

# Nachhaltigkeitsbericht 2010

Avanti

*Unser Nachhaltigkeitsbericht ist entsprechend den Berichtsstandards von TourCert erstellt und von einem unabhängigen Gutachter überprüft [www.tourcert.org](http://www.tourcert.org)*



Avanti Busreisen  
Klarastraße 58  
79106 Freiburg

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Unternehmensportrait</b> .....	3
1.1. Finanzen .....	5
1.1. 1.Umsatz.....	5
1.1.2. Ausgabenstruktur.....	6
1.2. Reiseangebote.....	6
<b>2. Nachhaltigkeit im Unternehmen</b> .....	8
2.1 Leitbild .....	8
<b>3. Verantwortung für Kunden</b> .....	9
<b>4. Umwelt</b> .....	11
4.1. Wasserverbrauch.....	11
4.2. Stromverbrauch .....	11
4.3. Heizenergieverbrauch.....	11
4.4. Mobilität .....	12
4.4.1. Dienstreisen.....	12
4.4.2. Pendelverkehr.....	12
4.5. Beschaffung.....	12
4.6. Papierverbrauch .....	13
<b>5. MitarbeiterInnen</b> .....	13
<b>6. Verantwortung für die Gesellschaft</b> .....	14
<b>7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette</b> .....	15
7.1 Angebotsgestaltung .....	15
7.2 Leistungsträger .....	15
7.2.1 Partneragenturen .....	15
7.2.2 Unterkunft .....	16
7.2.3 Reiseleitung .....	16
7.2.4. Transport .....	17
IMPRESSUM .....	18
Kernindikatoren.....	18

Datenbasis: 2008

## 1. Unternehmensportrait

Avanti Busreisen ist ein Reiseveranstalter mit Sitz in Freiburg im Breisgau. Hans-Peter Christoph ist Inhaber und Geschäftsführer des Unternehmens. Avanti bietet seit Bestehen bewusst und ausschließlich seine Reisen mit dem umwelt- und klimafreundlichsten Verkehrsmittel, dem Reisebus an.

Avanti wird 1991 von Hans-Peter Christoph und Achim Clauß gegründet. Hintergrund des Schrittes zur Selbständigkeit sind die umfangreichen Erfahrungen der beiden in der Touristik und als Bus- und LKW-Fahrer in den Ländern Europas und des Vorderen Orients. Achim Clauß hatte bereits das alternative Busunternehmen "TransChaos" betrieben, Hans-Peter Christoph verfügt über umfangreiche Erfahrungen als LKW- und Busfahrer, als Reiseleiter und Koch und hat einige Semester Islamwissenschaft studiert.

Das Ziel ist, den Menschen nahe zu bringen, wie interessant die Welt sein kann, wie Menschen andernorts leben und was ihnen dort wichtig ist, worin Unterschiede und Gemeinsamkeiten bestehen. Das alles ohne gesellschaftliche Verhältnisse zu beschönigen, Negatives auszuklammern und nur die heile Welt vorzuführen.

Die ersten Städtereisen der jungen Firma kommen im studentischen Umfeld Freiburgs bestens an. Es geht nach Paris, Prag, Venedig, Berlin und der Bus wird zusätzlich häufig an Gruppen vermietet. Im Laufe der Jahre kommen weitere Busse hinzu, die ersten Busfahrer und Teilzeitkräfte im Büro werden angestellt.

Hans-Peter Christoph führt immer mehr eigens ausgearbeitete, größere Reisen in Form von Wander-, Fahrrad-, Camping-, Kultur und Studienreisen durch. Es geht nach Griechenland, Spanien, Italien, Portugal, Marokko, auf die Kanalinseln und in die Türkei.

Das Angebot der Städtereisen erweitert sich um Mailand, London, Rom, Amsterdam, Brüssel, Padua, Bologna, Genua, Turin und Lyon. Ein weiterer Bestandteil des Programms sind Tagesfahrten nach Mailand, in Ski- und Wandergebiete.

Im Jahre 2002 kommt es schließlich zur Trennung der beiden Gründer Achim Clauß und Hans-Peter Christoph. Achim Clauß bietet mit seiner neuen Firma "Parisliner" die Wochenendreisen nach Paris an, welche Avanti bis dahin im Programm führte.

Der Schwerpunkt von Avanti wird nun verstärkt auf die großen Überlandreisen gelegt, die das künftige Kerngeschäft bilden sollen. Weitere Priorität bekommt die Optimierung des Angebotes an großen Touren und Städtereisen um dem zunehmenden Konkurrenzdruck der Billigflieger Stand halten zu können. Es wird zunehmend Aufgabe, die ökologische Nachhaltigkeit und die Vorzüge des Reisens über Land gegenüber dem Flugverkehr herauszustellen.

Auf einer Türkeireise im Jahre 2003 entsteht die Idee, eine Reise in Freiburgs Partnerstadt Isfahan im Iran anzubieten. 2004 fährt Hans-Peter Christoph mit Überlandbussen die gesamte Strecke ab, recherchiert, erkundet die möglichen Hotels, spricht mit den Menschen vor Ort, knüpft Beziehungen und kommt nach gründlicher Vorbereitung mit der ersten Gruppe 2005 im roten Bus nach Isfahan. Der Erfolg dieser Reise führt zu weiteren "exotischen" Unternehmungen wie einer Reise nach Tunesien und tief in die Wüste Libyens.

Um auch im niedrigen Preissegment den Kunden nachhaltige Reisen anbieten zu können, geht 2007

ein neues Projekt an den Start. Hans-Peter Christoph möchte mit einer ganzen Serie an Reisen nach Spanien eine Alternative auch für ein breiteres Publikum bieten. Roses, eine in Außenbezirken klassische Urlauber-Retortenstadt mit relativ günstigen Übernachtungskosten ist das Ziel: Avanti bietet zwei unterschiedliche Hotels im "spanisch-katalanisch" geprägten Kernstadtbereich an, wo noch relativ viel Atmosphäre zu spüren ist und erschließt den unmittelbar angrenzenden Naturpark "Cap de Creus" auf Wanderungen und Ausflügen. Diese Tour ist seither mit mehreren Terminen im Jahr fester Bestandteil in unserem Programm.

2008 bringt den Durchbruch hinsichtlich des Bekanntheitsgrades von Avanti: Ein roter Avanti Bus fährt mit 28 Teilnehmern auf der Seidenstraße von Freiburg bis nach Peking, der Hauptstadt von China. Hans-Peter Christoph adaptiert die Idee von Volker Häring von china-by-bike, der zusammen mit sechs weiteren Mitgliedern des Forumandersreisen eine Radreise von Athen nach Peking anbietet, für eine Busreise auf ähnlicher Route. Hier kommt es nun zur ersten großen Kooperation von Avanti mit den Organisatoren der Radreise, die in die Planung der Busreise eingebunden sind, Formalitäten klären können, sich um Unterkünfte und lokale Reiseführer kümmern.

Das Ziel, das Hans-Peter Christoph dabei verfolgt, ist klarzumachen, dass der Bus das ultimative Verkehrsmittel ist, um auf Augenhöhe mit den Bewohnern der besuchten Länder zu reisen, dass es bequem ist, sicher und klimafreundlich. Im Mittelpunkt steht, der Busreise ganz allgemein zu einem positiven Image zu verhelfen und dem negativen Bild entgegenzuwirken, das immer noch weit verbreitet ist. Wenn klar wird, dass man mit dem Bus klimafreundlich und mit Spaß bis nach China reisen könne, dann müssten auch die Reisen im „Nahbereich“, also in Europa, einen Wahrnehmungswandel zum Positiven erfahren.

Diese Reise wird für die Reisetilnehmer und für Avanti als Reiseveranstalter ein großer Erfolg und erregt durch hohe Medienpräsenz großes Aufsehen in der Öffentlichkeit, weit über die Grenzen von Freiburg hinaus.

Neben den eigen veranstalteten Reisen vermietet Avanti seine Fahrzeuge mit Fahrern an Schulen, Universitäten, Firmen, Gewerkschaften, Vereine, Chöre, Orchester sowie andere Institutionen und Gruppen. Avanti Busreisen ist aufgrund seiner langjährigen internationalen Erfahrung und seines hochwertigen Fuhrparks ein gefragter Partner.

Ein weiterer Bereich von Avanti deckt Reisen für feste Gruppen ab. Wir stellen (Bus-) Reisen nach speziellen Kundenwünschen zusammen oder sind in der Planung und Umsetzung unterstützend und organisatorisch tätig. Darüber hinaus erarbeiten wir für weiterführende Schulen Reiseprogramme für Klassenfahrten, insbesondere für Waldorfschulen.

Seit 1992 fährt Avanti mit einem Bus als Subunternehmen für die Bahntochter Südbadenbus, heute für die Deutsche Bundesbahn im Überlandlinienverkehr in der Region Freiburg.

Heute sind bei Avanti sieben fest angestellte Fahrer, teilweise in Teilzeit beschäftigt. Dazu kommen Aushilfskräfte, um Spitzen-, Ruhe- und Urlaubstage abzudecken. In der Verwaltung und im Verkauf gibt es eine Vollzeit- und drei Teilzeitstellen. Der Fuhrpark umfasst im Berichtsjahr 2008 sechs modernste Fernreisebusse mit 38 bis 48 Plätzen, einen Linienbus sowie einen Kleinbus mit 16 Sitzen.

## 1.1. Finanzen

### 1.1. 1.Umsatz

Unser Umsatz setzt sich aus den Bereichen Programmfahrten, Mietomnibus und Linienverkehr zusammen.

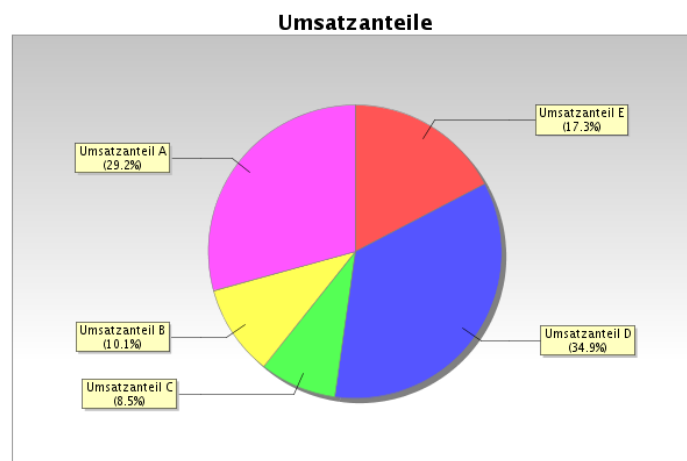
Programmfahrten sind die von uns ausgearbeiteten und selbst organisierten Reisen, die wir in unserem Programmheft als Tagesfahrten, Städtereisen und große Touren anbieten.

Bei der weiteren Datenerhebung haben wir nur unsere eigenen Programmfahrten erfasst, die gemäß der folgenden Grafik knapp 50% unseres Gesamtumsatzes ausmachen (Umsatzanteile A, B und C). Nicht mit einbezogen ist die China-Reise, die nicht dauerhaft in unserem Reiseprogramm verankert ist und kein repräsentatives Produkt darstellt.

Unter den Mietbusbereich fallen alle Fahrten die wir im Kundenauftrag als Tagesfahrten, Transferfahrten und mehrtägige Fahrten durchführen.

Auf die Destinationen und Leistungsträger bei Kundenaufträgen haben wir wenig Einfluss. Die km-Angaben und Teilnehmerzahlen können in diesem großen Umfang nicht erfasst werden.

Die Fahrten die wir im Rahmen des Öffentlichen Personennahverkehrs durchführen sind ebenfalls nicht Bestandteil der Datenerhebung.

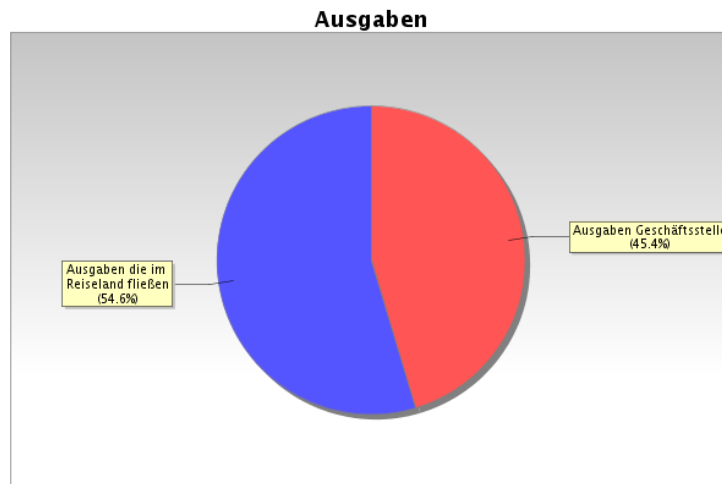


Bezeichnung der Umsatzanteile

	Umsatzanteil A	Umsatzanteil B	Umsatzanteil C	Umsatzanteil D	Umsatzanteil E
Bezeichnung	Große Touren	Städtereisen	Tagesfahrten	Mietbusfahrten	Linie/Schülerverkehr

### 1.1.2. Ausgabenstruktur

Der Wertschöpfungsfaktor bezieht sich auf unsere große Touren und die Städtereisen. Internationale Kosten fallen bei uns nicht an. Der Hauptanteil der eigenen Ausgaben entfällt auf die Kfz-Kosten für die Busse und die Löhne für die Busfahrer.



### 1.2. Reiseangebote

Unser Reiseangebot umfasst Tagesfahrten, mehrtägige Städtereisen und große Touren. Alle Reisen werden von uns selbst geplant und organisiert und mit unseren eigenen Bussen durchgeführt. Wir suchen Ziele und Orte aus, die uns persönlich am Herzen liegen und die uns auch privat begeistern. Auf den vielen Reisen die wir individuell oder in der Gruppe durchgeführt haben, haben wir ein schönes Stück von Europa und den angrenzenden Ländern Nordafrikas und Asiens kennen gelernt und eines gespürt: Nur für das, was wir selbst kennen- und lieben gelernt haben, können wir auch andere Menschen begeistern.

Im Berichtsjahr 2008 haben wir 199 eigene Reisen mit dem Bus angeboten. 147 Reisen wurden mit insgesamt 5080 Reiseteilnehmern durchgeführt. Die anderen Reisen wurden wegen zu geringer Teilnehmerzahl aus ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten storniert. Außerdem haben wir als Partneragentur von "Parisliner" 44 Wochenendfahrten nach Paris in unserem Katalog angeboten. Diese Fahrten gehen im Folgenden nicht in die Datenerhebung ein.

Mit unseren Tagesfahrten nach Mailand, Lyon, in die Schweiz, ins Elsass und die nähere Umgebung des Schwarzwaldes sowie zu Musical- und Konzertfahrten bieten wir unseren Kunden preiswerte "Kleine Fluchten aus dem Alltag" an.

Die Tagesfahrt nach Mailand findet seit vielen Jahren immer samstags und während der Schulferien zusätzlich mittwochs statt. An 60 Mailandfahrten in 2008 haben 2403 Reisende teilgenommen. In der Skisaison bieten wir Skitagesfahrten ins nahe gelegene Berner Oberland/Schweiz an. Bei 12 durchgeführten Fahrten zogen insgesamt 485 Kunden die Busreise der Nutzung des privaten PKWs, mit ungleich höherer Umweltbelastung, vor.

11 weitere Tagesreisen zum Wandern, zu Konzerten, zum Karneval nach Venedig und nach Basel sowie nach Lyon wurden von 345 Reisenden gebucht.

Die durchschnittliche Auslastung von 39 gebuchten Plätzen pro Bus belegt das große Interesse an den Tagesfahrten. Durch die hohe Auslastung tendieren die Freizeitaktivitäten unserer Mitreisenden, was den CO<sub>2</sub>-Ausstoß, betrifft pro Person gegen Null.

Unsere 2-5 tägigen Städtereisen bieten wir über Wochenenden oder Feiertage nach Venedig, Padua, Mailand, Genua, Bologna, Turin, Rom, London, Lyon, Paris, Prag und Amsterdam an. Die Reiseangebote beinhalten neben der An- und Abreise die Unterbringung in 3- 4 Sterne-Hotels mit Frühstück und eine Stadtführung oder Stadtrundfahrt mit unserem Bus. Die restliche Zeit steht den Reisenden zur freien Verfügung, wobei der Busfahrer/Reiseleiter als Ansprechpartner vor Ort immer zur Verfügung steht. An 37 durchgeführten Städtereisen nahmen insgesamt 1124 Personen teil. Hier erreichen wir eine durchschnittliche Auslastung von 30 Reisenden pro Bus.

Unsere sogenannten "großen Touren" sind Kultur-, Studien-, Wander-, Fahrrad- und Campingreisen mit einer Reisedauer von acht Tagen bis zu vier Wochen. Fast alle Reisen sind von Hans-Peter Christoph individuell ausgearbeitet und vorher erprobt. Bei diesen Reisen legen wir großen Wert auf eine angemessene Gruppengröße und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Programmangeboten und individuellen Freiräumen für die Reisenden mit genügend Zeit für eigene Entdeckungen. Destinationen sind Griechenland, Spanien, Italien, Frankreich, Türkei, Iran, Marokko, Litauen, Lettland, Polen und die Ukraine. Viele Reisen sind seit vielen Jahren aufgrund ihrer Beliebtheit ein fester Bestandteil in unserem Katalog. Jedes Jahr kommen aber auch neu ausgearbeitete Reiseangebote ins Programm, um unseren Stammkunden immer wieder Neues bieten zu können. In 2008 wurden 20 große Touren mit insgesamt 553 Reiseteilnehmern durchgeführt. Die durchschnittliche Reisedauer betrug 10,75 Tage.

Angeboten werden unsere Reisen über unsere Homepage und unseren Jahreskatalog, den wir an unsere Kunden ab einem bestimmten Umsatz in den Vorjahren obligatorisch und sonst auf Anfrage versenden. Der Verkauf erfolgt fast ausschließlich direkt in unserem Reisebüro in der Klarastraße in Freiburg, über telefonische Beratung und Buchung und über unsere Homepage. Nur in ganz seltenen Fällen buchen andere Reisebüros auf Provisionsbasis zu. Da größter Wert darauf gelegt wird, dass die MitarbeiterInnen möglichst alle Reisen aus eigener Anschauung kennen, ist gewährleistet, dass Kunden eine umfassende Beratung aus erster Hand erfahren können.

Anzahl der Reisenden und Reisedauer getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

	Gruppenreisen	Individualreisen
Anzahl der Reisenden	5080	
durchschnittliche Reisedauer	große Touren 10,75	

## 2. Nachhaltigkeit im Unternehmen

### 2.1 Leitbild

Das Reisen kann zum Schönsten gehören, was ein Mensch erleben kann und es kann eine elementare Bereicherung in jeder Hinsicht sein. Unser Ziel ist es, genau das unseren Kunden zu ermöglichen.

Wir wollen begeistern: Für die Länder, die wir seit vielen Jahren bereisen, ihre Menschen, ihre Kultur und Mentalität. Wir sehen uns als Vermittler zwischen den Welten.

Wichtig ist uns als Gruppenreiseveranstalter, dass unsere Reisetilnehmer Individualisten bleiben können. Die Programme unserer Reisen sind dafür zeitlich nicht zu eng gestrickt, immens wichtig ist uns, dass genügend Zeit für eigenes Erleben außerhalb der Gruppe bleibt. Wir ermutigen, eigene Wege zu gehen und informieren, was machbar ist. Kein Programmpunkt ist deshalb verpflichtend, wir bieten an, üben aber keinen Druck aus, achten darauf, dass innerhalb der Gruppen kein Druck entsteht.

Wir sind offen für Ideen und Anregungen, sei es, um Bestehendes zu verbessern oder Neues auszuprobieren.

### Unsere Umwelt liegt uns am Herzen

Wir begeistern für eine Reiseform, die aus der Mode gekommen ist, die es jedoch ermöglicht, unsere Ideale zu verwirklichen. Das Reisen mit dem Bus ist die nachhaltigste Reiseform, die es gibt, in ökologischer Hinsicht und mit dem geringsten CO<sub>2</sub> Ausstoß (es sei denn, man reist zu Fuß oder per Velo). Wir bieten mit unseren Busreisen ganz bewusst eine ökologische Alternative zum Flugverkehr.

### Die Welt ist viel zu schön um darüber hinweg zu fliegen

Angesichts des Booms bei Flugreisen selbst auf kürzesten Distanzen ist es unser Anliegen zu vermitteln, welche Chancen Überlandreisen bergen:

1. Die Möglichkeit, die Veränderungen vom Ausgangsort der Reise bis zum Ziel hautnah mitzuerleben, sei es in Landschaft, Klima, Vegetation, Architektur, Geruch, Farbe, Luftveränderung der bereisten Länder und der Mentalität und Kultur ihrer Bewohner.
2. Beim Reisen über Land "erfährt" man direkt und unmittelbar die Distanzen und Gemeinsamkeiten, die zwischen hier und da liegen, sowohl auf räumlicher als auf mentaler Ebene.
3. Mit dem Bus reist man auf Augenhöhe mit den Einwohnern der besuchten Länder: Die wenigsten Menschen lernen jemals ein Flugzeug von innen kennen, aber mit dem Bus sind fast alle schon gefahren. Das schafft Nähe zur Bevölkerung, die begreift und schätzt, dass man einiges auf sich genommen hat, um zu ihnen zu gelangen, und dass man nicht etwas "Besseres" ist.
4. Busreisende sind nicht die Kurzzeittouristen, die in möglichst kurzer Zeit - womöglich noch mit Inlandsflügen - nur Sehenswürdigkeiten abhaken. Mit dem Bus bekommt man zwangsläufig auch andere Seiten eines Landes mit und kann viel mehr Zusammenhänge begreifen als derjenige, der nur für kurze Zeit vom Himmel gefallen ist.
5. Mit dem Bus ist man sehr individuell unterwegs, kann anhalten, wo man möchte, kann die Wünsche und Bedürfnisse der Mitreisenden einbeziehen und ist flexibel in der Zeit- und Routenplanung.

## **Verantwortung für unsere Kunden und die Gesellschaft**

Wir versuchen unseren Kunden das Optimum zu bieten, im Hinblick auf das Kennenlernen einer Gegend, der Auswahl der Hotels, der Aktivitäten vor Ort und der oftmals unterschätzten ökologischen Dimension des Reisens. Das bedeutet auch, dass wir Verantwortung für die bereisten Länder, Gegenden, Orte und dort lebenden Menschen übernehmen, indem wir lokale, gewachsene Strukturen fördern und einen maximalen Beitrag zur Wertschöpfung vor Ort ermöglichen, indem wir möglichst kleinere, Inhaber-geführte Unterkünfte buchen. Wir achten beim Einkauf darauf, lokale Erzeuger und Produzenten zu fördern, die sich selbst nachhaltiger Produktionsweisen bedienen und klären unsere Mitreisenden diesbezüglich auf. Bei unseren Aktivitäten hat der Schutz von Umwelt und Natur oberste Priorität und wir bewegen uns in geschützten, ökologisch wertvollen Gebiete nur nach Maßgabe von Naturschützern oder meiden sie, wenn es angebracht erscheint.

### **Unsere Ziele**

Wir werden uns weiterhin um eine Optimierung unserer Reisen bezüglich unseres Reiseprogramms und -ablaufs sowie der eingesetzten Fahrzeuge bemühen, um noch mehr Menschen für klimafreundliches Reisen gewinnen zu können.

Wir setzen uns aktiv für Wettbewerbsgleichheit zwischen Bus-, Schienen- und Flugverkehr ein und möchten auf die enormen CO2 Emissionen aus dem Flugverkehr aufmerksam machen.

## **3. Verantwortung für Kunden**

### **Kundenzufriedenheit**

Rückmeldungen über Kundenzufriedenheit erreichen uns auf direktem Weg im Kontakt mit unseren Kunden. Wir arbeiten bislang nicht mit Feedbackfragebögen.

- Bei allen Reisen ist während der gesamten Reisedauer der Busfahrer und Reiseleiter als Ansprechpartner vor Ort präsent und erhält direkte Rückmeldung von den Kunden. Bei Problemen, die vor Ort auftreten, kann der Reiseleiter sofort reagieren.
- Insbesondere bei den großen Touren erhält der Reiseleiter durch den sehr nahen Kontakt mit den Kunden persönliche Rückmeldungen auf Augenhöhe. Er nimmt die Stimmungsbilder in der Gruppe wahr und geht direkt damit um.
- In allen Bussen liegen Fahrgastbücher aus, die auf der Heimreise von Kunden oft und gerne genutzt werden um Feedbacks zu geben.
- Des Weiteren erreichen uns viele positive Briefe und Emails, in denen Kunden Rückmeldungen geben.
- Wir wissen, dass viele Kunden den Weg über Empfehlung zu uns finden. Über 5000 Buchungen in 2008 bei einer Auflage von nur 8000 Katalogen sprechen für sich. Ca. 95% unserer Kunden sind aus Freiburg und der Regio.
- Einmal im Monat findet der von Kunden gegründete "Avanti-Stammtisch", mit einer stetig wachsenden Anzahl von Stammkunden statt. Nach vielen Reisen verabreden sich die Kunden zu einem Nachtreffen.

Die gesamten Rückmeldungen ergeben das Bild einer hohen Kundenzufriedenheit. Lob, aber auch

Kritik und Verbesserungsvorschläge erreichen uns direkt ohne Aufforderung. Diese persönliche Form entspricht unserer Firmenidee besser als standardisierte Fragebögen.

Um noch sensibler für die Wünsche und Vorstellungen unserer Kunden zu werden, werden wir dennoch über weitere Möglichkeiten einer uns entsprechenden Kundenbefragung nachdenken.

### Gruppengröße

Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung halten wir eine Gruppengröße von 20 bis 30 Personen für ideal. Kleingruppen mit geringerer Teilnehmerzahl mögen in mancher Hinsicht einen noch intensiveren Kontakt mit Land und Leuten ermöglichen, da bei uns aber die umweltschonende An- und Abreise ein sehr wichtiges Element ist, lässt sich Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit am sinnvollsten in der genannten Größenordnung verwirklichen. Dazu kommt, dass ein Einzelner auf die Gruppendynamik bei 20 bis 30 Personen weniger dominant wirken kann als bei Kleinstgruppen. Damit eine intensive Begegnung mit unseren Reisegebieten auch für den Einzelnen individuell möglich ist, packen wir unser Programm vor Ort nicht voll, sondern räumen viel freie Zeit zur eigenen persönlichen Gestaltung ein und informieren unsere Reisetilnehmer umfassend über die Gegebenheiten und Möglichkeiten. Eine Teilnahmeverpflichtung an den von uns angebotenen Aktivitäten wie Wanderungen, Besichtigungen und Stadtrundgängen besteht zur Wahrung größtmöglicher individueller Freiheit nicht.

Viele unserer Kunden, besonders Einzelreisende, schätzen es sehr, bei unseren Gruppenreisen neue Leute kennen zu lernen und Kontakte knüpfen zu können. Unzählige Freundschaften sind bei unseren Reisen entstanden.

### Komfort und Sicherheit

Bei unseren Reisen kommen modernste Fernreisebusse mit maximalem Komfort und großer Beinfreiheit zum Einsatz, neueste Modelle mit sämtlichen Sicherheits- und Fahrerassistenzsystemen für größtmögliche aktive und passive Sicherheit. Die Sicherheit unserer Kunden steht bei uns an erster Stelle. Deshalb fahren wir ausschließlich mit Reisebussen von Mercedes-Benz und Setra, welche die sichersten (aber auch teuersten) Busse bauen.

Unsere Fahrer werden regelmäßig auf Sicherheitstrainings im Umgang mit Extremsituationen geschult, machen praxisorientierte Lehrgänge, die weit über das gesetzlich vorgeschriebene Maß hinausgehen und werden auf so genannten "Eco"-Schulungen für verbrauchsarme und umweltschonende Fahrweise sensibilisiert.

Ein anonymer Test des ADAC ergab für Avanti im Jahre 2004 ein "gut" und Platz 1 bei den Tagesfahrten.

Indices	
	Prozent
Zufriedenheitsindex Kunden	Wird nicht gemessen
Rücklaufquote der Kundenbefragung	-
Index zur Qualität der Kundeninformation	87,85

Betreuerschlüssel	
Anzahl der Reisenden pro Betreuer	große Touren 12,5

## 4. Umwelt

Unser Büro liegt sehr zentral in der Stadtmitte, in unmittelbarer Nähe zum Bahnhof und 200 m von der nächsten Straßenbahnhaltestelle entfernt. Von unserer Laufkundschaft nützen ca. 90-95% die öffentlichen Verkehrsmittel, das Fahrrad oder erreichen uns zu Fuß.

Unser Büro befindet sich in einem Altbau und hat eine Bürofläche von 120 qm.

CO2 Emissionen in der Geschäftsstelle

	CO2 Emissionen Gesamt	CO2 pro Mitarbeitenden
Tonnen	4.11	0.41

### 4.1. Wasserverbrauch

Wasserverbrauch

m <sup>3</sup>
61.3

### 4.2. Stromverbrauch

Wir beziehen regiostrom basis 2009, der zu 50% aus erneuerbaren Energien und zu 50% aus fossilen und sonstigen Energieträgern besteht. Laut unserem Stromlieferanten entstehen bei der Stromerzeugung für die badenova-Gesamtstromlieferung im Vergleich zur deutschlandweiten Stromerzeugung wesentlich weniger CO2-Emissionen aufgrund der umweltfreundlichen KWK-Anlagen. Seit 2008 ist badenova-Strom für alle Privat - und Gewerbekunden 100% atomstromfrei. Für 2009 konnte bei regiostrom basis der regenerative Anteil von 25% auf 50% erhöht werden.

Stromverbrauch

kWh
7485.0

### 4.3. Heizenergieverbrauch

Heizenergieverbrauch

	Erdgas
Verbrauch in kWh	12484

#### 4.4. Mobilität

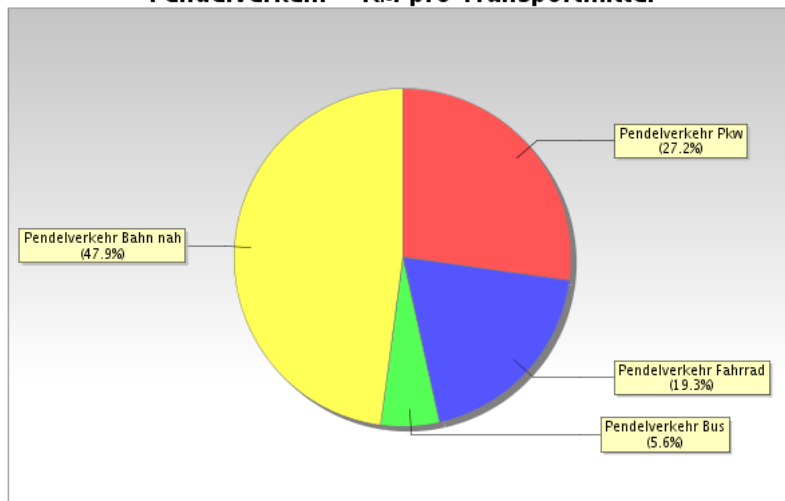
##### 4.4.1. Dienstreisen

Dienstreisen zur Reisevorbereitung wurden in 2008 nicht durchgeführt. Lediglich eine Dienstreise zur ITB nach Berlin mit der Bahn ist zu erwähnen

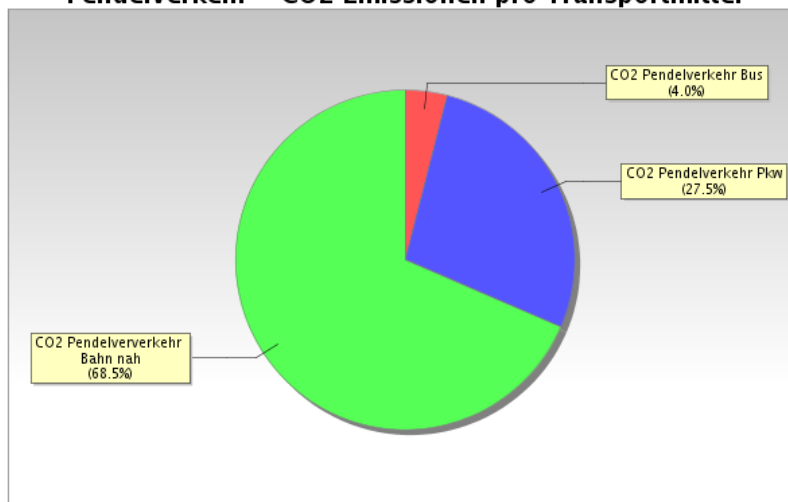
##### 4.4.2. Pendelverkehr

Von 12 erfassten Mitarbeitern fahren 5 Personen mit dem Auto, 5 Personen mit dem Fahrrad und 2 Personen mit öffentlichen Verkehrsmitteln regelmäßig zur Arbeit. Bei unseren Busfahrern ist anzumerken, dass deren Arbeitszeiten häufig außerhalb der Fahrpläne des Öffentlichen Personennahverkehrs liegen und somit die Benutzung des PKWs unumgänglich ist.

**Pendelverkehr - KM pro Transportmittel**



**Pendelverkehr - CO2 Emissionen pro Transportmittel**



#### 4.5. Beschaffung

Bei den Ausgaben für Büromaterialien, Putzmitteln und sonstigen Personalkosten lässt sich der prozentuale Anteil an öko-fairen Produkten nicht mehr nachvollziehen. Beim Einkauf von Lebensmitteln achten wir darauf, möglichst Produkte aus ökologischem Anbau zu verwenden. Beim Büromaterial werden wir die Möglichkeiten der Anschaffung von fairgehandelten Produkten überprüfen.

#### 4.6. Papierverbrauch

2008 wurden 8000 Kataloge und 1500 Sonderbroschüren für unsere China-Reise auf FSC-zertifiziertem Papier gedruckt. 7000 Briefbögen wurden laut Angaben unserer Druckerei ökologisch besonders umweltschonend produziert, ohne optische Aufheller und mit Sauerstoff gebleicht. Bei 5108 Buchungen ergibt sich ein Papierverbrauch von 820 g pro Reisegast. Das Verhältnis der gedruckten Kataloge zu der Anzahl der Buchungen ist optimal. Beim Papierverbrauch im Büro sehen wir Verbesserungspotential.

Papiergramm pro Reisende	
Gramm	
	830

#### 5. MitarbeiterInnen

Die Rücklaufquote bei der Mitarbeiterbefragung beträgt 67%. Der Zufriedenheitsindex von 79% drückt insbesondere die soziale Zufriedenheit durch mitarbeiter- und familienfreundliche Arbeitsbedingungen aus. Auf die Wünsche und Bedürfnisse bei der Arbeitszeitgestaltung wird in hohem Maße eingegangen. Verbesserungsbedarf wird allgemein bei der internen Kommunikation angemeldet.

MitarbeiterInnen im Unternehmen

	Männer	Frauen
Führungspositionen	1	
Freie Mitarbeitende	8	
MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder mindestens 3-jährige Erfahrung	9	3
Ausbildungsstellen		
Zeitverträge		
PraktikantInnen		
MA im Ausland		
MA ohne Ausbildung bzw. Erfahrung in Tourismusbranche		1

Bewertung der Unternehmenskultur aus MitarbeiterInnensicht

	%
Zufriedenheitsindex der MitarbeiterInnen	79

## 6. Verantwortung für die Gesellschaft

Unsere gesellschaftliche Verantwortung sehen wir in erster Linie darin, Reisen mit dem Bus, als dem nachhaltigsten Verkehrsmittel und als eine Alternative zum Flugverkehr anzubieten. Diesem Nachhaltigkeitsbericht zugrunde liegen die neuesten veröffentlichten Zahlen des Umweltbundesamtes von 2005, welche eindrucksvoll die Umwelt- und Klimafreundlichkeit der Busreise belegen. Auf Avanti bezogen führen sie jedoch zu einer Verzerrung des Bildes zu unseren Ungunsten, da der Avanti-Fuhrpark wesentlich bessere Zahlen vorweist. Mit den modernsten, abgasgereinigten und verbrauchsarmen Motoren, die neuesten Abgasnormen entsprechen, sowie geschulten Fahrern emittieren wir weit weniger als die veröffentlichten Zahlen, die auf den Durchschnitt sämtlicher in Deutschland zugelassenen Busse bezogen sind, und von denen noch lange nicht alle unserem hohen Emissions-Standard entsprechen. Gleichwohl mussten wir sie im Hinblick auf eine allgemeine Vergleichbarkeit heranziehen.

Seit Firmengründung ist es für uns eine Selbstverständlichkeit kleinere, inhabergeführte Unterkünfte zu bevorzugen, Zentren und Auswüchse des Massentourismus zu meiden, auf größtmögliche Wertschöpfung in unseren Gastländern zu achten und vor Ort schonend mit Natur und Umwelt umzugehen.

Für den Wertschöpfungsindikator haben wir alle großen Touren bewertet. Internationale Kosten gibt es bei uns nicht. 56% der Reiseeinnahmen bleiben im Reiseland. Die restlichen 44% entfallen auf unsere eigenen Betriebskosten für Busse, Personal und Miete.

Wir sind Mitglied im "forumandersreisen" und Fördermitglied der internationalen Slow Food Bewegung. Außerdem unterstützen wir laufend einen Teil unserer Stammkunden wie Schulen, Chöre, Orchester und Vereine durch Spenden und Anzeigen. Hier sehen wir unseren Beitrag zur sozialen Verantwortung.

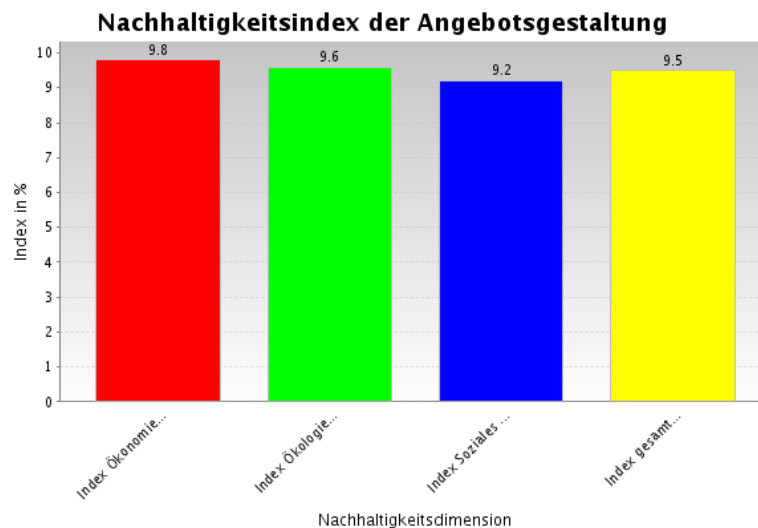
Anteil des Reisepreises der im Reiseland fließt

%
54.65

## 7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

### 7.1 Angebotsgestaltung

Beim Angebotsgestaltungs-Check haben wir die Zielgebiete bewertet, die seit Jahren ein fester Bestandteil in unserem Programm sind, regelmäßig zur Durchführung kommen und mit den meisten Reiseteilnehmern ca. 80 % des Umsatzes der großen Touren ausmachen. Die Regionen sind Andalusien/Spanien, Peloponnes/Griechenland, Amalfi und Cinque Terre/Italien sowie Marokko.



### 7.2 Leistungsträger

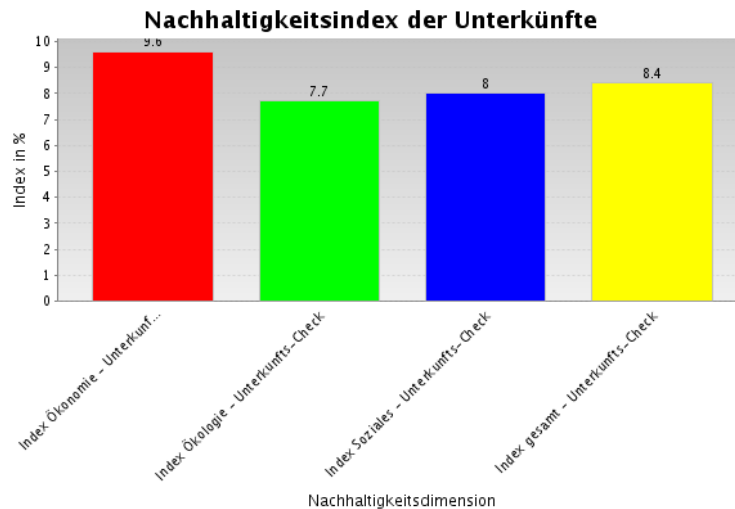
#### 7.2.1 Partneragenturen

Generell buchen wir die von uns persönlich ausgesuchten Unterkünfte direkt. Damit ist eine größtmögliche Wertschöpfung im Lande gegeben, da wir Unterkünfte wie Reiseleiter direkt und ohne Zwischenhändler buchen. Gelegentlich kann es vorkommen, dass wir unsere Wunschunterkünfte nur durch Incomingagenturen oder Paketreiseveranstalter bekommen, weil sie über bessere Beziehungen vor Ort verfügen und teilweise dadurch günstigere Preise anbieten können. Da wir unter starkem Konkurrenzdruck hinsichtlich teilweise wesentlich günstiger anbietender Flugreiseveranstalter stehen, ist diese Vorgehensweise gelegentlich notwendig, um überhaupt einen Fuß auf den Boden zu bekommen. Das betrifft insbesondere Stadthotels, die wir gelegentlich auf unseren Rundreisen, z.B. durch Spanien und Portugal oder Griechenland aufsuchen. Auch bei unseren reinen Städtereisen bedienen wir uns gelegentlich der Vermittlung von Unterkünften durch Incoming- und Paketreiseveranstalter. Diese Agenturen arbeiten dann lediglich als Buchungsstelle für von uns ausgesuchte und benötigte Hotels und nehmen keinerlei Einfluss auf unsere Programmgestaltung einer Reise.

Damit stellt sich die Frage nach Partneragenturen nur in Ausnahmefällen, wie z. B. bei der großen Chinareise. Dort haben wir mit uns bekannten Mitgliedern des forumandersreisen zusammengearbeitet, die für uns in den meisten Ländern die Buchung der Hotels übernommen haben, die einheimischen Reiseleiter stellten und uns in vielerlei Hinsicht beratend zur Seite standen, aber auch auf unsere speziellen Wünsche hinsichtlich der Unterkünfte und Programmgestaltung eingehen konnten.

### 7.2.2 Unterkunft

Im Berichtsjahr 2008 haben wir Übernachtungen in insgesamt 48 verschiedenen Hotels gebucht. Davon haben wir 25 Unterkünfte bewertet, die wir selbst ausgesucht haben und die regelmäßig von uns gebucht werden.



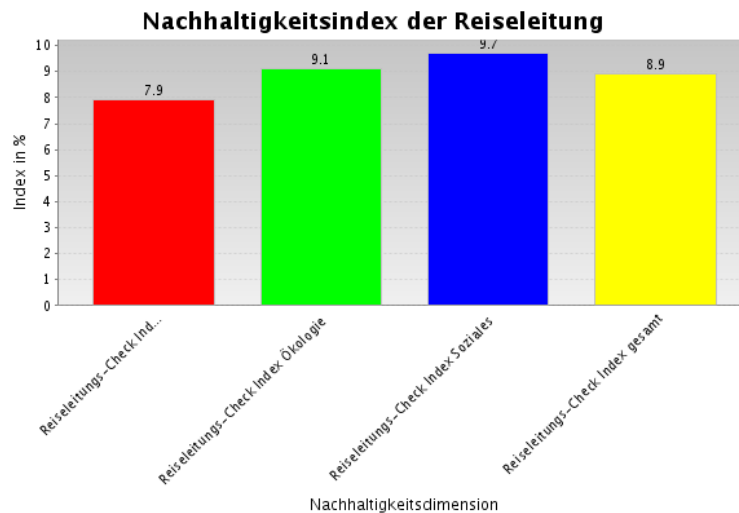
### 7.2.3 Reiseleitung

Unsere Reisen arbeiten wir selbst aus. Das setzt die Kenntnis der Zielgebiete in jeder Hinsicht voraus. Wer eine Reise ausgearbeitet hat, begleitet sie in der Regel auch als Reiseleiter. Bei sich wiederholenden Reisen kann es vorkommen, dass sukzessive Nachfolger/Vertreter eingearbeitet werden.

Bei vielen großen Reisen kommen zusätzlich und zum großen Teil seit vielen Jahren bekannte lokale Reiseführer zeitlich begrenzt zum Einsatz, zum Beispiel bei Besichtigungen von archäologischen Ausgrabungsstätten, Stadtführungen usw. In manchen Ländern wie Griechenland z.B. begleiten sie die Gruppen gelegentlich über mehrere Tage oder den gesamten Aufenthaltszeitraum im Land. Bei einigen Touren, z.B. in den Iran oder nach Libyen sind einheimische Reisebegleiter vorgeschrieben, auf die wir (bedingt) Einfluss haben, und die wir über die lokalen Fremdenverkehrsorganisationen buchen.

Die Wanderreisen nach Italien, die wir seit 2004 im Programm haben, arbeitet Dr. Christoph Hennig für uns aus, Autor vieler Wander- Kultur-, Kunst- und Reiseführer über Italien, die immer wieder als "beste Reiseführer" prämiert werden. Zahlreiche Veröffentlichungen in der FAZ, ZEIT, Merian, Süddeutscher Zeitung usw. auch zum Thema nachhaltiger Tourismus mit eindeutiger Positionierung.

Wir haben beim ReiseleiterInnen-Check diejenigen ReiseleiterInnen bewertet, die bei den wesentlichen großen Touren mit den meisten Reiseteilnehmern oder bei themenbezogenen Reisen die Gruppe während der ganzen Reise begleitet haben.



#### 7.2.4. Transport

Die Transporte zum Zielgebiet und zurück erfolgen **ausschließlich mit unseren Reisebussen mit teilweiser Nutzung von Fähren**. Die Fortbewegung in den Zielorten erfolgt ebenfalls mit unseren eigenen Bussen. Bei manchen Wanderungen werden die öffentlichen Verkehrsmittel vor Ort genutzt. Eine Differenzierung von Buskilometern zum Zielort und im Zielgebiet wäre hier zu aufwendig und erscheint uns überflüssig, da alle zurückgelegten Gesamtkilometer unserer Reisen in die CO2 Emissions-Berechnung eingegangen sind.



CO2-Emissionen/Gast/Tag	
	Gramm
	41090.0

## IMPRESSUM

Avanti Busreisen  
 Hans-Peter Christoph KG  
 Klarastraße 56  
 D-79106 Freiburg

Telefon:+49761386588-0  
 Telefax:+49761386588-20

hpc@avantireisen.de  
 www.avantireisen.de

HRA 4463, Amtsgericht Freiburg  
 Ust. Identnr. DE 142089744

CSR-Beauftragte: Karin Fetzer

## Kernindikatoren

(10% = niedrigster Wert / 100% = höchster Wert)

CO2 Emissionen pro Gast/Tag (Gramm)	41090
Unternehmensökologie: CO2 Emissionen pro MA (in Tonnen)	0,41
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (%)	54,65
Qualität der Kundeninformation (%)	87,85
Zufriedenheitsindex Kunden mit Rücklaufquote (%)	wir arbeiten nicht mit Kundenfragebögen
Unternehmenskultur: Zufriedenheitsindex der Mitarbeitenden (%)	79
Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte:	84
Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung:	89
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen:	keine Partneragenturen