreicher weiterer Maßnahmen haben wir unsere Umweltbilanz auch 2017 erneut verbessert. Beispiele hierfür sind die weitere Senkung des Wasser- und Energieverbrauches pro Person an Bord, die Vermeidung von Lebensmittelabfällen oder die Erhöhung der Energieeffizienz. Darüber hinaus fördern wir den Erhalt der kulturellen und biologischen Vielfalt und engagieren uns in verschiedensten Projekten und Initiativen für unsere Mitarbeiter, Gäste und die Gesellschaft.

Uns ist es wichtig, gemeinsam mit den Häfen und der Tourismuswirtschaft in unseren Zieldestinationen die Menschen vor Ort zu involvieren, sie an unserem wirtschaftlichen Erfolg teilhaben zu lassen und Ressourcen zu schonen. Denn nur so können wir als Kreuzfahrtanbieter auch in Zukunft erfolgreich sein.



Ich lade Sie herzlich ein, sich in unserem Nachhaltigkeitsbericht „AIDA cares 2018“ über diese und viele weitere Initiativen zu informieren.

Herzliche Grüße

A handwritten signature in black ink that reads "Felix Eichhorn". The signature is fluid and cursive.

Felix Eichhorn,  
Präsident AIDA Cruises

# NACHHALTIGKEITS- PHILOSOPHIE & ZIELE

*Wir schützen die Umwelt und gehen sparsam mit den Ressourcen um. Wir achten die Menschen und engagieren uns für sie an Bord ebenso wie an Land. Kulturelle und biologische Vielfalt ist uns sehr wichtig.*

## UNSERE NACHHALTIGKEITSPHILOSOPHIE

Nachhaltigkeit ist für AIDA Cruises eine Frage der Verantwortung. Eine intakte Umwelt, unser Engagement für unsere Gäste, unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft sowie nachhaltiges Wirtschaften sind für uns eine Grundvoraussetzung, um auch in Zukunft erfolgreich Kreuzfahrten anbieten zu können.

## NACHHALTIGKEIT — PROZESS DER UMFASSENDE QUALITÄT

Unser Nachhaltigkeitsprogramm mit seinen einzelnen Prozessen und Standards wird zentral gesteuert und dezentral umgesetzt. Es ist auf allen Ebenen des Unternehmens verankert und wird von jeder Abteilung gelebt – Nachhaltigkeit ist damit Teil der Unternehmens-DNA. Die kompromisslose Einhaltung aller Regeln und Standards messen und bewerten wir anhand von Kennzahlen.

Für die Umsetzung unseres Nachhaltigkeitsprogramms setzen wir uns kurz-, mittel- und langfristige Ziele. Dabei orientieren wir uns an den Zielen der Vereinten Nationen (UN), den sogenannten SDG (Sustainable Development Goals). Bei der Umsetzung unserer Ziele unterstützen uns integrierte Managementsysteme.



**WEITERE INFORMATIONEN**  
> SDGs der UN



## DIE DREI SÄULEN UNSERER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

### WIR ENGAGIEREN UNS FÜR DIE UMWELT

Konkret heißt das: Wir handeln vorausschauend, investieren in moderne, effiziente Technologien und arbeiten eng mit Partnern aus Wissenschaft und Forschung zusammen. Unser Ziel: Ressourcen effektiv zu nutzen und, wo möglich, in technische und biologische Kreisläufe zurückzuführen. Wir achten bereits bei der Beschaffung auf die Umweltfreundlichkeit und Wiederverwertbarkeit der Produkte.

### WIR ÜBERNEHMEN SOZIALE VERANTWORTUNG

Unsere Werte basieren auf Toleranz, gegenseitiger Wertschätzung und dem Respekt der kulturellen Vielfalt. Unsere Mitarbeiter sind das Fundament unserer Unternehmenskultur, und wir investieren kontinuierlich in ihre Aus- und Weiterbildung. Bei unseren Vertragspartnern und Zulieferern achten wir auf faire Arbeitsbedingungen und nachhaltiges Handeln. Wir teilen unsere Erfolge mit der Gesellschaft.

### WIR SETZEN AUF VERANTWORTUNGSBEWUSSTES WACHSTUM

Wir wollen Vorreiter sein – in ökonomischer, sozialer und ökologischer Hinsicht. Mit unserem weiteren Wachstum entwickeln und intensivieren wir kontinuierlich auch den Dialog und den Austausch mit unseren Gästen, Partnern, Freunden und Kritikern.



# Nachhaltigkeitsziele von AIDA Cruises\*



## REDUZIERUNG DER EMISSIONEN

- Ausbau der LNG-Flotte: 2023 reist bereits die Hälfte aller AIDA Gäste auf Schiffen, die vollständig oder teilweise emissionsarm mit LNG betrieben werden können.
- Nutzung von Landstrom: 2020 kann jedes AIDA Schiff, soweit im Hafen verfügbar, mit Landstrom versorgt werden.
- Bis 2020 werden auf allen AIDA Schiffen ab Baujahr 2000, die nicht vollständig mit LNG betrieben werden können, Abgasreinigungsanlagen nachgerüstet.
- Erforschung neuer Methoden zur CO<sub>2</sub>-freien Energiegewinnung an Bord
- Kontinuierliche Senkung des Energie- und Treibstoffverbrauchs durch energieeffiziente Technologien und Energiemanagementsysteme
- CO<sub>2</sub>-Kompensation



## ABFALLREDUZIERUNG

- Weitere Optimierung von Einkaufs- und Verarbeitungsprozessen zur Abfallvermeidung im Hotel-, Gastronomie- und Schiffsbetrieb
- Weitere Erhöhung der Recyclingquote



## WASSEREINSPARUNGEN

- Weitere Senkung des durchschnittlichen Verbrauchs pro Person an Bord dank modernster Technik im Hotel- und Gastronomiebetrieb, z. B. an Bord von AIDAnova (Indienststellung Herbst 2018)



## ABWASSERREINIGUNG

- Inbetriebnahme von modernsten Abwasserbehandlungsanlagen auf AIDAnova (2018) und den Neubauten (2021/2023)
- Nutzung neuester Bilgenwasserbehandlungsanlagen



## AIDA ALS ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

- Ausbau der Positionierung als attraktiver Arbeitgeber zur Mitarbeitergewinnung
- Schaffung neuer Arbeitsplätze



## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

- Unterstützung von Kultur-, Sozial-, und Umweltschutzprojekten sowie Förderung von Forschung und Wissenschaft



## VERANTWORTUNGSVOLLE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

- Einhaltung des Ethik- und Verhaltenskodexes
- Aufnahme neuer Reiseziele
- Stärkung nachhaltiger Ausflüge
- Ausweitung des Partnernetzwerks und Stärkung bestehender Geschäftsbeziehungen



## GESUNDHEIT & SICHERHEIT

- Beste medizinische Versorgung für Gäste und Crew



## DIALOG & NETZWERKE

- Intensivierung des Dialoges mit unseren Gästen und weiteren Stakeholdern, Erweiterung des bestehenden Netzwerkes

\* ausgewählte Beispiele



WEITERE INFORMATIONEN  
> Carnival Corporation & plc



# UNTERNEHMEN & MARKT



# AIDA AUF WACHSTUMSKURS

*AIDA Cruises, eines der wachstumsstärksten und wirtschaftlich erfolgreichsten Tourismusunternehmen Deutschlands, leistet Pionierarbeit beim Einsatz innovativer, energieeffizienter Technologien zur Emissionsminderung. 2017 beschäftigte AIDA Cruises mehr als 9.500 Mitarbeiter aus über 40 Nationen, davon rund 8.300 an Bord und 1.200 an Land.*

## WIRTSCHAFTSMOTOR AIDA

Die Nachfrage nach Hochseekreuzfahrten ist so groß wie nie. Die Ergebnisse des alljährlichen Berichts „Europe Market Report 2017“ der Cruise Lines International Association (CLIA) Germany zeigt erneut, dass Deutschland weltweit einer der wachstumsstärksten Märkte für Kreuzfahrten ist. Deutschland rangiert hinter den USA und China auf Platz drei der größten Kreuzfahrtmärkte.

Das Gästeaufkommen in Deutschland hat sich innerhalb des letzten Jahrzehnts mehr als verdreifacht. Deutschlands Kreuzfahrtmarkt liegt europaweit auf Platz eins in puncto Gästezahlen. 2017 unternahmen 2,19 Millionen Deutsche eine Kreuz-

fahrt. Das ist eine deutliche Steigerung zum Vorjahr um 8,4 Prozent. Die weiteren Wachstumsprognosen für die Kreuzfahrtindustrie sind vielversprechend. Experten gehen davon aus, dass die Marke von drei Millionen Gästen in den nächsten Jahren erreicht wird.

AIDA Cruises als Marktführer in Deutschland ist der wichtigste Wachstumsmotor. Von den rund 2,19 Millionen deutschen Kreuzfahrtpassagieren im Jahr 2017 verbrachten mehr als eine Million ihren Urlaub an Bord eines AIDA Schiffes. AIDA führt laut Buchungsstatistik eines renommierten Onlinereiseportals\* mit fünf Schiffen die Top Ten der beliebtesten Kreuzfahrtschiffe

2017 an. AIDAprima belegte den ersten Platz. Kein anderes Schiff wurde häufiger gebucht.

**Mit der Taufe von AIDAPERLA in Palma de Mallorca am 30. Juni 2017 konnten wir unser zwölftes Flottenmitglied begrüßen**

Seit der Indienstellung unserer jüngsten Schiffsgeneration, AIDAprima (Mai 2016) und AIDAPERLA (Juni 2017) begeistern wir ganz neue Zielgruppen und initiieren einen neuen Wachstumsschub auf dem deutschen Kreuzfahrtmarkt. Bis 2023 wird die AIDA Flotte auf 16 Schiffe wachsen.

Mit dem Erfolg und Wachstum der Kreuzfahrtbranche geht auch eine wachsende Verantwortung einher. AIDA Cruises hat die gesellschaftlichen und ökologischen Herausforderungen der Gegenwart und Zukunft im Blick, stellt sich diesen und ist sich seiner Verantwortung als Marktführer bewusst.

2015 hat AIDA Cruises den ersten Milliardenauftrag für zwei Schiffe der nächsten AIDA Generation an die MEYER WERFT im niedersächsischen Papenburg (Deutschland) vergeben, die als weltweit erste Kreuzfahrtschiffe zu 100 Prozent mit emissionsarmem Flüssigerdgas (LNG) betrieben werden können – im Hafen und auf See. Im Februar 2018 folgte der Auftrag für ein weiteres Schiff dieser Baureihe (Indienstellung 2023). Damit bekräftigt das Unternehmen erneut sein Engagement für die Umwelt und setzt gleichzeitig auf „Made in Germany“. In den Ausbau seiner Flotte investiert AIDA Cruises in den nächsten Jahren mehr als drei Milliarden Euro. Mit jedem neuen Schiff schafft das Unternehmen zudem rund 2.000 neue Arbeitsplätze an Bord und an Land und sorgt für viele tausend weitere hochqualifizierte Jobs im deutschen und europäischen Schiffbau sowie in der heimischen Zulieferindustrie.

 **AIDAnova WIRD GEBAUT**

- > Video „Stahlschnitt“
- > Video „Bauteile“
- > Video „Zusammenführung“
- > Video „AIDAnova LNG“



Mit der Kiellegung von AIDAnova im Rahmen der Sea Trade Europe 2017 in Hamburg initiierte die Carnival Corporation & plc ein konzernweites Neubauprogramm von LNG-Kreuzfahrtschiffen. V. l. n. r. Felix Eichhorn (President AIDA Cruises), Arnold Donald (President and CEO Carnival Corporation & plc), Bernard Meyer (Meyer Werft), Michael Thamm (CEO Costa Group and Carnival Asia), David Dingle (Chairman Carnival UK), Neil Palomba (President Costa Cruises).

\* laut Buchungsstatistik 2017 von kreuzfahrten.de



# 26,6

**MILLIONEN**  
KREUZFahrtPASSÄGIERE  
2017 WELTWEIT\*  
(+6,3 % ZUM VORJAHR)



458 KREUZFahrtSCHIFFE  
2016 WELTWEIT, DAVON  
260 HOCHSEEKREUZFahrtSCHIFFE &  
198 FLUSSKREUZFahrtSCHIFFE\*\*



6.941.000 EUROPÄISCHE  
KREUZFahrtPASSAGIERE 2017\*\*



126 MRD. EURO  
WIRTSCHAFTSLEISTUNG DER  
KREUZFahrtBRANCHE 2017\*

AIDA CRUISES  
LIEF 2017 MIT **12** SCHIFFEN  
**224** DESTINATIONEN  
IN **81** LÄNDERN AN\*\*\*



DEUTSCHER  
KREUZFahrtMARKT:  
NR. 1 IN EUROPA UND  
NR. 3 WELTWEIT\*

ÜBER  
**1,02 MIO. MENSCHEN**



WAREN WELTWEIT 2017  
IN DER KREUZFahrtBRANCHE  
BESCHÄFTIGT\*



50 % DER DEUTSCHEN KREUZFahrt-  
GÄSTE UNTERNAHMEN 2017 EINE  
KREUZFahrt IM MITTELMEER UND ZU  
DEN ATLANTISCHEN INSELN, 25 % IN  
NORDEUROPA UND DER OSTSEE

# +8,4%

ZUM VORJAHR  
2.189.000 DEUTSCHE UNTERNAHMEN  
2017 EINE KREUZFahrt\*\*

## AIDA SCHAFFT NEUE ARBEITSPLÄTZE

Jedes neue Schiff, das wir in Dienst stellen, schafft neue Arbeitsplätze. Davon profitiert nicht nur die Kreuzfahrtbranche selbst, sondern auch die Zulieferindustrie. Rund drei Viertel der Zulieferer für AIDAprima und AIDAperla haben ihren Sitz in Deutschland oder der Europäischen Union. Die Wirtschaftsleistung der Kreuzfahrtbranche lag 2017 bei 126 Milliarden Euro und die Crew und Mitarbeiter der Kreuzfahrtunternehmen wurden mit mehr als 41,1 Milliarden Euro vergütet.

Mit an Bord ist innovative Technik „Made in Germany“, die mit den AIDA Schiffen auf den Weltmeeren unterwegs ist. Zu den Zulieferern der drei Neubauten zählen auch Unternehmen aus der Region, wie zum Beispiel Rostock, Kiel und Papenburg. Motoren von Caterpillar werden beispielsweise in Kiel entwickelt und in Warnemünde montiert. Auf der zum Verbund der Meyer Werften gehörenden Neptun Werft in Warnemünde werden die Maschinenmodule und Flüssiggastanks gebaut. So stärkt AIDA Cruises die regionale Zusammenarbeit und ist zugleich ein wesentlicher Treiber der lokalen Wirtschaft.

Auch in den Zielregionen leisten Kreuzfahrtunternehmen einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung. Beispielsweise kooperiert AIDA Cruises bei Landausflügen mit lokalen Agenturen, beschäftigt zahlreiche Zulieferer, tätigt Einkäufe in den Zielregionen und nimmt die Dienste der örtlichen Hafentagenturen und Häfen in Anspruch.

Vom anhaltenden Wachstum der Kreuzfahrtindustrie profitieren auch die deutschen Häfen und verzeichnen weitere Steigerungen bei den Gästezahlen. Beispiel Hamburger Hafen: Er behauptete auch 2017 seine Spitzenposition als deutscher Kreuzfahrthafen Nummer eins mit rund 810.000 Kreuzfahrtgästen. 197-mal lief ein Kreuzfahrtschiff den Hamburger Hafen an. Die letzte Studie der Handelskammer Hamburg zur Wertschöpfung durch die Kreuzfahrt aus dem Jahr 2013 bezifferte die Wertschöpfung, die das Kreuzfahrtgeschäft in Hamburg generiert, auf 60 Millionen Euro. Hinzu kommen durch kreuzfahrtbegeisterte Touristen bedingte Umsätze, die 2013 bei ca. 45 Millionen Euro lagen.

\* CLIA, Cruise Line International Association's Annual Report 2017, State of the Industry Report (2017) & Outlook (2018), Global Economic Impact Study (2016) | \*\* CLIA Deutschland, Brüssel, 2017, CLIA Europe, 2018 | \*\*\* AIDA in Zahlen



## UNSERE GESCHÄFTSPARTNER\*

**12.535**  
Touristikpartner unterstützten uns  
im Vertrieb unserer Kreuzfahrten,

**302**  
Lieferanten arbeiteten  
für die Bereiche Hotel,  
Wellness und Ausflüge,

**178**  
Lieferanten für den  
Bereich Food & Beverage,

**1.300**  
Lieferanten und Dienstleister  
kamen aus den Bereichen  
Technik, Neubau und Werften.

**461**  
Hafen- und  
Ausflugsagenturen  
kooperierten mit uns in

**224**  
Häfen in

**81**  
Ländern.

\* ausgewählte Beispiele





2017 startete AIDAcara in Hamburg die erste Weltreise von AIDA Cruises. Sie führte in 116 Tagen zu 41 Häfen in 23 Ländern auf fünf Kontinenten.

AIDA SELECTION  
*Land & Leute erleben*



Die Hansestadt Rostock konnte 2017 im Ostseebad Warnemünde 642.000 Kreuzfahrtpassagiere begrüßen und belegte damit den zweiten Platz im Deutschlandvergleich. Auf Grundlage einer Studie der Universität Rostock zum Ausgabeverhalten der Passagiere und Crewmitglieder ist davon auszugehen, dass diese in der Saison 2017 rund 20 Millionen Euro insbesondere im lokalen und regionalen Einzelhandel, Hotel- und Gaststätten-gewerbe, öffentlichen Personennahverkehr, bei Taxiunternehmen und Parkplatzbewirtschaftern in Warnemünde, Rostock und Umgebung ausgegeben haben. Hinzu kommen die Umsätze, die Busreiseunternehmen, Bahn, Landausflugsagenturen, Ver- und Entsorgungsunternehmen, Schiffsmakler, Lotsen und Hafenbetreiber durch die Kreuzschiffahrt erzielten. Der Seehafen Kiel erreichte 2017 den dritten Platz in Deutschland mit 512.906 Kreuzfahrtgästen. Er wurde 143-mal von Kreuzfahrtschiffen angelaufen. Allein diese drei Häfen wurden durch die Schiffe der AIDA Flotte insgesamt 175-mal angelaufen, die somit maßgeblich zur positiven Bilanz beitragen.

**NEUE ANGEBOTE FÜR GRÖßERE NACHHALTIGKEIT**

Kreuzfahrt verknüpft Lifestyle mit Vielfalt und Komfort und das bei einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Der Trend geht zum Multigenerationenurlaub. Kein anderer Zweig in der Tourismusindustrie geht auf den demografischen Wandel so gezielt ein wie die Kreuzfahrt. Sie punktet mit Innovationen, hoher Flexibilität und individuellen Angeboten für alle Zielgruppen und Altersstufen. Das macht diese Reiseform für alle Generationen so attraktiv und erklärt auch ihr langfristiges Wachstumspotenzial. Das positive Feedback unserer Gäste und die hohe Nachfrage nach unserem AIDA Selection Programm haben wir 2017 zum Anlass genommen, unsere Routenvielfalt zu erweitern und neue Traumziele in den schönsten Regionen der Welt anzubieten. Auf ausgedehnten Landausflügen in den verschiedenen Destinationen hatten die Gäste unserer Selection Schiffe AIDAcara, AIDAvita und AIDAaura 2017 die Möglichkeit, in aller Ruhe schätzenswerte Naturschauspiele und Landschaften kennenzulernen und Kulturen von einer ganz anderen Seite zu erleben. Abgerundet

werden alle AIDA Selection Reisen durch ein individuell gestaltetes Entertainment- und Edutainmentprogramm an Bord, das auch Bezug auf die jeweilige landestypische Kultur sowie die schätzenswerte Fauna und Flora der jeweiligen Region nimmt. AIDAcara beendete am 10. Februar 2018 erfolgreich ihre erste Weltreise. Im Oktober 2018 heißt es "Leinen los" zur zweiten Weltreise für die Gäste von AIDAaura. Ab Dezember 2019 wird AIDAmira neues Mitglied der Selection Flotte und erstmals Kreuzfahrten im Süden Afrikas anbieten.

**WEITERE INFORMATIONEN**  
> Unternehmen AIDA Cruises



Im November 2018 werden wir mit AIDAnova ein neues Mitglied in unserer AIDA Flotte begrüßen.

## NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN

*Wachstum geht für AIDA immer einher mit nachhaltigem Wirtschaften, in das wir auch unsere Geschäftspartner einbinden. Wir orientieren uns dabei an unserem Konzept der umfassenden Qualität. Das heißt, dass wir bei unseren ökonomischen Entscheidungen auch die Umwelt, die Gesellschaft, unsere Geschäftspartner sowie das Wohl unserer Gäste im Blick haben.*

Die Produkte, die wir beschaffen, nutzen und anbieten, sollen nach Möglichkeit wiederverwertbar sein. Im Idealfall bestehen sie bereits selbst aus wiederverwerteten Produkten. Unser Ziel ist es, langfristig eine nahezu vollständige Kreislaufwirtschaft herzustellen, in der praktisch kein Abfall mehr produziert wird. Umfassende Qualität bedeutet auch, dass die Produkte, die bei uns und unseren Geschäftspartnern zum Einsatz kommen, gesund und praktisch für ihren Nutzer sein sollen. Wenn sie wiederverwertbare Ressourcen enthalten, kommen die Produkte der Umwelt und der Wirtschaft gleichermaßen zugute. Neben technischer Effizienz ist diese Strategie der umfassenden Qualität die Basis unseres Nachhaltigkeitskonzepts – und eine Grundlage für unseren wirtschaftlichen Erfolg in der Zukunft.

Verantwortungsvolles Wachstum sichert nachhaltig unseren Erfolg. Wir engagieren uns für die Umwelt und die Gesellschaft und tragen dazu bei, dass die Wertschöpfung in unserem wirtschaftlichen Umfeld wächst. Auch aus diesem Grund ist AIDA Cruises eines der wachstumsstärksten und wirtschaftlich erfolgreichsten touristischen Unternehmen in Deutschland.

AIDA Cruises betreibt mit zwölf Kreuzfahrtschiffen eine der modernsten Flotten der Welt. Die Schiffe werden nach hohen internationalen Qualitäts-, Umwelt-, und Sicherheitsstandards betrieben. In den kommenden Jahren werden wir unsere Angebote weiter ausbauen. Die AIDA Flotte wird bis 2023 auf 16 Schiffe wachsen. Die drei Schiffe der nächsten AIDA Generation sind weltweit die ersten, die zu





100 Prozent mit Flüssigerdgas (LNG), dem derzeit saubersten fossilen Treibstoff in der Schifffahrt, betrieben werden können. Damit übernimmt AIDA Cruises erneut eine Vorreiterrolle im Umweltschutz.

Der wirtschaftliche Erfolg von AIDA Cruises beruht auf vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen und der Einhaltung strenger ethischer Standards. Dazu hat sich das Unternehmen im Code of Business Conduct and Ethics verpflichtet. Zu den darin aufgeführten verbindlichen Prinzipien zählen: unser besonderes Qualitätsversprechen an unsere Gäste, eine von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung geprägte Unternehmenskultur, Fairness im Umgang mit Partnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie ein hohes Maß an Exaktheit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen.

Um Korruption zu verhindern, sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter in Schulungen und machen sie mit der Antikorruptionsrichtlinie der Carnival Gruppe vertraut. Alle Geschäftsbeziehungen mit Hafenbehörden, Lieferanten und anderen Dritten sind gemäß dieser Richtlinie unter Berücksichtigung des Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) der USA zu gestalten. Für den Berichtszeitraum 2017 liegen keine signifikanten Verstöße gegen Rechtsvorschriften vor.





## UNSERE STANDARDS: ERFOLGREICH HANDELN MIT SYSTEM

*Für unsere hohen Qualitätsansprüche haben wir über die internationalen Konventionen und verschiedenste nationale Gesetze hinausgehende eigene Managementsysteme eingeführt und entwickeln diese kontinuierlich weiter. Die konsequente Einhaltung aller externen und eigenen Standards ist Garant für die Sicherheit unserer Gäste und Crew und Ausdruck unseres nachhaltigen Handelns. Ihre Einhaltung wird regelmäßig durch interne und externe Audits überprüft.*

---



**WEITERE INFORMATIONEN  
ZU UNSEREN STANDARDS**  
> Nachhaltigkeitsbericht der  
Carnival Corporation & plc

# DIE WICHTIGSTEN INTERNATIONALEN KONVENTIONEN UND STANDARDS

*Die Einhaltung der internationalen Konventionen und Standards wird auf den AIDA Schiffen regelmäßig überprüft und zertifiziert. In vielen Bereichen übertrifft AIDA diese.*

## SOLAS

SOLAS (Safety of Life at Sea) regelt die Sicherheitsanforderungen bei Design, Konstruktion, Ausstattung und Betrieb von Schiffen sowie das Sicherheitsmanagement.

## ISM-CODE

Der ISM-Code (International Safety Management Code) ist ein internationales Regelwerk, das die Maßnahmen zur Organisation eines sicheren Schiffsbetriebes und die Verhütung der Meeresverschmutzung verbindlich fest schreibt. Der ISM-Code ist Teil des Internationalen Übereinkommens zum Schutz des menschlichen Lebens auf See (SOLAS).

## ISPS-CODE

Der International Ship and Port Facility Security Code definiert die Sicherheitsstandards, Anforderungen und Prozesse zur Gefahrenabwehr für Schiffe, Häfen und Regierungen – etwa für die Entwicklung von Sicherheitsplänen, die Evaluierung von Sicherheitsrisiken und

-gefahren sowie von vorsorglichen Sicherheitsmaßnahmen.

## MARPOL

MARPOL (International Convention for the Prevention of Marine Pollution from Ships), ist die wichtigste internationale Konvention, um die Verschmutzung der Meeresumwelt zu verhindern. Die Einhaltung der Konvention wird auf allen AIDA Schiffen sowie vom Flaggenstaat regelmäßig überprüft und zertifiziert.



## IMO BALLASTWASSER-KONVENTION

Die Ballastwasser-Konvention dient dazu, zu verhindern, dass Mikroorganismen über das Ballastwasser ungewollt in fremde Regionen gelangen und die dortige Artenvielfalt bedrohen.

## STCW

Das internationale Übereinkommen von 1978 über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten in der jeweils geltenden Fassung (STCW-Übereinkommen) ist eine UN-Konvention, die 1978 durch die International Maritime Organization (IMO) entstand.



## MLC

Die internationale Basis für Regelungen zum Arbeitsrecht auf Kreuzfahrtschiffen ist die Maritime Labour Convention (MLC) der ILO (International Labour Organization), einer Unterorganisation der UNO. Die weltweit einheitlich geltenden Standards der MLC umfassen die grundlegenden Arbeitsbedingungen einschließlich Gesundheit, Sicherheit, Mindestalter, Rekrutierung,

## ISO 14001

Alle unsere Schiffe sind nach der Umweltnorm 14001 (ISO 14001) der Internationalen Organisation für Normung (ISO) zertifiziert, um unser Umweltmanagementsystem (EMS) zu unterstützen. Eine unabhängige Drittorganisation prüft regelmäßig unser EMS nach ISO 14001.

## OHSAS 18001

Alle unsere Arbeitsschutz- und Sicherheitsmanagementsysteme an Bord basieren auf OHSAS 18001:2007, dem weltweit anerkanntesten Arbeitsschutz- und Sicherheitsmanagementsystem der Welt. Diese Norm wird regelmäßig von uns und externen Organisationen überprüft.

Arbeitszeiten, Unterbringung an Bord sowie soziale Sicherheit und garantieren angemessene Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord. Der Flaggenstaat und/oder die zuständigen Klassifikationsgesellschaften überprüfen und zertifizieren regelmäßig die Erfüllung der hohen maritimen Sozialstandards.

## USPHS

Der United States Public Health Service (U.S.P.H.S.) wurde 1798 gegründet und ist eine Behörde im Gesundheitsministerium der Vereinigten Staaten. Der U.S.P.H.S. setzt weltweit die höchsten Hygienestandards. Diese gelten für Schiffe, die mehr als 13 Passagiere befördern, ein internationales Fahrtgebiet haben und einen US-Hafen anlaufen.



### WEITERE INFORMATIONEN

- > SOLAS
- > ISM-CODE
- > IMO



# UNSERE INTERNEN STANDARDS

*Für unsere hohen Qualitätsansprüche haben wir über die internationalen Konventionen hinausgehende eigene Managementsysteme eingeführt. Diese entwickeln wir kontinuierlich weiter. Das innerhalb der Carnival Gruppe verpflichtende Managementsystem, das die ISO-Anforderungen insbesondere zur Sicherheit und Gesundheit erfüllt und in vielen Bereichen übertrifft, umfasst über 400 Einzelprozesse. Zu den weiteren internen Standards gehören:*



Sicherheit rund um die Uhr: Unser Fleet Operations Center (FOC) am Standort Hamburg überwacht und berät die nautischen Offiziere und Kapitäne unserer Flotte – 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche.

## **ENVIRONMENTAL COMPLIANCE PLAN**

Unter dem Dach der Carnival Corporation & plc wurde 2017 der Environmental Compliance Plan (ECP) erstellt, dessen Maßnahmen weit über die Erfüllung der international geltenden Gesetzesanforderungen hinausgehen und die konstante Überwachung der Umweltkennzahlen aller AIDA Schiffe sicherstellen. Regelmäßig wird durch externe Auditoren die Einhaltung der Standards geprüft, die zudem zur Eindämmung von Umweltrisikofaktoren dienen. Der ECP beinhaltet verbindliche, ausführliche Umwelttrainings für alle Mitarbeiter an Land und an Bord.

## **HESS MS**

Das HESS Managementsystem der Carnival Corporation & plc regelt unser Prozessmanagement in den Bereichen Umwelt, Gesundheit und Sicherheit auf See sowie an Land. Die HESS Standards gehen in vielen Bereichen über die an Land gültigen Normen hinaus und berücksichtigen in besonderer Weise die Anforderungen der Kreuzfahrtindustrie. Die Standards und Prozesse werden kontinuierlich durch interne und externe Audits überprüft.

## **CODE OF BUSINESS CONDUCT AND ETHICS**

Mit dem Code of Business Conduct and Ethics verpflichten wir uns zu einem fairen Umgang mit unseren Geschäftspartnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie zu Genauigkeit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen.

## **SPENDENRICHTLINIE**

Diese definiert transparent, nach welchen einheitlichen Kriterien Spenden durch unsere Unternehmen vergeben werden, und regelt die Verantwortlichkeiten zur Verwaltung unseres Spendenbudgets.

## **CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**

Wir erfassen das Feedback unserer Gäste systematisch und leiten daraus Maßnahmen zur weiteren Erhöhung der Gästezufriedenheit ab.

## **AUSBILDUNGSMANAGEMENT**

Wir unterstützen unsere Mitarbeiter darin, ihre eigenen Potenziale und Kenntnisse kontinuierlich weiterzuentwickeln, und bieten vielfältige Aus- und Weiterbildungsangebote, auch über kreuzfahrtspezifische Themen hinaus.

## **SERVICESTANDARDS**

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter zu proaktivem Handeln, um die Erwartungen unserer Gäste an Service, Qualität und Erlebnisvielfalt zu übertreffen. Im Rahmen einer internen Serviceinitiative schulen wir alle Mitarbeiter und honorieren herausragende Leistungen.

## **PERFORMANCE- UND TALENTMANAGEMENT**

Unser Performance Management hilft uns, Fähigkeiten und Fertigkeiten unserer Mitarbeiter zu erkennen, ihre Stärken zu fördern und langfristige, zielgerichtete Entwicklungsmaßnahmen zu vereinbaren. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden erfolgsrelevante Kriterien und die Leistungen in einem festgelegten, transparenten Prozess besprochen. Daraus leiten sich individuelle Entwicklungsempfehlungen und Förderungsprogramme ab, wie z. B. die Teilnahme an Schulungen. Mitarbeiter mit ausgeprägten interdisziplinären Kompetenzen und hervorragenden Leistungen fördern wir im Rahmen eines gruppenweiten Talentmanagements und bieten individuelle Entwicklungsperspektiven zur Vorbereitung als Führungskräfte.



# SICHERHEIT IN JEDER SITUATION UND IN ALLEN BEREICHEN

## SCHIFFSSICHERHEIT

Bei AIDA hat Sicherheit höchste Priorität. Unsere gesamte Crew wird nach unseren HESS Standards (Hess = Health, Environment, Safety and Security) geschult. Die international vorgeschriebenen Sicherheitsübungen mit unseren Gästen finden zusammen mit der Crew und den lokalen Behörden noch vor dem Auslaufen aus dem Hafen statt.

## NORMGERECHTE SICHERHEIT

Die Einhaltung nationaler wie internationaler Gesetze und Richtlinien ist für uns selbstverständlich. Neue Bestimmungen setzen wir schnellstmöglich um – oft über das geforderte Maß hinaus. (Siehe auch das Kapitel „Die wichtigsten internationalen Konventionen und Standards“)

## TECHNISCHE SCHIFFSSICHERHEIT

Um im Gefahrenmoment richtig zu reagieren, schulen wir jeden einzelnen unserer Mitarbeiter in Sachen Sicherheit bereits vor dem ersten Arbeitstag an Bord und später auf jeder Stufe seiner Laufbahn – vor, während und zwischen den Einsätzen an Bord. Alle Standards und Prozesse werden kontinuierlich weiterentwickelt und ihre Einhaltung wird sowohl intern als auch extern in Form von Audits überprüft.

Im Jahr 2017 wurde auf der gesamten AIDA Flotte ein neues elektronisches Musterungssystem eingeführt. Dieses System ermöglicht es, über die AIDA Gäste- und Crewkarten in Echtzeit präzise vertraulich behandelte Daten zu erhalten, um Evakuierungen und Versammlungen zu steuern.

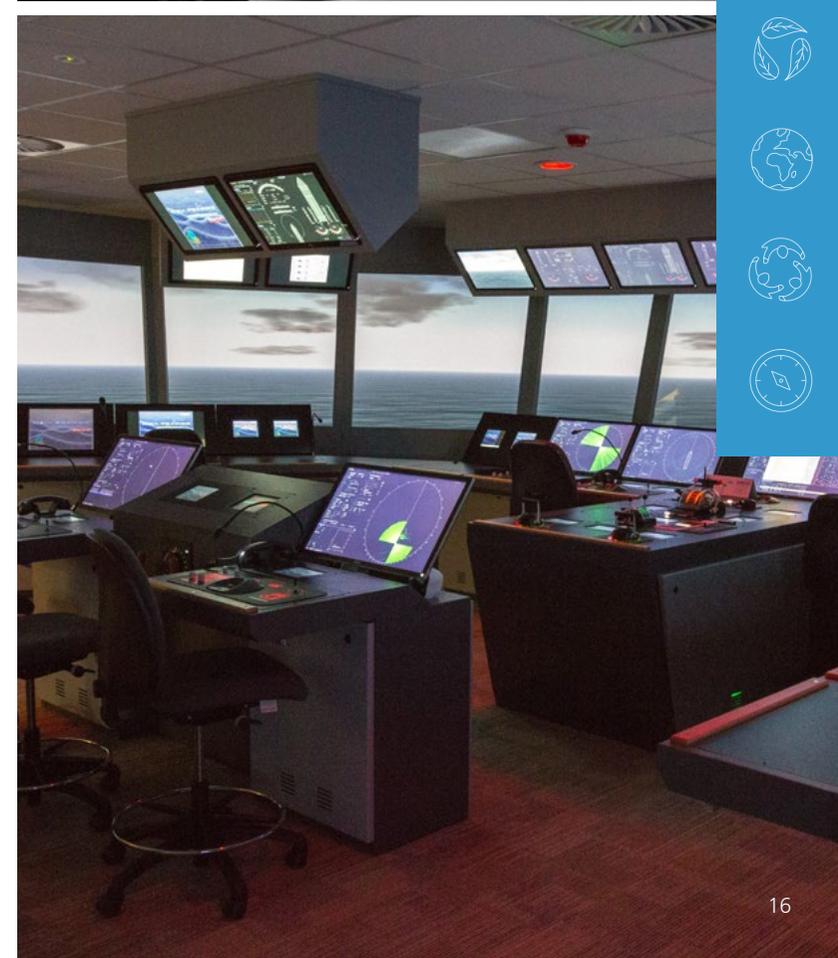
## MARITIMES SIMULATIONS- UND TRAININGSZENTRUM

Am 14. Juli 2016 fand im niederländischen Almere die feierliche Eröffnung des Arison Maritime Center CSMART für maritimes Training statt. Es ist das weltweit modernste Trainingszentrum seiner Art und wurde vom DNV GL als das weltweit erste „Center of Safety Excellence“ in der maritimen Wirtschaft zertifiziert. Rund 75 Millionen Euro investierte die Carnival Gruppe in modernste Simulationstechnik sowie ein eigenes Hotel, um die rund 7.000 nautischen und technischen Offiziere der zehn Kreuzfahrtmarken der Carnival Gruppe aus- und weiterzubilden.

Herzstück des 10.000 Quadratmeter großen Arison Maritime Center, unweit von Amsterdam, ist die CSMART Academy mit vier Full-Mission-Bridge-Simulatoren inklusive Nock-Fahrständen, vier Full-Mission-Engine-Simulatoren, acht Part-Task-Bridge-Simulatoren, 16 Part-Task-Engine-Simulatoren und 15 Besprechungsräumen für innovatives Training. Diese Workshops und Assessments gehen weit über die Forderungen der internationalen STCW-Konvention (Standards for Training, Certification and Watchkeeping) hinaus.

Beim Training auf den Full-Mission-Bridge-Simulatoren können Manöver unter Berücksichtigung von Einflussfaktoren wie beispielsweise Seegang, Wind, Strömung, verschiedene Sichtverhältnisse oder Niederschlag in Echtzeit simuliert werden. Trainiert wird in allen Fahrtgebieten von AIDA Cruises mit bis zu 60 Häfen weltweit und viel befahrenen Seegebieten. Im Maschinenraum-Simulator werden der Betrieb der Maschinenanlagen sowie Notfallszenarien simuliert, die in Team- bzw. Einzelübungen auch unter Zeitdruck gelöst werden.

Bereits seit Mitte 2017 wird unsere Crew für den Betrieb von AIDAnova trainiert, die im November 2018 in Dienst gestellt wird.



## WEITERE INFORMATIONEN

- > [Arison Maritime Center CSMART ALMERE](#)
- > [VIDEO ansehen](#)





# RISIKOMANAGEMENT

*Das Risikomanagement ist fest in unserer Unternehmenskultur verankert. Effektive Strategien des Risikomanagements ermöglichen es uns, potenzielle Risiken und deren Auswirkungen zu identifizieren und geben uns die Chance, diese vorausschauend in der Umsetzung unserer Unternehmensstrategie zu minimieren.*

---

Unsere Risikoprävention und Managementpolitik basieren auf einem von der Carnival Corporation & plc entwickelten Modell und berücksichtigen internationale Standards des Enterprise Risk Managements (ERM). Es ist in allen Bereichen des Unternehmens implementiert und besteht aus den Segmenten Organisationsstruktur, Prüfungsprozesse, Standards und Verhaltenskodex.

Mögliche Risiken werden auf allen Ebenen der Organisation überprüft und offen mit der Unternehmensführung diskutiert. Dies stellt auch die Einhaltung unserer hohen Gesundheits-, Umwelt-, Sicherheits- und Nachhaltigkeitsstandards (HESS) sicher. Das Risk Advisory & Assurance Services Department (RAAS) arbeitet hierbei eng mit dem Management zusammen, um regelmäßige Audits durchzuführen, potenzielle Risiken zu identifizieren und Kontrollmechanismen zu überprüfen. So wird die Einhaltung von Unternehmensrichtlinien und -verfahren sowie Gesetzen und Vorschriften regelmäßig kontrolliert und sichergestellt. Ziel ist es, die Auswirkungen von vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ereignissen zu minimieren.



# UMWELT- MANAGEMENT



# Modernste Umwelttechnologie an Bord von AIDAprima & AIDAperla

ENERGIEMONITORING- UND  
MANAGEMENTSYSTEM EMMA VON ABB

ABGASREINIGUNGSSYSTEME

ABWÄRMENUTZUNG



AZIPOD-GONDELN

DUAL-FUEL-MOTOR

LANDSTROMANSCHLUSS

VERBESSERTE HYDRODYNAMIK: MALS,  
UNTERWASSERANSTRICH, SENKRECHTER BUG

## INNOVATIVE TECHNIK

*Wir treiben den Einsatz innovativer Umwelt- und Effizienztechnik kontinuierlich voran. Als Marktführer in Deutschland fühlen wir uns besonders verpflichtet, zugleich Vorbild und Vorreiter zu sein.*

### WEITERE MASSNAHMEN ZUM ENERGIE- UND EMISSIONSMANAGEMENT

#### FLOTTE

##### Optimiertes Routenmanagement

Fahren mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit

Wegeoptimierung, Anpassung von Fahrplänen und Liegezeiten

##### Optimiertes Lichtmanagementsystem

Dadurch wird ca. 30 Prozent weniger Energie für Beleuchtung benötigt, z. B. durch Nutzung von energiesparenden LED-Leuchtmitteln und dem Hotel-Card-Schalter, der das Licht und die Klimaanlage auf der Kabine steuert.

#### LAND

##### Umweltfreundliche Fahrzeugflotte

Firmenwagenflotte mit einem CO<sub>2</sub>-Ausstoß von 125 g pro km, Poolfahrzeuge und firmeneigene Fahrräder, für alle Mitarbeiter auch in der Freizeit nutzbar

##### AIDA Home – umweltfreundliches Bürogebäude

Von der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen (DGNB) mit dem Gold-Siegel ausgezeichnet für Barrierefreiheit, Wärme- und Schallschutz, Geothermie, Hybridfassade u. v. m.



# AIDA CRUISES SETZT MASSSTÄBE IM UMWELTSCHUTZ

---

Mit der Indienstellung von AIDAprima (März 2016) und AIDAperla (April 2017) sowie AIDAnova (November 2018) ist AIDA Cruises in Sachen Umwelt- und Klimaschutz Innovationsführer in der Kreuzfahrt.

Bereits bei der Beauftragung der ersten beiden Schiffe haben wir 2011 die damals verfügbaren innovativsten Technologien berücksichtigt, um Kreuzfahrtschiffe zu bauen, die die höchsten Anforderungen an einen energieeffizienten und möglichst emissionsarmen Schiffsbetrieb erfüllen.

Als weltweit erste Kreuzfahrtschiffe sind AIDAprima und AIDAperla mit einem Dual-Fuel-Motor ausgestattet und können somit während der Liegezeit im Hafen, das sind rund 40 Prozent der gesamten Betriebszeit, mit emissionsarmem Flüssigerdgas (LNG) betrieben werden.

Der markante Bug und optimierte Rumpflinien sorgen für eine

verbesserte Hydrodynamik. Weitere Neuheiten, die zur Erhöhung der Energieeffizienz und somit zur Senkung des Treibstoffverbrauches beitragen, sind modernste Pod-Antriebe und die innovative MALS-Technik (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System). Diese lässt AIDAprima und AIDAperla reibungsarm auf einem Teppich aus Luftblasen gleiten. Hochmoderne Technologien wie Absorptionskältemaschinen und die umfassende Nutzung von Abwärme sorgen für einen besonders energieeffizienten Hotel- und Gastronomiebetrieb.

Zudem verfügen sie über Landstromanschlüsse sowie über ein mehrstufiges System zur Abgasreinigung, das Feinstaub, Schwefel- und Stickoxide um bis zu 99 Prozent reduziert. Damit sind AIDAprima und AIDAperla für die Nutzung aller derzeit in der Praxis verfügbaren Technik der emissionsarmen Energieerzeugung an Bord ausgestattet.

Mit AIDAnova, gebaut von der Meyer Werft in Papenburg, gehen wir den nächsten Schritt. Im November 2018 stellen wir sie als weltweit erstes Kreuzfahrtschiff in Dienst, das dank der vier Dual-Fuel-Motoren an Bord zu 100 Prozent mit emissionsarmem LNG betrieben werden kann. Zusätzlich wird das Schiff ebenfalls über einen Landstromanschluss verfügen. Zwei weitere Schwesterschiffe von AIDAnova werden im Frühjahr 2021 und 2023 die AIDA Flotte verstärken.

Auch die anderen Schiffe unserer Flotte betreiben wir nach höchsten Umweltstandards und rüsten, wo immer möglich, modernste Technik nach, um kontinuierlich unsere Ökobilanz zu verbessern. So erhielt beispielsweise AIDAcara 2017 eine hochmoderne Trinkwasseraufbereitungsanlage und AIDAblu wurde während ihrer Werftzeit im vergangenen Jahr mit einem modernen Abgasreinigungssystem nachgerüstet.

*75 Prozent aller AIDA  
Anläufe in Hamburg 2017:  
Versorgung der Schiffe  
durch grünen Landstrom  
oder emissionsarmes  
Flüssigerdgas (LNG)*



Bei Caterpillar in Rostock-Warnemünde werden die LNG-Motoren für AIDAnova gebaut.



## ENERGIE- UND EMISSIONSMANAGEMENT

### EMISSIONEN VERRINGERN, RESSOURCEN SCHONEN

Eine der wichtigsten Herausforderungen im Umweltschutz an Land und auf See ist die Reduzierung der Emissionen. Um diese kontinuierlich weiter zu senken, engagieren wir uns für die Entwicklung von alternativen emissionsärmeren Möglichkeiten zur Energieerzeugung und -nutzung im Schiffsbetrieb. Für uns ist nicht entscheidend, welcher Treibstoff genutzt wird, sondern wie wir Emissionen am besten und wirkungsvollsten vermeiden. Wir unterstützen den Stufenplan der IMO (International Maritime Organization) zur Reduzierung der Schiffsemissionen und gehen mit unseren Initiativen über diesen hinaus. Grundsätzlich gilt: Die Nutzung von schwefelarmen Treibstoffen ist in vielen Fahrtgebieten von AIDA bereits seit vielen Jahren Realität. In Nord- und Ostsee sowie vor den Küsten Nordamerikas und

weiteren SECA-Gebieten verwenden wir ausschließlich schwefelarmen Treibstoff mit maximal 0,1 Prozent Schwefelanteil. In allen europäischen Häfen verarbeiten die Motoren bereits seit 2010 ausschließlich Marinegasöl mit einem Anteil von nur noch maximal 0,1 Prozent Schwefel. Im Hamburger Hafen tut AIDA dies freiwillig bereits seit 2007. Gemeinsam mit Vertretern der Hansestadt konnten zusätzlich in den letzten Jahren Pionierprojekte für den Einsatz von alternativen Energiequellen im Hamburger Hafen umgesetzt werden.

Die Maßnahmen zur Verringerung der Emissionen in der Schifffahrt zeigen bereits positive Effekte: Eine Studie der Universität Delft vom April 2016, die vom Naturschutzbund Deutschland (NABU) in Auftrag gegeben wurde, bestätigt den signifikanten

Rückgang der Emissionen im Nord- und Ostseeraum dank der Nutzung von schwefelarmem Treibstoff.

Schiffe sind die effizientesten Transportträger mit Emissionswerten, die gemessen an der Transportleistung, um mehrere Zehnerpotenzen unterhalb anderer Verkehrsträger (Lkw, Bahn, Flugzeug) liegen. Darüber hinaus bieten Kreuzfahrtschiffe ihren Gästen, neben dem reinen Transport, auch moderne Hotelanlagen sowie eine vielfältige Gastronomie- und Freizeitinfrastruktur. Diese Zusatzleistungen fließen in die Energiebilanz ein. Im Hinblick auf CO<sub>2</sub>-Emissionen gehören Kreuzfahrtschiffe nachweislich zu den effizientesten Verkehrsmitteln.

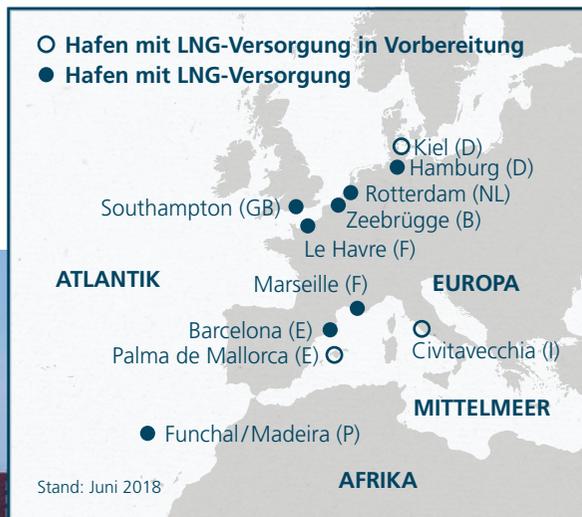
Wir ergreifen verschiedenste Maßnahmen, um Energie einzusparen. So haben wir den Gesamtenergieverbrauch pro Person und Tag an Bord im Vergleich zum Vorjahr erneut senken können.

 MEHR INFORMATIONEN  
IM KAPITEL  
> AIDA in Zahlen



# LNG – DER TREIBSTOFF DER ZUKUNFT BEI AIDA

*AIDA Cruises ist Vorreiter bei der Nutzung von LNG in der Kreuzfahrt. Wir sind davon überzeugt, dass moderne Kreuzfahrtschiffe, basierend auf dem heutigen Stand der Wissenschaft und Technik, am umweltfreundlichsten mit LNG betrieben werden können.*



Von allen derzeit verfügbaren fossilen Brennstoffen ist LNG (Flüssigerdgas) der umweltfreundlichste und emissionsärmste Treibstoff. Im Vergleich zur Nutzung von herkömmlichem Marinediesel mit 0,1 Prozent Schwefelgehalt werden die Emissionen bei der Nutzung von LNG nochmals deutlich gesenkt. Der Ausstoß von Schwefeloxiden und Feinstaub wird nahezu vermieden. Die Emission von Stickoxiden verringert sich um bis zu 80 Prozent und die CO<sub>2</sub>-Emissionen werden um 20 Prozent reduziert.

Wir beschäftigen uns bereits seit zehn Jahren mit der Nutzung von LNG in der Kreuzschiffahrt und leisten Pionierarbeit auf diesem Gebiet. 2011 haben wir mit AIDAprima und AIDAprima die ersten Kreuzfahrtschiffe der Welt in Auftrag gegeben, die während der Hafenliegezeit mit LNG betrieben werden können. Gemeinsam mit dem Hamburger Unternehmen Becker Marine System entwickelten wir das Pilotprojekt für die erste LNG-Hybrid-Barge (ein schwimmendes Flüssiggaskraftwerk) zur Energieversorgung von Kreuzfahrtschiffen im Hafen. Die erste erfolgreiche Versorgung eines AIDA Schiffes fand 2015 in der Hamburger Hafencity statt. Am 7. Mai 2016, dem Tag ihrer Taufe, wurde AIDAprima als erstes Kreuzfahrtschiff weltweit während der Hafenliegezeit in Hamburg erstmals mit LNG versorgt. Umgehend nach

dieser Premiere konnten wir den LNG-Betrieb, neben Hamburg, ebenfalls in den Häfen Southampton (Großbritannien), Le Havre (Frankreich), Zeebrügge (Belgien) und Rotterdam (Niederlande) aufnehmen. In Funchal/Madeira (Portugal) und Barcelona (Spanien) konnten wir in den zurückliegenden Monaten ebenfalls die LNG-Versorgung starten. In weiteren Häfen des Mittelmeerraumes, wie Marseille (Frankreich) oder Civitavecchia (Italien) ist die Aufnahme des LNG Betriebes noch in 2018 geplant. Mit Palma de Mallorca (Spanien) und Kiel (Deutschland) sind wir ebenfalls im Gespräch. Im Sommer 2015 setzte AIDA Cruises mit der Beauftragung der ersten beiden Kreuzfahrtschiffe, die komplett mit Flüssigerdgas betrieben werden können, ihren Kurs in Richtung emissionsfreier Kreuzfahrt konsequent fort. Der erste Stahlschnitt für den Bau von AIDAnova erfolgte am 21. Februar 2017. Im November 2018 wird sie in Dienst gestellt. Die Schwesterschiffe folgen 2021 und 2023. Im Februar 2018 gab AIDA Cruises bekannt, ein drittes Schiff dieser LNG-Generation auf der Meyer Werft in Papenburg bauen zu lassen. In fünf Jahren, 2023, wird über die Hälfte aller AIDA Gäste auf Schiffen ihren Urlaub erleben, die mit emissionsarmem Flüssigerdgas betrieben werden können.

Am 30. Juni 2017 wurde AIDAprima in Palma de Mallorca als zwölftes Flottenmitglied getauft. Sie ist unser zweites Schiff, das während der Hafenliegezeit mit emissionsarmem Flüssigerdgas versorgt werden kann – aktuell auf ihrer Route „Metropolen ab Hamburg 1“.



## WAS IST LNG?

LNG (Liquefied Natural Gas) bzw. Flüssigerdgas wird aus Erdgas gewonnen, einer Kohlenstoffverbindung, die hauptsächlich aus Methan (aber auch Ethan, Propan, Butan, Ethen und Pentan) besteht. LNG wird nicht nur aus fossilen Lagerstätten gewonnen, sondern kann, bisher in geringen Mengen, auch mithilfe regenerativer Energiequellen erzeugt werden. Ab einer Temperatur von  $-163\text{ °C}$  wird Erdgas bei atmosphärischem Druck flüssig und somit besser lagerungs- und transportfähig. Zur Lagerung dienen thermisch isolierte Tankbehälter, die per Lkw, Bahn oder Tankschiff transportiert werden können.

## SICHERHEIT DES EINSATZES VON LNG IM SCHIFFSBETRIEB

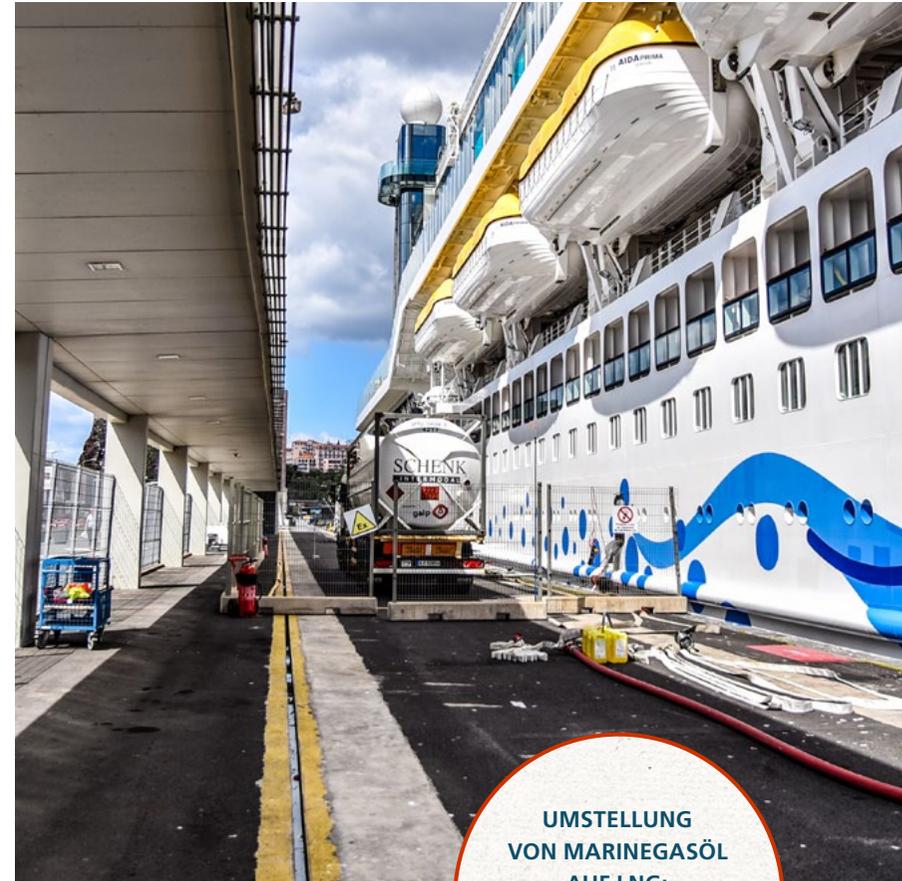
Der Einsatz von LNG in der Schifffahrt wird durch den „International Code of Safety for Ships using Gases or other low-flashpoint Fuels“ (IGF-Code) reguliert. Dieser enthält verpflichtende Vorschriften für die Anordnung, Montage, Steuerung und Überwachung von Maschinen, Ausrüstungsgegenständen und Systemen, in denen Brennstoffe mit einem niedrigen Flammpunkt (wie etwa LNG) verwendet werden.

LNG hat ein hervorragendes Sicherheitsprofil: Es ist ein energiereicher Treibstoff, der sich im Freien nur langsam verflüchtigt. Die Selbstentzündungstemperatur von LNG ist mit  $580\text{ °C}$  viel höher als die von Dieseldieselkraftstoff mit  $250\text{ °C}$ .



Dual-Fuel-Motor auf AIDAprima. In den gelben Leitungen strömt Flüssigerdgas zu den Zylindern.

Dezember 2017: Aufnahme der LNG Versorgung von AIDAprima in Funchal (Madeira)



### UMSTELLUNG VON MARINEGASÖL AUF LNG:

Feinstaub und  $\text{SO}_x$  bis zu  $-100\%$ ,  $\text{NO}_x$  bis zu  $-80\%$  und  $\text{CO}_2$  bis zu  $-20\%$



# LANDSTROM

*Durchschnittlich 40 Prozent ihrer Betriebszeit verbringen AIDA Schiffe in einem Hafen. Auch dort müssen sie mit Energie versorgt werden, um den Bordbetrieb zu gewährleisten.*

Entscheidend bei der Nutzung von Landstrom ist für uns, dass dieser an Land umweltfreundlicher erzeugt wird als mit den modernen Anlagen auf unseren Schiffen selbst. Landstrom ist nur dann ein Beitrag zum Umweltschutz, wenn es sich hierbei um Ökostrom aus erneuerbaren Energien handelt. Von den derzeit zwölf Schiffen der AIDA Flotte verfügen mit AIDAprima, AIDAprila und AIDAsol bereits drei Schiffe über Landstromanschlüsse, zwei weitere Schiffe (AIDAbella und AIDAluna) werden 2018 voll ausgerüstet und vier weitere Schiffe sind technisch für Landstrom vorbereitet.

Nach Abschluss der Testphase im Jahr 2016 ist AIDA Cruises gemeinsam mit Partnern der Hansestadt Hamburg 2017 einen weiteren wichtigen Schritt zur Verbesserung der Luftqualität in Hamburg gegangen. Seit Ende April 2017 konnte AIDAsol in Hamburg-Altona während zwölf Anläufen über eine Landstromanlage zu 100 Prozent mit Ökostrom versorgt werden. 2018 wird AIDAsol 22-mal in Hamburg-Altona anlegen und mit grünem Landstrom versorgt. Es ist das erklärte Ziel von AIDA Cruises bis 2020 alle Schiffe, vollständig mit einem Landstromanschluss auszurüsten.

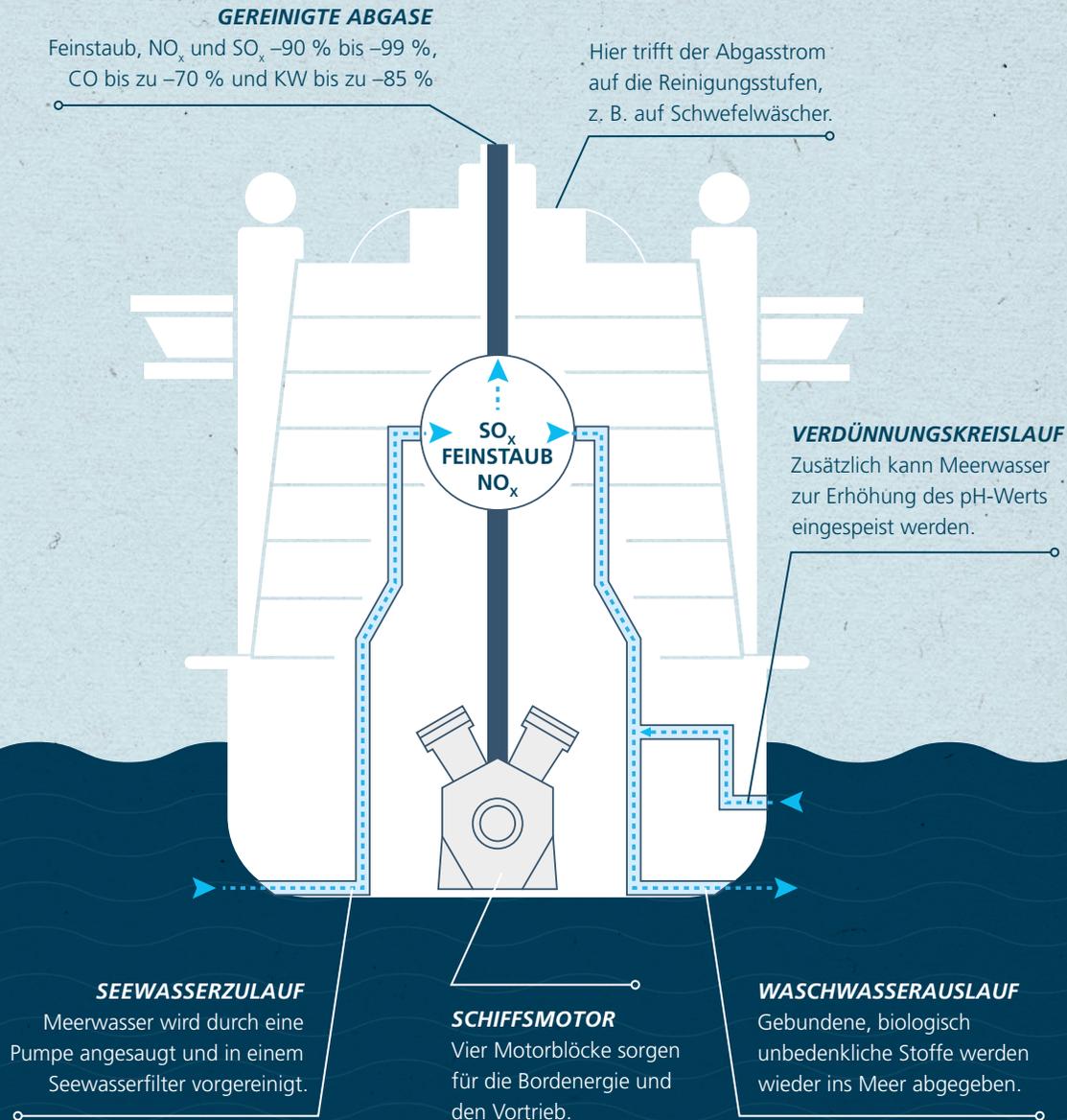


AIDAsol während der Versorgung mit Landstrom in Hamburg.

 **WIE FUNKTIONIERT DIE LANDSTROM-VERSORGUNG IN HAMBURG?**  
[> Video ansehen](#)



## Abgasreinigung\* auf AIDAprima & AIDAperla



\* stark vereinfachte Darstellung

## ABGASREINIGUNG

Mit dem komplexen mehrstufigen System zur Abgasreinigung, dem sogenannten EGCS (Exhaust Gas Cleaning System), ist es nach jahrelanger Forschungsarbeit innerhalb der Carnival Gruppe gelungen, die Komponenten zur Verringerung der Emissionen von Feinstaub sowie von Schwefel- und Stickoxiden kompakt zu konstruieren und so zu verbinden, dass diese als ein System in ein Kreuzfahrtschiff eingepasst werden konnten.

Stickoxide werden in einem Katalysator in Sauerstoff und Stickstoff aufgespalten und Feinstaub- und Brennstoffrückstände in einem Filter gebunden. Außerdem wird Schwefeloxid (SO<sub>2</sub> und SO<sub>3</sub>) mithilfe von Meerwasser in Sulfid (SO<sub>3</sub><sup>2-</sup>) umgewandelt und wieder mit dem Waschwasser ins Meer gegeben. Im Salzwasser entsteht aus Sulfid, das unter anderem auch in Lebensmitteln vorkommt, Sulfat (SO<sub>4</sub><sup>2-</sup>), eine der häufigsten natürlichen Verbindungen in den Weltmeeren.

Mit dieser Technologie können wir die Emissionen von Feinstaub, Stickoxiden sowie Schwefeloxiden filtern und somit zu 90 bis 99 Prozent reduzieren. Darüber hinaus wird der Ausstoß von Kohlenmonoxid um 70 Prozent und die Emissionen von unverbrannten Kohlenwasserstoffen um 85 Prozent gesenkt.

Sieben Schiffe der AIDA Flotte sind bereits mit einem EGCS ausgerüstet. Zuletzt bekam im November 2017 AIDAblu ein System zur Abgasreinigung. Wir haben uns das Ziel gesetzt, bis 2020 alle Schiffe der bestehenden Flotte ab Baujahr 2000, die nicht vollständig mit LNG betrieben werden können, mit Abgasreinigungsanlagen auszustatten.

**WEITERE INFORMATIONEN**  
> Nachhaltigkeitsbericht der  
Carnival Corporation & plc



# VERRINGERUNG DES TREIBSTOFF- VERBRAUCHS

*Die beste Tonne Treibstoff ist die, die wir nicht verbrauchen. Pro Gast und Reisetag konnten wir den Treibstoffverbrauch seit 2007 um mehr als ein Drittel senken.*

*Ein AIDA Schiff verbraucht heute im Durchschnitt pro Person nur drei Liter Treibstoff auf 100 Kilometern Fahrt. Auf AIDAprima und AIDAprila konnten wir den Verbrauch durch zahlreiche Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz und Hydrodynamik noch weiter senken.*



## ROUTENPLANUNG

Eine weitere Möglichkeit zur Treibstoffersparnis ist die Erstellung von optimalen Geschwindigkeitsprofilen entsprechend der einzelnen Reiseabschnitte der AIDA Schiffe. Dadurch sowie durch ein effektives Routenmanagement oder auch die Optimierung von Fahrplänen und Liegezeiten sparen wir zusätzlich Treibstoff ein.



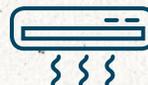
## SCHIFFSDESIGN

Ein verbessertes Rumpf- und Propellerdesign hilft uns ebenfalls, Antriebsenergie einzusparen. Alle AIDA Schiffe verfügen zudem über einen Unterwasseranstrich, der regelmäßig erneuert wird und Bewuchs am Unterschliff verhindert. Dies reduziert die Reibung während der Fahrt – und damit den Treibstoffverbrauch und die Emissionen.



## BELEUCHTUNG

Im Hotelbereich unserer Schiffe sparen wir circa 30 Prozent der für die Beleuchtung benötigten Energie, z. B. durch Wechsel der Scheinwerferbeleuchtung auf LED und ein umfassendes Lichtmanagementsystem. Dies wurde bereits auf neun von zwölf Schiffen eingeführt.



## KLIMAAANLAGEN

Um noch mehr Energie einsparen zu können, brauchen wir natürlich auch die Unterstützung unserer Mitarbeiter und Gäste. Damit Licht und Klimaanlage nicht unnötig in Betrieb sind, verfügen unsere Schiffe, die ab 2010 in Dienst gestellt wurden, über einen Hotel-Card-Schalter, mit dem unsere Gäste beim Betreten oder Verlassen der Kabine den Strom durch das Einführen oder Herausnehmen ihres Zimmerschlüssels an- und abschalten.



## MOTOREN DER HÖCHSTEN ENERGIEEFFIZIENZKLASSE

Die Standardelektromotoren an Bord von AIDAprima und AIDAprila besitzen die höchste Energieeffizienzklasse IE3 Premium Efficiency. Bremsenergie, die beim Betrieb der Aufzüge entsteht, wird ins Bordnetz rückgespeist. Frequenzgesteuerte Motoren sowie drehzahlgesteuerte Pumpen und Lüfter stellen sicher, dass nur die Leistung abgerufen wird, die von den jeweiligen Verbrauchern tatsächlich benötigt wird.



## UMLUFTSYSTEM

Alle Kabinen der Schiffe, die ab 2010 in Dienst gestellt wurden, sind mit einem modernen Umluftsystem inklusive Abwärmenutzung ausgestattet, sodass sie individuell temperaturabhängig geregelt werden (HVAC Control System). Das reduziert den Energieverbrauch in den Kabinen um bis zu 20 Prozent. Für den Betrieb der Klimaanlage setzen wir an Bord aller Schiffe nur solche Kältemittel ein, die die Ozonschicht der Erde nicht gefährden. Damit konnten wir die Emissionen von Ozon abbauenden Kühlmitteln auf null reduzieren.

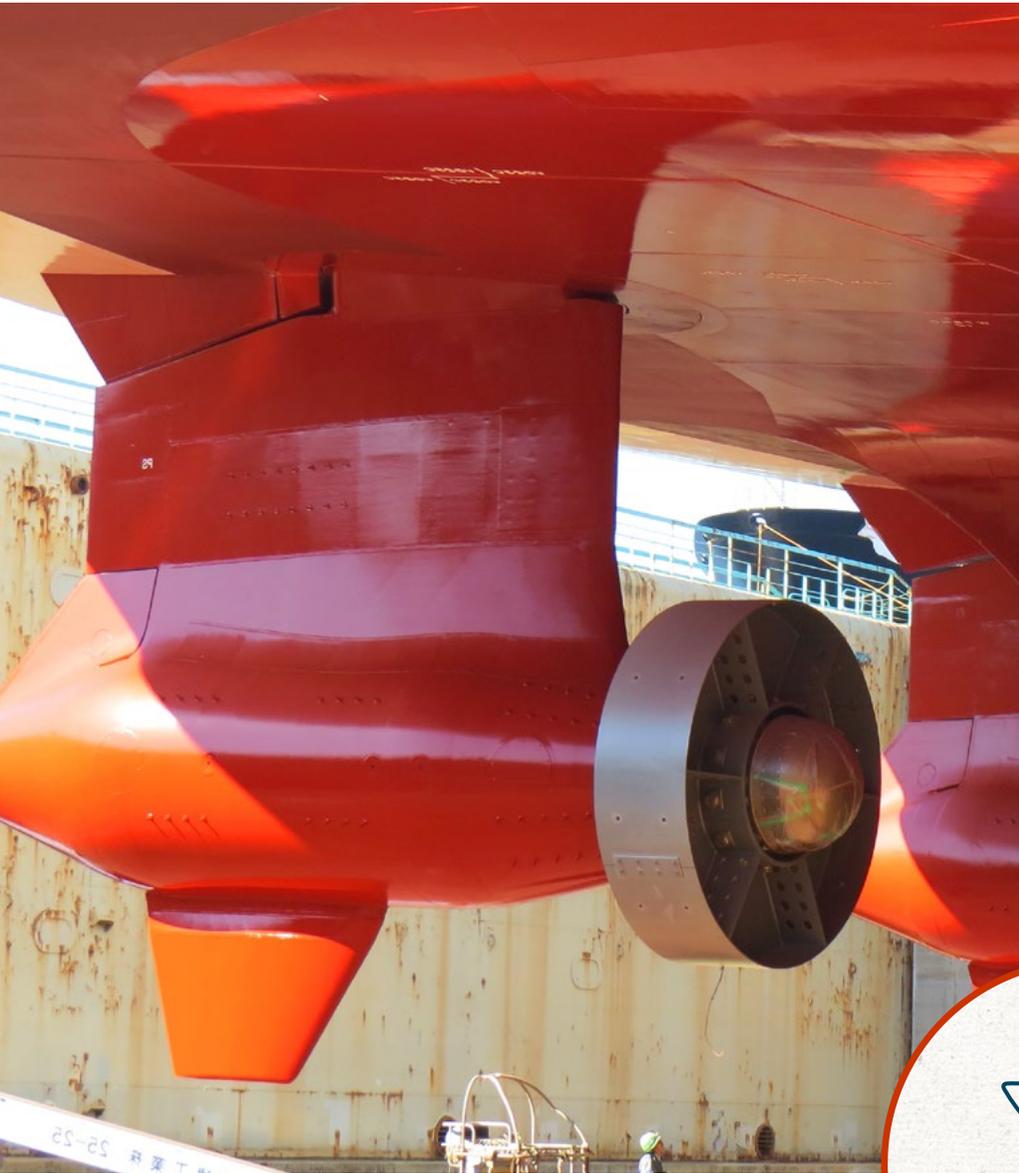


## PROZESSOPTIMIERUNGEN

Statt täglich die Bettwäsche und die Handtücher zu wechseln und zu waschen, wird bei uns an Bord während einwöchiger oder kürzerer Kreuzfahrten ein zwischenzeitlicher Bettwäsche- oder Handtuchwechsel nur noch bei Bedarf oder auf Wunsch der Gäste durchgeführt. Das spart nicht nur rund 50 Prozent Wasser und Waschpulver, sondern auch die Hälfte der Energie, die für das Waschen und Trocknen von Bettwäsche benötigt wird. Unsere Tunnelwäscher an Bord von AIDAprima und AIDAprila ermöglichen zusätzlich einen noch energieeffizienteren Wäschereibetrieb.

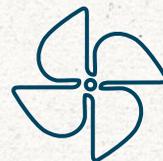


# HYDRODYNAMIK & ENERGIEMONITORING



## HYDRODYNAMIK UND MALS-TECHNOLOGIE

Neben der Verringerung der Emissionen ist die Erhöhung der Energieeffizienz ein wesentliches Kriterium für einen umweltfreundlichen Schiffsbetrieb. Durch die hydrodynamische Optimierung der Rumpflinien von AIDAprima und AIDAperla lässt sich ein Teil der Antriebsenergie einsparen. Die Schiffe besitzen zudem die innovative MALS-Technologie (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System). Diese lässt das Schiff über einen Teppich aus Luftblasen gleiten, wodurch die Reibung erheblich verringert und Antriebsenergie eingespart wird. Der Antrieb liegt hierbei in einer strömungsgünstigen Gondel und ist um 360 Grad um die Hochachse drehbar, was zur exzellenten Manövrierfähigkeit des Schiffes beiträgt.



Modernste Pod-Antriebe tragen ebenfalls signifikant zur Senkung des Treibstoffverbrauches bei.

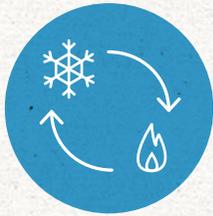
## INNOVATIVES ENERGIEMANAGEMENT UND -MONITORING

Alle unsere Schiffe verfügen über das integrierte Energiemanagementsystem „EMMA“ von ABB. Darüber hinaus sind unsere Schiffe an die konzernweite Datenplattform „Nep-tune“ angeschlossen. Neben der Erstellung einer umfassenden Datenbank mit betrieblichen und technischen Informationen besteht der Hauptnutzen des Systems darin, in Echtzeit eine Entscheidungsunterstützung für einen optimalen Betrieb des Schiffes und seiner Systeme zu liefern. Die sieben wichtigsten Kategorien, die dadurch überwacht werden können, sind: Antriebsleistung und -effizienz, Trimmung, Stromversorgung, Abwärmenutzung und Klimatisierungsleistung, spezifischer und gesamter Kraftstoffverbrauch. Die Systeme können somit an die individuellen Sollwerte angepasst und der energieeffiziente Betrieb des Schiffes sichergestellt werden.



WIE FUNKTIONIERT DIE MALS-TECHNOLOGIE?  
> Video ansehen





## ABWÄRMENUTZUNG & ABSORPTIONS- KÄLTEMASCHINEN

### ABWÄRMENUTZUNG

Wir setzen auf Wärmerückgewinnungstechnologie sowie die intelligente Verteilung und Nutzung von Maschinenwärme. Alle Schiffe, die nach 2007 in Dienst gestellt wurden, nutzen dank einer Systemaufrüstung Abwärme noch effizienter, sodass auf den Betrieb von ölgefeuerten Hilfskesseln weitestgehend verzichtet werden kann. Die gesamte Abwärme, auch die aus dem Motorkühlwasser, wird in einem zentralisierten Abwärmeverteilsystem jeweils den Verbrauchern an Bord zugeführt, die gerade den höchsten Energiebedarf aufweisen.

### ABSORPTIONSKÄLTEMASCHINEN

Auf AIDAprima und AIDAperla kommen zudem Absorptionskältemaschinen zum Einsatz. Diese wandeln überschüssige Abwärme in Kälte für die Klimaanlage um und senken somit den Bedarf an elektrischer Energie. Die Klimaanlage ist neben den Antriebsmaschinen der größte Energieverbraucher an Bord. Die Kälte wird ressourcenschonend entweder über die Absorptionskältemaschinen aus der Abwärme der Maschinen oder aber direkt aus dem kühlenden Meerwasser erzeugt. Dadurch müssen die Klimakompressoren an Bord nur noch bei hochsommerlichen Luft- und Wassertemperaturen eingeschaltet werden. Die Klimaanlage in den Kabinen und öffentlichen Bereichen werden über Fan Coils dezentral und intelligent gesteuert.



# ABFALLMANAGEMENT



Systematisches Abfallmanagement an Bord ist bei AIDA Standard und wird durch die internationalen Bestimmungen von MARPOL geregelt. Bereits bei der Routenplanung unserer Schiffe werden die Entsorgungsmöglichkeiten in den einzelnen Häfen geklärt. Auf dieser Grundlage wird das Abfallmanagement für jede Reise so geplant, dass wir jeweils die umweltfreundlichsten der zur Verfügung stehenden Entsorgungsmöglichkeiten nutzen.

## LEBENSMITTELABFÄLLE

Wir senken kontinuierlich unseren Ressourcenverbrauch und das Abfallaufkommen durch immer wieder neue Initiativen. Mit kleinen Maßnahmen erzielen wir oft eine große Wirkung. Nahezu alle Speisen in unseren Restaurants und Bars an Bord werden aus frischen Zutaten hergestellt. Je weniger Fertigprodukte oder Convenience-Produkte wir anbieten, desto weniger Lebensmittelreste und Verpackungsmüll fallen an. Jeder einzelne Zubereitungsschritt aus den über 2.000 Zutaten an Bord liegt in den Händen speziell dafür ausgebildeter Crewmitglieder und kann flexibel an den Warenbestand und Gästewünsche angepasst werden. Allein für unsere Büfettrestaurants an Bord können wir mehr als 7.000 Gerichte und Snacks aus den Rohprodukten zubereiten. Hierbei können wir auf über 17.500 Rezepte und Herstellungsweisen zurückgreifen.

—  
***Wir backen an Bord unsere Brötchen und Brote selbst, sodass wir kein Tiefkühlgebäck einkaufen und an Bord lagern müssen.***  
—

Dies spart nicht nur Platz und Gewicht, sondern auch Treibstoff, was die Umwelt durch geringere CO<sub>2</sub>-Emissionen schont.

An Bord von AIDAprima und AIDAprima wurde ein optimiertes Nachordersystem eingeführt. In den Büfett-Restaurants werden Lebensmittelabfälle zusätzlich vermieden. Mit dem so-



nannten „Runner-System“ senden Mitarbeiter ihre Bestellung über ein mobiles Handgerät an die Küche, wo dann nur die tatsächlich benötigten Speisen zubereitet werden. Das Nachordersystem greift auf Vergleichsdaten zurück, wertet durch ein automatisches Vorratsmanagement Bestandsdaten aus und liefert schnelle und effektive Hilfe für Menüvorschläge, die an die Bordküchen gesendet werden.

## ANDERE ABFALLSTOFFE

Die meisten Getränke an Bord von AIDA werden nicht mehr in Flaschen eingekauft und angeboten, sondern in speziellen Getränkebehäl-

tern mit großem Fassungsvermögen geliefert oder direkt an Bord produziert. Jährlich werden z. B. rund vier Millionen Liter Fasswein statt in handelsüblichen Flaschen in wiederverwendbaren Behältern mit 1.045 Litern Füllvermögen auf unsere Schiffe geliefert. Damit sparen wir das Äquivalent von 4,2 Millionen Weinflaschen à 0,75 Liter ein. Zusätzlich können wir z. B. den folgenden Verpackungsmüll vermeiden: sechs Millionen Softdrink-Dosen à 0,33 Liter, 5,75 Millionen Bierflaschen à 0,33 Liter und 800.000 Tetrapacks Fruchtsaftkonzentrat à 1 Liter.

—  
***Damit wurde 2017 ein Äquivalent von 13,7 Millionen Glasflaschen eingespart.***  
—

Durch die Umstellung auf zehn Zentimeter schmalere Frischhaltefolien konnten wir unsere Plastikabfälle im Küchenbereich weiter reduzieren. Zudem haben wir zahlreiche Einwegprodukte, wie z. B. die Probierlöffel in der Küche, Einwegschrüben oder Einwegflaschen durch Mehrwegprodukte ersetzt. Bei den verbleibenden Einwegprodukten an Bord wie Papierservietten achten wir möglichst darauf, dass diese biologisch abbaubar sind.

Ein weiterer wichtiger Beitrag zur Ressourcenschonung sind unsere Papiersparmaßnahmen, unter anderem durch die Reduktion von Druckwerken und die Möglichkeiten elektronischer Datenverwaltung. Wir nutzen in unserer Firmenzentrale in Rostock statt dezentraler Drucker ausschließlich Etagendrucke. Der Ausdruck von Dokumenten erfolgt erst durch die Auftragsbestätigung unserer Mitarbeiter direkt am Gerät. Um Papier zu sparen, haben wir die Druckvoreinstellungen aller Rechner auf doppelseitigen Druck gesetzt.

AIDA unterstützt seit 2012 die Initiative „CEOs

pro Recyclingpapier“. Alle durch uns verwendeten Papiersorten sind entsprechend zertifiziert und haben sogar das „Cradle to Cradle“-Siegel in Silber.

Seit 2013 werden die Bordrechnungen auf unseren Schiffen nur noch auf Wunsch ausgedruckt. Pro Reise drucken nur noch 20 bis 50 Gäste ihre Rechnung an Bord aus. Damit sparen wir pro Reise im Schnitt 4.400 Blätter Papier und 1.100 Briefumschläge. Für unsere Gäste ergibt sich daraus kein Nachteil. Sie können ihre Rechnung während der Reise im Bordportal und nach der Reise bequem unter MyAIDA oder im E-Mail-Postfach einsehen.

Die Nutzung von Signpads beim Check-in sowie bei der Ausflugsbuchung und -organisation bietet die Möglichkeit zur elektronischen Unterschrift. Dadurch spart AIDA den Druck von jährlich rund einer Million Quittungen. Insgesamt konnten wir den Druckpapierverbrauch pro Kopf seit 2012 um 58,5 Prozent reduzieren.

An Bord aller AIDA Schiffe gibt es nur noch digitale Fotostationen, an denen unsere Gäste ihre schönsten Urlaubsschnapschüsse ansehen und die gewünschten Motive am Bildschirm auswählen und bestellen können. Es müssen somit nicht mehr alle Fotos im Vorfeld entwickelt werden, was rund 50 Prozent Papier und Chemikalien einspart.

In Kooperation mit dem Internetportal iKiosk bieten wir unseren Gästen an Bord eine exklusive Auswahl an digitalen Zeitungen und verschiedensten Zeitschriften an. Unsere eigenen Bordmedien, wie die Hafeninformation und die Bordzeitung „AIDA Heute“, drucken wir in kleinerer Auflage und haben dafür das digitale Informationsangebot für unsere Gäste erweitert. Dies sind nur einige der Beispiele, wie wir konsequent den Papierverbrauch an Bord senken.



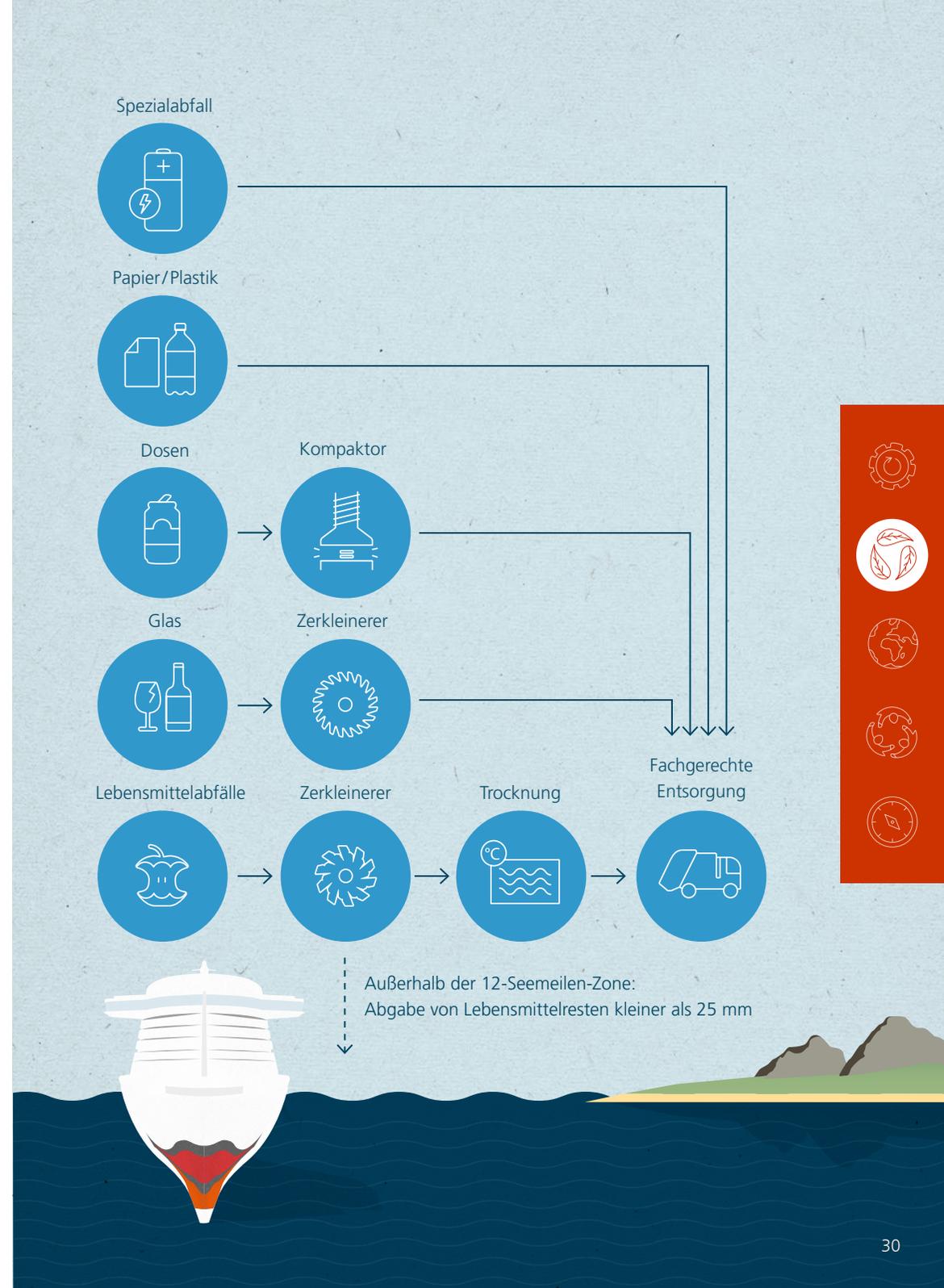
## ABFALLTRENNUNG UND -BEHANDLUNG

Abfalltrennung an Bord aller unserer Schiffe ist seit jeher gelebte Praxis. Metall wird platzsparend gepresst und Glas zerkleinert. Die Sammlung von Aluminium und weiteren Metallen erfolgt in separaten Behältern. Lebensmittelabfälle werden ebenfalls gepresst und entwässert. Das Ergebnis ist eine biologisch abbaubare Substanz, vergleichbar mit Kompost, den man im Baumarkt kaufen kann. Nach der Kontrolle der sortenreinen Trennung wird der Abfall an Land abgegeben und recycelt.

AIDA arbeitet in allen Destinationen mit den besten Entsorgungsunternehmen zu-

sammen. Wo immer möglich, nutzen wir die Dienstleistungen zertifizierter Entsorger. In Europa ist dies in allen Häfen der Fall. In anderen Zielgebieten, die erst noch entsprechende Standards entwickeln müssen, wählen wir die jeweils beste verfügbare Alternative. Um eine ordnungsgemäße Entsorgung sicherzustellen, achten wir besonders auf behördlich geprüfte Abfallentsorger vor Ort.

So gut unser Entsorgungssystem auch funktioniert – noch besser ist es, so wenig Abfall wie möglich zu erzeugen. Deshalb arbeiten wir daran, unser Abfallaufkommen pro Person und Tag kontinuierlich zu reduzieren.





*Wir haben unsere Maßnahmen zur sparsamen und ressourcenschonenden Nutzung mit dem für unser Unternehmen wichtigsten Element auch im vergangenen Jahr weiter intensiviert.*

### FRISCHWASSEREINSPARUNG

Die Einsparung von Wasser, einer der wertvollsten Ressourcen unseres Planeten, ist für AIDA ein wichtiges Thema. Unser Ziel ist, den Verbrauch zu verringern, die Eigenproduktion zu erhöhen und den Bezug von Frischwasser von Land zu vermeiden. Durch wassersparende Anwendungen konnten wir den Frischwasserverbrauch an Bord pro Person und Tag in den letzten Jahren kontinuierlich senken.

Nach unserem Wissensstand hat AIDA derzeit den geringsten Pro-Kopf-Verbrauch von Frischwasser in der gesamten Kreuzfahrtindustrie. Die WC-Spülung funktioniert mit einem wassersparenden Vakuumsystem, das pro Spülgang nur einen Liter Wasser verbraucht. Den Frischwasserverbrauch pro Person und Tag konnten wir 2017 im Vergleich zum Vorjahr von 168,6 auf 163,3 Liter reduzieren.

An Bord unserer Schiffe produzieren wir in unseren Umkehrosmoseanlagen aus Meerwasser bestes Trinkwasser für unsere Gäste und die Crew. Wenn uns dies nicht möglich ist, dann füllen wir die Bordtanks in den Häfen mit sauberem Trinkwasser auf. Hierbei achten wir im Vorfeld schon bei der Routenplanung auf die Wasserverfügbarkeit an Land, denn uns ist der Schutz der natürlichen Trinkwasserreservoirs in unseren Destinationen wichtig.

Ende 2017 wurde AIDAcara mit einem hochmodernen System zur Frischwasserproduktion ausgestattet. Auf ihren neuen Reiserouten verbringt AIDAcara mehr Zeit auf See und in solchen Regionen, in denen eine zuverlässige Wasserversorgung von Land aus nicht immer möglich ist. Um die Trinkwasserreserven der Destinationen zu schonen, erzeugen wir mit einer hocheffizienten Entsalzungsanlage pro Tag bis zu 600.000 Liter hochwertiges Trinkwasser für Passagiere und Crew.

Neun von zwölf Schiffen verfügen über ein innovatives Vacuum-Food-Waste-System für Lebensmittelabfälle, das erheblich weniger Wasser als herkömmliche Systeme verbraucht. Statt Abfälle mit Wasser durch Rohrleitungen zu schwimmen, befördern wir sie über ein Vakuumsaugsystem in den dafür vorgesehenen Speichertank. In der Wäscherei an Bord werden täglich Handtücher, Bettwäsche, Tischdecken, Kleidung und vieles mehr gewaschen. An Bord von AIDAprima und AIDAperla kommt dafür ein sogenannter Tunnelwasher zum Einsatz. Dieser verbraucht pro Kilogramm Wäsche nur noch 2,5 Liter Wasser. Im Vergleich zu einer handelsüblichen Haushaltswaschmaschine, die im Durchschnitt rund 9,9 Liter Wasser verbraucht, bedeutet dies eine erhebliche Einsparung von Ressourcen. An Bord von AIDAprima und AIDAperla sparen wir so knapp 46 Millionen Liter Wasser im Jahr ein.

Das ist so viel Wasser, wie in 18,4 olympische Schwimmbecken passen.

# WASSERMANAGEMENT: JEDER TROPFEN ZÄHLT!



### WC-SPÜLUNGEN

Vakuumsystem mit einem Liter Wasser pro Spülgang



### ÖFFENTLICHE SANITÄRBEREICHE

Zeitschaltungen und Infrarotsteuerung



### DUSCHEN

Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen



### WÄSCHEREI

Tunnelwasher mit 2,5 Liter Wasserverbrauch pro Kilogramm Wäsche statt 9,9 Liter



### VAKUUMSAUGSYSTEM FOOD

Vakuumsaugsystem im Hotel- und Gastronomiebereich



### MASSNAHMEN ZUR REINIGUNG

„Advanced Waste Water Purification System“ zur Reinigung der unterschiedlichen Abwässer an Bord, etwa in Membrankläranlagen und Entöhlungsanlagen



### BILGENWASSERBEHANDLUNG

Separatoren trennen das im Maschinenraum anfallende Wasser von Ölrückständen



**FRISCHWASSERPRODUKTION  
AUF AIDAcara**  
> Video ansehen



## ABWASSERAUFBEREITUNG

AIDA Cruises geht in vielen Bereichen über die hohen internationalen Umweltstandards für die Aufbereitung und Entsorgung von Abwässern in der maritimen Wirtschaft (MARPOL) hinaus. So bereiten wir z. B. an Bord unserer Schiffe, die seit 2007 in Dienst gestellt wurden, das Abwasser in biologischen Membrankläranlagen bis nahezu in Trinkwasserqualität auf. Mit diesen sogenannten „Advanced Waste Water Purification Systems“ (AWWPS) erreichen wir einen Reinheitsgrad des Abwassers, der selbst von vielen Klär- und Reinigungsanlagen an Land nicht erzielt wird. Außerdem berücksichtigen wir bereits bei der Routenplanung, dass unser Abwasser in den Häfen, wo immer möglich, an zertifizierte Entsorger abgegeben werden kann.

Um die Qualität unserer Behandlungsanlagen noch weiter zu

verbessern, kooperieren wir unter anderem mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen. Gemeinsam suchen wir nach technischen Lösungen, um die Klärleistung kontinuierlich weiter zu verbessern.

Schon jetzt verfügt jedes unserer Schiffe über zwei Entölungsanlagen. Darin trennen Separatoren im Kielraum anfallendes Wasser (sogenanntes Bilgenwasser) von eventuellen Ölrückständen. Darüber hinaus überprüfen wir den Ölgehalt dieses Abwassers zusätzlich mit einem zweiten Sensorsystem, der sogenannten White Box. Bereits vor Erreichen des international geltenden Grenzwerts von 15 ppm (parts per million – Teile pro Million) warnt die White Box sofort und die Abgabe des Bilgenwassers wird unterbrochen. Die herausgefilterten ölhaltigen Reststoffe

übergeben wir an Land an lizenzierte Entsorger oder, wenn dies nicht möglich ist, an die beste verfügbare Alternative.

AIDA Cruises hat bereits 2008 eine Verpflichtungserklärung unterzeichnet, in der gesamten Ostsee keine ungeklärten Abwässer einzuleiten. Das gesamte Abwasser wird im Ostseeraum in Häfen abgegeben, die eine ausreichende Kapazität und eine sachgemäße Abwasserreinigung garantieren können. Wir erfüllen die strengeren HELCOM-Grenzwerte und sind auf künftige Anforderungen, z. B. in den norwegischen Fjorden, vorbereitet.



**WEITERE INFORMATIONEN**  
[> HELCOM](#)

## Abwassermanagement

### BILGENWASSERBEHANDLUNG

Separatoren trennen das im Maschinenraum anfallende Wasser von Ölrückständen

### VORFILTER

Feststoffe werden an Land gegeben

Membranfilter und Reinigungskreislauf

Grauwasser,  
Schwarzwasser und Wasser  
aus Lebensmittelabfällen

Bioreaktor, anaerober Tank,  
Klärschlamm wird gesammelt

Sammeltank, Abgabe an Land  
oder See (behandeltes Abwasser  
nahezu in Trinkwasserqualität)





# SCHUTZ DER BIOLOGISCHEN VIELFALT

*Wir engagieren uns weltweit für den Tier- und Artenschutz und zeigen unseren Gästen, wie jeder helfen kann, Fauna und Flora zu erhalten.*

## **DIE VIELFALT DER ARTEN UND DER ÖKOSYSTEME ZU SCHÜTZEN, IST EINES UNSERER HAUPTZIELE.**

Wir bieten z. B. keine Delfinarienbesuche oder Elefantenausritte an, da die Haltung der Tiere in den meisten Einrichtungen nach unserer Einschätzung nicht artgerecht ist.

Wir erweitern kontinuierlich unser Angebot an nachhaltigen Ausflügen und bieten deshalb beispielsweise seit vielen Jahren unseren Gästen auch Exkursionen an, bei denen sie Wale, Delfine und andere Tierarten in ihrem natürlichen Lebensraum beobachten können. Dabei arbeiten wir mit ausgewählten Anbietern zusammen, die darauf achten, dass die Tiere durch die Touristen nicht gestört werden. Bei Ausflügen in die Natur informieren ausgebildete Ranger über den Artenschutz.

AIDA Cruises engagiert sich aber auch für bedrohte Tierarten an Land und unterstützte 2017 den Verein „Orang-Utans in Not e.V.“, der sich für den Schutz von freilebenden Orang-Utans auf Borneo und Sumatra einsetzt.

Unsere Muttergesellschaft Carnival Corporation & plc unterstützt weitere Projekte und Veranstaltungen, die die Biodiversität in den Weltmeeren bewahren und fördern sollen. Zu ihnen gehört unter anderem das Projekt „Mapping Ocean Wealth (MOW)“, welches in Zusammenarbeit mit „The Nature Conservancy“ umgesetzt wird.

## **BALLASTWASSERBEHANDLUNG**

Ballastwasser dient zur Stabilisierung von Schiffen. Doch damit können auch verschiedene Organismen wie Plankton sowie andere Mikroorganismen aufgenommen und beim Ablassen in anderen Regionen der Welt wieder freigesetzt werden und so die dort heimische Artenvielfalt bedrohen. Die Nutzung von Meereswasser ist an Bord der AIDA Flotte nur selten erforderlich, da als Ballastwasser sogenanntes Permeat (geklärtes Abwasser) sowie Frischwasser verwendet werden kann. Sollten wir doch einmal Meerwasser nutzen, so können wir mithilfe eines modernen Ballastwassermanagementsystems vermeiden, dass fremde Organismen in andere Ökosysteme gebracht werden und dort heimische Arten verdrängen. Somit erfüllen wir die Standards der Ballastwasser-Konvention der IMO. Alle Neubauten, die ab 2013 in Dienst gestellt wurden, verfügen darüber hinaus über ein modernes System für die Aufbereitung von Ballastwasser aus dem Meer, welches ohne den Einsatz von Chemie auskommt.

## **UNTERWASSERANSTRICH**

An Schiffsrümpfen siedeln sich unterschiedliche Organismen an. Alle AIDA Schiffe verfügen über einen Spezialunterwasseranstrich, der den Bewuchs am Unterschliff minimiert. Zudem werden regelmäßig die Schiffsrümpfe gereinigt. Dies reduziert nicht nur die Reibung und dadurch den Treibstoffverbrauch, sondern verhindert auch, dass Fremdorganismen in andere Meere gelangen.



# GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG



# AIDA IM DIALOG

*Wir sind überzeugt, dass der intensive Austausch von Wissen, Ideen und unterschiedlichen Sichtweisen unverzichtbar ist, um sich weiterentwickeln und die besten Entscheidungen treffen zu können.*

## OFFENE GESPRÄCHSKULTUR

Eine offene Gesprächskultur ist seit jeher Teil der AIDA Unternehmensphilosophie. Deshalb schätzen und suchen wir den Dialog mit den unterschiedlichsten Interessengruppen. Er ermöglicht einen lebendigen Austausch zu den Themen, die nicht nur uns, sondern auch unsere Mitarbeiter, Gäste und Partner bewegen.

Entscheidend ist für uns, dass jede Kommunikation transparent und fair abläuft. Wir nehmen die Herausforderungen des Umweltschutzes an und stellen uns dabei auch unseren Kritikern.

Wir sind stets offen für einen konstruktiven Dialog und konzentrieren uns dabei auf die Entwicklung gemeinsamer Lösungen.

2017 haben wir den Dialog, insbesondere zu Maßnahmen im Bereich des Umweltschutzes, erneut ausgeweitet. Im vergangenen Jahr nutzten zahlreiche Vertreter aus Politik, von Umweltverbänden und der Wissenschaft unser Angebot, sich an Bord unserer Schiffe persönlich ein Bild vom aktuellen Fortschritt unserer

Maßnahmen zur Vermeidung von Emissionen durch die Nutzung von Flüssigerdgas (LNG),

der Nutzung von Landstrom sowie zahlreicher weiterer Initiativen zur Senkung des Energieverbrauches und der Schonung von Ressourcen zu machen.

1 Im Rahmen einer internationalen LNG-Fachkonferenz im Januar 2017 in Rotterdam besuchten 80 führende Vertreter der Wirtschaft, Politik, Verbände und der Wissenschaft aus sechs europäischen Ländern AIDAprima, unter ihnen der Botschafter der Niederlande in Norwegen, Martin Sørby, sowie seine Amtskollegin Marina Helena Leonie Russell, die Generalkonsulin von Norwegen in den Niederlanden.

2 Auf einer 7-tägigen Kreuzfahrt um die Kanaren erlebten im März 2017 die Gäste Professor Mojib Latif in spannenden Lesungen und Talks. Der engagierte Meeres- und Klimaschützer vermittelte den Kreuzfahrtgästen faszinierende Erkenntnisse zum Thema Meeres- und Klimaschutz und wie zum Beispiel der Klimawandel begrenzt werden kann.

3 Mitte August 2017 waren in Hamburg 16 Vertreter der Energiekommission der Mittelstands- und Wirtschaftsvereinigung (MIT) der CDU/CSU zu Gast an Bord von AIDAprima. Den Fachleuten aus der Politik wurde unter anderem die Versorgung des Schiffes mit alternativen Treibstoffen, insbesondere mit Flüssigerdgas (LNG), während der Hafenziegezeit vor Ort vorgestellt. Das Fazit der Fachleute: AIDA ist auf dem Ge-

biet der umweltschonenden Energieversorgung von Kreuzfahrtschiffen Vorreiter.

4 Im September 2017 war Dr. Monika Griefahn, Direktorin für Umwelt und Gesellschaft bei AIDA Cruises, auf der 26. Ostseeparlamentarierkonferenz in Hamburg im Gespräch mit europäischen Parlamentariern zum Thema nachhaltiger Tourismus und Nachhaltigkeit bei AIDA Cruises. Auf der Konferenz tauschten sich knapp 145 Parlamentarier und Verbandsvertreter aus elf europäischen Ländern sowie Vertreter der Europäischen Union über länderübergreifende Themen aus.

5 Ende November 2017 beteiligte sich AIDA an Gesprächen in Hamburg mit über 60 Vertretern aus deutschen Häfen, Politik, Behörden, NGOs, Wirtschaft und Wissenschaft im Rahmen einer Konferenz des NABU, unter ihnen auch der CDU/CSU-Beauftragte für die Maritime Wirtschaft, Rüdiger Kruse. Im Fokus des Dialogs standen die künftigen Möglichkeiten zur Emissionsminderung auf den Weltmeeren und in den Häfen, wie etwa die Nutzung von LNG als Schiffstreibstoff bei AIDA.

6 Im November 2017 traf sich Felix Eichhorn, Präsident von AIDA Cruises, in Berlin mit führenden Wirtschaftsvertretern Deutschlands, um sich mit ihnen anlässlich der Jahresversammlung der Stiftung 2°, deren Mitglied AIDA ist, über umweltfreundliche Mobilität, Gebäudegestaltung und Produktion sowie die Digitalisierung auszutauschen.



v. l. n. r.: Kapitän Volker Baumgart, Dr. Monika Griefahn, Prof. Mojib Latif, Entertainment Managerin Janine Drynda



# UNSERE STAKEHOLDER

## MITEINANDER REDEN – VONEINANDER PROFITIEREN:

Für einen einfachen und schnellen Draht für Geschäftspartner, Gäste und die verschiedenen Interessengruppen haben wir die unterschiedlichsten Kontaktmöglichkeiten eingerichtet. Mit unserer Präsenz in den Social-Media-Kanälen Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest und Google+ sowie der AIDA Weblounge bieten wir unseren Gästen interaktive Möglichkeiten, sich mit und über AIDA auszutauschen. Auf diese Weise erhalten wir täglich offenes Feedback und können ebenso einfach und unkompliziert mit unseren Gästen in Kontakt treten wie diese mit uns. Davon profitieren nicht nur die Community im Rahmen ihres Dialogs, sondern auch wir selbst.



—  
**Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen finden Sie in unseren FAQ oder Sie schicken uns eine E-Mail. Wie immer Sie uns kontaktieren – wir freuen uns auf Sie!**  
 —

**i** **WEITERE INFORMATIONEN**

- > [FAQ](#)
- > [E-Mail: aidacares@aida.de](mailto:aidacares@aida.de)



## AIDA SOCIAL MEDIA



> Facebook



> YouTube



> Instagram



> Pinterest



> Google+



> Twitter

—  
**2017 ist die Zahl unserer Fans bei Facebook von 1,1 Millionen auf 1,2 Millionen gewachsen.**  
 —

Neben tagesaktuellen News, Videoclips und Informationen rund um unser Unternehmen bieten wir mit Facebook eine moderne Plattform für den direkten Dialog und eine unkomplizierte Interaktion. Darüber hinaus geben Impressionen und Berichte, die unsere Gäste mit anderen Nutzern teilen, persönliche Einblicke in die AIDA Welt. Ein weiterer wichtiger Baustein im Online-Dialog ist die AIDA Weblounge, die 2017 auf 120.000 Mitglieder angewachsen ist.

Bei AIDA können auch die Mitarbeiter Fragen stellen und Bedenken äußern. Durch persönliche Gespräche, in Town Hall Meetings mit unseren Mitarbeitern, über das Intranet oder andere interne Netzwerke sowie unseren Round Table zur Nachhaltigkeit ermöglichen wir diesen wichtigen Austausch.

AIDA Cruises gibt regelmäßig Newsletter an seine internen und externen Stakeholder zu verschiedenen Themen wie Produktvielfalt, Innovationen und Umwelt heraus. Ein weiteres Beispiel für den externen Dialog ist unsere Beteiligung an Forschungsprojekten zur Entwicklung neuer Technologien in der Kreuzschiffahrt. Wir prüfen außerdem gemeinsam mit unseren Partnern, wie wir nachhaltiges Handeln in unseren

Zielländern weiter ausbauen können.

Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmensführung steht Transparenz an erster Stelle. Deshalb pflegen wir einen offenen, respektvollen Umgang – untereinander, mit unseren Geschäftspartnern und Gästen sowie mit verschiedenen Interessengruppen.

Unser Nachhaltigkeitsbericht auf [www.aida.de/aidacares](http://www.aida.de/aidacares) wird monatlich im Durchschnitt von über 5.300 Interessierten gelesen.

### REISEBÜRO-AWARD & VERTRIEBSPARTNER

Für immer mehr Menschen ist neben dem reinen Urlaubserlebnis auch die Umweltverträglichkeit ihrer Reise ein wichtiges Buchungskriterium. Bei AIDA Cruises informieren wir daher unsere Vertriebspartner transparent über unser Engagement, unter anderem zum Thema Nachhaltigkeit, was wir in einem Online-Test auch abfragen. Unseren Reisebüropartnern stehen wir Rede und Antwort, damit sie ihre Kunden umfassend beraten können.

2017 verlieh AIDA Cruises erstmals den AIDA SMILING STAR Reisebüro-Award. Mit diesem werden die besten Teams im Reisebürovertrieb in fünf Kategorien ausgezeichnet. Nicht nur Umsätze und Buchungen im laufenden Geschäftsjahr spielen dabei eine wesentliche Rolle, sondern auch Teamgeist, die Umsetzung von kreativen Marketingideen, ihr Lebenswerk oder ihr soziales Engagement werden mit zwei weiteren Awards belohnt.



# NACHHALTIGES GÄSTEERLEBNIS

*Für AIDA sind nachhaltiges Handeln und unvergessliche Urlaubserlebnisse fest miteinander verknüpft. Wir informieren unsere Reisebüropartner und Gäste über unser Engagement und entwickeln für mehr Nachhaltigkeit kontinuierlich unser Reiseangebot weiter.*

Wir achten in unserem Reiseangebot besonders auf den Tier- und Artenschutz sowie auf den Schutz unserer Meere. Nachhaltig ausgerichtete Landausflüge bieten hierbei nicht nur unseren Gästen unvergessliche Erlebnisse, sondern tragen zur wirtschaftlichen Entwicklung der Regionen, zum Schutz und zur Förderung der Umwelt, des kulturellen Erbes sowie zur Verbesserung der Lebensgrundlage der lokalen Bevölkerungen bei.



## UNSERE NACHHALTIGEN LANDAUSFLÜGE

Im September 2012 haben wir ein Gemeinschaftsprojekt mit der Nachhaltigkeitsinitiative Futouris e.V. und der Staatskanzlei Mecklenburg-Vorpommern zur Entwicklung standardisierter Kriterien für nachhaltige Landausflüge ins Leben gerufen. Ziel war es, eine transparente Vergleichsbasis für die Nachhaltigkeit von Ausflugsangeboten zu schaffen und der Bewertung messbare und wissenschaftliche Kriterien zugrunde zu legen. Die Entwicklung der Kriterien erfolgte in Zusammenarbeit mit

Wissenschaftlern der Universität Lüneburg und orientierte sich an der ISO 26000\* (Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung von Unternehmen). Als Modellregion wurde anhand des neuen Kriterienkataloges der Ostseeraum bewertet und gemeinsam mit AIDA und lokalen Partnern erste Ausflugsangebote entwickelt. Das Ergebnis: Im April 2014 trugen die ersten 18 AIDA Ausflugsangebote rund um die Ostsee bereits das eigens entwickelte Baum-Siegel.

Wir erweitern kontinuierlich unser Angebot an nachhaltigen Landausflügen in unseren weltweiten Destinationen. Aktuell tragen über 700 Ausflugsangebote (inkl. Fahrrad- & Pedelecturen) das Baum-Siegel.

Gemeinsam mit Fathom, einem Tochterunternehmen der Carnival Corporation & plc bieten wir unseren Gästen zusätzlich die Möglichkeit im Rahmen von ausgewählten Ausflügen in der Karibik an, sich direkt und persönlich vor Ort aktiv in sozialen Projekten zu engagieren. Alle AIDA Ausflüge, die unsere sozialen, ökologischen und kulturellen Kriterien erfüllen, sind mit einem Baum-Symbol besonders gekennzeichnet und bereits vor Reiseantritt auf MyAIDA oder direkt an Bord buchbar.

Zu den vier Hauptkriterien für die Bewertung der einzelnen Ausflugsangebote zählen die

## NACHHALTIGES HANDELN FÜHRT ZU NACHHALTIGEM ERFOLG



**Neue  
Arbeitsplätze**



**Innovatives  
Unternehmen**



**Nachhaltige  
Landausflüge**



**Wirtschaftlicher  
Erfolg**



**Gesunde  
Bewegung**



**Zufriedene  
Gäste**



**Aktiver  
Umweltschutz**



**Interkulturelle  
Begegnungen**



Transportleistungen, die Inhalte bzw. Schwerpunkte des Ausflugs (z. B. Kultur, Natur, soziales Engagement), das regionale gastronomische Angebot und das Nachhaltigkeitsengagement der Partneragentur vor Ort. Daneben gibt es zahlreiche Unterpunkte, die ebenfalls in die Beurteilung einfließen. Im Bereich Transport steht die Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen im Vordergrund.

Bei unseren Landausflügen achten wir darauf, dass der Abfall unserer Ausflugsgruppen sachgemäß entsorgt oder wieder mit an Bord genommen wird. Bei unseren Tauchausflügen legen wir Wert darauf, dass unsere Gäste die Wunder der Unterwasserwelt zwar bestaunen, jedoch nicht anfassen, denn gerade dieses Ökosystem ist hoch sensibel.

Alle 500 AIDA Fahrrad- oder Pedelecausflüge, ob entspannte Entdeckungstour oder sportliche Aktivtour, werden von professionellen AIDA Biking Guides begleitet. Jedes AIDA Schiff ist mit bis zu 130 Fahrrädern, einschließlich E-Bikes, ausgestattet. Wir bieten ebenfalls besondere Themenreisen an, wie unsere Mountainbike- und Rennradwochen mit Radsportlern aus der Profiwelt. Eine weitere Alternative zur umweltfreundlichen Fortbewegung sind Touren mit unseren Scuddys, Dreiradrollern.

#### TIER- UND ARTENSCHUTZ

Wir engagieren uns für den Tier- und Artenschutz. AIDA Cruises bietet seinen Gästen daher nur Exkursionen an, bei denen sie Wale, Delfine und andere Tierarten in ihrem natürlichen Lebensraum beobachten können. Dabei arbeiten wir mit aus-

gewählten Anbietern zusammen, die darauf achten, dass die Tiere durch die Touristen nicht gestört werden. Wir wünschen uns, dass unsere Gäste die vielen Facetten der Nachhaltigkeit bewusst erleben – im Bordalltag ebenso wie auf Landgängen oder bei unseren Informationsveranstaltungen zu Kultur- und Umweltthemen. Mit unserem Angebot wollen wir unsere Gäste dazu motivieren, bewusster zu reisen, und sie für die Schönheit der Natur sensibilisieren, aber auch für die Gefahren, die ihr drohen könnten.

AIDA ist Mitglied einer Arbeitsgruppe der Nachhaltigkeitsinitiative Futouris e.V., die gemeinsam mit Umweltverbänden und Wissenschaftlern die Festsetzung und Einhaltung von Standards für artgerechte Tierhaltung überprüft und weiterentwickelt. 2017 wurden im Rahmen dieser Zusammenarbeit zwei Freizeit- und Erlebnisparks auf den kanarischen Inseln erfolgreich auditiert. Auch 2018 sind weitere Auditierungen im Mittelmeerraum, in Südostasien, Amerika und auf den Kanarischen Inseln geplant.

#### SAUBERE MEERE

Der Erhalt und der Schutz einer intakten Umwelt und sauberer Meere sind für uns Teil eines unvergesslichen Urlaubserlebnisses. AIDA Cruises möchte möglichst viele Menschen für die faszinierende Welt der Ozeane begeistern, damit sie uns bei unseren Anstrengungen zum Schutz der Meere und Küstenlandschaften unterstützen. Dies geschieht unter anderem durch Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit, aber auch durch praktische Naturschutzprojekte.

AIDA Cruises engagiert sich seit vielen Jahren ge-

gen den Einsatz von Mikroplastik. An Bord von AIDA sind z. B. alle Spa-Produkte selbstverständlich frei von Mikroplastik, denn diese Kleinstpartikel sind nicht biologisch abbaubar. Mikroplastik gefährdet nicht nur die Umwelt, sondern auch das Leben von Vögeln und Fischen, die diese Teilchen mit der Nahrung aufnehmen. Über den Verzehr von Fisch kann Mikroplastik außerdem in die Nahrungskette der Menschen gelangen.

#### KLIMASCHUTZ – CO<sub>2</sub>-KOMPENSATION FÜR GÄSTE

AIDA und die Klimaschutzorganisation atmosfair haben bereits 2014 ein gemeinsames Klimaschutzprogramm gestartet. Dieses umfasst unter anderem die direkte Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen der Schiffe sowie die Möglichkeit der freiwilligen CO<sub>2</sub>-Kompensation ihrer Kreuzfahrten sowie der An- und Abreise. Mehr Informationen hierzu auf [www.aida.de](http://www.aida.de) im Bereich MyAIDA.

Außerdem kompensiert AIDA Cruises die CO<sub>2</sub>-Emissionen dienstlich veranlasster Reisen seiner Mitarbeiter mit dem Flugzeug oder dem Mietwagen über atmosfair Klimaschutzprojekte. 2017 waren dies 2.735 Tonnen CO<sub>2</sub>.

Um die Kompensation unserer CO<sub>2</sub>-Emissionen geht es auch in dem Angebot GoGreen der Deutschen Post DHL Group. Beim Transport von Briefen und Paketen entstehen meist noch Treib-

hausgasemissionen, die durch GoGreen über international anerkannte Klimaschutzprojekte z. B. in China, Indien oder Afrika ausgeglichen werden. AIDA konnte im Jahr 2017 rund 110 Tonnen CO<sub>2</sub> als Partner der GoGreen-Initiative kompensieren.



#### UNWTO TOURISMUSKODEX

Bereits im November 2012 hat AIDA den globalen Ethikkodex der Weltorganisation für Tourismus (UNWTO) unterzeichnet. Damit verpflichten wir uns zu einem verantwortlichen und nachhaltigen Tourismus.

Als Unterzeichner des Kodexes legt AIDA Cruises gegenüber der UNWTO regelmäßig Rechenschaft über die Einhaltung und Weiterentwicklung seiner Maßnahmen zur Förderung eines nachhaltigen Tourismus ab.



#### WEITERE INFORMATIONEN

- > E-Mail: [biking@aida.de](mailto:biking@aida.de)
- > Klimabewusste Kreuzfahrt



## ANSPRECHPARTNER AN BORD

Wir informieren unsere Gäste an Bord über unser ökologisches und soziales Engagement jederzeit auf verschiedenen Kanälen, z. B. in der Bordzeitung AIDA heute oder über unsere digitalen Informationssysteme.

***Auch in der nautischen Stunde stehen unsere Offiziere und Kapitäne interessierten Gästen Rede und Antwort.***

Unsere Umweltoffiziere stellen zudem sicher, dass alle gesetzlichen Vorgaben und unternehmenseigenen Standards in Sachen Umweltschutz an Bord eingehalten werden. Sie sind z. B. für die Überwachung des Abfallmanagements und die Schulung der Mitarbeiter zu Umweltthemen verantwortlich.

Wir folgen dabei allen lokalen, nationalen und internationalen Vorgaben, beispielsweise durch die International Maritime Organization (IMO), eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Eine Übersicht über unsere wichtigsten Standards finden Sie unter dem Kapitel „Internationale Konventionen und Standards“ und weitere detaillierte Beschreibungen im Nachhaltigkeitsbericht der Carnival Corporation & plc. Entscheidend für den Erfolg unserer Nachhaltigkeitsstrategie ist, dass wir alle unsere Mitarbeiter aktiv einbinden.



### WEITERE INFORMATIONEN

> Nachhaltigkeitsbericht der Carnival Corporation & plc

# GÄSTEZUFRIEDENHEIT

*Die Zufriedenheit unserer Gäste steht für uns an erster Stelle. Wir bei AIDA geben täglich unser Bestes, damit sich unsere Gäste zu jeder Zeit ihrer Reise wohl und kompetent betreut fühlen, sowohl an Bord als auch an Land.*



## UMFASSENDE UND KOMPETENTE BETREUUNG

Das Kundenmanagement ist unser wichtigstes Instrument, um die Wünsche unserer Gäste bestmöglich umzusetzen. Wir führen den Dialog mit unseren Gästen z. B. über die Reiseinformationen, Newsletter, Gästebefragungen oder unser Loyalitätsprogramm AIDA Club. Im Bereich Customer Experience Management werden alle Informationen zur Qualitätssicherung erfasst und verschiedenste Maßnahmen für die Zufriedenheit unserer Gäste koordiniert und umgesetzt. Das Kundenmanagement agiert als Interessenvertretung unserer Gäste im Unternehmen und bringt deren Anregungen und Wünsche aktiv in die Entwicklung neuer Produkte mit ein. 2017 erhielt AIDA erneut zahlreiche Auszeichnungen für besonderen Service (Mehr dazu im Kapitel Auszeichnungen), die für

uns Ansporn sind, unseren Service kontinuierlich weiter zu verbessern.

## MESSBARE ZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Gäste erfassen wir unter anderem mit unseren detaillierten Gästefragebögen nach deren Reise. Anregungen und Wünsche nehmen wir gerne auf, aber wir schätzen auch konstruktive Kritik. Wir haben eine neue Bemessungsmethode der Gästezufriedenheit entwickelt, um unsere Produkte und Prozesse noch kundenorientierter zu gestalten. Empfehlen AIDA Gäste unser Angebot weiter, steigt die gemessene Zufriedenheit. 2017 konnten wir auf diese Weise die Gästezufriedenheit um weitere drei Prozent gegenüber dem Vorjahr steigern. An Bord können wir durch das „iFeedback“-System als erstes Kreuzfahrtunternehmen die

Gästezufriedenheit nahezu in Echtzeit erfassen. Unsere Gäste haben die Möglichkeit, einzelne Elemente unseres Urlaubsangebotes direkt zu bewerten, und geben so mit unseren Mitarbeitern an Bord die Gelegenheit, umgehend zu reagieren. An Bord und auch an Land stehen direkte Ansprechpartner zur Verfügung. Die Bearbeitungszeit beträgt je nach Kanal maximal fünf Werkzeuge.

Experten aus Hotellerie und Gastronomie reisen regelmäßig inkognito an Bord unserer Schiffe und erfahren auf diese Weise ein authentisches Reiseerlebnis von AIDA. Die Prüfer beurteilen dabei jeden Reisebestandteil anhand klar definierter Qualitäts- und Servicestandards und geben uns wertvolles Feedback, das uns dabei unterstützt, die Zufriedenheit unserer Gäste weiter zu steigern und für ihre Wünsche maßgeschneiderte Angebote zu entwickeln.

## AIDA KUNDENCENTER

Das AIDA Kundencenter ist erster Ansprechpartner für unsere Gäste und Vertriebspartner, wenn es um die kompetente Beratung und Buchung unserer Urlaubsangebote geht. Ob per Telefon, E-Mail oder interaktivem Chat, unsere Mitarbeiter sind rund um die Uhr erreichbar.



## AIDA CLUB

Wir bieten unseren Gästen mit dem AIDA Club besondere Vorteile. Je nach Clubstufe profitieren unsere AIDA Clubmitglieder von Willkommensgeschenken am Anreisetag, Clubtreffen, separatem

Check-in oder Bordguthaben. Mit den fünf Clubstufen Blau, Rot, Gelb, Grün und Gold bringen wir unseren treuesten Gästen, bereits ab einem Alter von 16 Jahren, eine besondere Wertschätzung entgegen. Im Clubportal kann sich jedes Clubmitglied über seinen Status und die damit verbundenen Vorteile informieren. Unsere Clubtreffen an Bord bieten die Möglichkeit, mit der Crew abseits des Tagesgeschäftes ins Gespräch zu kommen. Auch Einladungen zu landseitigen Events und maritimen Festen gehören dazu, wie z. B. zum Hafengeburtstag Hamburg.

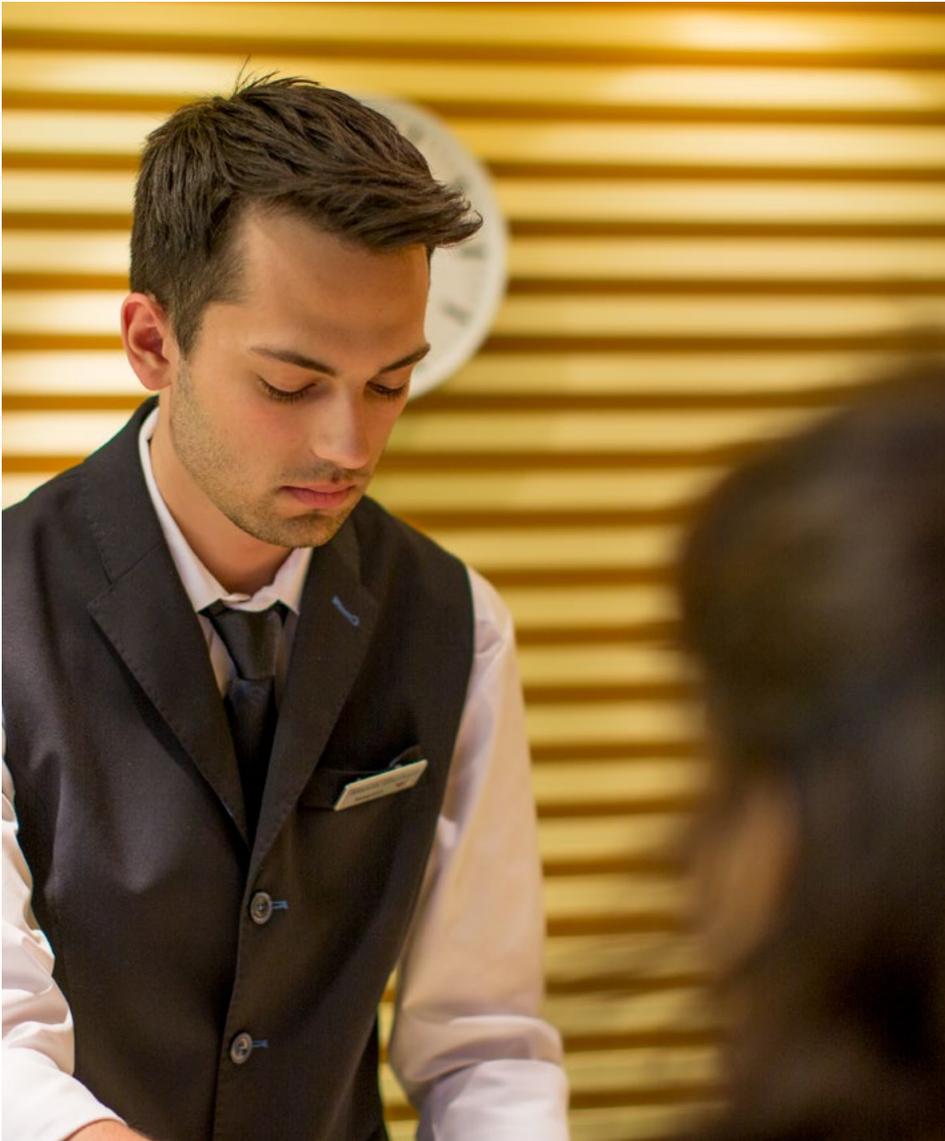
Seit 2016 engagieren sich bis zu fünf Clubbotschafter, die von den Clubmitgliedern per Live-Voting gewählt werden, stellvertretend für hunderttausende AIDA Fans und berichten z. B. als Online-Blogger in Texten, Videos und Fotos über Neues, Interessantes und Originelles aus der AIDA Urlaubswelt und von den verschiedenen AIDA Events.



## WEITERE INFORMATIONEN

- > [AIDA Kundencenter](#)
- > [AIDA Club](#)





#### WEITERE INFORMATIONEN

- > E-Mail: [barrierefreiheit@aida.de](mailto:barrierefreiheit@aida.de)
- > Individuelle Ernährung
- > Barrierefreies Reisen

## GÄSTE MIT BESONDEREN BEDÜRFNISSEN

---

Wir sind leidenschaftliche Gastgeber und sorgen dafür, dass unsere Gäste mit Allergien oder anderen individuellen Beeinträchtigungen ihre Zeit an Bord genießen und sich so unabhängig und barrierefrei wie möglich bewegen können. Selbstverständlich unterstützen wir bei Bedarf gerne unsere Gäste und ihre Begleitpersonen.

Wir sind der Meinung: Für jeden Gast muss eine AIDA Reise ohne Schwierigkeiten möglich sein. Deshalb übernehmen wir beispielsweise die Mehrkosten für spezielle Transferarrangements (bei Buchung des AIDA An- und Abreisepakets). In unseren Ausflugsbroschüren kennzeichnen wir die Ausflüge, die für Menschen mit individuellen Beeinträchtigungen am besten geeignet sind. Wir arbeiten eng mit unseren Partnern in den Destinationen zusammen, um auch an Land, wo immer möglich, geeignete barrierefreie Voraussetzungen zu schaffen. Selbstverständlich gehen wir bei AIDA Cruises auch auf unsere Gäste mit einer Nahrungsmittelallergie oder -unverträglichkeit ein. In unseren Restaurants bieten wir beispielsweise immer auch gluten- und laktosefreie Gerichte an. Darüber hinaus können Gäste, die unter bestimmten Lebensmittelunverträglichkeiten leiden, dies schon vor ihrer Reise beim AIDA Kundencenter anmelden. Auf den AIDA Schiffen gibt es zusätzlich eine „Schonkostbar“.

Bei Fragen hilft unser geschultes Personal unseren Gästen gerne weiter. Unsere Bordköche werden regelmäßig an Land zum Thema gesundes und verträgliches Essen geschult. Unsere speziell dafür ausgebildeten Mitarbeiter bieten außerdem gerne ihre Hilfe an durch:

- **kompetente Beratung vor Reisebuchung durch das Barrierefrei-Team im AIDA Kundencenter**
- **speziellen Check-in für Gäste mit individuellen Beeinträchtigungen**
- **Erstinformationen und erste Begleitung der Gäste für alle Fragen zur Orientierung und Betreuung an Bord**
- **Installation, Erklärung und Wartung der technischen Hilfsmittel**
- **Einladung zum „Barrierefrei-Treff“ mit aktiver individueller Beratung zu geeigneten Ausflügen und zur Urlaubsgestaltung an Bord**
- **Ansprechpartner für alle besonderen Fragen zur Orientierung und Betreuung an Bord**
- **Vorlesen von Speise- und Getränkekarten sowie weiterer Drucksachen**

Auf unserer AIDA Website informieren wir ausführlich über Angebote für Allergiker, Barrierefreiheit an Bord und bei Ausflügen mit AIDA sowie zu Angeboten bei eingeschränkter Hör- und Sehfähigkeit oder Beweglichkeit.



# MEDIZINISCHE VERSORGUNG AN BORD

---

Die mit modernster Technik ausgestatteten Bordhospitäler unserer Schiffe verfügen neben der Möglichkeit einer ambulanten Patientenversorgung auch über Betten zur stationären und intensivmedizinischen Erstbetreuung. Moderne Hilfsmittel wie Röntgen, Ultraschall, Laboruntersuchungen, EKG und Beatmungsgeräte unterstützen unsere Schiffsärzte und examinierten Pflegekräfte bei einer sicheren Diagnostik und Therapie. Dank Telemedizin stehen unsere Bordärzte mit landseitigen Spezialisten in Kontakt, wenn es um dermatologische und kardiologische Fragen geht. Auch Defibrillatoren sind an Bord vorhanden. Darüber hinaus wird jedes Crewmitglied regelmäßig in Erster Hilfe geschult.

Sollte eine Erkrankung an Bord nicht ausreichend behandelbar sein, erfolgt

die weitere Versorgung in Arztpraxen oder Krankenhäusern an Land. Bei Bedarf organisieren wir auch Dolmetscher und Betreuer vor Ort. Wir informieren auch detailliert über Impfungen und Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge für das entsprechende Zielgebiet und beraten, inwieweit die individuell benötigte gesundheitliche Versorgung möglich ist. Gästen, die in ärztlicher Behandlung sind oder ein besonderes Anliegen haben, empfehlen wir, wichtige Punkte wie die Medikamentenversorgung oder eine absehbare notwendige ärztliche Betreuung an Bord bereits im Vorfeld der Reise bei der Buchung unter [barrierefreiheit@aida.de](mailto:barrierefreiheit@aida.de) anzusprechen. Auf vielen Schiffen werden zusätzliche Leistungen, teils auch in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen, angeboten, wie z. B. Physiotherapie, Kinesio-Taping u. v. m.



# VERANTWORTUNG UND GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

*„AIDA cares“ ist nicht nur der Name unseres Nachhaltigkeitsprogramms, sondern auch Ausdruck unserer Unternehmenskultur. Mit unserem sozialen Engagement übernehmen wir Verantwortung und leisten einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung im In- und Ausland.*

## UNSERE UNTERNEHMENSKULTUR: ERFOLGE TEILEN

Für uns ist es selbstverständlich, einen Teil unseres Erfolgs an die Gesellschaft zurückzugeben.

Die Vergabe unserer Spendengelder erfolgt im Einklang mit unserer Spendenrichtlinie. Das heißt, dass unser Spendenkomitee seine Entscheidungen transparent und nach festgelegten Kriterien trifft. 2017 unterstützten wir Projekte mit über 386.000 Euro.

AIDA Cruises setzte unter anderem sein langjähriges Engagement für Projekte von SOS-Kinderdorf e.V. fort und übergab Anfang 2017 an die Kinderhilfsorganisation eine Spende in Höhe von 102.450 Euro sowie im Laufe des vergangenen Jahres weitere 8.000 Euro. Die Spenden kamen dem SOS-Kinderdorf Iloilo auf den Philippinen sowie dem SOS-Kinderdorf Los Mina (Santo Domingo) in der Dominikanischen Republik zugute. Seit 2005 spendete AIDA Cruises mehr als eine Million Euro für verschiedene Projekte von SOS-Kinderdorf e.V. in Deutschland, Afrika, Asien und jetzt auch in der Karibik an die Kinderhilfsorganisation.

Unser Mutterkonzern Carnival Corporation & plc spendete, auch mit der Unterstützung von AIDA Cruises, mehr als zehn Millionen US Dollar für die Unterstützung der Opfer des Hurrikans „Irma“ sowie weitere zwei Millionen US Dollar für Betroffene des Hurrikans „Harvey“, welche im letzten Jahr große Teile der Karibik sowie Küstenregionen der USA verwüsteten. Im Frühjahr 2017 spendete die Costa Gruppe, zu der auch AIDA Cruises gehört, an Mercy Ships 100.000 Euro als Beginn einer gemeinsamen Entwicklungshilfe. Die internationale NGO Mercy Ships möchte den Zugang zur medizinischen Grundversorgung in Entwicklungsländern verbessern und betreibt daher das weltgrößte, nicht militärische Lazarettschiff, die

„Africa Mercy“, mit einer Besatzung von über 40 ehrenamtlichen Helfern aus 40 verschiedenen Ländern. Seit Juli 2017 unterstützen die Bordingenieure Tomislav Zubovic und Robert Schulz als erste AIDA Volontäre die Crew der „Africa Mercy“ in Westafrika.

AIDA fördert auch den Wiederaufbau in anderen von Naturkatastrophen verwüsteten Regionen, wie auf den Philippinen und in der Karibik. Wir übergaben der Reiner Meusch Stiftung FLY & HELP eine Spende in Höhe von 42.265 Euro für den Wiederaufbau einer Grundschule auf den Philippinen. Die erste AIDA Schule entsteht derzeit in einem Armenviertel von Cebu auf der gleichnamigen Insel. Heftige Überschwemmungen hatten im Dezember 2017 viele Schulen in der Region zerstört.

AIDA setzte sich 2017 ebenfalls für die Krebshilfe ein und unterstützte die Stiftung Deutsche Krebshilfe, den Verein zur Förderung krebskranker Kinder Rostock e.V. und den Verein Hanse-Tour Sonnenschein e.V.

10.000 Euro erhielt 2017 die „Stiftung – Chancen für Kinder“, um Trinkwasseraufbereitungsprojekte für Kinder in Schwellen- und Entwicklungsländern zu ermöglichen. Aber auch verschiedene Einrichtungen ganz in unserer Nähe wur-

den von uns gefördert, z. B. die Kitas „Kalis Kinderwelten“ und „Haus Sonnenblume“. AIDA Cruises war 2017 Gastgeber der Preisverleihung „Goldene Bild der Frau“, mit der Europas größte Frauenzeitschrift sechs Frauen für ihr ehrenamtliches Engagement und Zivilcourage auszeichnet. Als besondere Würdigung übergab AIDA Präsident Felix Eichhorn den Preisträgerinnen an Bord von AIDAprima zusätzlich jeweils 10.000 Euro für die Unterstützung ihrer Projekte.

Wir kooperieren seit Ende 2017 mit der Hochschule Wismar im Rahmen maritimer Studiengänge, spezieller Qualifizierungen und der Förderung von Studenten der Kreuzfahrtindustrie. Außerdem unterstützen wir den Studiengang Schiffselektrotechnik mit einer Stiftungsprofessur.

AIDA übernahm 2017 eine Studentenpatenschaft im Rahmen des Projekts GAME des GEOMAR Helmholtz-Zentrum für Ozean-

forschung Kiel. Das internationale Studententeam forscht an Themen des Meeresschutzes und Klimawandels.

2017 haben wir die Patenschaft für eine Grüne Meeresschildkröte namens „Frieda“ im Deutschen Meeresmuseum Stralsund für fünf Jahre verlängert, um darauf aufmerksam zu machen, dass Meeresmüll eine Gefährdung dieser Art und vieler anderer Meeresbewohner ist.



Außerdem unterstützten wir den „One Earth – One Ocean e.V.“, der mit dem Katamaran „SEEKUH“ auf den Weltmeeren Müll einsammelt. Auch in der Sportförderung war AIDA Cruises 2017 aktiv. So unterstützten wir den Ruder-Weltmeister Hannes Ocik, Schlagmann des Deutschland-Achters. Zudem förderten wir weitere Sportvereine aus der Region, wie den Rostocker Segelverein Citybootshafen e.V., oder den Polizei-Sportverein Schwerin e.V. sowie Sportaktionen von AIDA Mitarbeiterteams, wie Beachvolleyball, Fußball oder Drachenbootfahren. Kulturelle Vielfalt ist ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenskultur von AIDA Cruises. Das Unternehmen beschäftigt Mitarbeiter aus über 40 Nationen.

***Weltoffenheit, Respekt und Teamarbeit zwischen Menschen unterschiedlicher Nationalitäten sind fest im Unternehmen verankert.***

Diese Werte sind gelebte Praxis und nicht zuletzt deshalb unterstützte AIDA 2017 den Verein Bürgerinitiative Bunt statt Braun e.V. oder den Migrantenrat MIGRO, ein kommunales Gremium der Bürgerschaft der Hansestadt Rostock, der sich für die Interessen ausländischer Mitbürger einsetzt. AIDA tritt auch als Förderer kultureller Veranstaltungen auf. Seit mehr als 15 Jahren unterstützt AIDA Cruises als Hauptsponsor die Festspiele Mecklenburg-Vorpommern und damit das wichtigste Klassikfestival in Deutschland. Mit dem Sponsoring der Teens-Konzerte des Volkstheaters Rostock in der Spielzeit 2017 förderte AIDA Cruises zudem den musikalischen Nachwuchs.





# BETEILIGUNG AN FORSCHUNGSPROJEKTEN

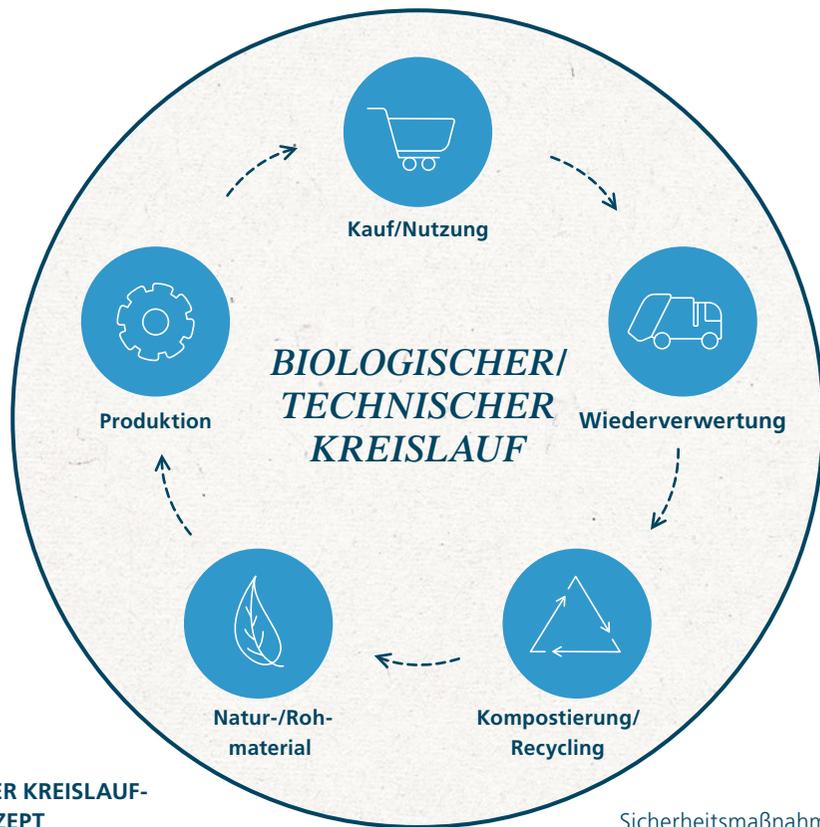
*AIDA Cruises beteiligt sich an zahlreichen Forschungsprojekten, um die Entwicklung neuer Technologien zum Umweltschutz voranzutreiben.*

- 1 AIDA Cruises ist sich seiner Verantwortung bewusst und leistet seit Jahren Pionierarbeit im Bereich der Entwicklung alternativer Antriebsformen. Seit 2009 beteiligen wir uns am Forschungsprojekt „Toplaterne“ im Rahmen von „e4ships“. Hier geht es um die Untersuchung von Fragen der ökologischen, technischen und wirtschaftlichen Bewertung des Einsatzes von Brennstoffzellen auf Schiffen. Ein weiterer essenzieller Bestandteil des Projektes ist die Formulierung von Regeln und Standards für die Zulassung und Installation von Brennstoffzellen auf Schiffen und die Nutzung emissionsarmer Treibstoffe. 2017 starteten wir mit dem Projekt Pa-X-ell 2 in eine neue Phase von e4ships. Hierbei geht es um die Durchführung von Praxistests. Es ist geplant, den Einsatz der Brennstoffzellen direkt an Bord unserer nächsten Schiffsgeneration, die ab 2018 in Dienst gestellt wird, zu testen.
- 2 Zusammen mit dem Prüfinstitut für Abwassertechnik in Aachen untersuchen wir die technischen Möglichkeiten zur kontinuierlichen Optimierung der Klärleistung unserer Schiffe.
- 3 2016 wurde das Projekt NAUTEK,

das durch AIDA Cruises unterstützt wurde, erfolgreich abgeschlossen. NAUTEK, das sich mit den Möglichkeiten zur Aufbereitung, Reinigung und Wiedernutzung von Abwässern auf Kreuzfahrtschiffen befasste, lieferte vielversprechende Ergebnisse und tritt mit dem Folgeprojekt CLEAN in eine weitere Forschungsphase ein. CLEAN beschäftigt sich mit der Verwertung von Lebensmittelabfällen und Schiffsabwasser, um die organischen Bestandteile direkt an Bord für die Biogasgewinnung und energetische Verwertung nutzbar zu machen.

- 4 Gemeinsam mit unserem Partner Futouris e.V. und weiteren Unternehmen haben wir ein Projekt für die nachhaltige Beschaffung und Verwertung von Lebensmitteln in der Kreuzfahrt auf den Weg gebracht. Es fanden an Bord unserer Flotte Untersuchungen zu Möglichkeiten einer weiteren Reduktion von Lebensmittelabfällen statt. Ein Ergebnis ist unter anderem ein Handlungsleitfaden für Mitarbeiter, der die Auswahl, Zubereitung und Präsentation von Lebensmitteln in Hinblick auf deren Nachhaltigkeit zusammenfasst.





**WEITERE INFORMATIONEN**  
 > Nachhaltigkeitsbericht der Carnival Corporation & plc  
 > Verhaltens- und Ethikkodex

## UMFASSENDE QUALITÄT

### UNSER KREISLAUF-KONZEPT

Zu unserem Nachhaltigkeitskonzept gehört neben technischer Effizienz auch die Strategie der umfassenden Qualität. Ziel ist es, dass alle Produkte und Dienstleistungen weniger Ressourcen verbrauchen und somit einen positiven Effekt auf die Gesellschaft und Umwelt haben. Bei all unseren Entscheidungen haben wir deshalb stets den Gesamtzusammenhang und die möglichen Folgen im Blick. Das gilt für unser Handeln und das unserer Partner.

### NACHHALTIGES LIEFERANTENMANAGEMENT

Wir haben konzernweit einen Verhaltens- und Ethikkodex für Geschäftspartner entwickelt, damit auch unsere Lieferanten unsere gesetzlichen und ethischen Anforderungen verstehen und erfüllen. Der Kodex beinhaltet Anforderungen zum Umweltschutz, zu Arbeitnehmer- und Menschenrechten sowie Gesundheits- und

Sicherheitsmaßnahmen, zu dem sich unsere Partner verpflichten müssen. Auch unsere Antikorruptionsrichtlinie und Kartellrechtsbestimmungen sind für alle unsere Geschäftspartner bindend. Wir befragen alle Lieferanten per Lieferantenbewertungsfragebogen zur Einhaltung verschiedenster gesetzlicher und ethischer Standards. Die Abfrage zu den Themen Qualitätssicherung, Umweltschutz, Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und soziales Engagement wird konzernweit stetig weiterentwickelt und optimiert.

### BEWUSSTE AUSWAHL BEREITS BEIM EINKAUF

Jährlich geben wir 70.000 Bestellungen für verschiedenste Produkte auf. Schon beim Einkauf achten wir darauf, dass diese, wann immer möglich, wiederverwertbar sind und in biologische oder technische Kreisläufe zurückgeführt werden können. Unser Bestreben ist es, die

Entstehung tatsächlicher Abfallprodukte auf ein Minimum zu reduzieren. Langfristig ist es unser Ziel, alle bislang genutzten Produkte wie Möbel, Berufskleidung oder Lebensmittel schrittweise auf ihre Rückführbarkeit in biologische und technische Kreisläufe zu prüfen und diese gegebenenfalls entsprechend anzupassen oder zu ersetzen. Wir bieten zunehmend Bio- und Fair Trade-Lebensmittel an. Bio Limonaden, Bio Tees und Bio Kaffees stehen in Bars und Restaurants zur Auswahl. Im Buffalo Steakhouse wird Fair Trade Schweinefleisch für den Gast zubereitet. Mehr als die Hälfte des Obstes und Gemüses kaufen wir vor Ort regional zu und beim Einkauf fragen wir stets Hühnereier aus Bodenhaltung an. Im Angebot ist auch Fair Trade-Schokolade von Original Beans. 2017 wurden an Bord allein 3.438 Kilogramm davon verzehrt. Dies sichert das Auskommen von sechs Kakaobauern und deren Familien, 56.000 Bäume wurden geschützt, 12.000 neue Bäume gepflanzt und sechs Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart.

Die meisten Kosmetik- und Reinigungsprodukte an Bord der AIDA Flotte sind frei von Mikroplastik. Im Body & Soul Spa bieten wir unseren Gästen hochwertige Pflege mit rein natürlichen Inhaltsstoffen an, die mit dem „EcoControl“- und „Icada“-Siegel gekennzeichnet ist. Auf AIDAprima und AIDAperla erwartet die Gäste ein ganzer Organic SPA, der aus natürlichen Materialien gestaltet ist. Der Organic Body & Soul Spa von AIDAprima wurde Anfang 2017 mit dem Green Spa

Award 2017 vom Deutschen Wellness Verband e.V. ausgezeichnet. Im Jahr 2017 haben wir insgesamt 7.800 hochwertige Schlafmattmatratzen an Bord unserer Flotte ausgetauscht, die in Deutschland gefertigt werden und höchsten Umweltstandards entsprechen. Die Uniformen unserer Crew werden größtenteils bei deutschen Herstellern bezogen, deren Produktions- und Lieferkette transparent offengelegt werden. AIDA unterstützt seit 2012 die Initiative „CEOs pro Recyclingpapier“. Daher besteht das Druckerpapier in unseren Büros an Land und an Bord zu 100 Prozent aus Recyclingpapier. Es hat das Cradle-to-Cradle-Siegel in Silber. Unser bestehendes Sortiment an Büroartikeln wird, wo möglich, durch nachhaltige Artikel ersetzt oder um diese ergänzt. Gleichzeitig kommen sparsame und recyclingfähige Verpackungen zum Einsatz. Selbst das Material unserer Papierservietten mit dem Nordic Swan Ecolabel ist zu 100 Prozent kompostierbar. Auf AIDAprima und AIDAperla wurden alle Passagier- und Crewbereiche auf einer Fläche von insgesamt knapp 64.000 Quadratmetern je Schiff mit umweltfreundlichen Teppichböden ausgestattet. Diese sind aus natürlichen und nachwachsenden Rohstoffen gefertigt, zum größten Teil bestehen sie aus Schafwolle. Zudem erfüllen sie die strengen Normen des Programms Green Label Plus des Carpet and Rug Institute. Sobald sie ihren ersten Lebenszyklus an Bord beendet haben, werden sie im Rahmen eines exklusiven Take-back-Programms vom Hersteller zurückgenommen.



# UNSERE MITARBEITER



## NICOLE LANGOSCH

Nicole Langosch (34) hat das Kommando auf AIDA Sol. Damit ist sie die erste Frau in der Position des Kapitäns in der AIDA Flotte und die ranghöchste Frau auf einem deutschen Kreuzfahrtschiff.

Nicole Langosch  
Kapitän 

# MENSCHEN MACHEN ERFOLGE

---

*Unsere Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolges. Sie sind die Botschafter unseres AIDA Lebensgefühls.*

*Unser Team begeistert unsere Gäste mit Kompetenz, herzlicher Gastlichkeit und hoher Servicequalität. Wir sind überzeugt, dass nur ein zufriedener Mitarbeiter unseren Gästen mit dem sprichwörtlichen AIDA Lächeln begegnen kann. Dazu gehört einerseits ein attraktives Arbeitsumfeld, andererseits aber auch Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten.*

*Wir fördern das Engagement und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter durch umfangreiche Aus- und Weiterbildungsangebote, individuelle Entwicklungsmöglichkeiten, vielfältige Mitarbeiterleistungen und ein attraktives Arbeitsumfeld mit exzellenten Zukunftsperspektiven.*



# AIDA ALS ARBEITGEBER

*Sowohl an Bord als auch an Land: AIDA Cruises bietet attraktive Jobs für qualifizierte und motivierte Fach- und Führungskräfte. Aber auch Neu- und Quereinsteigern sowie jungen Menschen, die gerade erst ins Berufsleben starten, eröffnen sich mit AIDA vielseitige Möglichkeiten.*

Das Arbeiten in einem internationalen Team, die exzellenten Karriereperspektiven und die Möglichkeit, mit seinem schwimmenden Arbeitsplatz die Welt zu bereisen, sind neben dem individuellen Stellenprofil wichtige Kriterien für unsere Attraktivität als Arbeitgeber. Die Berufsfelder umfassen eine außergewöhnliche Bandbreite und reichen beispielsweise von Nautik und Schiffsbetriebstechnik über Hotel, Gastronomie, Entertainment

und Gästebetreuung an Bord der AIDA Schiffe bis hin zu IT, Personalwesen, Vertrieb, Marketing oder Finanzen und Controlling an Land.

2017 beschäftigten wir rund 9.600 Mitarbeiter aus über 40 Nationen, 8.350 davon an Bord unserer zwölf Schiffe und 1.250 an unseren Standorten an Land in Rostock und Hamburg. Der Großteil der Crew stammt aus Deutschland und der Europäischen Union (36,6 Prozent) und den Philippinen (37,2 Prozent), gefolgt von Indien (11,8 Prozent) und Indonesien (8,8 Prozent). Alle unsere Mitarbeiter verbindet dabei ein Ziel: unseren Gästen an Bord unserer AIDA Flotte in ihrem Urlaub die schönste Zeit des Jahres zu bereiten.

## WELCHE PERSPEKTIVEN WIR BIETEN

Wir bieten sowohl Fach- und Führungskräften als auch Berufseinsteigern attraktive Arbeitsbedingungen und spannende berufliche Herausforderungen und Karrieren. So konnten wir 2017 insgesamt 515 neue Mitarbeiter an Land und 3.122 an Bord begrüßen.

Unsere Mitarbeiter an Bord erhalten eine umfassende Ausbildung. So bieten wir auch Neueinsteigern gute Jobs und vielfältige Karrierechancen. Sie alle erwerben bei AIDA präzises Fachwissen und



**KARRIERE BEI AIDA**  
> Stellenangebote  
> Karriere-News

erlangen praktische Erfahrung. Grundvoraussetzung für die Karriere bei AIDA ist die Fähigkeit, beides verantwortungsvoll einzusetzen, sowie die Leidenschaft für den Beruf.

Bereits beim Bewerbungsprozess legen wir großen Wert auf einen engen Praxisbezug. So können interessierte Bewerber bei den exklusiven AIDA Career Days an Bord der AIDA Flotte die Arbeitswelt hautnah erleben und vor Ort kennenlernen. Fachkräfte haben hier die Möglichkeit, ihr theoretisches Wissen und praktisches Können in den Bereichen Küche, Restaurant und Bar unter Beweis zu stellen.

Selbstverständlich sind wir als Arbeitgeber auch in ausgewählten sozialen Netzwerken wie Facebook, XING und LinkedIn vertreten. 2017 stieg die Anzahl der Fans unserer Facebook-Karriereseite „AIDA Jobs“ auf rund 20.000.

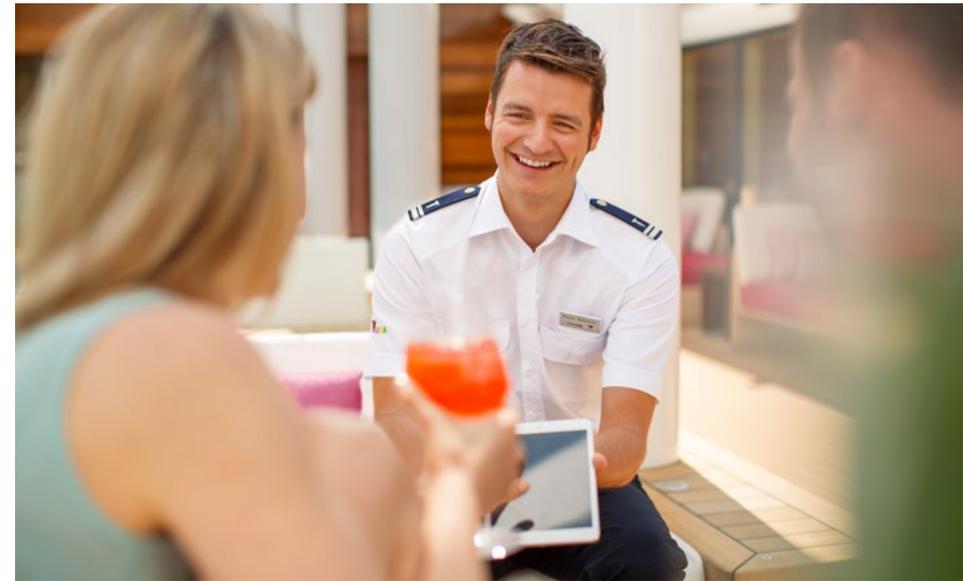
Hier posten wir neben vakanten Positionen auf See und an Land regelmäßig Wissenswertes rund um das Leben und Arbeiten bei AIDA.

Warum unsere Mitarbeiter so gern bei AIDA sind und warum sie unser Unternehmen als Arbeitgeber weiterempfehlen, erzählen sie dort selbst.



### WIE WIR UNSERE MITARBEITER WEITERBILDEN

AIDA legt größten Wert auf gut ausgebildetes und qualifiziertes Personal. Unser Unterneh-



men agiert weltweit und deshalb engagieren wir uns auch für den Mitarbeiternachwuchs global: Wir arbeiten derzeit mit renommierten Trainingszentren auf den Philippinen, in Indien, Vietnam und Indonesien zusammen. Allein 2017 haben wir dort insgesamt 2.600 Mitarbeiter in 196, teilweise mehrwöchigen Trainingsprogrammen für Neueinsteiger, in Professional Trainings sowie Sprach- und Führungskräftetrainings geschult. Darüber hinaus bündeln wir in unserem eigenen Aus- und Weiterbildungszentrum, der AIDA Academy in Rostock, Studien-, Trainings- und Schulungsprogramme unter einem Dach.

AIDA unterstützt seit 2005 die Arbeit von SOS-Kinderdorf e.V., unter anderem auch auf den Philippinen, der Heimat vieler AIDA Mitarbeiter. Um ehemaligen Kindern aus den SOS Kinderdörfern auch eine berufliche Perspektive zu bieten, fand 2017 in Zusammenarbeit mit Magsaysay Maritime Corporation erstmalig ein eigener Bewerbungstag in Manila statt. Anfang 2018 starteten bereits die ersten von ihnen ihre Karriere an Bord eines AIDA Schiffes.

### WAS WIR FÜR UNSERE MITARBEITER TUN

Wir bieten unseren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld in einer Atmosphäre des gegenseitigen

Vertrauens und Respekts sowie eine ausgewogene Work-Life-Balance. Nicht nur an Land, sondern auch an Bord können unsere Mitarbeiter vielfältige AIDA Freizeitangebote und zahlreiche Vergünstigungen nutzen.

Eine gesunde Work-Life-Balance ist unerlässlich, um die Motivation und Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern und zu erhalten. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter daher gezielt mit umfangreichen Angeboten, um Beruf, Familie und Freizeit im Gleichgewicht zu halten. Sowohl an Land als auch an Bord können unsere Mitarbeiter viele Angebote nutzen, um einen Ausgleich zum Berufsalltag zu finden.

Darüber hinaus haben wir das Paket AIDA 4me geschnürt, unter anderem mit Angeboten wie Reisen zu Mitarbeiterkonditionen, Vergünstigungen an Bord, Sonderkonditionen bei Sport, Wellness, Gesundheit und Freizeit sowie bei unternehmensnahen Gesellschaften. Zu den weiteren Vorzügen des AIDA 4me-Pakets gehören unter anderem eine betriebliche, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge und Mitarbeitergratifikationen.

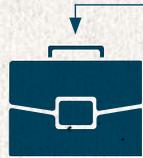


# ANGEBOTE FÜR MITARBEITER

*Für unsere Mitarbeiter an Bord veranstalten wir seit zehn Jahren den AIDA Crew Day sowie weitere Crew-Events. Als Anerkennung für außergewöhnliche Leistungen zeichnen wir monatlich Crewmitglieder an Bord im Rahmen unseres „Employee of the Month“-Programmes aus. Diese Anerkennung ist mit einer finanziellen Prämie verbunden.*

Jedes Crewmitglied hat in seiner Freizeit die Möglichkeit, auf Landgängen, genau wie unsere Gäste, die schönsten Urlaubsdestinationen weltweit zu entdecken oder nahezu alle Angebote in den öffentlichen Gästebereichen zu nutzen, einschließlich des freien Zugangs zum Unterhaltungs- und Fitnessprogramm an Bord. Es gibt für die Crew ein eigenes Restaurant, eine Bar, ein Sonnendeck, eine Sauna sowie einen Sportbereich. Im Crewrestaurant wird unserer Besatzung rund um die Uhr

kostenlos Frühstück, Mittag- und Abendessen angeboten. Das stets frisch zubereitete Speisenangebot ist abwechslungsreich und berücksichtigt die unterschiedlichen religiösen und kulturellen Gewohnheiten der verschiedenen Nationen an Bord. Unsere Schiffe fahren außerdem ausschließlich unter europäischer Flagge. Eine der weltweit führenden Klassifikationsgesellschaften – DNV GL – überprüft und zertifiziert regelmäßig die Erfüllung der hohen maritimen, international verbindlichen Arbeits- und Sozialstandards.



## WORK

### MOTIVIERENDES ARBEITEN

**Zu unseren Angeboten für Mitarbeiter an Land und an Bord zählen unter anderem:**

- Arbeiten in internationalen Teams
- persönliche Begleitung in der Einarbeitungszeit
- umfangreiches Weiterbildungsangebot und kostenfreier Zugang zum E-Learning-System
- hohe, verbindliche Arbeitssicherheits- und Sozialstandards
- onlinebasierter Dienstreisenservice
- Mitarbeiterrestaurant
- Einladungen zu Firmen-Events
- Angebote zur betrieblichen und privaten Altersvorsorge
- kostenlose Arbeitsbekleidung, Bettwäsche und Handtücher sowie Kabinenreinigung an Bord



## BENEFITS

### VORTEILE GENIESSEN

Zu unseren Angeboten für Mitarbeiter zählen unter anderem:

- Prämien für herausragende Leistungen, z. B. „Employee of the Month“, oder langjährige Mitarbeiter, z. B. „Seniority Awards“, an Bord unserer Schiffe
- Vergünstigungen für private Urlaubsreisen
- Ermäßigungen bei verschiedenen Partnerunternehmen
- Poolfahrräder und Poolautos zur privaten Nutzung
- Vergünstigungen bei Crewausflügen sowie Einkäufen im Gästebereich
- Möglichkeit, an Bord Internet (zu günstigen Tarifen), TV, Telefon und eine Auswahl von Büchern und Filmen zu nutzen



## HEALTH

### BALANCE HALTEN

Unsere Mitarbeiter profitieren unter anderem von:

- kostenfreier medizinischer Versorgung an Bord
- vergünstigten Angeboten in verschiedenen Fitnessclubs an Land
- betrieblicher Gesundheitsvorsorge, Präventionskursen
- Sportangeboten für die Freizeit, unter anderem creweigenes Fitnessstudio und Zugang zum Gästefitnessbereich an Bord
- verschiedenen Sportmöglichkeiten im Team (z. B. AIDA Volleyballteam, AIDA Drachenbootteam etc.)
- jährlich stattfindenden Gesundheitstagen, betriebsärztlichen Vorsorgeuntersuchungen und Gripeschutzimpfungen



## FAMILY AND FRIENDS

Unsere Mitarbeiter an Land bieten wir unter anderem:

- Unterstützung mit hilfreichen Informationen bei der Familiengründung
- Kooperationen mit Krippen und Kindergärten (Belegplätze)
- Familien-Events
- Angebote zur Kinderbetreuung bei beruflichen und privaten Anlässen
- Ferienangebote für Kinder
- Bordbesuche für Freunde und Familie



# AIDA VALUES – WELCHE WERTE UNS TRAGEN

*Die AIDA Values sind die Grundpfeiler unserer Unternehmenskultur, die auf gegenseitigem Vertrauen, Leidenschaft für AIDA, gegenseitigem Respekt sowie der Vielfalt unserer Mitarbeiter beruht.*

Unsere Werte sind gelebte Praxis und verbinden uns in der täglichen Arbeit an Bord und an Land – mit dem Ziel, sie jeden Tag aufs Neue mit Leben zu erfüllen. Ausgehend von unseren Werten leiten sich Verhaltensnormen ab, die für alle Mitarbeiter verbindlich sind. Darüber hinaus sind die AIDA Werte fester Bestandteil unserer Recruitingprozesse, der

jährlichen Leistungsbeurteilungen aller Mitarbeiter, der Neueinsteigerprogramme sowie aller Führungskräfte trainings.

## EINBINDUNG DER AIDA VALUES IN DIE PRAXIS

Um unsere Werte dauerhaft zu verankern, sind diese fest in bestehende Instrumente integriert.



*United –  
for a safe and successful future.*

Folgende Maßnahmen zur aktiven Umsetzung dieser Werte werden regelmäßig durchgeführt oder sind für die nahe Zukunft geplant:

## FÜHRUNGSKRÄFTEWORKSHOPS

Werte leben vom Vorbildverhalten der Führungskräfte. Daher sind sie von Anfang an fester Bestandteil von speziellen Führungskräfteworkshops für Werteorientiertes Handeln und Führen in beruflichen Alltags- und Stresssituationen.

## TRAINING MANAGER AN BORD DER FLOTTE

An Bord der AIDA Schiffe bereichern unsere Training Manager bereits seit 2014 die Weiterbildungsmöglichkeiten unserer Mitarbeiter. Zu ihrem Portfolio gehören unter anderem Service- & Verkaufstrainings, Führungs- und Soft-Skill-Seminare sowie Sprachtrainings für Deutsch und Englisch.

## EQUALITY PROGRAM

Im Rahmen unseres Equality-Programms werden z. B. Workshops und Weiterbildungsprogramme rund um die Themen „Interkulturelle Zusammenarbeit“, „Vielfalt“ und „Respektvoller Umgang miteinander“ entwickelt und durch die Training Manager an Bord umgesetzt.

## AIDA INTRANET

Alle Mitarbeiter an Land und an Bord unserer Schiffe haben rund um die Uhr, auch über private mobile Endgeräte, direkten Zugang zu allen wichtigen News aus den verschiedensten Bereichen des Unternehmens und von Bord

der Schiffe. Außerdem können sie eigene Inhalte und Neuigkeiten mit allen Kollegen und Fachbereichen teilen.

## BUSINESS TRAININGS

Mit dem onlinebasierten Tool AIDA Expert steht allen Mitarbeitern ein umfangreicher Katalog von Bildungs- und Trainingsangeboten kostenlos zur Verfügung. Die Trainings unterstützen alle Mitarbeiter bei ihrer Weiterentwicklung. Unter dem Leitmotiv „Sammele neuen Input, suche den Austausch mit Kollegen und nimm das Gelernte für deine tägliche Arbeit aktiv mit“ sind alle Schulungen speziell für die AIDA Arbeitswelt und den Bedarf unserer Kollegen entwickelt.

## SENIORITY AWARD & EMPLOYEE OF THE MONTH AWARD

Mit dem Seniority Award drücken wir unseren Respekt und unsere Wertschätzung für die Leistung langjähriger Mitarbeiter an Bord aus und danken ihnen für ihre Loyalität und ihr Engagement. Herausragende Leistungen einzelner Mitarbeiter an Bord würdigen wir monatlich mit dem Employee of the Month Award.

## SHIP OF THE YEAR AWARD

Mit dem Ship of the Year Award, der in drei Kategorien vergeben wird, zeichnen wir darüber hinaus einmal im Jahr die gesamte Crew eines Schiffes für ihre exzellenten Leistungen in den Bereichen HESS (Health, Environment, Safety & Security), RAAS (Risk Advisory & Assurance Services) und Gästezufriedenheit aus.

### ICH LEBE VIelfALT, WEIL ICH ...

- ... gern mit unterschiedlichen Menschen zusammenarbeite.
- ... aufgeschlossen und umgänglich bin.
- ... neugierig und weltoffen bin.

### ICH ZEIGE RESPEKT, INDEM ICH ...

- ... jeden anerkenne und wertschätze.
- ... jeden gleich und freundlich behandle.
- ... mir die Zeit nehme, zuzuhören.

### ICH SCHAFFE VERTRAUEN, INDEM ICH ...

- ... höchste Priorität auf Sicherheit lege.
- ... offen kommuniziere.
- ... verantwortungsbewusst, zuverlässig und professionell arbeite.
- ... ständig dazulernen und anderen die Möglichkeit gebe, sich zu entwickeln.

### ICH BIN LEIDENSCHAFTLICH, WEIL ICH ...

- ... Initiative ergreife und neue Ideen einbringe.
- ... zielstrebig für den Erfolg arbeite.
- ... für höchste Qualität und besten Service stehe.
- ... mit meiner Begeisterung und Energie zu einer guten Atmosphäre beitrage.



# WIE WIR ENGAGEMENT WÜRDIGEN: UNSERE „I LOVE TO SEE YOU SMILE“- KAMPAGNE

*Mit Gästen und Kollegen erleben unsere Mitarbeiter jeden Tag einzigartige Momente. Es gibt viele Situationen, die ein Lächeln ins Gesicht zaubern. Mit der 2016 erfolgreich gestarteten Initiative I LOVE TO SEE YOU SMILE teilen wir diese schönen Erlebnisse und das motivierende Lob von Gästen und Kollegen miteinander.*

Wir laden unsere Gäste dazu ein, ihre SMILING MOMENTS durch die Nominierung eines Mitarbeiters zu teilen. Wer die meisten Nominierungen bekommt, wird am Ende einer Reise in Anwesenheit vieler Gäste mit einem SMILING STAR Award ausgezeichnet. Ziel ist es, mit unserer Crew unsere Wertschätzung für ihre Arbeit zu teilen und ihre Führungsqualitäten zu stärken sowie mit positiven Anreizen ihre Eigenverantwortung zu beflügeln.

Besondere SMILING MOMENTS werden in unserem Intranet veröffentlicht. Mitarbeiter können sich auch aktiv Tipps von Kollegen holen, wie man in kniffligen Situationen gelassen und fröhlich bleibt, damit es immer und überall heißt: Hier ist das Lächeln zu Hause.

## SMILING STAR AWARD

Auch an Land zeichnen wir das Engagement von Mitarbeitern aus. Hier sind es die Mitarbeiter, die andere Mitarbeiter mit dem Special SMILING STAR Award küren. 2017 wurde dieser z. B. erstmals auch an das gesamte Team von 24h-OPS, als Dankeschön dafür verliehen, dass es rund um die Uhr für unsere Gäste, aber auch für Kollegen auf Reisen zur Verfügung steht und schnell und unkompliziert Hilfe leistet.

SMILING STAR



Der SMILING STAR Reisebüro Award wird in fünf verschiedenen Kategorien, von Marketing über Innovation bis hin zum Newcomer des Jahres, an unsere Vertriebspartner vergeben. Sie erfüllen jeden Tag die Wünsche unserer gemeinsamen Kunden, wenn es

darum geht, das passende Urlaubsangebot, zugeschnitten auf die individuellen Wünsche, zu finden.

## I ♥ 2 C U :) SHIP CHALLENGE

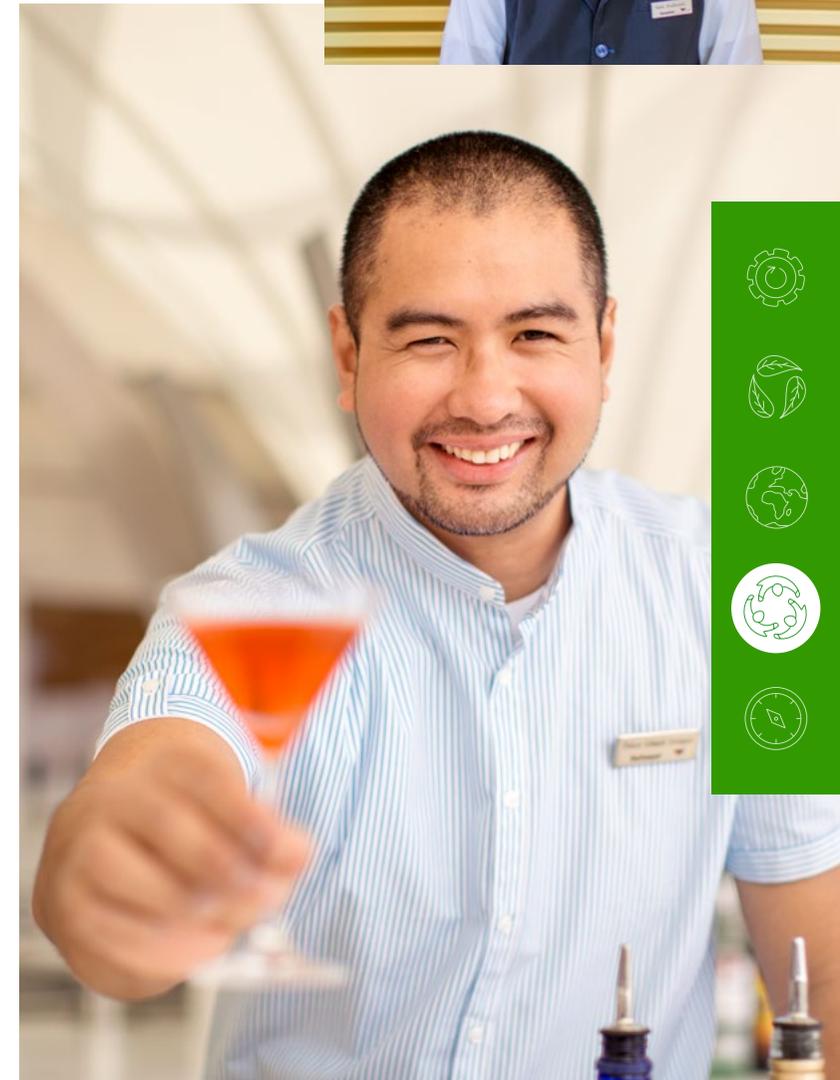
Im Rahmen der I LOVE TO SEE YOU SMILE Ship Challenge möchten wir erfahren, was jedes einzelne Schiffsteam und ihr Schiff so besonders macht und wie sie besondere Momente für unsere Gäste schaffen.

Die Crew von AIDaperla ging am 3. Mai 2017 auf die erste große Reise. Vom japanischen Nagasaki aus nahm unser jüngstes Flottenmitglied Kurs auf Europa. Während der 29-tägigen Überfahrt entstand ein packendes Crewvideo, das auf sehr emotionale Weise Stationen dieser Reise zeigt und das Lebensgefühl beschreibt, das die AIDA Mitarbeiter miteinander verbindet. Wir gratulieren der Crew von AIDaperla, den ersten Gewinnern der I LOVE TO SEE YOU SMILE Ship Challenge!

Die Crew von AIDaperla nominierte als nächstes Schiff AIDAdiva für die Teilnahme an der I ♥ 2 C U :) Ship Challenge. Es folgten die Kollegen von AIDastella.



THE JOURNEY OF AIDaperla  
> Video ansehen





## MITARBEITERBEFRAGUNG

*Fokussiert, engagiert und ergebnisorientiert:  
Mit dieser Einstellung gehen wir gemeinsam  
unsere täglichen Aufgaben an.*

Um noch besser auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter eingehen zu können und unser Unternehmen als attraktiven Arbeitgeber weiterzuentwickeln, waren vom 4. bis 17. September 2017 alle Kollegen an Land und an Bord der Schiffe aufgerufen, sich erneut an einer umfassenden Mitarbeiterbefragung zu beteiligen. Unter dem Motto „Your voice counts“ nutzten knapp 4.000 Mitarbeiter die Möglichkeit, ihr ganz persönliches Feedback zu geben. Viele haben auch über die Beantwortung der Fragen hinaus Kommentare geschrieben und Anregungen gegeben.

Besondere Stärken sehen Land- wie Bordmitarbeiter vor allem in der freundlichen Atmosphäre sowie in der Teamkultur im nationalen wie internationalen Umfeld.

*„Ich bin stolz darauf, für AIDA zu arbeiten“,  
ist ein häufiges Lob für uns als Arbeitgeber.*

Sehr positiv bewerten die Mitarbeiter auch die Möglichkeit, mit der eigenen Arbeit einen individuellen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten zu können. Sie sehen, dass sich jeder einbringen kann und seine Arbeit wertgeschätzt wird. Vor allem die interdisziplinäre Unterstützung, die Kooperation und Hilfsbereitschaft untereinander haben bei allen Mitarbeitern einen hohen Stellenwert. Die detaillierte Auswertung und der Austausch der Ergebnisse wurden Anfang 2018 abgeschlossen und es wurde ein Maßnahmenkatalog erstellt, mit dessen Implementierung bereits begonnen wurde.



# GEMEINSAM AUF ERFOLGSKURS – WIE WIR MITARBEITER FÖRDERN

*Bei uns finden nicht nur Fach- und Führungskräfte, sondern auch Berufs- und Quereinsteiger vielseitige Einstiegsmöglichkeiten und exzellente Karriereperspektiven. Mit maßgeschneiderten Schulungsangeboten fördern wir darüber hinaus die berufliche und persönliche Entwicklung unserer Mitarbeiter.*



## AIDA ACADEMY

Die AIDA Academy in Rostock ist das unternehmenseigene Aus- und Weiterbildungszentrum. Dank des Know-how-Transfers Schiff – Land – Schiff werden praktische Erfahrungen aus dem Bordalltag in modularen Zusatzvorlesungen weitergegeben und können als Innovationen aus der Wissenschaft in Arbeitsroutinen an Bord einfließen. Die Themenfelder umfassen neben fachspezifischen Inhalten insbesondere auch HESS-Themen (Health, Environment, Safety, Security) sowie Sprach-, Soft-Skills- und Führungskräfte trainings.

## STUDIUM UND AUSBILDUNG AN LAND UND AUF SEE

Um den zukünftigen Fachkräftebedarf zu decken und die besten Talente zu gewinnen, begleiten wir seit vielen Jahren junge Menschen in ihrer Ausbildung und ihrem Studium und qualifizieren sie in unterschiedlichsten Bereichen, um sie zielgerichtet für einen Job an Bord und an Land vorzubereiten.

Seit vielen Jahren bilden wir im Rahmen einer dualen kaufmännischen Berufsausbildung in der Unternehmenszentrale in Rostock aus. 2017 begannen vier junge Menschen ihre Ausbildung zum Kaufmann oder zur Kauffrau Dialogmarketing in unserem Kundencenter. Aktuell sind somit neun Auszubildende über drei Lehrjahre für dieses Berufsbild unter Vertrag. Aufgrund

ihrer vielfältigen Einblicke und Erfahrungen sprechen wir jedem Azubi bei guten Leistungen eine Übernahmegarantie aus.

Die besten Auszubildenden werden jährlich durch die IHK zu Rostock geehrt. In den vergangenen Jahren zählten immer wieder unsere Azubis dazu. Das AIDA Kundencenter wurde 2017 erneut als „Top-Ausbildungsbetrieb“ ausgezeichnet.

In Kooperation mit der Hamburg School of Business Administration bildet AIDA in einem dreijährigen Bachelorstudiengang im Bereich Business Administration, Schwerpunkt Vertrieb und Marketing, sehr gute Abiturienten im Rahmen eines dualen Studiums aus.

Gemeinsam mit der Hochschule Wismar bieten wir aktuell die drei Bachelorstudiengänge in den Bereichen Nautik, Schiffsbetriebstechnik und Schiffselektrotechnik an. Der Studiengang Schiffselektrotechnik an der Hochschule Wismar wird von AIDA Cruises mit einer Stiftungsprofessur unterstützt, um sicherzustellen, dass wir auch in Zukunft hochqualifizierte Elektroingenieure mit Wachbefähigung für unsere wachsende Flotte gewinnen können. Unser Ausbildungskonzept ist ganzheitlich und international ausgerichtet. Es bildet damit den perfekten Grundstein für eine Karriere auf See. Die angebotenen Programme haben einen hohen Praxisbezug durch eine enge Vernetzung mit der Industrie. Internationale Experten und

Dozenten aus Unternehmen bereichern das Know-how unserer Studenten. Ein Netzwerk von Kooperationsvereinbarungen mit der Zuliefer- und Kreuzfahrtindustrie sichert den praktischen Bezug. Studium und Berufsausbildung bei AIDA bedeuten von Anfang an, mittendrin zu sein, in die AIDA Crew aufgenommen zu werden und die verschiedenen Arbeitsbereiche und den Teamgeist des Unternehmens zu erleben.

2017 nahmen zehn Nautiker, sieben Schiffsbetriebstechniker und vier Schiffselektrotechniker ihr Studium bei AIDA auf, unter ihnen sechs junge Frauen.

## SMART ALMERE: AUSBILDUNG FÜR DIE SICHERHEIT

AIDA Cruises führte von 2012 bis 2016 mit SMART Rostock Deutschlands erstes Zentrum für maritimes Simulationstraining in der Kreuzfahrt, ein Tochterunternehmen der Carnival Corporation & plc. Seit dem 1. Januar 2017 profitiert AIDA Cruises von der gebündelten Expertise des neuen Arison Maritime Centers der Carnival Corporation & plc (SMART) in Almere (Niederlande).

Alle Weiterbildungs- und Trainingslehrgänge für die nautischen und technischen Führungskräfte der AIDA Flotte werden nun in dem weltweit führenden maritimen Trainingszentrum absolviert. Die Trainings- und Ausbildungs-

angebote für jährlich rund 7.000 nautische und technische Offiziere der verschiedenen Kreuzfahrtmarken der Carnival Gruppe basieren auf den höchsten internationalen Qualitäts- und Sicherheitsstandards, die sich unter anderem an der Luftfahrtindustrie orientieren.

Von unseren Offizieren erwarten wir neben erstklassigen nautischen und technischen Kenntnissen Führungsstärke und die Fähigkeit, im Team zu arbeiten. Jeder muss in der Lage sein, mögliche Notfallsituationen in kürzester Zeit zu erfassen, um die richtigen Entscheidungen zu treffen. Denken in Alternativen ist gefragt.

Auf unseren Schiffen gewährleisten unsere Sicherheitsoffiziere die strenge Einhaltung der HESS-Standards. Die Mannschaft ist verpflichtet, in Übungen nachzuweisen, dass sie im Notfall schnell und professionell reagiert und alle Rettungsmittel einsatzfähig sind. Für den Brandschutz gibt es auf jedem Schiff speziell ausgebildete Feuerschutzteams. Diese Übungen und Drills sind im HESS-Managementsystem klar definiert.



## WEITERE INFORMATIONEN

- > [AIDA Academy](#)
- > [SMART Almere](#)
- > [Unsere Standards](#)



Insgesamt konnten wir 2017 65.014 Schulungsteilnahmen in insgesamt 5.942 Trainingsangeboten und -kursen (Onlineschulungen sind nicht inbegriffen) verzeichnen.

Schulung im maritimen Trainingszentrum CSMART in Almere, mehr unter [www.csmartalmere.com](http://www.csmartalmere.com).

Derzeit werden 607 AIDA Offiziere für unsere zwölf Schiffe regelmäßig geschult. Mitte 2017 wurden zusätzlich Aus- und Weiterbildungsangebote für Umweltspezialisten ins Trainingsprogramm von CSMART Almere aufgenommen.

#### E-LEARNING UND SCHULUNGEN

Die Digitalisierung bietet uns viele neue Möglichkeiten in der Aus- und Weiterbildung. Mit unserem eigenen E-Learning-Management-System AIDA Expert können sich unsere Mitarbeiter nahezu an jedem Ort der Welt weiterbilden. Das Programm wurde bereits 2012 gestartet und wird seitdem kontinuierlich erweitert. Rund 140 computerbasierte Trainings werden aktuell angeboten. Auch hier profitiert AIDA davon, Teil der Carnival Gruppe zu sein. Erfolgreiche Programme anderer Reedereien können den Mitarbeitern schnell konzernweit in allen neun Tochterreedereien angeboten werden. Alle AIDA Mitarbeiter werden zudem mit dem

Code of Business Conduct and Ethics vertraut gemacht und ausführlich dazu geschult. Im Rahmen des E-Learning-Schulungsprogrammes können AIDA Mitarbeiter, ob an Bord oder an Land, jederzeit und an jedem Ort diese Schulungen durchlaufen. Die Schulungsinhalte umfassen Themen wie den Verhaltens- und Ethikkodex, Antikorruption, Antitrust, Insiderhandel und den Umgang mit Mitarbeiterbeschwerden. Jeder Mitarbeiter ist dazu verpflichtet, themenabhängig alle zwei bis fünf Jahre sein jeweiliges Zertifikat zu erneuern.

#### EINSTIEG UND ORIENTIERUNG

Zu Beginn jedes Monats finden an unseren Standorten in Rostock und Hamburg Onboarding-Trainings statt. Dort erhalten alle neuen Mitarbeiter erste Einblicke in die Produktvielfalt unseres Unternehmens, die Firmenphilosophie, die Organisationsstrukturen sowie die relevanten Systeme und Abläufe. Insgesamt nahmen 2017 landseitig 268 neue Mitarbeiter

an den Onboarding-Trainings teil und an Bord 3.122.

#### EINFÜHRUNG IN DEN UMWELTSCHUTZ

Ab dem ersten Arbeitstag schulen wir unsere Kollegen in einem verantwortungsvollen Umgang mit den natürlichen Ressourcen. Jedes neue Crewmitglied ist verpflichtet, ein spezielles Umwelttraining zum richtigen Umgang mit Ressourcen, Abwasser und Abfall sowie in Umweltmanagement zu absolvieren. Unsere Umweltspezialisten geben zusätzlich sogenannte „Job Specific Trainings“, in denen sich Offiziere, Ingenieure oder Manager an Bord speziell auf die umweltspezifischen Anforderungen ihres beruflichen Alltags an Deck oder im Maschinenraum vorbereiten.

Transparenz ist dabei besonders wichtig: Bei gesetzlichen oder internen Neuerungen informieren wir unsere Mitarbeiter unverzüglich über die Änderungen im täglichen Arbeitsprozess und über die Gründe dafür. Für uns ist

wichtig, dass unsere Mitarbeiter nicht nur entsprechend unserer Vorgaben umweltbewusst handeln, sondern dass sie auch verstehen, warum dies notwendig ist.

#### MITARBEITERENTWICKLUNG IM AIDA KOMPETENZMODELL

Von unseren vier AIDA Werten leiten sich Verhaltensnormen ab, die für alle Mitarbeiter bindend sind. Unsere Führungskräfte übernehmen dabei eine Vorbildfunktion und zusätzlich die Verantwortung dafür, eine Atmosphäre zu schaffen, in der diese Verhaltensnormen gelebt werden können.

Die wichtigsten Erwartungen an unsere Mitarbeiter und Führungskräfte haben wir in unserem Kompetenzmodell definiert. Es beschreibt, welche Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen wir voraussetzen. Das Modell ist zugleich der rote Faden für Beurteilungs- und Entwicklungsmaßnahmen.



**i** WEITERE INFORMATIONEN  
 > Verhaltens- und Ethikkodex

## UNTERNEHMERISCHES DENKEN

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... denkt strategisch.
- ... verfügt über eine breit angelegte und vorausschauende Herangehensweise.
- ... behält finanzielle Ergebnisse im Blick.

## ERGEBNIS-ORIENTIERUNG

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... fühlt sich für Ergebnisse verantwortlich.
- ... denkt und handelt proaktiv.
- ... trifft eigenverantwortliche Entscheidungen.
- ... plant die Arbeit und stellt sicher, dass bestmögliche Ergebnisse erzielt werden.

## MITARBEITER-FÜHRUNG UND ENTWICKLUNG

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... führt zielorientiert seine/ihre Mitarbeiter.
- ... motiviert sie und stärkt ihr Engagement.
- ... erkennt Talente, fördert die Entwicklung der Mitarbeiter.

## HESS

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... ist für sein/ihr Handeln verantwortlich.
- ... denkt und handelt sicherheitsorientiert.
- ... respektiert Regeln.
- ... fördert Nachhaltigkeit.

# UNSER KOMPETENZMODELL

*Die wichtigsten Anforderungen an unsere Mitarbeiter, insbesondere an Führungskräfte, haben wir in unserem Kompetenzmodell definiert. Es beschreibt, welche Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen wir voraussetzen. Das Modell ist zugleich der rote Faden für Beurteilungs- und Entwicklungsmaßnahmen.*

## INNOVATION

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... denkt mit und hinterfragt.
- ... engagiert sich.
- ... bringt Ideen mit ein und setzt neue Ideen um.

## SERVICE UND QUALITÄT

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... stellt unsere Gäste und interne Kunden in den Mittelpunkt.
- ... denkt und handelt service- und qualitätsorientiert.
- ... sorgt dafür, dass Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden.

## VER-ÄNDERUNGS-BEREITSCHAFT

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... ist offen für Neues.
- ... unterstützt unternehmenswichtige Veränderungen.
- ... reagiert positiv auf neue Entwicklungen.
- ... nutzt die damit verbundenen Chancen.

## KOOPERATION

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... kommuniziert offen und effektiv.
- ... baut Netzwerke auf.
- ... wirkt integrierend.
- ... wahrt und respektiert die Vielfalt im Umgang mit anderen.

## ETHIK

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... achtet und befolgt unseren Ethikkodex und die AIDA Werte.



# Performance Management 2017 Timeline



## AIDA MITARBEITERGESPRÄCHE

Ein gutes Gespräch ist die Grundlage für eine offene, vertrauensvolle und zielorientierte Zusammenarbeit. Daher ist es wichtig, dass sich alle unsere Mitarbeiter und Führungskräfte in regelmäßigen Gesprächen gemeinsam über Strategien, Ziele und die individuellen Leistungen und Entwicklungen austauschen. Dazu gibt es bei AIDA einen transparenten, klar definierten Ablauf der jährlichen Mitarbeitergespräche.

Auf Basis der individuellen Leistung eines jeden Mitarbeiters werden Entwicklungsmaßnahmen abgeleitet und Leistungsträger für den Talent-Pool identifiziert. Für uns heißt dies: Das Erkennen von Talente geht einher mit der Entwicklung von Talenten. Mentoring ist dabei ein fester Bestandteil. Neue Führungskräfte sowie Leistungs- und Potenzialträger werden im Rahmen von Mentoring-Programmen von erfahrenen Führungskräften über einen festen Zeitraum hinweg begleitet und unterstützt. Die Arbeit als Mentor bei AIDA Cruises erfolgt freiwillig und bietet sowohl uns als Unternehmen wie auch unseren Mitarbeitern viele Vorteile.

# Leadership Programm

„Acquire the leadership skills you need the most“



# ERFOLGE UND AUSBLICK



# AUSZEICHNUNGEN

*In den zurückliegenden zwei Jahrzehnten haben wir die Kreuzfahrt zu einer der modernsten, innovativsten und vielseitigsten Urlaubsformen in Deutschland entwickelt. Eine unserer zentralen Bestrebungen ist es, Kreuzfahrten nachhaltig zu gestalten.*

Verantwortungsvoll handeln – erfolgreich wirtschaften. Unsere Anstrengungen für ein unvergessliches Gästeelebnis, den Umweltschutz und die regionale Zusammenarbeit wurden 2017 mehrfach ausgezeichnet.

## SERVICE UND PRODUKT

**Deutscher Fairness-Preis:** Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit dem Nachrichtensender n-tv eine umfangreiche Verbraucherbefragung bei rund 45.000 Kunden zu mehr als 500 Unternehmen durch. Mit 75,8 Punkten erreichte AIDA Cruises erneut den ersten Rang und ist damit das von Kunden als am besten bewertete Unternehmen in der Kreuzfahrtbranche. Zusätzlich erzielte AIDA bei der gleichen Befragung auch den ersten Rang im Preis-Leistungs-Verhältnis.



**Service-Champion:** Bereits zum siebten Mal erhielten wir den Titel „Service-Champion“. In Deutschlands größtem Service-Ranking mit insgesamt über 1,5 Millionen Kundenurteilen belegte AIDA Cruises 2017 mit 75,4 Prozent

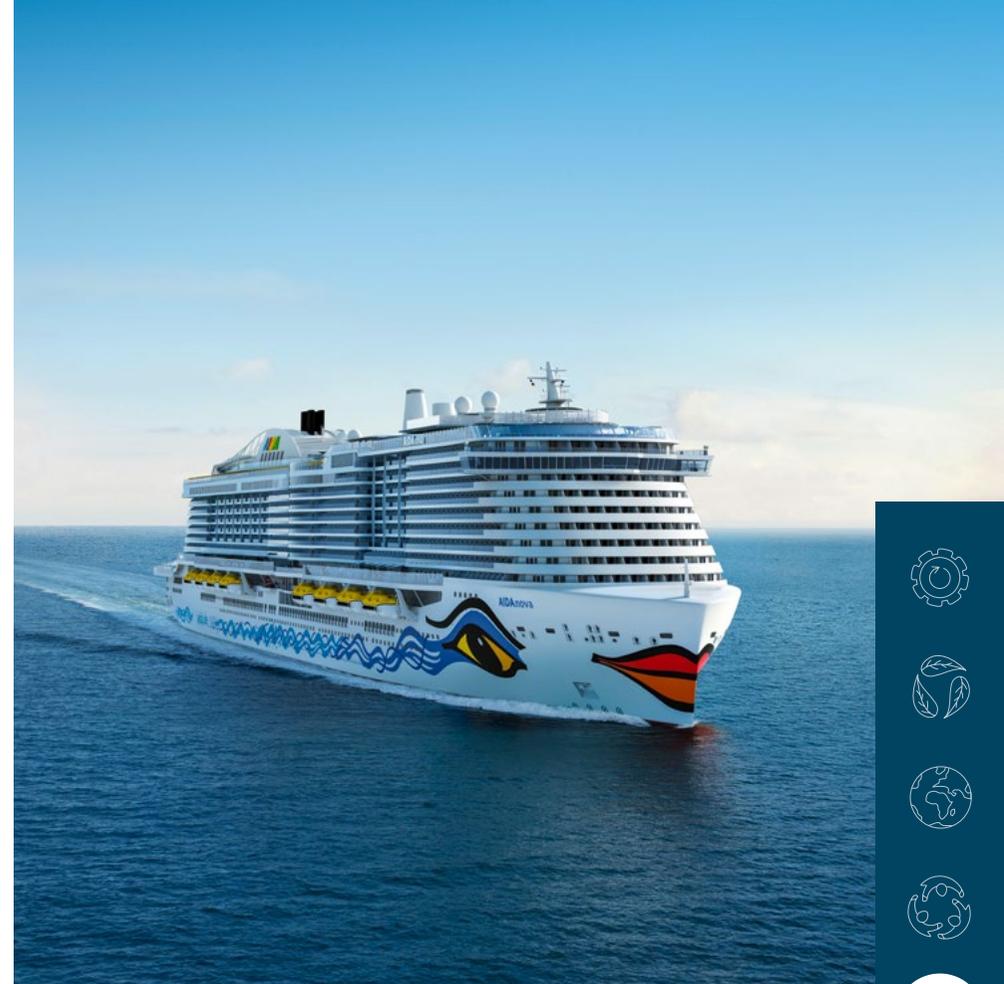
den dritten Platz von 2.895 untersuchten Unternehmen und konnte sich erneut steigern. AIDA wurde mit dem **Goldenen Siegel** in puncto Servicequalität ausgezeichnet. Im Vergleich mit neun Kreuzfahrtreedereien erzielte AIDA den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice und belegte Platz eins in der Kreuzfahrtbranche.

**Gold-Rang als familienfreundliches Unternehmen:** Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit der Zeitung Welt am Sonntag und der Goethe-Universität Frankfurt/Main die Befragung zu über 400 Unternehmen aus 61 Branchen durch. AIDA konnte sich dabei mit 83,4 Prozent auf den neunten Platz innerhalb des Gesamt-Rankings verbessern.

**Deutscher Kreuzfahrtpreis:** Gesucht wurde in Zusammenarbeit mit der Hamburger Morgenpost das Lieblingsschiff der Leser. AIDAprima konnte sich unter sechs nominierten Schiffen in der Kategorie Publikumspreis durchsetzen.

**Atlantic Alliance Award:** Von der Hafenvereinigung Atlantic Alliance wurde das besondere Engagement von AIDA Cruises für die ganzjährige Entwicklung der Region als Kreuzfahrtdestination mit AIDAprima und die gute Zusammenarbeit mit den Häfen entlang der atlantischen Westküste honoriert.

**Kreuzfahrt Guide Award:** AIDAprima erhielt den Preis „Bestes Schiff für Familien“ in der Kategorie „Familienfreundlichkeit“.





Nachhaltiges Gebäude  
DGNB Zertifikat in Gold



#### PRÄMIERTER ARBEITGEBER

**Top-Arbeitgeber 2017:** Aida belegte den ersten Platz in der Kategorie Tourismus. Die Platzierung basiert auf einer von dem unabhängigen Marktforschungs- und Beratungsunternehmen trendence durchgeführten Umfrage unter 18.000 Young Professionals mit akademischem Abschluss und bis zu zehn Jahren Berufserfahrung zu ihren Wunscharbeitgebern und Karriereplänen.

—  
**Mehr als 50.000 Schüler,  
Absolventen und junge Berufstätige  
wählten AIDA Cruises zu ihrem  
Wunscharbeitgeber in Deutschland.**  
—

Im Rahmen der renommierten Bildungsmesse Didacta im Februar 2017 wurden wir mit dem eLearning AWARD in der Kategorie „Learning Management System“ für das voll automatisierte Einsteigertraining prämiert. Außerdem erhielten wir für das Jahr 2017 erneut von der Industrie- und Handelskammer zu Rostock den Titel „**TOP Ausbildungsbetrieb**“ für unser Kundencenter. Wir haben uns der Initiative „**Fair Company**“ von karriere.de angeschlossen und tragen das entsprechende Gütesiegel seit 2010.

#### AUSZEICHNUNG FÜR UMWELT-ENGAGEMENT

**Deutscher Kreuzfahrtpreis:** AIDA erhielt diesen Preis für sein Umweltengagement bei der Entwicklung und praktischen Umsetzung neuer Umwelttechnologien an Bord seiner Schiffe. Sowohl im Bereich des Einsatzes von emissionsarmem Flüssigerdgas (LNG) als auch bei der Nutzung von Landstrom hat AIDA Cruises in der Kreuzfahrt Pionierarbeit geleistet und eine Vorreiterrolle übernommen.

**DGNB-Siegel in Gold:** Der Bürokomplex AIDA Home im Stadthafen von Rostock wurde von der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen prämiert und zählt somit zu einem der nachhaltigsten Gebäude in Deutschland. Es wurde nach neuesten Umweltstandards errichtet. Wichtig hierfür ist der ressourcenschonende Einsatz von Naturbaustoffen, von erneuerbarer Primärenergie und eines niedrigen Trinkwasserverbrauchs. Alle unsere Bürogebäude in Rostock und Hamburg werden zudem ausschließlich mit Strom aus zu 100 Prozent erneuerbarer Energien versorgt.

**GREEN SPA Zertifikat in der höchsten Qualitätsstufe-Level 3:** AIDA Cruises ist das erste Kreuzfahrtunternehmen, das für sein nachhaltiges Engagement vom Deutschen Wellness Verband e.V. mit der höchsten Qualitätsstufe-Level 3 zertifiziert wurde. Der Organic Body & Soul Spa von AIDAprima wurde damit prämiert.





# ZIELERREICHUNG 2017\*



## REDUZIERUNG DER EMISSIONEN

### SENKUNG DER CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN

- 61,3 kg pro Person und Tag an Bord (-0,48 % zum Vorjahr)

### SENKUNG DES TREIBSTOFFVERBRAUCHS DURCH ENERGIEEFFIZIENTE TECHNOLOGIEN

- 0,770 GJ pro Person und Tag an Bord (-1,10 % zum Vorjahr)
- Inbetriebnahme der MALS-Technik auf AIDAperla
- Erfolgreiche EMMA-Systemeinführung auf AIDAperla
- Optimierung der Abwärmenutzungssysteme an Bord, z. B. durch Inbetriebnahme von Absorptionskältemaschinen auf AIDAperla

### DUAL-FUEL-MOTOR: EMISSIONSARME ENERGIEVERSORGUNG MIT LNG

- Inbetriebnahme des Dual-Fuel-Motors auf AIDAperla
- 2017 war LNG-Versorgung von AIDAprima und AIDAperla in sechs Häfen möglich, zuletzt neu dazu: Funchal (Madeira)
- Installation des Dual-Fuel-Motors auf AIDAnova

### CO<sub>2</sub>-KOMPENSATION

- Kompensation von 2.735 Tonnen CO<sub>2</sub> von AIDA Dienstreisen und dienstlich veranlassten Flügen
- Angebot für Gäste zur CO<sub>2</sub>-Kompensation ihrer Kreuzfahrt und Flüge

### NUTZUNG VON LANDSTROM

- AIDA Sol 12 mal mit Landstrom versorgt

### ABGASREINIGUNGSSYSTEME

- 7 von 12 Schiffen ausgerüstet, Inbetriebnahme auf AIDAperla, Nachrüstung von AIDAblu



## ABWASSERREINIGUNG

- Neun von zwölf Schiffen mit AWWPS ausgestattet, zuletzt auf AIDAperla



## WASSEREINSPARUNG

- Reduzierung des Wasserverbrauchs an Bord um -2,32 % zum Vorjahr



## ABFALLREDUZIERUNG

### SENKUNG DES ABFALLAUFKOMMENS

- 6,9 Liter pro Person und Tag an Bord (Niveau zum Vorjahr konnte gehalten werden)

### OPTIMIERUNG DER LEBENSMITTELVERWERTUNG

- Einführung des elektronischen „Bufett-Runner-System“ auch an Bord von AIDAperla



## GESUNDHEIT & SICHERHEIT

### BESTE MEDIZINISCHE VERSORGUNG

- Erfolgreiche Nutzung der Telemedizin, Unterstützung der ärztlichen Diagnose



**WEITERE INFORMATIONEN**  
 > Carnival Sustainability Goals 2020



# ZIELERREICHUNG 2017\*



## AIDA ALS ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

### POSITIONIERUNG UND STÄRKUNG ALS ARBEITGEBER ZUR MITARBEITERGEWINNUNG

- Vier renommierte Preise: unter anderem Top-1-Arbeitgeber, eLearning AWARD, TOP Ausbildungsbetrieb
- Ausbau der „I LOVE TO SEE YOU SMILE“-Initiative mit I LOVE TO SEE YOU SMILE Ship Challenge
- Unternehmensweite Mitarbeiterbefragung, 4.000 Mitarbeiter nahmen teil

### SCHAFFUNG VON NEUEN ARBEITSPLÄTZEN

- 2017: +1.240 Mitarbeiter an Bord und an Land



## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

### UNTERSTÜTZUNG VON KULTUR-, SOZIAL- UND UMWELTSCHUTZPROJEKTEN SOWIE FÖRDERUNG VON FORSCHUNG UND WISSENSCHAFT

- Mit 386.000 Euro wurden direkt verschiedene Projekte unterstützt, z. B. SOS Kinderdorf e. V., FLY&HELP, Mercy Ships, Reiner Meutsch Stiftung, verschiedene Demokratie-Initiativen, Sport- und Kultureinrichtungen

### GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG DURCH VERSTÄRKTEN EINSATZ VON NACHHALTIGEN PRODUKTEN

- Tee, Kaffee, Schweinefleisch, Schokolade in Bio- oder Fair Trade-Qualität, recycelbare Teppiche, Einkauf von regionalem Obst und Gemüse oder Eiern aus Bodenhaltung, u. v. m.



## VERANTWORTUNGSVOLLE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

### AUFNAHME NEUER REISEZIELE

- 24 neue Destinationen in 5 Ländern bereichern das Reiseangebot
- Ausbau des „AIDA Selection“ Reiseprogramms, erste Weltreise von AIDAcara

### STÄRKUNG NACHHALTIGER AUSFLÜGE

- 700 nachhaltige Ausflüge, davon 500 per Fahrrad, Pedelec oder Scuddy mit dem Baum-Symbol
- Weitere Ausflugsattraktionen wurden auf Einhaltung des Tierschutzes auditiert

### AUSWEITUNG DES PARTNERNETZWERKES UND STÄRKUNG BESTEHENDER GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

- 14.856 Partner, 224 Häfen in 81 Ländern
- Baubeginn von AIDAnova auf der Meyer Werft in Papenburg, weitere Stärkung der regionalen Wirtschaft

### EINHALTUNG DES ETHIK- UND VERHALTENSKODEXES

- Für 2017 liegen keine signifikanten Verstöße vor



## DIALOG & NETZWERKE

### BREITE PRÄSENZ AUF VERSCHIEDENSTEN PLATTFORMEN STÄRKEN DIE EINBINDUNG DER GÄSTE UND WEITERER STAKEHOLDER

- Kontinuierliche Erweiterung des Netzwerks von Dialogpartnern aus den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen
- Mehr als 1,2 Million Facebook-Fans und 120.000 Mitglieder in der AIDA Weblounge



COMING SOON

2018  
TAUFE VON AIDAnova  
IN PAPENBURG AM  
31. AUGUST 2018



2019  
AIDAmira



2021  
NEUBAU



2023  
NEUBAU



## AUSBLICK



### REDUZIERUNG DER EMISSIONEN

#### SENKUNG DER CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN

- Weitere Reduzierung der Emissionen pro Person an Bord unter anderem durch den Ausbau der Nutzung von LNG und Landstrom und der Nachrüstung von Abgasreinigungssystemen an Bord

#### EMISSIONSARME ENERGIEVERSORGUNG MIT LNG

- Ausbau der LNG-Versorgung in weiteren Mittelmeerhäfen und dem Ostseeraum
- Nov. 2018: Indienstellung von AIDAnova, dem weltweit ersten Kreuzfahrtschiff, das zu 100 Prozent mit LNG betrieben werden kann
- 2023 reisen 50 Prozent aller AIDA Gäste auf Schiffen, die entweder vollständig oder im Hafen emissionsarm mit LNG betrieben werden können, dank des Baus von zwei weiteren Schwesterschiffen von AIDAnova (Indienstellung 2021/2023)

#### NUTZUNG VON LANDSTROM

- Weiterer Ausbau durch Fortsetzung der Landstromversorgung von AIDAsol in Hamburg mit Ökostrom, 2019 erste Testversorgung von AIDAluna und AIDAbella in Kiel geplant
- 2020 kann jedes AIDA Schiff, soweit im Hafen verfügbar, mit Landstrom versorgt werden.

#### ABGASREINIGUNGSSYSTEME

- Bis 2020 werden auf allen AIDA Schiffen ab Baujahr 2000, die nicht vollständig mit LNG betrieben werden können, Abgasreinigungsanlagen nachgerüstet.

#### SENKUNG DES TREIBSTOFFVERBRAUCHS DURCH ENERGIEEFFIZIENTE TECHNOLOGIEN

- Weitere Reduzierung dank verschiedenster Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz
- Energiemanagement- und Monitoringsystem EMMA auf AIDAnova
- Kontinuierliche Optimierung, z. B. der Systeme der Abwärmennutzung, Frischwassergewinnung, Abwasserbehandlung und Beleuchtung an Bord

#### FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

- Beteiligung an Forschungsprojekten zur CO<sub>2</sub>-freien Energiegewinnung an Bord (z. B. "Power to Gas" oder "Pa-X-ell 2")
- 2022 erster Praxistest zur Batterienutzung an Bord eines AIDA Schiffes geplant

#### CO<sub>2</sub>-KOMPENSATION

- Kompensation von AIDA Dienstreisen und dienstlich veranlassten Flügen
- Ausbau des Angebots zur CO<sub>2</sub>-Kompensation für Gäste



### ABWASSERREINIGUNG

- Inbetriebnahme von modernster AWWPS-Anlage auf AIDAnova und weiteren Schiffen



### WASSEREINSPARUNG

- Kontinuierliche Reduzierung des Wasserverbrauchs



### ABFALLREDUZIERUNG

#### SENKUNG DES ABFALLAUFKOMMENS

- Kontinuierlicher Prozess

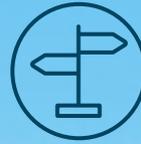


### GESUNDHEIT & SICHERHEIT

#### BESTE MEDIZINISCHE VERSORGUNG

- Kontinuierliche Weiterentwicklung





# AUSBLICK



## AIDA ALS ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

### POSITIONIERUNG UND STÄRKUNG ALS ARBEITGEBER ZUR MITARBEITERGEWINNUNG

- Start neuer internationaler „Employer Branding“ Kampagnen unter stärkerer Einbindung sozialer Netzwerke
- Intensivierung der „I LOVE TO SEE YOU SMILE“-Initiative
- Ausweitung der Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten

### SCHAFFUNG VON NEUEN ARBEITSPLÄTZEN

- Mit der Indienstellung eines jeden neuen Schiffes schaffen wir mehr als 2.000 neuen Jobs an Bord und an Land
- Weitere indirekte Arbeitsplätze entstehen im deutschen Schiffbau, der maritimen Zulieferindustrie und bei regionalen Partnern



## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

### UNTERSTÜTZUNG VON KULTUR-, SOZIAL- UND UMWELTSCHUTZPROJEKTEN SOWIE FÖRDERUNG VON FORSCHUNG UND WISSENSCHAFT

- Fortführung und Erweiterung des laufenden Engagements, z. B. bei Mercy Ships oder den Bau von Schulen mit der Reiner Meusch Stiftung FLY&HELP

### GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG DURCH VERSTÄRKTEN EINSATZ VON NACHHALTIGEN PRODUKTEN

- Kontinuierlicher Prozess, neue Initiativen zur Vermeidung von Plastikmüll und dem Ausbau der Kreislaufwirtschaft durch den Einsatz von wiederverwertbaren Produkten



## VERANTWORTUNGSVOLLE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

### AUFNAHME NEUER REISEZIELE

- Erweiterung der Vielfalt unserer weltweiten Urlaubsangebote durch die Indienstellung neuer Schiffe und den Ausbau des AIDA Selection Programmes (Indienstellung von AIDAmira als 4. Schiff der Selection Klasse in 2019)

### STÄRKUNG NACHHALTIGER AUSFLÜGE

- Ausbau des Angebots von nachhaltigen Ausflügen
- Auditierung von weiteren Ausflugsattraktionen für die Einhaltung des Tierschutzes
- Kontinuierlicher Prozess

### AUSWEITUNG DES PARTNERNETZWERKS UND STÄRKUNG BESTEHENDER GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

- Kontinuierlicher Prozess
- Neue Reisedestinationen, Indienstellung von drei Neubauten bis 2023 „Made in Germany“, Intensivierung der Zusammenarbeit mit Forschung und Wissenschaft

### EINHALTUNG DES ETHIK- UND VERHALTENSKODEXES

- Kontinuierlicher Prozess



## DIALOG & NETZWERKE

### BREITE PRÄSENZ AUF VERSCHIEDENSTEN PLATTFORMEN STÄRKEN DIE EINBINDUNG DER GÄSTE UND WEITERER STAKEHOLDER

- Vertiefung und Ausbau des Netzwerks zu Dialogpartnern aus den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen



# AIDA IN ZAHLEN

Berichtszeitraum von AIDA cares 2018 ist das Geschäftsjahr 2017

## ENERGIE [G4-EN3 & G4-EN5]

		2015	2016	2017
<b>Gesamtenergieverbrauch</b>	[GJ]	7.182.770	7.914.218	8.998.330
<b>Energieverbrauch an Bord</b>	[GJ]	7.175.680	7.906.504	8.990.208
Davon Schweröl	[GJ]*	4.307.840	4.070.400	4.088.656
Davon niedrighschwefliges Schweröl	[GJ]*	2.805.440	3.027.864	1.370.983
Davon Marinegasöl	[GJ]**	62.400	808.240	3.476.165
Davon Landstrom	[GJ]		1.390	968
Davon Flüssigerdgas (LNG)	[GJ]***		14.268	53.436
<b>Energieverbrauch Fuhrpark</b>	[GJ]	7.090	7.714	8.122

		2015	2016	2017
<b>Energieverbrauch an Bord pro Person und Tag</b>	[GJ/P x Tag]	0,791	0,777	0,770

Berechnung der Energie aus Treibstoff nach Herstellerangaben; 1 GJ = 277,78 kWh

\* 40 Gigajoule je Tonne Brennstoff

\*\* 42 Gigajoule je Tonne Brennstoff

\*\*\* 48 Gigajoule je Tonne Brennstoff

## INDIREKTER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH [G4-EN3 & G4-EN5]

		2015	2016	2017
<b>Gesamtenergieeinkauf*</b>	[kWh]	2.932.642	3.004.224	2.876.556
Davon Erdgas	[kWh]	383.494	318.897	346.560
Davon Erneuerbare Energien	[kWh]	2.549.148	2.685.327	2.529.996

		2015	2016	2017
<b>Energieverbrauch pro Person und Tag</b>	[kWh/P x Tag]	7,05	6,70	6,31

\* Bezieht sich auf AIDA Standorte in Rostock und Hamburg. An Bord fällt kein indirekter Energieverbrauch an. Grundlage für die Kennzahl sind die Angaben des Stromlieferanten.

## ABWASSER [G4-EN22]

		2015		2016		2017	
		Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land
<b>Abwasser gesamt</b>	[t]	1.427.028	16.883	1.573.039	50.050	1.747.300	66.763
Unbehandeltes Schwarzwasser	[t]	0	50	0	1.144	0	3.687
Behandeltes Schwarzwasser	[t]	48.200	1.840	48.600	5.670	52.700	3.813
Permeat (geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität)	[t]	1.054.264	10.422	1.201.030	11.570	1.320.800	11.789
Unbehandeltes Grauwasser (inkl. Poolwasser)	[t]	294.247	775	271.957	28.990	302.460	42.529
Biomasse und Klärschlamm (extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess)	[t]	30.317	3.796	51.452	2.676	71.340	4.945

		2015	2016	2017
<b>Abwasser gesamt an Bord pro Person und Tag</b>	[l/P x Tag]	159,26	159,44	155,31

## WASSER [G4-EN8]

		2015	2016	2017
<b>Gesamtwasserverbrauch Flotte*</b>	[t]	1.528.738	1.662.161	1.862.832
Davon Wasser, das von Land aufgenommen wurde	[t]	323.243	445.416	309.531
Davon Wasser, welches an Bord aus Meerwasser produziert wurde	[t]	1.205.495	1.216.745	1.553.301
<b>Gesamtwasserverbrauch an Bord pro Person und Tag</b>	[l/P x Tag]	168,60	163,30	159,50

\* Wasserverbrauch mittels Durchflussmesser erfasst

## CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN [G4-EN15 & G4-EN16 & G4-EN17]\*

		2015	2016	2017
<b>Direkte CO<sub>2</sub>-Emissionen gesamt</b>	[t]*	583.956	627.132	715.980
Davon Treibstoff an Bord	[t]*	565.078	610.929	694.760
Davon Kühlmittel an Bord	[t]*	18.441	15.730	20.819
Davon Firmenwagenflotte	[t]*	437	473	401

		2015	2016	2017
<b>Direkte CO<sub>2</sub>-Emissionen an Bord pro Person und Tag</b>	[kg/P x Tag]	64,4	61,6	61,0

		2015	2016	2017
<b>Indirekte CO<sub>2</sub>-Emissionen gesamt</b>	[t]	219	1.071	169
Davon durch Stromverbrauch der Bürogebäude	[t]	219	171	169
Davon durch Nutzung der LNG-Hybrid-Barge	[t]		900	

\* Die Treibhausgasemissionen von AIDA Cruises werden nach den IMO Guidelines (MEPC.1/Circ.684), dem CRC Handbook of Chemistry and Physics, Lieferantenangaben und internen Standards berechnet und für diesen Bericht zusammengefasst dargestellt. Zusätzlich erfasst die Carnival Corporation & plc. alle Treibhausgasemissionen konzernweit nach dem internationalen „Greenhouse Gas Protocol“.

## ABFALL [G4-EN23]

		2015*	2016	2017
<b>Abfall gesamt**</b>	[m <sup>3</sup> ]	35.806	70.648,86	81.241,24
Reststoffdeponie	[m <sup>3</sup> ]	11.835	26.281,97	31.074,54
Verbrennung	[m <sup>3</sup> ]	2.553	16.701,12	18.252,78
Zerkleinerte Speisereste	[m <sup>3</sup> ]	5.031	9.471,22	11.635,98
Sonderabfälle	[m <sup>3</sup> ]	6.191	1.104,96	1.047,37
Aufbereitung für Recycling	[m <sup>3</sup> ]	10.196	17.089,59	19.230,57
Tatsächlich recycelte Materialien	[m <sup>3</sup> ]		5.426,84	4.301,86

		2015	2016	2017
<b>Abfall pro Person und Tag</b>	[l/P x Tag]	3,95	6,9	6,9

\* Angabe der Abfallmengen in Tonnen (t) bzw. in Kilogramm (kg/P x Tag)

\*\* Seit 2016 erfolgt zur besseren Vergleichbarkeit innerhalb der Branche die Mengenangabe analog MARPOL in Volumen (m<sup>3</sup> = 1.000 l).



NOx, SOx, FEINSTAUB [G4-EN21]				
		2015	2016	2017
NOx*	[kg/P x Tag]	1,286	1,240	1,226
SOx**	[kg/P x Tag]	0,569	0,551	0,537
Feinstaub***	[kg/P x Tag]	0,024	0,023	0,023

\* 1 t Treibstoff entspricht 65 kg NOx

\*\* Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehaltes

\*\*\* 1 t Treibstoff entspricht 1,2 kg Feinstaub

MITARBEITER [G4-10]						
	2016			2017		
	Gesamt	Männer	Frauen	Gesamt	Männer	Frauen
Mitarbeiter gesamt*	8.342	6.176	2.166	9.582	7.140	2.442
An Bord	7.177	5.734	1.443	8.340	6.680	1.660
An Land	1.165	442	723	1.242	460	782
Vollzeit Land	946	435	511	1.006	453	553
Teilzeit Land	219	7	212	236	7	229

\* Befristete Arbeitsverträge 4,8 % (an Land, davon 81 % als Elternzeitvertretung) und 82 % (an Bord)

MITARBEITER NACH REGION IN % [G4-10]		
	2016	2017
EU	36,6	36,0
Philippinen	37,2	37,3
Indien	11,8	12,8
Indonesien	8,8	9,8
Andere	5,6	4,1

AUSFALLTAGE UND ARBEITSUNFÄLLE [G4-LA6]				
	2016		2017	
	an Bord	an Land	an Bord	an Land
Ausfalltage (in %)*	3,0	5,3	3,1	6,6
Arbeitsunfälle**	189	17	226	32

\* Arbeitstage ab Ausfallszeitpunkt

\*\* Beinhaltet alle Verletzungen inklusive Bagatelverletzungen

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen tödlichen Arbeitsunfällen.

AUS- UND WEITERBILDUNG DER MITARBEITER [G4-LA9]				
	2016		2017	
	Anzahl*	Tage**	Anzahl*	Tage**
Teilnahmen an Bord	27.080	59.407	65.014	44.031
Teilnahmen an Land	1.933	4.359	2.438	2.781

Einbeziehung der Mitarbeiter der Carnival Maritime GmbH und des AIDA Kundencenters in die Schulungsmaßnahmen (Onlinekurse sind nicht enthalten)

\* Teilnehmer inklusive Mehrfachteilnahme

\*\* Ein Trainingstag, gerechnet mit 8 Stunden

AUFTEILUNG DER MITARBEITER & LEITENDEN ORGANE NACH GESCHLECHT, ALTERSGRUPPE UND VIELFALT [G4-LA12]*				
	2016		2017	
	Absolut	in %	Absolut	in %
Leitende Angestellte	1.340	18,67	1.491	17,88
Mitarbeiter	5.837	81,33	6.849	82,12
Weiblich	1.443	20,11	1.660	19,90
Männlich	5.734	79,89	6.680	80,10
< 30 Jahre alt	2.892	40,30	3.287	39,41
30–50 Jahre alt	3.966	55,26	4.672	56,02
> 50 Jahre alt	319	4,44	381	4,57

\* An Bord der AIDA Flotte

MITARBEITERLOYALITY [G4-LA1]				
	2016		2017	
	Absolut	in %	Absolut	in %
Fluktuation*	606	7,3	619	6,5
Neueinstellungen	3.014	36,1	3.122	33,0
Mitarbeiter in Elternzeit	102	90,0**	110	81,0**
davon Land	76	22,4***	79	22,0
davon Bord	26	53,9***	31	55,0

\* Ende der Befristung nicht enthalten

\*\* Rückkehrate

\*\*\* Anteil männlicher Mitarbeiter

GÄSTEZUFRIEDENHEIT [G4-PR5]	
	2017
Gästeszufriedenheit ggü. Vorjahr	+ 3%





## IMPRESSUM

### HERAUSGEBER:

AIDA Cruises  
German Branch of Costa Crociere S.p.A.  
Am Strande 3 d  
18055 Rostock

### KONTAKT:

E-Mail: [aidacares@aida.de](mailto:aidacares@aida.de)

### WEB:

[www.aida.de/aidacares](http://www.aida.de/aidacares)

### REDAKTIONELLE LEITUNG:

Hansjörg Kunze (V. i. S. d. P.)

### FOTOS:

AIDA Cruises

### TEXT:

Martina Reuter & Sören Waschek  
(AIDA Cruises), Serviceplan Gruppe  
für innovative Kommunikation  
GmbH & Co. KG

### GRAFIK UND REALISIERUNG:

Fluent AG