

Krisenkommunikation im Wassertourismus

Akteure im Wassertourismus stehen in Krisensituationen vor besonderen Herausforderungen: Wetter- und Wasserbedingungen können sich sehr schnell ändern, Gäste sind oft auf dem Wasser oder räumlich verteilt und nicht jederzeit erreichbar. Eine **klare, abgestimmte Krisenkommunikation** ist entscheidend, um Risiken zu minimieren, Menschen rechtzeitig zu erreichen und sicherheitsrelevante Entscheidungen konsequent umzusetzen. Dafür braucht es vorbereitete Kommunikationsabläufe für jede Eskalationsstufe.

Beispielszenarien mit Warnstufe

Szenario: Unwetterwarnung, kurze Stromausfälle

- Verantwortliche beobachten Wetter-, Wasserstands- und Frühwarnsysteme kontinuierlich
- Gäste frühzeitig und sachlich über mögliche Risiken informieren
- Mitarbeitende und Bootsführer erhalten klare Sprachregelungen
- Präventive Hinweise geben (z. B. Touren anpassen, Schwimmwestenpflicht, Rückkehrzeiten)
- **Kanäle:** Aushänge an Stegen und Einstiegsstellen, persönliche Ansprache, Funk, Website, Social Media, ggf. App oder SMS
- **Kommunikationsweise:** sachlich, vorausschauend, ruhig, sicherheitsorientiert



Szenario: Starkregen und Gewitter mit Badeverbot



- Aktivierung des Krisenteams und Festlegung einer einheitlichen Kernbotschaft
- Klare, wiederholte Handlungsanweisungen (z. B. sofort anlegen, Gewässer verlassen, Betrieb einstellen)
- Sperrungen sichtbar kennzeichnen und Personal zur Kontrolle einsetzen
- Aktive Rückholung oder Lenkung von Gästen auf dem Wasser
- **Kanäle:** Direkte Ansprache, Funk, Lautsprecher an Stegen, Bojen- und Flaggenzeichen, Website- und Social-Media-Updates
- **Kommunikationsweise:** klar, wiederholt, ruhig, bestimmt

Szenario: Schwere Unwetter mit Kollisionen

- Umsetzung der Notfall- und Rettungspläne in enger Abstimmung mit Wasserrettung und Behörden
- Gäste mit eindeutigen, nicht diskutierbaren Anweisungen versorgen
- Verantwortliche und Einsatzkräfte übernehmen klar die Führung
- Öffentliche Kommunikation ausschließlich nach Freigabe durch Behörden
- **Kanäle:** Funk, Lautsprecher, Megafon, direkte persönliche Ansprache
- **Kommunikationsweise:** kurz, eindeutig, bestimmt



Nachsorge für alle Schweregrade

- Gäste transparent über weitere Einschränkungen oder Freigaben informieren
- Dank für kooperatives und umsichtiges Verhalten aussprechen
- Vorfälle vollständig für Behörden, Versicherungen und Verbände dokumentieren
- Interne Auswertung: Kommunikation, Sicherheitsmaßnahmen, Erreichbarkeit verbessern
- Kanäle: Website, Social Media, E-Mail an Buchende, persönliche Gespräche vor Ort

