



Nachhaltigkeitsbericht (2021)



Impressum

contrastravel
Bahnhofstraße 44
24582 Bordesholm
Tel.: 04322-88 900-0

E-Mail: info@contrastravel.com
www.contrastravel.com
CSR-Beauftragte: Maria Sonnek / Sven Köhne
Tel.: 04322-88 900-0
E-Mail: info@contrastravel.com

Jahr der Datenerfassung ist 2021

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen

Kernindikatoren

1. Management

1.1 Leitbild

1.2 Verantwortung der Leitung, CSR-Beauftragte*r und CSR-Managementsystem

1.3 Legal Compliance

1.4 Supplier Code

1.5 Menschenrechte und Kinderschutz

1.6 Stakeholder-Analyse

1.7 Information und Kommunikation

2. Wirtschaftsdaten

2.1 Umsatz

2.2 Ausgaben

3. Reiseangebote

3.1 Angebotsportfolio

3.2 Produktgestaltung

3.3 CO₂-Emissionen der Reisen

4. Kund*innen

4.1 Kund*innen-Zufriedenheit

4.2 Kund*innen-Information

5. Mitarbeitende

5.1 Beschäftigtenstruktur

5.2 Arbeitsbedingungen

5.3 Schulung zur Nachhaltigkeit

5.4 Mitarbeitenden-Zufriedenheit

6. Unternehmensökologie

6.1 Energie

6.2 Ökostrom

6.3 CO₂-Emissionen

6.4 Kompensation Flugdienstreisen

6.5 Papier

6.6 Beschaffung

7. Leistungsträger*innen in der Wertschöpfungskette

7.1 Partneragenturen

7.2 Unterkünfte

7.3 Reiseleiter*innen

7.4 Geschäftspartner*innen

8. Community Involvement

Anlage: Verbesserungsprogramm, Zertifikate Kompensation Kund*innen & Mitarbeitende, Zertifikat Ökostrom

Allgemeine Informationen

	Einheit	2018	2021
Gesamtumsatz	€	-	1.075.447,-*
Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente)	Anz	4,5	4,5
Gesamtübernachtungen	Anz	5.832	3.640
Gesamtpaxe (Reisende)	Anz	486	280

* nicht aussagekräftig und nicht mit den Jahren vor 2020 vergleichbar, da deutlich geringerer Reiseumsatz aufgrund der Corona-Pandemie und inklusive Corona-Überbrückungshilfen

Kernindikatoren

	Einheit	2018	2021
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	%	60	55
CO2-Emissionen pro Fluggast/Tag (ohne Kompensation)	kg	96	89
CO2-Emissionen pro Fluggast/Tag (abzgl. Kompensation)	kg	22,26	19,69
Zufriedenheits-Index Geschäftspartner*innen	%	75	73
CSR-Index Kund*innen-Information	%	69	93,5
CO2 pro Mitarbeitenden (ohne Kompensation)	t	0,96	0,55
CSR-Index Produktgestaltung	%	59	31
CSR-Index Partneragenturen	%	51	73
CSR-Index Unterkünfte	%	43	82,5
CSR-Index Reiseleiter*innen	%	86	52

1. Management

Dieser Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich auf den Reiseveranstalter contrasttravel. Erfasst wurden im Wesentlichen unsere eigenveranstalteten (Mini-)Gruppenreisen und Individualreisen nach Island. Die Grundlage der erhobenen Daten bilden die Reisen des Geschäftsjahres 2021.

1.1 Leitbild

Unser Leitbild ist die Umsetzung und Förderung eines attraktiven und gleichzeitig nachhaltigen Nordland-Tourismus in Island, Grönland und Skandinavien. Dabei sehen wir die Begriffe "attraktiv" und "nachhaltig" keineswegs als Gegensatz, sondern vielmehr als sich gegenseitig bedingend und fördernd. Die Berücksichtigung der Nachhaltigkeit gilt dabei in all ihren Facetten, das heißt in ökologischer ebenso wie in kulturell-gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Hinsicht. Die wirtschaftliche Ebene ist dabei durchaus doppeldeutig, denn unser Handeln soll/muss sich dabei sowohl am Wohlergehen unserer Gastgeber als auch an unserem eigenen wirtschaftlichen Erfolg orientieren. Als Reiseveranstalter sehen wir unsere Verantwortung für nachhaltiges Handeln auf unterschiedlichen Ebenen:

Gegenüber unseren Kunden durch die sorgfältige Ausarbeitung attraktiver Programme in Island, Grönland und anderen skandinavischen Ländern, die mit ökologisch wie gesellschaftlich gutem Gewissen zu fairen Preisen wahrgenommen werden können sowie in einer guten, intensiven Betreuung vor, während und gegebenenfalls auch nach der Reise. Unsere beliebten Minigruppenreisen werden mit maximal acht Teilnehmern durchgeführt, die von gut geschulten Reiseleitern intensiv und flexibel betreut werden.

Gegenüber unseren Gastgebern und Partnern durch einen wirtschaftlich, kulturell und ökologisch fairen Umgang auf möglichst persönlicher Ebene. Wir sind jährlich mehrere Wochen in Island,

Grönland und/oder unseren anderen skandinavischen Reiseländern allein mit dem Ziel unterwegs, einen guten, möglichst freundschaftlichen Kontakt mit unseren Partnern und Gastgebern herzustellen beziehungsweise zu pflegen, von unseren Veranstaltungspartnern bis hin zu jeder einzelnen Unterkunft.

Gegenüber unseren Mitarbeitern und Partnern durch einen respektvollen, wirtschaftlich fairen und langfristig orientierten Umgang miteinander. Wir bevorzugen persönliche, möglichst bürokratiearme Umgangsformen, bei denen beide Seiten sich wohl fühlen und durch Effektivität Spaß und Nutzen an/von der Zusammenarbeit haben.

Gegenüber der Umwelt und Gesellschaft durch die Bevorzugung ressourcenschonender Reisebausteine, sofern sich diese bieten, sowie durch die Nutzung nachhaltig produzierter Materialien im Büro und auf Reisen. Das größte Augenmerk liegt hierbei auf dem Transportsektor. Da viele unserer Reiseziele mit angemessenem Zeitaufwand fast ausschließlich mit dem Flugzeug erreichbar sind, haben wir uns entschlossen, die CO₂-Emissionen aller in unsere Reisepakete integrierten Flüge zu 100% über unseren Partner atmosfair zu kompensieren. Aber auch an unserem Bürostandort in Bordesholm leben und arbeiten wir so nachhaltig wie möglich. Für unsere Büroprozesse, zur Unterlagenerstellung sowie für unsere Island-Broschüre nutzen wir beispielsweise ausschließlich zertifiziertes Recycling-Papier und beziehen unseren Bürobedarf fast ausschließlich über den Öko-Versandhandel memo.

Als Spezialreiseveranstalter für Island, Grönland und Skandinavien nehmen wir unsere Verantwortung für nachhaltiges Handeln in der oben beschriebenen Weise auf unterschiedlichen Ebenen wahr. Im europäischen Kulturraum ist es in unseren Augen das genaue, persönliche und langfristig orientierte Arbeiten, das Nachhaltigkeit im Wesentlichen ausmacht. Das spüren auch unsere Kunden, wie wir aus vielen positiven Feedbacks wissen.



1.2 Nachhaltigkeitsbeauftragte*r

CSR-Beauftragte im Unternehmen ist Maria Sonnek, stellvertretend Sven Köhne. Dieser ist seit Jahren Mitglied im forum anders reisen und steht mit seiner Expertise, Rat und Tat bei Fragen zu Nachhaltigkeitsprozessen zur Verfügung.

Durch unsere Unternehmensgröße haben wir kein CSR-Management im eigentlichen Sinn. Das Thema Nachhaltigkeit ist nicht allein durch die CSR-Zertifizierung in allen Abläufen in unserem Betriebsalltag fest verankert. Im Rahmen unseres CSR-Prozesses arbeiten wir an einem unternehmerischen Verbesserungsprogramm, welches regelmäßig überarbeitet wird. Unsere Zertifizierung kommunizieren wir in unseren Kundeninformationen bzw. sichtbar auf unserer Homepage und haben so die Möglichkeit unsere Kund*innen langfristig für das Thema zu sensibilisieren.

1.3 Legal Compliance

Der Unternehmenssitz von contrasttravel liegt in Deutschland. Demnach gilt für alle von contrasttravel veranstalteten Reisen das deutsche Reiserecht, an das wir uns selbstverständlich halten. Das deutsche Reiserecht konkretisiert die Bestimmungen der europäischen Pauschalreiserichtlinien, mit der wir uns intensiv beschäftigt haben. Natürlich sichern wir die uns anvertrauten Kundengelder vorschriftsmäßig mit einer entsprechenden Insolvenzversicherung ab und handhaben die uns anvertrauten Kundendaten entsprechend den Vorschriften der DSGVO. Bei allen Arbeiten, die zur Umsetzung unserer Reisen in den Zielgebieten (im Wesentlichen Island und Färöer) stattfinden, beachten wir selbstverständlich die dort gültigen Gesetze.

1.4 Supplier Code

Wir arbeiten in unserem Zielgebiet Island ausschließlich mit isländischen Unternehmen meist schon in jahrelanger Partnerschaft zusammen. Wenn wir neue isländische Unternehmen anfragen oder von ihnen angefragt werden, achten wir darauf, ob deren Angebot zu unserem Programm passt bzw. im Fall von Unterkünften, ob es sich dabei um Ketten oder kleine inhabergeführte Unterkünfte handelt. Die Themen Menschenrechte, Kinderschutz, Gleichberechtigung und Arbeitsbedingungen sind von Seiten der isländischen Gesetzgebung bereits gut abgedeckt, sodass wir darauf keine besondere Aufmerksamkeit legen müssen. Das In unserer Hauptdestination Island wird darüber hinaus aufgrund der geologisch günstigen Lage fast ausschließlich erneuerbare Energie genutzt, was dem ökologischen Fußabdruck des Landes zu Gute kommt.

In Island gibt es Möglichkeiten über ein isländisches Siegel bestimmte Standards bei Veranstaltungspartnern und Unterkünften einzuholen. So erkundigen wir uns beispielsweise auf der Seite des isländischen Tourismusverbands über das Siegel Vakinn. Partnerschaftliche Unternehmen die unter dem Siegel in Island operieren sind u.a. Arctic Adventures, Icelandic Mountain Guides, Ferðafélag Ísland, Special Tours und Reykjavik Excursions. Dieses Siegel ist aber noch nicht in ganz Island erweitert, kann also nur als bedingte Leitlinie betrachtet werden. Unsere Mietwagenfirma Höldur/Europcar schreibt sich auf ihre Fahnen, dass sie die einzige Autovermietung mit einem „invironmental standard“ der ISO14001 innehaben. Die Unterkünfte mit denen wir eng zusammenarbeiten handeln ihre Nachhaltigkeitsstandards individuell. Wir versuchen bei der Auswahl darauf einzugehen und zu achten.

Aufgrund der vorangegangenen Punkte und der Größe unseres Unternehmens haben wir bisher davon abgesehen einen konkreten Code of Conduct schriftlich zu formulieren. Dennoch achten wir bei der Wahl unserer Partner natürlich sehr auf Nachhaltigkeit und gesellschaftliche Verantwortung. Dies betrifft sowohl die Arbeitsweise unserer Partner wie auch die Dauerhaftigkeit unserer Geschäftsbeziehungen und geschieht im Interesse unserer Kunden, unserer Partner, unserer eigenen Firma sowie im gesamtgesellschaftlichen Interesse. Da wir in Island ohne größere (Incoming-)Agenturen arbeiten, findet die Auswahl unserer Leistungsträger sehr gezielt, individuell in einer wertschätzenden, persönlichen und professionalisierten Zusammenarbeit statt.

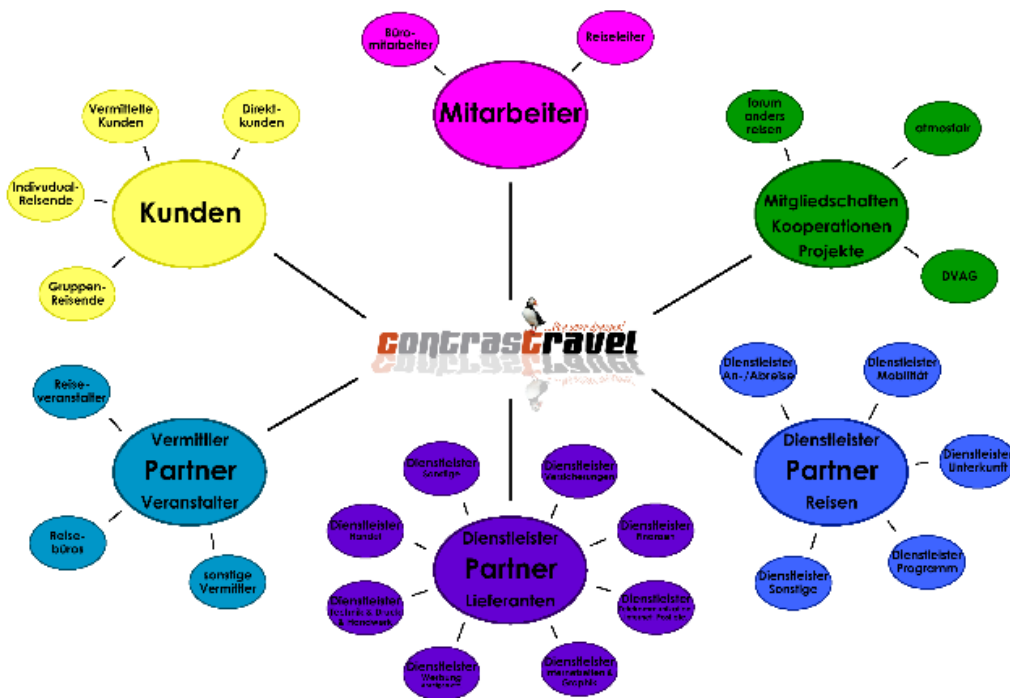
1.5 Menschenrechte und Kinderschutz

Da unsere Reiseziele die Skandinavischen Länder Island und die Färöer Inseln umfassen und diese Länder in Sachen Menschenrechte und Kinderschutz von Seiten der jeweiligen Gesetzgebung bereits gut abgedeckt sind, ist dies nur ein untergeordnetes Thema bei und für unsere Reisen.

Wir bekennen uns selbstverständlich zu der Einhaltung der Menschen- und Kinderrechte und informieren auf unserer Website über ECPAT, die Arbeitsgemeinschaft des internationalen Kinderrechtsbündnisses zum Schutz der Kinder gegen sexuelle Ausbeutung:

<https://www.contrastravel.com/reisetipps-hinweise/>

1.6 Stakeholder-Analyse



1.7 Information und Kommunikation

Unsere Kund*innen erreichen uns vorwiegend über Email, Telefon und unsere Homepage, somit ist dies der erste Eindruck, den viele unserer Kund*innen erhalten. Bei Buchung bzw. Nachfragen kommunizieren wir vornehmlich über Telefon und E-Mail. Unser Büro ist für Kund*innentermine dennoch über den ÖPNV von Hamburg und Kiel gut erreichbar. Es stehen in unmittelbarer Nähe auch ausreichend öffentliche Parkplätze für PKW aber auch für Fahrräder zur Verfügung.

Unsere Reisen sind auf unserer Homepage, im Katalog und auch in unseren Reisebeschreibungen, die wir als PDF verschicken mit dem Vermerk auf Umweltverträglichkeit (wie Kompensation) hinterlegt. Im Buchungsablauf erfahren die Kund*innen an mehreren Stellen, wie wir für eine Kompensation sorgen bzw. sie eigenständig auch in Zukunft selbst für Kompensation sorgen können.

Des Weiteren haben wir in mehreren Blog-Beiträgen das Thema Nachhaltigkeit und Kompensation behandelt und thematisieren es in unregelmäßigen Abständen in den Stories auf Instagram oder in Beiträgen auf unseren anderen Social-Media Plattformen.

<https://www.contrastravel.com/island-reise-blog/island-nachhaltig-und-klimafreundlich-bereisen-wir-sind-atmosfair/>

<https://www.contrastravel.com/island-reise-blog/klimafreundlich-reisen-in-island/>

2. Wirtschaftsdaten

2.1 Umsatz

Seit seiner Gründung 2005 ist das Unternehmen sowohl im Hinblick auf die Umsatzzahlen als auch im Hinblick auf die Zahl der Reiseteilnehmenden deutlich gewachsen. Das Wachstum erfolgte bis 2017, mit Ausnahme des Jahres 2010, kontinuierlich. In den Jahren 2018 und 2019 stabilisierte sich der Umsatz auf einem guten Niveau leicht unterhalb des bisherigen Rekordjahres 2017. 2020 und 2021 sanken die Umsätze bedingt durch die Corona-Pandemie um etwa auf die Hälfte im Vergleich zu den Vorjahren. Für 2022 deutet sich eine Erholung auf das Niveau der Jahre 2018/2019 an. Die Nachhaltigkeit dieser Erholung über das Jahr 2022 hinaus wird allerdings durch die vielfältigen Folgen des Ukraine-Kriegs in Frage gestellt. Das gute Umsatzwachstum bis in die Zeit vor der Corona-Pandemie bestätigt den Erfolg des Konzepts und spiegelt die positiven Feedbacks unserer Reiseteilnehmenden wider.

Der Gesamtumsatz für Reiseveranstaltungen und Reisevermittlungen betrug im Berichtsjahr 843.545 Euro. Island-Reisen machen mit etwa 90% den weitaus größten Umsatzteil aus. Innerhalb der Island-Reisen entfallen die beiden größten Anteile etwa gleichberechtigt auf Individualreisen und (Mini-)Gruppenreisen, die wir jeweils in Eigenveranstaltung durchführen. Die restlichen 10% des Gesamtumsatzes entfallen auf unsere weiteren Destinationen Färöer, Grönland und Spitzbergen, wobei Reisen auf die Färöer-Inseln den größten Teil des Umsatzanteils ausmachen.

	Einheit	2018	2021
Gesamtumsatz (2021 inkl. Corona-Überbrückungshilfen)	€	1.257.435,-	1.075.447,-*
Gesamtumsatz aus dem Vorjahr (2020)	€	-	647.451,-
Gesamtumsatz aus dem Vor-Vorjahr (2019)	€	-	1.272.510,-
Umsatz pro Mitarbeitenden	€	279.430,-	191.635,-
Umsatzrendite (2021 inkl. Corona-Überbrückungshilfen)	%	3,9	27,9*
Umsatz aus eigenen Reisen	€	991.440,-	689.135,-

* nicht aussagekräftig und nicht mit den Jahren vor 2020 vergleichbar, da deutlich geringerer Reiseumsatz aufgrund der Corona-Pandemie und inklusive Corona-Überbrückungshilfen

2.2 Ausgaben

Die Ausgaben von contrasttravel lassen sich grob in drei Bereiche aufteilen: Kosten für den Geschäftsbetrieb und die Geschäftsstelle in Bordesholm (2021 etwa 24% der Gesamtkosten), internationale Kosten für Flüge und Fähren (2021 etwa 21% der Gesamtkosten) und Kosten, die in unsere Reiseländer (insbesondere nach Island) fließen (2021 etwa 55% der Gesamtkosten). Dass mehr als die Hälfte unserer Gesamtausgaben in unsere Reiseländer fließt, ist ein erfreulich hoher Anteil. Insbesondere wenn man bedenkt, dass unsere Destinationen aufgrund der Insellage ausschließlich per Flug (genutzt von mehr als 95% der Besuchenden) oder per Fähre (genutzt von weniger als 5% der Besuchenden) erreicht werden können und dass wir die entsprechenden An- und Abreisekosten der Einfachheit halber für diesen Bericht zu den internationalen Kosten gezählt haben. In der Realität

verbleibt sogar ein noch höherer Anteil des Reisepreises in unseren Reiseländern, da sich die von uns fast ausschließlich gebuchte Linienfluggesellschaft Icelandair weitgehend in privatisländischem Besitz befindet und die färöische Fährgesellschaft Smyril Line sowie die färöische Fluglinie Atlantic Airways Eigentum der Färöer sind. Ein großer Teil der hier angegebenen internationalen Kosten fließt also zusätzlich in unsere Reiseländer Island und Färöer.

Der Anteil des Reisepreises, der in unsere Reiseländer fließt, ist von Beginn an unverändert hoch. Im Laufe der Jahre hat sich allerdings eine leicht Kostenverschiebung zwischen den internationalen Kosten (2011 etwa 29% der Gesamtkosten) und den Kosten für den Geschäftsbetrieb (2011 etwa 15% der Gesamtausgaben) gegeben. Der Grund hierfür ist im Wesentlichen die gestiegene Anzahl der Mitarbeitenden, die unsere detailliert ausgearbeiteten Reisen serviceorientiert an unsere Kundinnen und Kunden vermitteln.

Der bei weitem größte Teil der Kosten, die in unsere Reiseländer Island und Färöer fließen kommt kleinen Familienunternehmen (im Wesentlichen Unterkünfte) und mittelständischen Unternehmen (im Wesentlichen Transportunternehmen sowie lokale/regionale Reiseveranstalter und Agenturen) zugute und fördern damit direkt die lokale Wertschöpfung.

	Einheit	2021
Gesamtausgaben	€	722.556
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	%	55

3. Reiseangebote

3.1 Angebotsportfolio

Unser Angebotsportfolio umfasst Reisen nach Island, auf die Färöer-Inseln, nach Grönland und nach Spitzbergen. In diesem Rezertifizierungsbericht beziehen wir uns auf Island, unser bei Weitem umsatzstärkstes Reiseland. In Island bieten wir individuelle Reisepakete und Reisebausteine für Mietwagenreisen sowie Minigruppenreisen mit maximal 8 Reiseteilnehmenden an, die wir jeweils in Eigenregie planen und durchführen. Darüber hinaus arbeiten wir zur Programmergänzung auf Vermittlungsbasis mit ausgewählten Reisepartnern aus Deutschland, Österreich und Island zusammen. Ein Hauptprodukt hierbei sind Reittouren und andere Aktivtouren isländischer Veranstalter.

	Einheit	2021
Reiseangebote gesamt Island	Anz	104
Angenommene Reiseangebote Island	%	38*
Reisende gesamt Island	Anz	280*
Ø Reisedauer Individualreisende Island	Tage	13
Ø Reisedauer (Mini-)Gruppenreisende Island	Tage	13

* nicht aussagekräftig, da unter den Bedingungen der Corona-Pandemie entstanden

3.2 Produktgestaltung

	Einheit	2021
CSR-Index Produktgestaltung	%	31

3.3 CO2-Emissionen der Reisen

Als Mitglied im forum anders reisen unterstützt contrasttravel das Projekt atmosfair. Dessen Ziel ist es, CO2-Flugverkehrsemissionen durch die gezielte Projektförderung in Entwicklungsländern auszugleichen. Wir kompensieren unsere Flüge für unsere Minigruppen- und Individualreisen zu 100% über atmosfair. Die Kompensierung ist mittlerweile in allen unseren eigenen Pauschalreiseangeboten eingepreist und wird auch bei Einzelbausteinen wie Flug automatisch mit in den Preis kalkuliert an die Reisenden weitergegeben. Wir weisen die Reisenden jederzeit daraufhin, dass unsere Flüge eine 100%ige Kompensation über atmosfair beinhalten. Die Kompensation ist nicht die Lösung des Klimaproblems, aber ein pragmatischer Ansatz zur kurzfristigen Reduktion von Treibhausgasen und somit unser Beitrag zur Reduktion der Klimawirkung unserer Flugreisen.

	Einheit	2021
CO2 Gesamt Reisen (ohne Kompensation) (247 Flüge)	t	286,10
CO2 Gesamt Reisen (abzgl. Kompensation) (247 Flüge)	t	63,211
Anteil kompensierter CO2-Emissionen der Reisen	%	77,91%
CO2 pro Fluggast/Tag (ohne Kompensation)	kg	89,1
CO2 pro Fluggast/Tag (abzgl. Kompensation)	kg	19,69

4. Kund*innen

4.1 Kund*innen-Zufriedenheit

Unsere Kund*innen haben mehrere Möglichkeiten, ein Feedback zur Reise abzugeben: Während der Reise: wenn Reisemängel während der Reise auftreten, steht unseren Reisenden eine Notfallnummer zur Verfügung, die angerufen werden kann, wenn vor Ort das Problem mit der entsprechenden Stelle (Unterkunft, Mietwagen etc.) nicht behoben werden kann.

Auf unseren eigenen Gruppenreisen ist unsere Reiseleitung jeweils darauf geschult, Probleme vor Ort anzugehen und zu beheben. Auch hier kommt das Notfalltelefon zum Einsatz, wenn es vor Ort unlösbar Probleme gibt. Unsere eigenen Gruppenreisen sind zwischen 5 und 8 Reiseteilnehmer*innen groß, somit ist der Betreuungsschlüssel 1:8.

Im Anschluss der Reise erhalten die Kund*innen Feedbackmöglichkeiten über einen allgemeinen Feedbackbogen und einen Feedbackbogen für die einzelnen Unterkünfte. So können wir rausfinden, welche Unterkünfte bei den Kund*innen besonders gut ankommen aber auch wie zufrieden unsere Kund*innen mit unserer Beratungsleistung sind. Im Feedbackbogen findet sich außerdem der Punkt zur Einschätzung, wie umweltverträglich die Reise ist. Viele unserer Kund*innen erkennen, dass die An- und Abreise mit dem Flugzeug einen erheblichen Faktor für die Bewertung darstellt. Hier bedarf es einer klareren Sichtbarkeit der Kompensationsmöglichkeit.

Wir setzen uns ggf. mit den Kund*innen in Kontakt, um schlechte Bewertungen noch einmal zu besprechen und sorgen uns um die Klärung der extern aufgetretenen Probleme. Intern besprechen wir Bewertungen allgemein und gehen in die Klärung und ggf. Kompensation, wenn es Forderungen seitens der Kund*innen gibt. Das Bewertungstool eröffnet uns außerdem die Möglichkeit, unser Angebot, Streckenführung, Unterkunfts Auswahl zu überarbeiten und zu verbessern. So können wir uns als Unternehmen zum einen rückversichern und zum anderen verbessern.

	Einheit	2018	2021
Index Kund*innen-Zufriedenheit		91,5%	91,4%
Rücklaufquote Kund*innen-Befragung		29%	11,5%
Betreuerschlüssel*	Anz	-	-

*ein Betreuungsschlüssel im Büro ist in unserem Fall schwer zu berechnen, weil unser Team aus nur wenigen Mitarbeiter*innen besteht, welche unterschiedliche Arbeitsstunden haben und somit jeweils eine sehr unterschiedliche Anzahl an Anfragen und Kund*innen betreuen.

4.2 Kund*innen-Information

Alle Mitarbeitenden mit Kund*innenkontakt haben die Befragung durchgeführt. Einige Antworten lassen allerdings darauf schließen, dass manche Maßnahmen nicht bewusst dargestellt werden, sodass hier noch Verbesserungspotential besteht.

	Einheit	2021
CSR-Index Kund*innen-Information	%	18

5. Mitarbeitende

5.1 Beschäftigtenstruktur

	Einheit	2021
Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente inkl. Inhaber, ohne Kurzarbeit)	Anz	4,5
Anteil Frauen in Führungspositionen	%	0
Freie Mitarbeitende (Reiseleitung, saisonal)	Anz	7
Mitarbeitende im Ausland	Anz	0

5.2 Arbeitsbedingungen

Das Team von contrastravel bestand 2021 aus 5 festangestellten Mitarbeitenden (eine Mitarbeiterin davon in Elternzeit), einer Mitarbeiterin im Minijob sowie einem mitarbeitenden Inhaber (rechnerisch 4,5 Vollzeitkräfte inklusive Inhaber). Außerdem arbeiteten während der Sommersaison 2021 7 freie Reiseleiter*innen auf Honorarbasis für contrastravel. Im langjährigen Mittel waren/sind 6-12 freie Reiseleiter*innen im Wesentlichen in der Sommersaison für contrastravel im Einsatz. Die durchweg langjährige Betriebszugehörigkeit aller Mitarbeitenden spricht für eine hohe Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen.

Das Lohnniveau bei contrastravel entspricht der branchenüblichen Vergütung. Es gelten keine Tarifvereinbarungen. Bezüglich der gewünschten Arbeitszeit besteht für alle Mitarbeitenden die Möglichkeit, die Wochenarbeitszeit je nach persönlicher Lebensphase mit der Betriebsleitung festzulegen und bei Bedarf individuell anzupassen. Auch bei der Verteilung der Wochenarbeitszeit auf die einzelnen Arbeitstage besteht viel Freiheit. Die Verteilung der Wochenarbeitszeit wird im Team besprochen. Ein Teil der Wochenarbeitszeit kann im Homeoffice geleistet werden. Überstunden werden stets ausgeglichen oder in seltenen Fällen nach Absprache ausbezahlt.

In unserem kleinen Team ist die Art der Beschäftigung am (zum Teil saisonalen) Bedarf sowie an den Stärken der einzelnen Mitarbeitenden ausgerichtet. Die Arbeitsverteilung wird im Team besprochen. Die Teilnahme an möglichen Weiterbildungen steht allen Mitarbeitenden offen und richtet sich am Bedarf aus.

5.3 Schulung zur Nachhaltigkeit

Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, in regelmäßigen Abständen an unterschiedlichen Schulungen teilzunehmen. Regelmäßig stattfindende Besprechungen lassen außerdem Platz für Themen rund um Menschenrechte, Problematiken vor Ort, Klimaschutz und Arbeitsbedingungen. Eine groß angelegte Schulung fand 2017 im Rahmen des jährlichen Reiseleiter*innentreffens für Büroangestellte und Reiseleiter*innen statt. Darüber hinaus nahmen alle Büromitarbeitenden 2019 an einer Online-Schulung zum Thema Nachhaltigkeit und CSR teil und einige Reiseleiter*innen vertieften ihre Kenntnisse bei individuellen Schulungen und Weiterbildungen.

6. Unternehmensökologie

6.1 Energie

	Einheit	2021
kWh Stromverbrauch	kWh	2.980
kWh Wärmeenergie	kWh	3.770
kWh Energieverbrauch gesamt	kWh	6.750
kWh Energieverbrauch gesamt pro Mitarbeitende/r	kWh	1.500

6.2 Ökostrom

Wir beziehen sowohl unseren Strom als auch unsere Wärmeenergie (Gas) seit 2010 bei der Naturstrom AG im Tarif mit dem höchstmöglichen Ökostrom- und Biogasanteil.

6.3 CO2-Emissionen

Wie oben beschrieben versuchen wir unseren CO2-Fußabdruck am Betriebsstandort Bordesholm durch den Energiebezug über einen nachhaltig ausgerichteten Versorger so gering wie möglich zu halten.

Für Dienstreisen innerhalb Deutschlands nutzen wir wann immer möglich die Bahn, nur sehr selten das PKWs, keine Inlandflüge. Bei Reisen in unsere Hauptdestinationen Island lassen sich Flüge aufgrund der Insellage leider nicht verhindern. Die Anreise mit der Fähre ist aus Zeitgründen nur in Ausnahmefällen möglich. Ebenso wie die Flüge unserer Kunden kompensieren wir natürlich auch die Flüge unserer Mitarbeitenden zu 100% über atmosfair. Das betrifft die Flüge für Dienstreisen unserer Büromitarbeitenden, die wir so gering wie möglich halten, sowie die Flüge zur An- und Abreise unserer Reiseleiter*innen.

	Einheit	2018	2021
CO2 Unternehmensökologie gesamt*	t	0,1369	0,1017
CO2 pro Mitarbeitenden (ohne Kompensation)*	t	0,0304	0,0226
CO2 pro Mitarbeitenden (abzgl. Kompensation)*	t	0,0304	0,0226
CO2 Flugdienstreisen	t	11,99*	10,33

*Wert nicht separat abgerechnet, sondern mit Flugreisen insgesamt

6.4 Kompensation Flugdienstreisen

Die meisten unserer Flugdienstreisen werden von unserer Reiseleitung genutzt um zur Destination zu gelangen. Diese Flugdienstreisen kompensieren wir mittlerweile zu 100% über atmosfair. Weitere

Flugdienstreisen sind selten, wir versuchen innerdeutsche Dienstreisen mit dem ÖPNV oder dem Fernverkehr zu meistern oder finden Fahrgemeinschaften für Autofahrten.

	Einheit	2018	2021
Anteil kompensierter CO2-Emissionen (Flug-Dienstreisen)	%	73,94	81,08
CO2 pro Mitarbeitenden abzgl. Kompensation	t	0,9696	0,5585

6.5 Papier

	Einheit	2018	2021
Gesamtgewicht Papier**	kg	1.850	35
Anteil 100% Recyclingpapier	%	100%	100%
Papiergewicht (Kataloge) pro Reisenden*	kg	3,7	0,0
Papiergewicht (Büro) pro Mitarbeitenden**	kg	8,6	7,8

* kein Neudruck, nur weitere Verwertung der überschüssigen Broschüren von 2019

** geschätzt anhand von Jahresübergreifenden Rechnungen und Abflussbeobachtungen

6.6 Beschaffung

Wir beziehen unser gesamtes Büromaterial über den nachhaltig wirtschaftenden Büroartikelversand memo AG (www.memo.de). Unsere Reinigungs- und Spülmittel kaufen wir im Drogeriemarkt. Dabei achten wir darauf, ausschließlich umweltschonende Marken einzukaufen (Frosch etc.). Kaffee, Tee und ähnliche Artikel kaufen wir im Einzelhandel und achten dabei nach Möglichkeit auf fair gehandelte Produkte. Darüber hinaus versorgen wir uns durch den Einkauf in einem regionalen Bio-Supermarkt regelmäßig mit frischem Obst und Gemüse.

	Einheit	2021
Anteil nachhaltige Produkte und Dienstleistungen	%	90-100

*wir hatten 2021 keine großen Anschaffungen, deshalb kann dies in anderen Jahren anders aussehen

7. Leistungsträger*innen in der Wertschöpfungskette

Auf Grund der Größe unseres Unternehmens ziehen wir es vor, den Kontakt zu unseren Partnern in unserer Hauptdestination Island persönlich zu führen. Wir achten bei der Wahl unserer Partner natürlich auf Nachhaltigkeit und gesellschaftliche Verantwortung. Dies betrifft sowohl die Arbeitsweise unserer Partner wie auch die Dauerhaftigkeit unserer Geschäftsbeziehungen und geschieht im Interesse unserer Kunden, unserer Partner, unserer eigenen Firma sowie im gesamtgesellschaftlichen Interesse. Da wir in Island ohne größere (Incoming-)Agenturen arbeiten, geschieht die Auswahl unserer Leistungsträger sehr gezielt, individuell in einer wertschätzenden, persönlichen und professionalisierten Zusammenarbeit.

Bei der Befragung sind wir wie folgt vorgegangen: wir haben einen vorgefertigten Text mit dem Link zur Umfrage an unsere wichtigsten Unterkünfte und wichtigsten Partner vor Ort einzeln verschickt. Dabei haben wir darauf geachtet, dass sich die Unterkünfte jeweils in unterschiedlichen Regionen Islands befinden, um einen möglichst breit gestreuten Umfrageergebnis zu erhalten. Darüber hinaus haben wir die Partneragenturen befragt, die wir bereits unter 1.4 beschrieben haben.

Wir erhalten wiederholt bei den Unterkunftsbefragungen eine relativ geringe Rückmeldungsquote. Dies führen wir auf eine komplizierte Umfragemöglichkeit vor allem für die Unterkünfte zurück. Viele der Unterkünfte organisieren gleichzeitig ihre Familie, eine Farm und ein Gästehaus, was auch ein Faktor

für die geringe Rückmeldungsquote sein kann. Wir haben uns mit zwei Möglichkeiten beholfen: einen Teil der Umfrage haben wir mit dem Umfragelink für Unterkünfte verschickt bei dem sich angemeldet werden musste. Den anderen Teil haben wir mit dem Link verschickt, bei dem man ohne Anmeldung auswählen konnte, ob man eine Unterkunft oder Partneragentur ist. Die Ergebnisse haben wir zusammengeführt und prozentual berechnet. Wir wünschen uns hier eine vereinfachte Form der Befragungen, die es allen Seiten möglich macht, ohne großen Aufwand (ohne Anmeldung bzw. Account) zu partizipieren.

7.1 Partneragenturen

	Einheit	2021
CSR-Index Partneragenturen	%	73,00
Anzahl Partneragenturen gesamt	Anz	8
Anteil befragter Partneragenturen	%	37,5

7.2 Unterkünfte

Die Befragung an die Unterkünfte wurde selbst vorgenommen und auch ausgerechnet, da die Befragung zum Teil durch persönlich übermittelte Antworten beantwortet wurde.

	Einheit	2021
CSR-Index Unterkünfte	%	82,5
Anzahl Unterkünfte gesamt	Anz	44
Anteil befragter Unterkünfte	%	34

7.3 Reiseleiter*innen

Unsere Reiseleiter*innen arbeiten freiberuflich unter anderem für uns.

	Einheit	2021
CSR-Index Reiseleiter*innen	%	52,00
Anzahl Reiseleiter*innen gesamt	Anz	8
Anteil befragter Reiseleiter*innen	%	100

7.4 Geschäftspartner*innen

	Einheit	2021
Zufriedenheits-Index Geschäftspartner*innen	%	73%
Anzahl Geschäftspartner*innen gesamt	Anz	8
Anzahl befragter Geschäftspartner*innen	Anz	37,5

8. Community Involvement

Aktuell haben wir noch kein Partnerprogramm gefunden, welches wir unterstützen können. Die Suche nach dem passenden Projekt lag in den letzten beiden Jahren auf Eis, ist aber immerwährender Bestandteil unseres Verbesserungsprogramms.

	Einheit	2021
Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten	€	-

Anlage: Verbesserungsprogramm

Folgende Anlagen müssen dem Bericht als Nachweise angehängt werden: - Verbesserungsprogramm
 - Kompensationszertifikat für 100% der Flugdienstreisen - Nachweis Ökostrom-Anbieter*innen
 Folgende Anlagen können dem Bericht zusätzlich angehängt werden: - Stellenbeschreibung CSR-
 Beauftragte*r – Kund*innen-Fragebogen - Beschaffungsrichtlinie - Kriterien zur Auswahl von
 Leistungsträger*innen - Kompensationszertifikate der verkauften Reisen