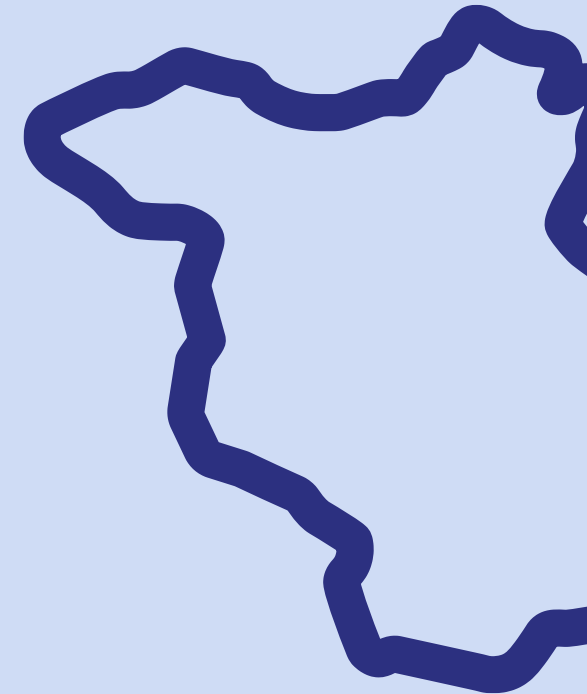


# Krisenkommunikation im Tourismus

## Praktische Beispiele & Learnings

**TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH**  
Birgit Kunkel

10. März 2026



# Krisenthemen

Alle Jahre wieder... Waldbrände

brandenburg

Berlin & Brandenburg

## Trotz Regen: Waldbrandbeauftragter gibt keine Entwarnung

23.06.2025, 10:09 Uhr



### Weitere Videos



#### Waldbrand in Brandenburg: Feuerwehr rettet ...

YouTube · WELT Nachrichtens...  
51,5Tsd. Aufrufe · 27. Juli 2018



#### Waldbrände in Brandenburg – so entwickelte sich das ...

YouTube · BILD  
28,5Tsd. Aufrufe · 20. Juni 2022



#### Waldbrand außer Kontrolle: Brandenburg evakuiert 700 ...

YouTube · faz  
49,1Tsd. Aufrufe · 26. Juli 2022



## Waldbrände Waldbrandgefahr in Brandenburg steigt – Warnstufe 3 erreicht

Mehr Sonne und Trockenheit - die Waldbrandgefahr steigt auf Stufe 3 in Brandenburg. Wie stark werden die Feuerwehren in dieser Saison gefordert sein?

Stand: 05.03.2026, 14:15 Uhr

# Krisenthemen

Hochwasser z.B. 2002, 2010, 2013

brandenburg

Startseite ▶ Inland ▶ Brandenburg bereitet sich auf Oder-Hochwasser vor



Steigende Pegelstände

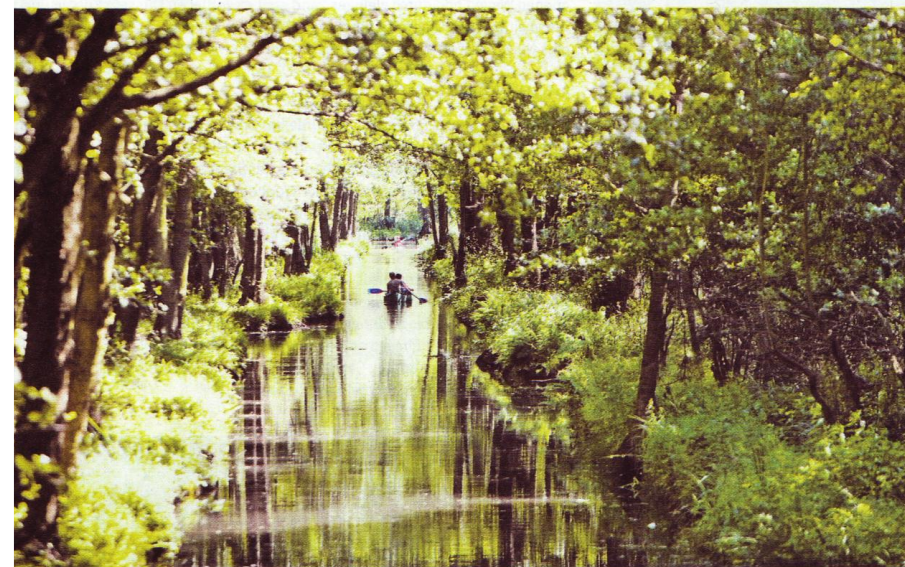
## Brandenburg bereitet sich auf Oder-Hochwasser vor

Stand: 22.09.2024 • 17:12 Uhr

Nach dem Hochwasser in Polen steigen die Pegelstände der Oder inzwischen auch in Brandenburg. Die Vorbereitungen auf mögliche Überschwemmungen laufen - in wenigen Tagen könnte ein kritischer Stand erreicht werden.

## Bilder im Kopf

In vielen Regionen, die vom Hochwasser betroffen waren, bleiben nun auch noch die Gäste aus. Dabei gibt es dafür überhaupt keinen Grund



Die Kanäle im Spreewald waren nicht übergelaufen, sondern lediglich zur Sicherheit gesperrt worden. Trotzdem rufen jetzt noch besorgte Touristen bei den Kahnführleuten an und erkundigen sich, ob alles „wieder aufgebaut“ ist. FOTO: PAUL HAHN/LAIF

# Krisenthemen

## 2022 Fischsterben an der Oder

brandenburg



tagesschau

tagesschau24 live



Startseite ▶ Inland ▶ Gesellschaft ▶ Ein Jahr nach dem Fischsterben: Lage in der Oder weiter kritisch



Ein Jahr nach Fischsterben in der Oder

### "Herumdoktern" - ohne das Problem zu lösen

Stand: 10.08.2023 • 11:52 Uhr

Im Sommer 2022 starben massenhaft Fische in der Oder. Wurde genug unternommen, damit sich das nicht wiederholen kann? Experten sind skeptisch - vor allem mit Blick auf die polnische Seite des Flusses.



YouTube · DER SPIEGEL

### Fischsterben in der Oder: »Was hier passiert, ist eine echte Tragödie« | DER SPIEGEL

Tonnenweise tote Fische in der Oder: Die Ursachen für das Massensterben ist noch unklar, aber der Verdacht liegt nahe, das...

118,2Tsd. Aufrufe · 14. Aug. 2022

# Krisenthemen

## Afrikanische Schweinepest

brandenburg

**welt**🕒 🔍 🌐 👤ABONNEMENT☰

### Rekord bei Schweinepest - Brandenburg zählt 3.455 Fälle

Veröffentlicht am 23.09.2025 | Lesedauer: 2 Minuten



A close-up photograph of a pig's snout. The snout is covered in dirt and has a blue mark on it. The background is blurred.

Afrikanische Schweinepest: Brandenburg hat die meisten Fälle.  
Quelle: Lino Mergeler/dpa



In Brandenburg wurde die Afrikanische Schweinepest vor fünf Jahren erstmals in Deutschland entdeckt. Die Behörden versuchen bundesweit noch immer, die Ausbreitung der Seuche zu stoppen.

**tagesschau**tagesschau24 live☰

Startseite ▶ Inland ▶ Regional ▶ Brandenburg ▶ Brandenburg: Afrikanische Schweinepest: Sperrzonen im Süden Brandenburgs aufgehoben



A video frame showing a sign on a fence. The sign is white with red and black text. It reads: 'WILDSCHUTZZAUN zur Eindämmung der Afrikanischen Schweinepest Ogródzenie ochronne w celu zahamowania rozprzestrzeniania się Afrykańskiego pomoru świń Bitte Durchlass geschlossen halten! Proszę zamykać przejście!'. The sign is attached to a metal fence. In the background, there are trees and a path. The video has an 'rbb' logo in the bottom left and a '00:33 Min' duration in the bottom right.

Brandenburg

### Afrikanische Schweinepest: Sperrzonen im Süden Brandenburgs aufgehoben

Stand: 28.02.2026 • 07:03 Uhr

In Brandenburg und Sachsen werden weitere Sperrzonen zur Eindämmung der Afrikanischen Schweinepest (ASP) aufgehoben. Das teilte das Brandenburger Landwirtschaftsministerium am Freitag mit. Demnach habe die EU-Kommission der Aufhebung der Sperrzone 1 zwischen beiden Bundesländern zugestimmt. Damit sind die Landkreise Oberspreewald-Lausitz und Spree-Neiße frei von ASP.

# Krisenthemen

## Vogelgrippe



Vogelgrippe in Brandenburg: Tierseuche trifft Kraniche und Bauern hart | rbb24 Spezial

YouTube | rbb24 | 46,6Tsd. Aufrufe | Vor 4 Monaten



### Brandenburg: Vogelgrippe tötet mehr als 1000 k

YouTube · BILD

20,7Tsd. Aufrufe · Vor 4 Monaten



Berlin Brandenburg Politik Wirtschaft Kultur Sport Panorama Verkehr

Vogelgrippe in Brandenburg

## Mehr als 10.000 tote Wildvögel im Nordwesten Brandenburgs erwartet

Fr 24.10.2025, 09:47 Uhr



Video: rbb24 spezial | 22.10.2025 | Franziska Maushake, Carsten Krippahl | Nobert Schneeweiß/Artenkompetenzzentrum Rhinluch/dpa

36

Teilen

- Fünf Landkreise und Brandenburg an der Havel bereits betroffen
- Aufstallungspflicht gilt bereits im Havelland
- Stallpflicht in Oberhavel und Ostprignitz-Ruppin soll ab dem Wochenende gelten
- Ostprignitz-Ruppin fordert Unterstützung vom Land - 60 bis 100 Kräfte

# Kommunikation in Krisenzeiten



## Unsere Rolle

**Wir sind nicht originär an der eigentlichen Krisenbewältigung beteiligt.**

Wir müssen uns mit der **Wahrnehmung der Krise** durch die touristischen Zielgruppen beschäftigen.

### **Unsere Aufgaben:**

- Zielgruppen zügig, professionell und immer der Sachlage entsprechend, angemessen und mit ausschließlich bestätigten Informationen zu versorgen
- Das Image des Bundeslands oder der Region als touristische Destination zu schützen.

# Kommunikation in Krisenzeiten

## Unsere Rolle

- Wir sind häufig nur **Informationsmittler**.
- Wir sind auf **gesicherte Informationen** angewiesen, die wir **von Dritten** bekommen. Dazu müssen wir die verlässlichen Quellen kennen.
- Andere Institutionen kommunizieren auch zu den Themen. Eine **Abstimmung von Kernaussagen** ist daher unerlässlich.
- Wir sind nicht immer die richtigen Ansprechpersonen für alle Aspekte eines Themas, wir müssen aber wissen, an wen wir verweisen können (z.B. Landkreis, Polizei, Ministerien)



## Unsere Gäste

- Aktuelle Informationen über Gefahrenlagen und Einschränkungen
- Darstellung einer Haltung zur Krisensituation



## Weitere Akteure der Tourismusbranche

- Weitergabe von aktuellen Informationen/Verhaltensregeln zur Kommunikation an Gäste
- Bereitstellung von Hintergrundinformationen

# Adressaten unserer Kommunikation



## Eigene Mitarbeitende

- Kontinuierliche Herstellung eines einheitlichen Informationsstandes
- Festlegung einer Strategie, von Rollen und ToDos



## Medien

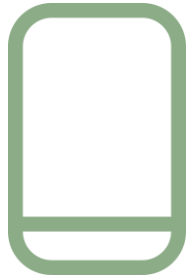
- Beantwortung von Presseanfragen
- Herausgabe von Statements und Presseinformationen

# Kommunikationskanäle im Krisenfall



## **Webseiten:**

reiseland-brandenburg,  
Webseiten Regionen, Orte,  
Anbieter



**Apps & Infostelen,**  
Software MeinBrandenburg



## **Social-Media-Kanäle**

Endverbraucher (TMB,  
Regionen, Orte,  
Anbieter)



**Tourismusnetzwerk  
Brandenburg**  
(Branchen-Informationen)



**Social-Media-Kanäle B2B**  
(LinkedIn, Facebook)



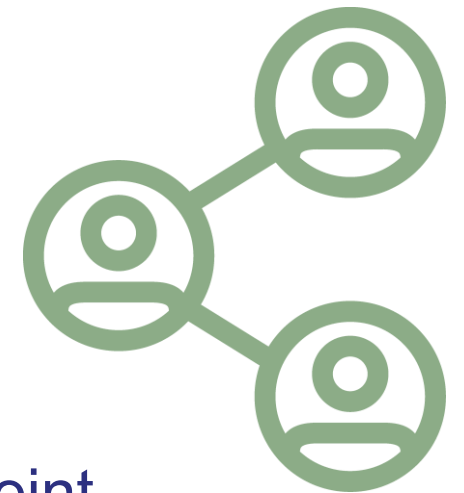
**Presseinformationen,**  
Pressestatements/  
Interviews

# Kommunikationskanäle im Krisenfall



Das **ContenNetzwerk Brandenburg** ist ein sehr hilfreiches Instrument für die Krisenkommunikation und bietet folgende Möglichkeiten:

- Hinweis auf der Startseite von reiseland-brandenburg
- Platzierung eines Krisen-Pop Ups auf reiseland-brandenburg.de, das beim Öffnen jeder Seite zunächst erscheint
- Platzierung von Informationen direkt an relevanten POIs

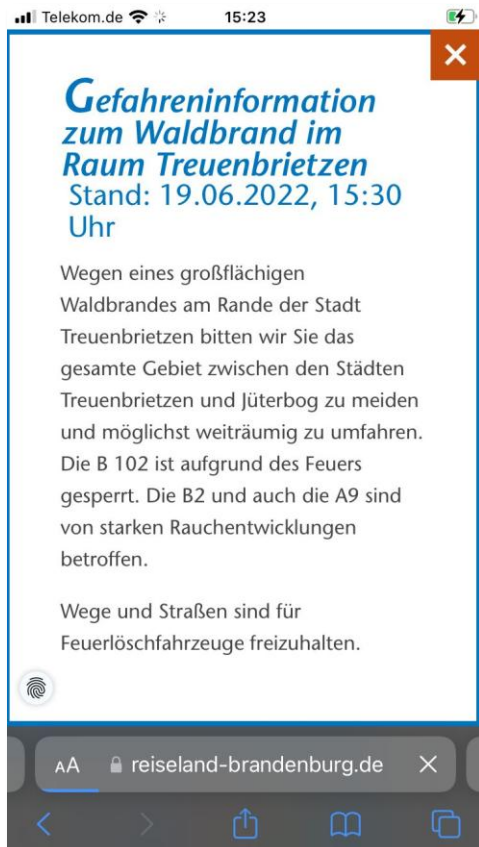


# Kommunikationskanäle im Krisenfall

## Beispiel Waldbrand

brandenburg

### Krisen-Pop-Up



### POI-bezogener Hinweis



### Social Media Kanäle



# Geübte Abläufe



- Interner Abstimmungstermin zur Bewertung der Sachlage
- Kontaktaufnahme zu betroffenen Regionen/Partnern, Anbietern, ggfs. mit übergeordneten Stellen (z.B. Landesumweltamt)
- Gemeinsame Festlegung der Kommunikation (Botschaften)
- Aufschalten eines Informationstools auf [reiseland-brandenburg.de](https://reiseland-brandenburg.de)
- Einspielen eines kurzen Textfragmentes in die Social-Media-Auftritte, bzw. Abstimmung erster Posts.
- Prüfung aktueller Kommunikations- und Werbemaßnahmen u. wenn nötig Adaption

# Geübte Abläufe

## Erster Aktivitätenplan (Hier Fischsterben in der Oder)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abstimmung mit Reiseregionen zur Situation und zur Kommunikation<br>Ziel: Möglichst abgestimmte Statements und Informationen<br>- Regelmäßiges Update vereinbaren                                                                                                                                                                                                                      |
| Ansprechpartnerin im MLUK für Rückfragen: XXXX<br>Telefon +49 331 866-XXXX, E-Mail: XXXX@mluk.brandenburg.de                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| FAQ auf der Seite des MLUK nutzen, kann auch gerne verlinkt werden:<br><a href="https://mluk.brandenburg.de/mluk/de/umwelt/wasser/fischsterben-an-der-oder/">https://mluk.brandenburg.de/mluk/de/umwelt/wasser/fischsterben-an-der-oder/</a>                                                                                                                                           |
| Teaser auf der Startseite u. auf den entsprechenden Themenseiten bzw. an relevanten POIs auf <u>reiseland</u> einrichten, ggfs. Krisen Pop Up<br>- Abstimmung dazu intern mit digitaler Redaktion                                                                                                                                                                                      |
| Kurze Information in Englisch auf der englischen Webseite und Information an die DZT<br>- Abstimmung dazu intern mit Team Auslandsmarketing<br>- Ansprechpartnerin DZT: XXXXX, Telefon: XXXX, E-Mail XXXX<br><a href="https://www.mynewsdesk.com/de/deutsche-zentrale-fuer-tourismus/contact_people">https://www.mynewsdesk.com/de/deutsche-zentrale-fuer-tourismus/contact_people</a> |
| Information über unsere Endverbraucher <u>Social Media Kanäle</u><br>- Abstimmung dazu intern mit Team <u>Social Media</u>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kurzer Beitrag unter Aktuelles im Tourismusnetzwerk Brandenburg mit Link zum F&Q des MLUK<br>- Beitrag wird erstellt durch XXXX                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Post auf den Social-Media-Kanälen B2B mit Verweis auf Beitrag im TNW u. <u>ggfs</u> zu den Webseiten der UM und von SOS                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Bei Medienanfragen immer Reiseregionsverbände einbeziehen und gemeinsam beantworten bzw. auch auf die beiden Regionen verweisen                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Medienmonitoring                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Schulterblick: Beispiel Liste erste Krisenmaßnahmen (intern)



# Vorbereitung ist alles

Das hilft uns im Krisenfall

brandenburg

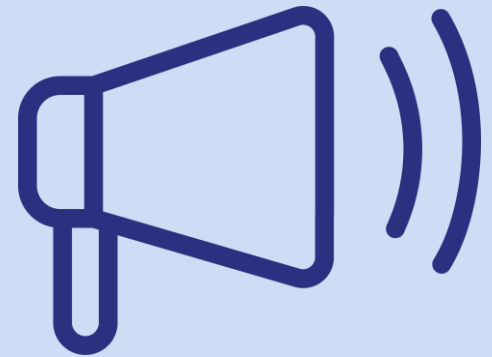
- Liste mit den wichtigsten Ansprechpartnern und Kontaktdaten (Aktualität)
- Festgelegte Rollen & Abläufe (Wer kommuniziert, wer bedient die Kanäle?)
- Definierte Kanäle, um relevante Gruppen zu erreichen
- Krisenleitfaden
- Warn Apps & Medienmonitoring



# Unsere Regeln für die Krisenkommunikation

## Wir kommunizieren

- schnell, proaktiv und kontinuierlich (Updates).
- einheitlich, klar verständlich, sachlich,
- empathisch, ehrlich, offen und transparent.



# Unsere Regeln für die Krisenkommunikation



## Wir nutzen

- FAQs und Informationen übergeordneter Stellen (Verlinkung)
- externe Expertise
- Expertise vor Ort und deren Kontakte
- Klar abgestimmte und gemeinsame Botschaften



# Unsere Learnings



Vorbereitung ist alles: die proaktive Auseinandersetzung mit konfliktträchtigen Themen ist wichtig.



Wir müssen nicht auf alle Fragen antworten. Nicht immer sind wir der richtige Adressat.



Abgestimmte Schlüsselbotschaften, Kennzahlen und FAQs helfen.



Keine Kommunikation ohne enge Abstimmungen mit Akteuren, die näher am Geschehen sind bzw. eine fachliche Expertise haben.



Regelmäßige Updates sind unerlässlich.

branden  
burg

**Wir stehen bei Fragen immer  
sehr gerne zur Verfügung!**

