



---

# CSR- und Nachhaltigkeitsbericht

im Rahmen der Erstzertifizierung durch TourCert

---



## **Impressum**

Kneissl Touristik GmbH  
Linzer Straße 4-6  
4650 Lambach  
Tel.: 07245/20700  
E-Mail: [zentrale@kneissltouristik.at](mailto:zentrale@kneissltouristik.at)  
[www.kneissltouristik.at](http://www.kneissltouristik.at)

Nachhaltigkeitsbeauftragte: Mag. Sabine Schaller, Elisabeth Kneissl-Neumayer,  
Isolde Spitzbarth

E-Mail: [s.schaller@kneissltouristik.at](mailto:s.schaller@kneissltouristik.at), [e.kneissl@kneissltouristik.at](mailto:e.kneissl@kneissltouristik.at),  
[i.spitzbarth@kneissltouristik.at](mailto:i.spitzbarth@kneissltouristik.at)

Jahr der ersten Datenerfassung: 2023

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 0. Vorwort (Unternehmensportrait).....                                     | 4  |
| 1. Management.....                                                         | 8  |
| 1.1. Leitbild.....                                                         | 8  |
| 1.2. Nachhaltigkeitsmanager*in .....                                       | 9  |
| 1.3. Rechtskonformität.....                                                | 9  |
| 1.4. Menschenrechte .....                                                  | 10 |
| 1.5. Risikomanagement.....                                                 | 11 |
| 1.6. Stakeholder-Analyse .....                                             | 11 |
| 1.7. Stakeholder-Dialog .....                                              | 12 |
| 1.8. Priorisierung der Handlungsfelder .....                               | 12 |
| 1.9. Monitoring und kontinuierliche Verbesserung.....                      | 13 |
| 1.10. Nachhaltigkeitsbericht.....                                          | 13 |
| 1.11. Nachhaltige Tourismusplanung vor Ort.....                            | 13 |
| 2. Wirtschaftsdaten.....                                                   | 14 |
| 2.1. Wirtschaftliche Stabilität .....                                      | 14 |
| 3. Angebot.....                                                            | 14 |
| 3.1. Angebotsentwicklung.....                                              | 14 |
| 3.2. Barrierefreiheit.....                                                 | 15 |
| 4. Kund*innen/Gäste.....                                                   | 15 |
| 4.1. Information und Kommunikation .....                                   | 15 |
| 4.2. Kund*innen/Gäste Zufriedenheit .....                                  | 16 |
| 4.3. Kund*innen/Gäste Information und Beschwerdemanagement .....           | 17 |
| 5. Mitarbeitende.....                                                      | 18 |
| 5.1. Sicherheit.....                                                       | 18 |
| 5.2. Schulung zur Nachhaltigkeit .....                                     | 18 |
| 5.3. Anreizsysteme und Sozialleistungen .....                              | 18 |
| 5.4. Bezahlung .....                                                       | 19 |
| 5.5. Überstundenregelung .....                                             | 19 |
| 5.6. Interessensvertretung.....                                            | 19 |
| 5.7. Gerechtigkeit und Inklusion.....                                      | 19 |
| 5.8. Beschäftigungsstruktur .....                                          | 19 |
| 5.9. Mitarbeitenden-Zufriedenheit.....                                     | 19 |
| 6. Leistungsträger.....                                                    | 20 |
| 6.1. Einbindung von Leistungsträgern.....                                  | 20 |
| 6.2. Supplier Code .....                                                   | 21 |
| 6.3. Befragung von Leistungsträgern.....                                   | 21 |
| 7. Lokale Gemeinschaften.....                                              | 21 |
| 7.1. Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten .....                      | 21 |
| 7.2. Sicherung grundlegender Gemeinschaftsgüter und Lebensgrundlagen ..... | 22 |
| 7.3. Rechte lokaler Gemeinden.....                                         | 22 |
| 7.4. Schutz und Erhalt von Kulturgütern .....                              | 23 |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 7.5. Regionaltypisches Landschafts- und Ortsbild.....        | 23 |
| 7.6. Schutz vulnerabler Gruppen .....                        | 23 |
| 8. Klimaschutz.....                                          | 24 |
| 8.1. CO2-Emissionen der Reisen .....                         | 24 |
| 8.2. Ökostrom .....                                          | 24 |
| 8.3. CO2-Emissionen und Kompensation .....                   | 24 |
| 8.4. Mobilität (Flüge und weitere).....                      | 24 |
| 9. Ressourcenmanagement.....                                 | 25 |
| 9.1. Energie.....                                            | 25 |
| 9.2. Papier.....                                             | 25 |
| 9.3. Abfall.....                                             | 26 |
| 9.4. Wasser .....                                            | 26 |
| 9.5. Chemikalien und Gefahrstoffe .....                      | 27 |
| 9.6. Bezug von Waren und Dienstleistungen .....              | 27 |
| 9.7. Nachhaltige Lebensmittel .....                          | 27 |
| 10. Schutz und Erhalt der Umwelt.....                        | 28 |
| 10.1. Schutz der Biodiversität.....                          | 28 |
| 10.2. Invasive Arten .....                                   | 28 |
| 10.3. Interaktionen mit Tier- und Pflanzenwelt .....         | 29 |
| 10.4. Tierschutz .....                                       | 29 |
| 11. Unternehmenseigene Gebäude und Infrastruktur.....        | 29 |
| 11.1. Flächenverbrauch.....                                  | 29 |
| 11.2. Flächennutzung .....                                   | 30 |
| 11.3. Lokale und nachhaltige Bauweisen und Materialien ..... | 30 |
| Anhang.....                                                  | 31 |

## 0. Vorwort (Unternehmensportrait)

"WIR ÖFFNEN HERZEN UND HORIZONTE"

Kneissl Touristik veranstaltet seit mehr als 40 Jahren hochkarätige und qualitativ hochwertige StudienReisen, StudienErlebnisReisen und ErlebnisReisen – zunächst einfache ZeltReisen, seit vielen Jahren HotelReisen. Die Basis der Reisen bilden inspirierte, kreative und durchdacht einzigartige Reiseprogramme, die das Kneissl-Motto einlösen: „Kneissl Gäste sehen, erleben, erfahren mehr“.

### WER WIR SIND:

Kneissl-Reisen werden von einem hochmotivierten, reiseerfahrenen und reisefreudigen Mitarbeiter\*innen-Team in der Kneissl-Zentrale in Lambach/OÖ sehr erfolgreich „produziert“. Kneissl Touristik ist seit 1997 Teil des familiengeführten Unternehmens sabtours und ein starker Wirtschaftsfaktor. Als leistungsstarkes Team sind wir offen für Innovationen, neue Reiseideen und Sichtweisen und wir setzen auf hohe Qualität in allen Belangen. Wir sind Reiseprofis jeder Altersgruppe (von Mittzwanzigern bis Mittsechzigern), bekennen uns zu einem respektvollen und wertschätzenden Umgang untereinander und mit unseren Partner\*innen - Agenturen, Fluggesellschaften, Hotels weltweit. Die über die Jahrzehnte entfaltete Firmenkultur zeigt sich in starkem Innovationsgeist, hochentwickelter Problemlösungskultur, tiefer Seriösität, großer Verlässlichkeit. Die Freude am reflektierten und sorgfältigen Gestalten ist eine Säule, die Freude am Reisen und Weltentdecken eine weitere, das Wissen um die Herausforderungen der Zeit, die dritte. So verschließen wir nicht die Augen vor den Themen Klimaschutz, CO<sub>2</sub>-Emission und Lebensqualität der Menschen in den Gastländern.

### NACHHALTIGKEIT:

Reisen ist eine der schönsten Aktivitäten. Fast nichts auf der Welt kann dieses großartige Erlebnis toppen, unterwegs zu sein. Ein nicht zu verleugnender Aspekt unserer großartigen StudienReisen sind CO<sub>2</sub>-Emissionen, die vor allem durch Flüge, bei Busfahrten und Schiffspassagen entstehen. Wir können diesen Aspekt nicht ausknipsen, er ist substanzieller Bestandteil jeder Reise. Bemühungen um verstärkte Verwendung von Schienenverkehr laufen derzeit leider noch ins Leere. Die gemeinsame BusReise ist in dieser Hinsicht schon eine gute Möglichkeit, Emissionen einzusparen. Was wir selbst nicht einsparen können, müssen wir ausgleichen. Daher gilt: Für jeden Transportweg, der bei unseren Reisen stattfindet, ob Schiffspassage, Bahnfahrt, BusReise, FlugReise, berechnen wir die CO<sub>2</sub>-Emissionen und „kompensieren“ diese durch Investitionen in Klimaschutzmaßnahmen, dank derer andernorts mit einer Vermeidung der entsprechenden Emissionsmenge zu rechnen ist.

Seit 2019 kooperieren wir mit der Kompetenzstelle für Klimaneutralität „Die GradWanderer“. Die Kompetenzstelle an der Universität für Bodenkultur Wien entwickelt und begleitet innovative und partizipative Klimaschutzprojekte in Afrika, Asien und Lateinamerika. Finanziert werden die BOKU-Klimaschutzprojekte durch Spenden von Privatpersonen und Firmen wie Kneissl Touristik, die ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß kompensieren wollen.

Von 2019 bis Mitte 2023 wurde mit den Geldern aus der CO2-Kompensation der Transportwege von Kneissl-Reisen das Projekt „Sauberes Trinkwasser in Soroti, Uganda“ unterstützt, seit Ende 2024 fließen die Gelder in das von der „BOKU x Caritas“ und örtlichen NGOs betriebene Projekt „Nachhaltige Ziegelproduktion und energieeffizientes Kochen für vulnerable Haushalte“ im Südsudan. Zusätzlich investiert Kneissl Touristik seit 2023 regelmäßig in SAF, Sustainable Aviation Fuel des Partners Lufthansa Group. Dieser pragmatische Zugang hält uns neue Wege offen, mögliche weitere Nachhaltigkeits- und Klimaschutzbemühungen zu implementieren, die wegen der kurzen Betriebswege rasch und effizient umgesetzt werden können.

#### BREITE PRODUKTPALETTE:

Unser pragmatisch-kreativer Ansatz ermöglicht eine breite Produktpalette, die ExpeditionsReisen in Algerien ebenso unter dem Kneissl-Dach vereint wie MusikReisen in Dresden, StädteReisen in Paris, London und Rom, WanderReisen auf den Azoren und RundReisen weltweit. Dadurch fühlen sich sehr unterschiedliche Gästegruppierungen angesprochen, die von Kneissl Touristik in jeder Reisekategorie beste Qualität erwarten dürfen. Ob Zeltübernachtung in der ägyptischen Wüste, Öko-Hotelnacht in Südindien oder zertifiziertes Hotel in Berlin, Kneissl Touristik bietet ein transparentes Preis-Leistungsverhältnis.

#### DAS UM UND AUF - KNEISSL-MITARBEITER\*INNEN:

Herzstück von Kneissl Touristik sind die Mitarbeitenden in der Zentrale Lambach, in den Kneissl-Reisebüros in Wien, Salzburg, St. Pölten und Lambach sowie die festangestellten und freien Reiseleiter\*innen. Sie alle zeichnet ein hohes Maß an Agilität und Leidenschaft aus, denn die volatilen Rahmenbedingungen erfordern Spontaneität und ein dynamisches Handeln im Sinne der Gäste. Nur ein konstruktives Team kann diese Herausforderungen beherrscht meistern.

#### WAS WÄREN WIR OHNE UNSERE (STAMM)KUND\*INNEN?

Ebenso bedeutend ist die große Zahl an Stammkund\*innen, die zum Teil schon seit der Gründung mit Kneissl verreisen und als begeisterte Testimonials weitere Gäste anziehen. So entstand eine vertrauensvolle Beziehung mit den Stammkund\*innen, die besonders die Ansprechbarkeit und Erreichbarkeit der Kneissl-Mitarbeiter\*innen und Geschäftsleitung schätzen. Die Kundenzufriedenheit ist für uns als Kneissl-Team ein sehr hohes Gut und oft werden aus begeisterten Erstkunden treue Stammkunden. Kundenzufriedenheit bedeutet, dass wir Gäste/Kunden in ihren Anliegen hören und sehen. Dieser Aufgabe widmen wir uns tagtäglich mit neuer Hingabe.

#### MIT ZUVERSICHT IN DIE ZUKUNFT:

Kneissl Touristik setzte in all den Jahrzehnten auf sanfte, aber stetige Weiterentwicklung und wurde dadurch zu einem starken Wirtschaftsunternehmen, das auch die Jahre der Pandemie (2020-2022) bravourös meisterte. In dieser Krisenzeit bewährte sich der Zusammenhalt im Kneissl-Team. Kneissl Touristik fühlt sich auch dem Bildungsauftrag verpflichtet, seinen Gästen (Kultur)Geschichte, Naturschauspiele/Geografie/Geologie, andere Gesellschaften und interdisziplinäre Zusammenhänge weltoffen und sachlich nahezubringen. Der Reiseleiterin und dem Reiseleiter kommen dabei eine bedeutende Rolle zu: Die KneisslReisen werden von exzellenten Reiseleiterinnen und Reiseleitern geleitet, sie übersetzen die sorgfältig zusammengestellten StudienErlebnisReisen und ErlebnisReisen in unverwechselbare Reiseerlebnisse und schaffen einen sicheren objektiven Erfahrungsraum, den jeder Gast subjektiv

für sich deuten kann. KneisslReisen bringen Menschen zusammen und fördern ein besseres Verständnis füreinander.

„Hinaus aus der Komfortzone des eigenen Lebens“ und „hinein in einen anderen Lebenskontext“ – ist ein erwünschtes Ziel einer Kneissl-Reise.

Rund um die KneisslReisen schenkt ein Service-Paket Sicherheit, vom Buchungsprozess bis zur Evaluierung nach der Reise. Eine 24/7 erreichbare Notrufnummer bietet zusätzlich die Möglichkeit, rund um die Uhr Unterstützung und Hilfe zu erhalten.

Wir fühlen uns den Herausforderungen der touristischen Zukunft gewachsen.

Der Fokus auf Innovation und sicheres, nachhaltiges Wachstum gewährleistet, dass unsere StudienReisen, StudienErlebnisReisen und ErlebnisReisen auch in Zukunft zeitgemäße Antworten auf die Reiselust und das Reisebedürfnis der vielen Kneisslgäste sein werden. So werden wir als Kneissl-Touristik-Team auch nach weiteren 40 Jahren sagen können: „Wir öffnen Herzen und Horizonte“.

**K** wie Kompetenz, Kultur, Kataloge, Know-how, karitativ in sozialen Projekten, klimafreundlich, kreativ

**N** wie nachhaltig, neugierig, Naturschauspiel, nie 08/15, nervenstark

**E** wie „ein Team sein“, engagiert, evolutionär, empathisch, einzigartig

**I** wie international und innovativ, Island verbunden, ideenreich

**S** wie Spezialist und Service,

**S** wie Sicherheit und Sorgfalt

**L** wie leistungsfähig, Leidenschaft, Lust am Reisen, Liebe zu Auseinandersetzung mit Kunst, Philosophie, Religion, Geschichte, gesellschaftspolitischen Fragen

#### DIE ENTWICKLUNG DES UNTERNEHMENS:

In der Zeit von 1974 bis 1984, also vor der Unternehmensgründung, waren Christian und Elisabeth Kneissl zuerst nebenberuflich als Reiseleiter, Christian Kneissl ab 1980, Elisabeth Kneissl ab 1982 hauptberuflich in Anstellung bei sabtours mit der Kreation, Ausschreibung und Abwicklung von naturkundlichen Reisen unter der Marke „natur & reisen“ tätig. Die Bücher und Fernsehfilme Bernhard Grzimeks, Eugen Schuhmachers und Heinz Sielmanns, aber auch Heinrich Harrers und Herbert Tichys waren es, die Christian Kneissl, den Gründer der Kneissl Touristik, schon während der Schulzeit, aber auch während der Jahre an der Universität Salzburg für Reisen innerhalb und außerhalb Europas für die österreichische Naturschutzjugend ÖNJ begeisterten.

Die Firmengründung 1984 war der Schritt in die Selbständigkeit und es folgte eine rasante Entwicklung einer Produktpalette von StudienErlebnisReisen weltweit, BusReisen in Europa sowie MusikReisen, WanderReisen und RadReisen.

Innerhalb weniger Jahre wurden erfolgreich Reisedestinationen wie Island, Nordeuropa, Orient, Südafrika oder Indien entwickelt.

Das Vertriebsnetz wurde nach Wien, Salzburg, Graz, Passau, St. Pölten und München ausgeweitet.

Die Integration von Kneissl Touristik in die sab-Touristikgruppe erfolgte 1997. Mit der Zusammenlegung der bei sabtours weiterentwickelten Reiseangebote der „natur & reisen“

Erlebnisreisen mit Erlebnisschwerpunkt und den Reiseangeboten von Kneissl Touristik entstand einer der größten StudienErlebnisReisen-Veranstalter Österreichs.

2015 begann für Christian Kneissl der wohlverdiente (Un-)Ruhestand. Sabtours erwarb 100% der Anteile von Kneissl Touristik. Ab Sommer 2015 bildeten Elisabeth Kneissl-Neumayer und Hannes Schierl die Geschäftsführung der Kneissl Touristik. Das Reisegeschäft entwickelte sich in den Folgejahren sehr gut und Kneissl Touristik war auf Expansionskurs, bis 2020 diese positive Entwicklung so gut wie zum Erliegen kam und fast das gesamte Kneissl-Touristik-Team in Kurzarbeit ging.

Geschäftsführerin Elisabeth Kneissl-Neumayer über die „Held(inn)enReise“ des Kneissl Teams während der Pandemie:

„Mit einem Schlag wurden fast alle Mitarbeiter\*innen in Kurzarbeit geschickt, dabei hatten wir alle coronabedingten Absagen zu meistern. Kurze Zeit hielt uns eine kleine Depression in Schach – das Homeoffice musste organisiert werden, die notwendigen Arbeiten auf alle verteilt. Ich hielt die Stellung in Lambach und gemeinsam ließen wir uns nicht unterkriegen. Wir entwickelten das Social-Media-Projekt „In 80 Tagen um die Welt“ und posteten an JEDEM Tag, an dem man nicht reisen konnte, einen Reisebeitrag. 2020 beteiligten sich MitarbeiterInnen, ReiseleiterInnen, PartnerInnen aus aller Welt und Freunde ... Das Echo war überwältigend groß und bestärkte uns auf unserem virtuellen Weg. Heiß ersehnt waren die Posts Lichtblicke in einer heruntergefahrenen Welt. Bis Juni 2020 posteten wir, aus 80 Posts wurden 106, Anfang Juli 2020 konnte dann die erste Reise wieder starten. Viele unserer Stammkunden waren sofort wieder dabei und auf Reisen – und außerdem hatten wir vorsorglich in wenigen Wochen einen Österreich-Folder aus dem Boden gestampft. Die Reisen in Österreich wurden in beiden Corona-Jahren sehr gut angenommen. Wir agierten nach dem Motto, „wo immer sich ein Schlupfloch auftut, wir nehmen es“. Der nächste Lockdown kam Ende 2020 und wir starteten im Frühling 2021 in die 2. Auflage von „In 80 Tagen um die Welt“. Sicher hat Jules Verne mit einem freundlichen Auge auf unsere Bemühungen, virtuell um die Welt zu reisen, geblickt. Wieder hielten wir mit der Welt auf diese Weise Kontakt. 2021 benötigten wir 125 Tage, um am 5. Juni 2021 endlich wieder reisen zu können. Es war nicht leicht, dennoch haben wir diese schwierige Zeit mit Bravour gemeistert.“

Seit 2023 dürfen wir wieder auf eine große Reiselust zählen - wie alle Firmen waren auch wir auf Personalsuche, denn die „Abenteuer“ der Lockdowns waren nicht für alle Mitarbeiter\*innen gut zu nehmen. Die Herausforderungen werden nicht kleiner, aber wir wissen, dass wir mit Konsequenz und einer gewissen Resilienz viele Herausforderungen annehmen und bewältigen können. Und das machen wir – Schritt für Schritt werden KneisslReisen nachhaltiger.

2023 wurde ein Prozess gestartet, der die Stabilität und die weitere Entwicklung von Kneissl Touristik garantiert, wenn Elisabeth Kneissl-Neumayer mit August 2026 ihre Funktion als Geschäftsführerin pensionsbedingt beenden wird. Noch 2023 wurden die Weichen für eine sanfte und konstruktive Übergabe der Geschäftsführung gestellt: Mit 1.1.2024 beendete Hannes Schierl seine Tätigkeit als Co-Geschäftsführer von Kneissl Touristik, gleichzeitig übernahm Mag. Johannes Schierl mit diesem Datum die Co-Geschäftsführung von Kneissl Touristik. Ab September 2026 wird Isolde Spitzbarth gemeinsam mit Mag. Johannes Schierl die Geschäftsführung von Kneissl Touristik übernehmen. Die langjährige Kneissl-Mitarbeiterin, der mit 1.1.2024 die Prokura verliehen wurde, wird dann gemeinsam mit Mag. Johannes Schierl die Geschicke von Kneissl Touristik leiten und weiterführen.

Sie können auf ein gut eingespieltes Team in der Zentrale Lambach, in den Reisebüros, der Reiseleiter und Reiseleiterinnen vertrauen und auf stabile Stammkunden, die Kneissl Touristik seit vielen Jahren die Treue halten.

## **1. Management**

### **1.1. Leitbild**

MISSION STATEMENT = WAS WIR TUN

Kneissl Touristik gestaltet einzigartige StudienErlebnisReisen, die Herzen und Horizonte öffnen. Der Motor der KneisslReisen ist das reiseerfahrene und reisefreudige Expert\*innenteam (von der Produktion bis zum Verkauf, von der Werbung bis zur Reiseleitung), das mit Respekt und Achtsamkeit für Umwelt und Gesellschaft im Gastland unvergessliche Reiseerlebnisse ermöglicht. Die Schönheiten und auch die Herausforderungen der Welt erleben Kneissl-Gäste in unverwechselbaren StudienErlebnisReisen.

UNSERE WERTE

Optimal schlüssiges Reiseerlebnis

Kneissl Touristik setzt auf einen hohen Qualitätsanspruch in allen Belangen: Unsere Reisegäste sollen sich gut und respektvoll beraten fühlen, wir nehmen uns viel Zeit für die Erstellung der Reiseprogramme – sie sollen ausgereift sein. Für die Qualität unserer Reisen sind unsere exzellenten Reiseleiter\*innen ein Schlüsselfaktor. Qualität halten wir auch hoch, wenn es Mängel gibt, dann können sich Kneissl-Gäste darauf verlassen, dass sie ernstgenommen werden.

Verlässlichkeit und Transparenz

Bei Kneissl Touristik werden Hotels beim Namen genannt und versprochene Leistungen eingehalten. Kneissl-Gäste kaufen nicht die Katze im Sack, sondern wissen an jedem Reisetag, was sie erwartet.

Essenz des Gastlandes wahrnehmen

Kneissl-Gäste erfreuen sich an den Schönheiten der Natur, bewundern die kulturellen Errungenschaften, treten in Dialog mit den Menschen vor Ort, respektieren Werte, Sitten und Gebräuche und erleben das Gastland. Die Reiseleiter\*innen übersetzen die zunächst fremden Eindrücke in eine verständliche Sprache und setzen interdisziplinäre Akzente.

Verständnis, Toleranz und neue Horizonte

Wissen verändert, Lernen transformiert, Reisen als sinnlicher Erlebnisprozess bildet und eröffnet neue Blickwinkel und Zugänge zur Welt.

Nachhaltigkeit im besonderen Fokus

Wir alle sind Gäste auf dieser Erde und wünschen uns, dass auch unsere Kinder Naturwunder und kulturelle Denkmäler live und bewusst erleben können. Wir achten nach den Möglichkeiten unserer Zeit auf umweltverträgliches und schonendes Reisen: Aktuell ist CO<sub>2</sub>-Ausgleich (Projekte im Globalen Süden, Erwerb von SAF = Sustainable Aviation Fuel) das Mittel der Wahl.

Es ist uns wichtig, einen möglichst kleinen ökologischen Fußabdruck zu hinterlassen. Gleichzeitig legen wir sehr großen Wert darauf, die lokalen Partner durch die Kooperation wirtschaftlich zu stärken, damit der größte Anteil des Reisepreises den Menschen vor Ort zugutekommt. Wir bekennen uns zu einem verstärkten Engagement in Nachhaltigkeitsbemühungen, das vor allem alle Kneissl-Mitarbeitenden und Reiseleitenden motiviert und befähigt, als Multiplikatoren in der Kommunikation mit Partnern weltweit nachhaltig zu agieren. Dafür werden wir die nötigen Strukturen aufbauen.

#### Leidenschaft

Wir suchen mit Leidenschaft die besten Ideen und Ergebnisse für unsere Gäste und für uns – bei Reiseprogrammen, verträglichen Transportwegen, in der Zusammenarbeit mit den Gastgebern in den Gastländern und im Bemühen, jeden Tag eine Spur nachhaltiger zu werden.

Achtsamkeit, Weltoffenheit, Mut, Respekt, starker Teamgeist, viel Freude und Erfüllung in der Tätigkeit und vor allem Kompetenz sind die WERT-Stoffe, aus welchen Kneissl-Reisen gefertigt sind.

#### VISION

Aus der Tradition zu neuen Horizonten

Mutig und mit Leidenschaft gehen wir mit der Zeit und reagieren auf die sich stetig verändernden Rahmenbedingungen im Reisesektor mit wohlüberlegten und handgefertigten Lösungen. Wir setzen nicht auf schnelle Erfolge, sondern auf gesundes Wachstum, es geht uns nicht um werbewirksame Statements, sondern um eine ehrliche Auseinandersetzung mit den Reisetemen und -problemen unserer Zeit. Wir träumen von einer friedlichen, gesunden Erde und setzen darauf, dass auch in Zukunft das Reisen ein starkes Zeichen von Verständigung zwischen Menschen, Kulturen, Kontinenten sein kann.

### **1.2. Nachhaltigkeitsmanager\*in**

Die Geschäftsführung übernimmt CSR-Verantwortung und installierte im Zuge des Zertifizierungsprozesses 3 Nachhaltigkeitsbeauftragte: Geschäftsführerin Elisabeth Kneissl-Neumayer, Prokuristin Isolde Spitzbarth und Mag. Sabine Schaller. Seit April 2025 ist Mag. Sabine Schaller Nachhaltigkeitsmanagerin bei Kneissl Touristik. Frau Mag. Schaller hat bereits jetzt eine Stabsstelle im Bereich Kommunikation inne, die direkt der Geschäftsführung unterstellt ist. Die Funktion eines Nachhaltigkeitsmanagers/einer Nachhaltigkeitsmanagerin wird ebenfalls als Stabsstelle direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

### **1.3. Rechtskonformität**

Kneissl Touristik stellt sicher, dass im Hinblick auf Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekte alle relevanten Gesetze und alle geltenden lokalen, nationalen und internationalen Verpflichtungen erfüllt werden: Die Rechtsvorschriften des Arbeitsschutzes sollen den Schutz des Lebens und der Gesundheit der Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer bei ihrer beruflichen Tätigkeit gewährleisten.

Installiert sind 2 betriebliche Ersthelfer, die jeweils die entsprechenden Ausbildungen durchlaufen haben und durchlaufen. Geplant ist die Durchführung eines Rot-Kreuz-Kurses im Ausmaß von 16 Stunden für weitere Mitarbeiter\*innen im Betrieb.

Installiert sind weiters 2 Sicherheitsvertrauenspersonen, die entsprechende Kurse und Fortbildungen absolvierten. Gemeinsam mit der Sicherheitsfachkraft der Unfallversicherungsträger, dem zuständigen Arbeitsmediziner und dem Techniker der AUVA werden jährliche Begehungen/Inspektionen der Arbeitsräumlichkeiten durchgeführt.

Kneissl Touristik geht im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) über den verpflichtenden Arbeitnehmer\*innenschutz hinaus und bekennt sich zum Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM). BEM wurde 2024 im Rahmen einer Betriebsberatung mit den Projektträgern von fit2work erarbeitet. Im Rahmen der Betriebsberatung wurden im Anschluss an quantitative und qualitative Befragungen der Mitarbeiter\*innen in der Zentrale Lambach viele Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt, welche die Rahmenbedingungen deutlich verbessern: Höhenverstellbare Schreibtische für alle Mitarbeiter\*innen in der Zentrale, neue Bildschirme bzw. einen 2. Bildschirm pro Arbeitsplatz, in einigen Fällen Verbesserung der Arbeitsplatzbeleuchtung sowie die Anschaffung und Installation von (weiteren) Akustikpaneelen für die Buchungszentrale. Weitere Maßnahmen wie ein wöchentlicher Obstkorb, Homeoffice-Möglichkeit an einem Tag/Woche für alle Mitarbeiter\*innen, flexiblere Arbeitszeiten und Mittagspausen brachten signifikante Verbesserungen des Wohlbefindens der Mitarbeitenden.

Mag. Sabine Schaller ist fit2work-Beauftragte und mit einer eigenen Mailadresse für Anliegen von Mitarbeitenden niederschwellig und vertraulich erreichbar. Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig über die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Personenberatung und die Möglichkeit einer betrieblichen Wiedereingliederung (BEM ist die geförderte Teilzeit nach mindestens 6-wöchiger durchgehender Erkrankung) informiert sowie über kostenlose Workshops im Rahmen der Österreichischen Gesundheitskasse.

Durch den Zertifizierungsprozess wurde das Tool „Eco Mapping“ als Methode kennen- und schätzen gelernt, das auf niederschwellige Weise Mitarbeitende u.a. für das Thema Brandschutz (Versorgung mit Feuerlöschern und Kennzeichnung), Mülltrennung/Müllvermeidung, Ressourcenmanagement (Strom, Papier, Wasser, ...) sensibilisiert. Begehungen im Sinne von Eco-Mapping werden künftig jährlich durchgeführt und damit die Teilnahme und Bewusstseinsbildung aller Mitarbeitenden ermöglicht.

#### **1.4. Menschenrechte**

Kneissl Touristik ist seit 2016 Mitglied beim Round Table for Human Rights in Tourism und bekennt sich kraft der Statuten - und nach seinen Möglichkeiten - zur Einhaltung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht, Verankerung von Menschenrechtsstandards in den Geschäftsprozessen, zur Sensibilisierung von Kunden, Partnern und Mitarbeitenden für die Einhaltung der Menschenrechte im Tourismus. Im Zuge dessen wurden 2024 mithilfe von Tools des Round Table Basisschulungen zum Thema Menschenrechte für Kneissl-Mitarbeitende und Reiseleiter durchgeführt. Weitere Schulungen sind in Planung, v.a. Schulungen der Reiseleiter beim nächsten Treffen aller Reiseleiter\*innen im Dezember 2025.

Die Übermittlung des Code of Conduct an alle Partner\*innen stellt sicher, dass auch Agenturen, Hotels, Busbetriebe, ... über ihre Zuständigkeiten in der Beachtung menschenrechtlicher

Sorgfaltspflicht in Kenntnis gesetzt sind. Mit der Unterschrift unter den Code of Conduct bekräftigen sie ihre Verantwortlichkeit.

Mitglied bei „The Code“

Kneissl Touristik ist auch Mitglied bei „The Code“, einer Initiative zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung. Diese schafft in der Reise- und Tourismusbranche Bewusstsein und stellt Instrumente zur Verfügung, um die sexuelle Ausbeutung von Kindern zu verhindern bzw. zu melden, wenn ein Verdachtsfall vorliegt. Hierfür wurde niederschwellig eine Mailadresse eingerichtet: [kinderschutz@kneissltouristik.at](mailto:kinderschutz@kneissltouristik.at) – diese ist in den Reiseunterlagen ausgewiesen.

## **1.5. Risikomanagement**

Kneissl Touristik hat einen Krisen- und Risikomanagementplan, um seine Gäste im Notfall zu schützen und ist dafür in Kontakt mit dem Außenministerium (halbjährliche Treffen und Abklärung von sicherheitsrelevanten Themen unter Teilnahme der Kammervvertretung im Außenministerium) bzw. agiert laut Sicherheitsstufen/Reisewarnung des Außenministeriums. Bei Reisen, die unter höherer Sicherheitsstufe gelistet sind bzw. einer partiellen Reisewarnung unterliegen, werden Reise und Teilnehmer bei den zuständigen Botschaften gemeldet. Immer wird im Fall einer höheren Sicherheitsstufe oder partiellen Reisewarnung mit der zuständigen Haftpflichtversicherung die Übernahme allfälliger Kosten geklärt. Die innerbetrieblichen Maßnahmen sind bei GF Elisabeth Kneissl-Neumayer gebündelt. Kompendien wie Passdatenlisten (korrekt geführt nach DSGVO) ermöglichen die Erreichbarkeit der Gäste. Ein 24/7 Notruf garantiert die permanente Erreichbarkeit des Unternehmens im Notfall. Ein Beispiel für die perfekte Bewältigung einer Krisensituation ist die notwendige Heimholung einer Kneissl-Gruppe zum Beginn der Pandemie 2020 – diese erfolgt in einer engmaschigen Zusammenarbeit von Kneissl Touristik/Außenministerium/Austrian. Ein erfolgreiches und konstruktives Beispiel für eine geglückte Risikobewertung ist auch die Einschätzung der Folgewirkungen der Flutkatastrophe von Ende Oktober in und um València: Einerseits wurden mit Spenden von Mitarbeitenden und Elisabeth Kneissl-Neumayer über die Taronja-Schule (dort lernen unsere Gäste bei den Reisen aus erster Hand, wie eine echte valencianische Paella zubereitet wird) und die Pfarre Santiago Apóstol ad hoc Hilfsaktivitäten unterstützt, andererseits wurde schnell deutlich, dass die Menschen in València am besten unterstützt werden, wenn die Touristen nicht ausbleiben. Nach Gesprächen mit Partner\*innen vor Ort konnte das Risiko für die València-Reise um Silvester niedrig bewertet und die Reise durchgeführt werden.

## **1.6. Stakeholder-Analyse**

Kneissl Touristik identifizierte in mehreren Schritten seine internen und externen Stakeholder in einer Stakeholder-Map (siehe Abbildungen 1+2) und bewertete durch eine Stakeholder-Matrix (siehe Abb. 3) die gegenseitigen Wechselwirkungen und Einflussmöglichkeiten.

Die stärkste Verbindung und Einflussmöglichkeit gibt es „auf Augenhöhe“, bei den zentralen Stakeholdern Gästen/Kunden, Agenturen, Kneissl Touristik (Eigentümer, Führungskräfte, Mitarbeitende Zentrale, Reisebüros, der Funktion Notruf). Hier gibt es ein unmittelbares Handlungsfeld und klar definierte Kommunikationswege zwischen Veranstalter (Buchungszentrale und Reisebüros) und Kunden (Buchungszentrale, Beratung, Buchung, Versendung von Unterlagen, Reklamationsbearbeitung) bzw. Veranstalter (Produktion) und Agenturen bzw. Hotelpartnern.

Die Verbindung ist meist von einer persönlichen Beziehung (ICH-DU) getragen, das Regelwerk ist nicht starr.

Eine schwache Einflussmöglichkeit gibt es bei den Stakeholdern Airlines, Bahn, Botschaften, Visaagenturen. Die Verbindungsebene ist stark formalisiert und von einschränkenden starren Regeln geprägt, die Kneissl Touristik nicht einseitig aufbrechen kann. Gleichwohl werden wir als Veranstalter daran arbeiten, die eigene Position zu stärken. Verbündete sind Fremdenverkehrsämter, Agenturen, Konsulate.

## **1.7. Stakeholder-Dialog**

Kneissl Touristik führt einen aktiven CSR-Dialog und fördert die nachhaltige Entwicklung der Stakeholder - wo möglich. Vierzehntägige Newsletter an Kunden/Gäste und Agents (Reisebüros) informieren nicht nur über mögliche Reiseziele, sondern auch über die CSR-Ziele von Kneissl Touristik. Jedem Partner (Agentur, Hotels, Busbetriebe) wurde der Code of Conduct übermittelt. In jedem Katalog werden die Nachhaltigkeitsengagements von Kneissl Touristik prominent auf den ersten Seiten dargestellt, ebenso auf der Homepage.

## **1.8. Priorisierung der Handlungsfelder**

Kneissl Touristik hat auf der Grundlage der Bestandsaufnahme eine Stärken-Schwächen-Analyse sowie eine Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen durchgeführt und seine wichtigsten Handlungsfelder identifiziert. Die Maßnahmen (einige sind schon umgesetzt) sollen bis 10/2026 umgesetzt bzw. entwickelt sein und damit ein starker Leitfaden für die kontinuierliche Implementierung von Nachhaltigkeits-Themen in den Arbeitsablauf sein. Angestrebt ist nicht so sehr ein aufgesetzter „fremder“ Zugang, sondern eine selbstverständliche Änderung der Blickrichtung von allen Mitarbeitenden. Die Frage nach dem Grad der Nachhaltigkeit eines Arbeitsschrittes soll sich nicht mehr stellen, sondern eine selbstverständliche Voraussetzung für den Arbeitsalltag werden. Zeit, Motivation, Gelassenheit, Geduld und Fehlertoleranz können helfen, dieses Ziel mit dem gesamten Team zu erreichen.

### **Management**

- A1: Gemeinsame Wertebasis schaffen – Aussendung des Code of Conduct an alle Partner\*innen
- A2: Sensibilisierung der Reiseleiter\*innen für Kinderschutzthemen und Menschenrechtsthemen
- A3: Prozesse in Buchungszentrale und Produktion optimieren
- A4: Mitgliedschaft bei ECPAT/The Code

### **Reiseangebote**

- B1: Bewusstsein für Nachhaltigkeit in d. Geschäftsfeldern schaffen: Partner, Gäste, Mitarbeitende
- B2: Community-Projekte integrieren => siehe auch F1
- B3: Gezielt nachhaltige (zertifizierte) Hotels verwenden

### **Mitarbeitende**

- C1: Mehr Zeit und Freiraum für Entwicklung, Kreativität => neue Reisen, neue Produktlinien
- C2: Zuständigkeiten klären und schärfen
- C3: Interne Kommunikation optimieren, um gleichen Wissensstand zu generieren

Betriebsökologie:

D1: Regelmäßige Umweltbegehungen am Firmenstandort Lambach

D2: „Plastik“-Reduktion

D3: Maßnahmen für die Papierreduktion

Leistungsträger in der Wertschöpfungskette

E1: Code of Conduct in Verträge aufnehmen bzw. Rücklauf evaluieren

E2: Reiseleiter\*innen-Schulung 2025 zu Nachhaltigkeit

Community Involvement

F1: Auch in Europa weitere Projekte finden und in die Programme einbauen.

## **1.9. Monitoring und kontinuierliche Verbesserung**

Das Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement von Kneissl Touristik sind funktionsfähig. Bei einem Jour fixe für alle Mitarbeiter\*innen in der Zentrale Lambach können 1 x pro Monat Vorschläge und Ideen eingebracht werden, die besprochen und wenn möglich berücksichtigt werden können. Ein regelmäßiger Newsletter informiert alle Mitarbeitenden über Neuigkeiten im Unternehmen. Die Implementierung von Nachhaltigkeitsaspekten als Grundpfeiler der Reiseplanung wird in den Produktionsteams bearbeitet und beim Jour-fixe im monatlichen Plenum vorgestellt.

## **1.10. Nachhaltigkeitsbericht**

Zu jeder Zertifizierung und Rezertifizierung wird ein Nachhaltigkeitsbericht erstellt und veröffentlicht, der die aktuellen Daten und Indikatoren aufzeigt.

## **1.11. Nachhaltige Tourismusplanung vor Ort**

Kneissl Touristik leistet einen positiven Beitrag zur nachhaltigen Tourismusplanung und -steuerung am Zielort.

Bei der Auswahl der Partner\*innen werden nach Möglichkeit zertifizierte Agenturen bevorzugt bzw. proaktiv im Produktions- und Einkaufsprozess zertifizierte Hotels und Beherbergungsbetriebe gesucht und angefragt. Kneissl Touristik muss diese Vorgehensweise aber damit in Einklang bringen, dass mittelgroße Unternehmen wie Kneissl Touristik, die in vielen Regionen nur wenige Reisen pro Jahr durchführen, von Partner\*innen nicht bevorzugt behandelt werden. Der Möglichkeitssinn wünscht die Zusammenarbeit mit Partner\*innen mit nachhaltigen Visionen, der Realitätssinn weiß, dass immer noch nach dem Prinzip Angebot und Nachfrage gewirtschaftet wird. Angestrebt ist, trotz der hier bescheidenen Ausgangslage, die Zahl der nachhaltig wirtschaftenden Partner\*innen zu vergrößern, und mit den eigenen Bemühungen um nachhaltigeres Wirtschaften eine Vorbildwirkung zu erzielen.

## 2. Wirtschaftsdaten

### 2.1. Wirtschaftliche Stabilität

Kneissl Touristik erhebt regelmäßig Daten zur wirtschaftlichen Stabilität. Als Reiseveranstalter wurde Kneissl Touristik besonders stark von den pandemiebedingten Reiseeinschränkungen zwischen 2020 und 2022 getroffen. 2020 wurde nur ein Bruchteil an Reisen durchgeführt, erst 2024 ist der Umsatz mit dem Umsatz von 2019 (vor der Pandemie) vergleichbar. Kneissl Touristik hatte 2023 10913 einzelne Personen (Paxe), das sind auch mehrmalige Buchungen einzelner Gäste. Der durchschnittliche Umsatz pro Gast betrug ca. EUR 2211, die durchschnittliche Aufenthaltsdauer betrug 8 Tage. Der Anteil an Reisen in Europa war in den Jahren der Pandemie und danach besonders hoch, die Reisen in Europa dauern durchschnittlich 8 -10 Tage (StädteReisen durchschnittlich 4-5 Tage). FernReisen, die wenigstens 12 Tage und höchstens 41 Tage dauern, hatten 2023 noch nicht den großen Anteil von 2019. 2024 wurden wieder verstärkt FernReisen mit einer längeren Aufenthaltsdauer gebucht, die durchschnittliche Aufenthaltsdauer umfasst statistisch daher wieder mehr Tage als 2023.

|                                                 | Einheit | 2023                                              |
|-------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------|
| Umsatzstruktur                                  | €       | 24137563                                          |
| Umsatzentwicklung vergangener 3 Jahre           | €       | Von coronabedingt ca. 240.000 (2020) bis 24137563 |
| Umsatz pro Mitarbeiter*in                       | €       | 574703,88                                         |
| Umsatzrendite                                   | %       | 1,66                                              |
| Ausgabenstruktur                                | €       | 237375563                                         |
| Anteil (%) des Preises, der im Reiseziel bleibt | %       | 48,75                                             |
| Umsatz pro Gast                                 | %       | 2211,81 = Umsatz pro Gast in EUR, 0.0092%         |
| Durchschnittliche Aufenthaltsdauer              | Tage    | 8                                                 |

## 3. Angebot

### 3.1. Angebotsentwicklung

Das Unternehmen erhebt und bewertet regelmäßig den Grad der Nachhaltigkeit seiner eigenen touristischen Angebote. 13 Mitarbeitende der Produktion haben den Produktcheck durchgeführt, pars pro toto wurden die Reiseangebote in folgenden Destinationen überprüft: Spanien, Frankreich, Italien, Portugal; Oman, Mexiko, Südafrika, Marokko. Grundsätzlich bestehen ein großes Interesse und Zustimmung dazu, die Programme hinsichtlich Nachhaltigkeit zu optimieren. Unterschiedlich gewichtet wird Umsetzbarkeit bei verschiedenen Vertragspartner\*innen, die größte Chance auf Umsetzbarkeit sehen die Mitarbeitenden im Bereich Reiseleiter\*innen, sowohl die Vertragsgestaltung betreffend als auch die Möglichkeiten Reiseleiter\*innen in puncto Nachhaltigkeit zu schulen. Der Vermittlerwirkung der Reiseleitung wird größte Bedeutung eingeräumt, Reiseleiter\*innen haben unmittelbaren Kontakt zu Gästen und können nachhaltige Ideen bzw. Ansätze Gästen niederschwellig weitergeben bzw. mit gutem Vorbild vorangehen: Ökosysteme schützen, auf die Gefährdung von Tieren und Pflanzen hinweisen, Wasser sparen, Müll vermeiden, einheimischer Bevölkerung angemessen und respektvoll begegnen.

Dem Ausbau von interkulturellen Begegnungen und dem Besuch von Community-Projekten wird bei allen Mitarbeitenden der Produktion eine große Bedeutung gegeben.

|                                         | Einheit | 2023 |
|-----------------------------------------|---------|------|
| Nachhaltigkeits-Index Produktgestaltung | %       | 45   |

### 3.2. Barrierefreiheit

Kneissl Touristik kann derzeit in der Zentrale Lambach keinen barrierefreien Zugang für mögliche bewegungseingeschränkte Mitarbeitende ermöglichen, auch die Sanitäreinrichtungen sind derzeit nicht barrierefrei zugänglich. Eine Veränderung würde eine Fülle an baulichen Maßnahmen und Kosten bewirken.

Kneissl Touristik verpflichtet sich, bei allfälligen erheblicheren baulichen Veränderungen auf die Barrierefreiheit Rücksicht zu nehmen. Das Reisebüro in der Zentrale Lambach sowie die Kneissl-Reisebüros in Wien, St. Pölten und Salzburg sind barrierefrei zugänglich.

Die derzeit betriebene Website bietet keine Möglichkeit einer weiteren sensorischen Wahrnehmung. Die neue Website (2026) wird den Anforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes entsprechen.

Insgesamt kann aber das Reiseprodukt von Kneissl Touristik nicht barrierefrei angeboten werden. Eine Kneissl-Reise ist genuin nur mit ausreichender mentaler und körperlicher Fitness möglich. Anfragen von bewegungseingeschränkten Interessenten muss Kneissl Touristik dann höflich ablehnen, wenn die individuelle Klärung zeigt, dass eine Reise für den Interessenten nicht zufriedenstellend umsetzbar wäre. In jedem Fall wird das Gespräch gesucht, werden Alternativen angeboten bzw. die Rahmenbedingungen erklärt. Weder Hotels noch Verkehrsmittel sind durchgängig barrierefrei, KneisslReisen sind auch durch aktives Reisen, mit Spaziergängen und Erkundungen per pedes und öffentlichen Verkehrsmitteln definiert. Bei seinen Agenturschulungen tritt Kneissl Touristik in Dialog mit Kolleg\*innen aus den Reisebüros (2024: 160 Reisebüromitarbeitende) und betreibt einen respektvollen Erfahrungsaustausch über die Themen „Demenz“ und altersbedingte Einschränkungen und wie man betroffene Kunden und Interessenten sowie ihre Angehörigen wertschätzend berät.

## 4. Kund\*innen/Gäste

### 4.1. Information und Kommunikation

Kneissl Touristik bewirbt das nachhaltige Reisen durch transparente Kommunikation. Der Hinweis auf CO<sub>2</sub>-Ausgleich aller Verkehrswege wird in den Katalogen, auf der Homepage und immer wieder im Newsletter prominent dargestellt und mit Fakten belegt. Zusätzlich wird bei jeder Reise im Leistungsteil die CO<sub>2</sub>-Kompensation ausgewiesen.

In Sachen Vermarktung setzt Kneissl Touristik auf ein achtsames, respektvolles und authentisches Wording, Fotos und Werbebotschaften sind zurückhaltend und achten auf den korrekten Kontext. Kneissl Touristik setzt sehr auf Transparenz und weist alle Leistungen korrekt aus – ebenso Angebote, die fakultativ nicht Teil des Reisepreises sind.

Bei Kneissl Touristik werden in allen Broschüren und auf der Homepage die korrekten Hotels namentlich ausgewiesen. Insgesamt wird auf eine realistische Darstellung der Destinationen/Region geachtet und in den ausführlichen Reisebeschreibungen der KneisslReisen berücksichtigt.

#### **4.2. Kund\*innen/Gäste Zufriedenheit**

Kneissl Touristik erhebt regelmäßig die Zufriedenheit seiner Kund\*innen und Gäste in Form von Beurteilungsbögen, die entweder in den Reiseunterlagen enthalten sind (wenn kein Kneissl-Reiseleiter ab Österreich dabei ist) und/oder vom Reiseleiter am Ende der Reise verteilt werden. Diese Bögen werden von den Gästen per Post zurückgeschickt oder gescannt per Mail. Viele Gäste nützen auch die Möglichkeit, den Beurteilungsbogen online auszufüllen und zu übermitteln. Das Formular finden Gäste auf der Kneissl Homepage unter dem Reiter „Reisen“. Die Fragebögen werden bei Kneissl Touristik von folgenden Personen gesehen und evaluiert: Geschäftsleitung, Produktionsleitung, zuständige Produktionsmitarbeiterin, Buchungszentrale, Chefreiseleiter, Stelle für Kundenzufriedenheit. Die Mitarbeitenden für Kundenzufriedenheit antworten auf jede eingehende Feedback-Mail, bei den Beurteilungsbögen per Post werden jene herausgefiltert, die Fragen aufwerfen, Beschwerden enthalten, eine persönliche Kontaktaufnahme notwendig machen (sehr großes Lob, wichtige Informationen, etc). Derzeit gibt es in Bezug auf Auswertung der Rückmeldebögen nur die Möglichkeit der qualitativen Analyse, eine quantitative Analyse ist in Planung. Der Anteil an Stammgästen ist sehr hoch, ebenso wie die Rücklaufquote, die man ungefähr mit 60% beziffern kann.

Beispiele zeigen pars pro toto die unterschiedlichen Ergebnisse in Bezug auf Rücklauf, Erstkunden, Zufriedenheit, etc.

StädteReise Barcelona, 26.10.-30.10.2023, RL: Dr. Thomas Ertlthaler

Teilnehmende: 23 Personen

Rückmeldungen: 18 (Personen), 78,26%

1. Reise: 11

2.-5. Reise: 5

6.-10. Reise: 2

Bewertung: ausgezeichnet – 6

Bewertung: sehr gut – 7

Bewertung: gut – 2

Bewertung: befriedigend – 2

StädteReise València, 28.10.-1.11.2023, RL: Dr. Josef Gappmair

Teilnehmende: 14 Personen

Rückmeldungen 12 (Personen), 86%

1. Reise – 2

2.-5. Reise – 7

6.-10. Reise – 1

mehr als 10. Reise – 2

Bewertung: ausgezeichnet – 7

Bewertung sehr gut - 5

Marokko intensiv, 8.3.-22.3.2023, RL: Ingrid Hafeneder

Teilnehmende: 17 Personen

Rückmeldungen: 10 (Personen), 59%

1. Reise: 2

2.-5. Reise: 2

6.-10. Reise: 4

mehr als 10 Reisen 2

Bewertung: ausgezeichnet – 8

Bewertung: sehr gut – 2

Vietnam-Kambodscha, 11.1.-27.1.2023, RL: Rosa Hackl

Teilnehmende: 12 Personen

Rückmeldungen: 8 (Personen), 67%

1. Reise: 6

2.-5. Reise – 2

Bewertung: ausgezeichnet – 5

Bewertung: sehr gut – 3

Der Anteil wiederkehrender Stammkunden ist, wie in den zufällig ausgewählten Beispielen oben, sehr hoch. Erstreisende bewerten die Reisen meist mit ausgezeichnet und sehr gut, sie bewerten die Reisen grundsätzlich positiver als langjährige Stammkunden, die bei Kneissl Touristik gern und ausführlich Feedback geben. Auch wenn einzelne Faktoren (Bus, ein Hotel) nicht positiv bewertet werden, gibt es häufig ein „ausgezeichnet“ für die gesamte Reise.

Siehe Anhang, Abb. 4+5 „Beurteilungsbogen“

|                                                                        | Einheit   | 2023          |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Zufriedenheitsindex Kund*innen/Gäste                                   | Schulnote | geschätzt 1,5 |
| Rücklaufquote der Kund*innen-/Gäste-Befragung                          | %         | geschätzt 60  |
| Betreuerschlüssel (Gruppengröße pro Reiseleiter*in)                    | Personen  | 4 - 25        |
| Anteil wiederkehrende Gäste (Stammgäste)/ Kund*innen (Stammkund*innen) | %         | geschätzt 50  |

#### 4.3. Kund\*innen/Gäste Information und Beschwerdemanagement

Kneissl Touristik bereitet seine Gäste in sehr ausführlichen Reiseunterlagen (Vorinfoblätter mit einem Überblick über die Anforderungen, Infoblätter vor der Reise im Rahmen der Reiseunterlagen) auf die Gegebenheiten im Gastland vor: Schon bei der Buchung wird bei Gästen aus den Bundesländern die Anreise mit dem AIRail (wenn vorhanden und plausibel) empfohlen. Die umweltfreundliche Mobilität vor Ort findet in Städten in Form von Öffi-Verwendung statt bzw. bei RundReisen in Form einer Reise mit dem Reisebus. Bei FernReisen und wo möglich in Europa wird auch die Eisenbahn eingesetzt, um größere Entfernungen zu überwinden (z.B. bei den Reisen Indien - Goldenes Dreieck, Rajasthan und Rajasthan intensiv, Sri Lanka intensiv, Usbekistan, Turkmenistan, Saudi-Arabien). Hinweise auf umwelt- und sozialverträgliches Verhalten obliegen den Reiseleiter\*innen. Kneissl Touristik bietet vorreservierte RundReisen und StädteReisen an, daher haben Gäste vor Ort nicht die Notwendigkeit, ein nachhaltiges Verkehrsmittel zu suchen.

Kneissl Touristik erfasst in seinen Beurteilungsbögen nicht nur die Komponenten während der Reise, Reiseleitung, Verlauf der Reise, Programm, Hotels, Bus, Flug, sondern auch die Qualität der bereitgestellten Unterlagen und der buchenden Mitarbeitenden. Der Bereich Nachhaltigkeit wird implementiert.

Beschwerden können niederschwellig über die Mailadresse [rueckmeldung@kneissltouristik.at](mailto:rueckmeldung@kneissltouristik.at) gemeldet werden.

|                                                     | Einheit | 2023 |
|-----------------------------------------------------|---------|------|
| Nachhaltigkeits-Index Kund*innen-/Gäste-Information | %       | 76   |

## 5. Mitarbeitende

### 5.1. Sicherheit

Kneissl Touristik gewährleistet eine sichere Arbeitsumgebung für seine Mitarbeitenden und folgt damit den Vorgaben des Arbeitnehmer\*innenschutzgesetzes – überprüft wird die Einhaltung der Bestimmungen durch jährliche Begehungen des Arbeitsmediziners und Technikers der AUVA (Allgemeine Unfallversicherung).

Kneissl Touristik hat ein elektronisches System (Sage) für die Zeiterfassung installiert. Damit werden die Arbeitszeiten korrekt aufgezeichnet, Urlaubsanträge selbständig gestellt und jeder Mitarbeitende hat jederzeit Einblick in die Aufzeichnungen und kann diese überprüfen.

### 5.2. Schulung zur Nachhaltigkeit

Alle Mitarbeitenden erhielten 2024 eine Schulung zu Nachhaltigkeit im Rahmen des Prozesses der Zertifizierung. Weitere Schulungen zu den Themen (i) Menschenrechte, (ii) Arbeitsbedingungen (einschließlich Sicherheit und Gesundheitsschutz, Risiko- und Krisenmanagement, Wirtschaftlichkeit und Qualität), (iii) Umweltschutz, (iv) biologische Vielfalt und (v) ihrer Rolle und Verantwortung bei der Umsetzung der genannten Aspekte. Bei der diesjährigen Reiseleiter-Schulung im Dezember 2025 wird einer der Themenbereiche (i-v) aufgerollt. Erarbeitet wird ein Konzept zur Einbindung von Nachhaltigkeitsthemen im Produktionsbereich und die Thematisierung von Nachhaltigkeitsthemen in der Partnerkommunikation.

### 5.3. Anreizsysteme und Sozialleistungen

Kneissl Touristik hat freiwillige Sozialleistungen und Anreize in den letzten Jahren sukzessive ausgebaut: Ein wöchentlicher Obstkorb, 1x pro Monat ein gemeinsames Mittagessen im Büro (Zentrale), die Übernahme der Hälfte der Kosten für ein Sport-/Fitnessabo, das Angebot eines Wintersporttages (Schi, Rodeln, Winterwanderung, ...), Reisemöglichkeiten tragen zu einem guten Betriebsklima bei. 2024 wurde angesichts der Veränderungen in der Geschäftsführung 2026 eine Teamleitungsebene im Bereich Produktion (untersteht der Produktionsleitung, 5 Teams inklusive Teamleitung von 3-4 Personen) implementiert. Kneissl Touristik unterstützt nach Möglichkeit Mitarbeitende bei Krankheit, Krisen, Problemen – sowohl von Seiten der Geschäftsführung als auch auf Mitarbeitenden-Ebene wird sehr aufeinander geachtet und es gibt Unterstützung, wenn benötigt. Arbeitszeiten werden an die Bedürfnisse der Mitarbeitenden angepasst.

## 5.4. Bezahlung

Kneissl Touristik hält sich selbstverständlich an den Kollektivvertrag für Angestellte in Reisebüros, der auch Angestellte von Reiseveranstaltern umfasst. Bei Kneissl Touristik wird jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter Touristik über dem Kollektivvertrag bezahlt. In den letzten Jahren gab es große Anstrengungen, die Gehälter anzugleichen und damit in einer Branche mit einem eher niedrigen Gehaltsniveau für eine (deutliche) Überzahlung der Gehälter laut Kollektivvertrag zu sorgen. Der Anteil an Frauen ist bei Kneissl Touristik sehr hoch, es gibt keinen Gender-Gap in der Bezahlung, Frauen und Männer werden gleich bezahlt.

## 5.5. Überstundenregelung

Kneissl Touristik handhabt eine korrekte Überstunden- bzw. Mehrstundenregelung.

## 5.6. Interessensvertretung

Derzeit gibt es keine Interessensvertretung oder Betriebsrat. Bei der Mutterfirma sabtours besteht im Bereich Buslenker ein Betriebsrat, Mitarbeitende von Kneissl Touristik profitieren von den ausgehandelten Corporate Benefits.

## 5.7. Gerechtigkeit und Inklusion

Kneissl Touristik bietet gerechte und gleiche Ausbildungs- und Weiterbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten an, unabhängig von Herkunft, Ethnie, Glaube, Geschlecht, sexueller Orientierung. Im Hinblick auf körperliche Beeinträchtigung kann Kneissl Touristik keinen barrierefreien Arbeitsplatz schaffen (siehe Punkt 3.2.).

## 5.8. Beschäftigungsstruktur

Das Unternehmen erhebt regelmäßig Daten zur Beschäftigungsstruktur. Die Reiseveranstalterbranche ist sehr von weiblichen Mitarbeitenden geprägt, bei Kneissl Touristik sind in den Abteilungen Buchungszentrale und Produktion weitestgehend Frauen beschäftigt. Auch die Führungskräfte sind weiblich, außer dem zweiten Geschäftsführer/Eigentümer Mag. Johannes Schierl. Mehr Männer sind in den Reisebüros beschäftigt, in Wien 2 (einer als Filialleiter), in Salzburg 1 (Filialleiter, geht 2025 in Pension), in Lambach 2 (Filialleiter geht 2025 in Pension).

|                                                                              | Einheit | 2023 |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------|
| Anzahl Mitarbeitende (Vollzeitäquivalente)                                   | Anzahl  | 42   |
| Anzahl Führungspositionen, Fachkräfte, Auszubildende, sonstige Mitarbeitende | Anzahl  | 53   |
| Anteil Frauen in Führungspositionen                                          | %       | 55   |

## 5.9. Mitarbeitenden-Zufriedenheit

Kneissl Touristik erhebt regelmäßig den Grad der Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Der Zufriedenheitsindex der letzten Befragung vom November 2024 beträgt 78% und bildet in allen 6 Themenfeldern große Zufriedenheit/Zustimmung ab. Das zeigt sich besonders im Themenfeld Motivation, das mit einem Index von 88% auf ein hohes Maß an intrinsischer Motivation schließen lässt, also individuellem Antrieb, Freude an der Tätigkeit, am Tätigkeitsfeld, Interesse am Reisen.

Die Loyalität und Zufriedenheit der Mitarbeitenden zeigt sich auch in einer niedrigen Fluktuationsrate. Ausbaufähig sind Strukturen für Zielvereinbarungen, Mitarbeitenden-Feedback und Fortbildung.

Ein bereits verbesserter Punkt (wurde im fit2work-Prozess 2024 als Maßnahme erarbeitet und umgesetzt) ist der Wunsch nach flexiblerer Arbeitszeitgestaltung. Dieser kann jedoch nur nach Maßgabe der Möglichkeiten erfolgen. In den Kneissl-Reisebüros in Wien, Salzburg, St. Pölten und Lambach gibt es fixe Öffnungszeiten, die bespielt werden müssen. In der Kneissl-Zentrale gibt es die Möglichkeit, an einem Tag im Homeoffice zu arbeiten sowie durch die wahlweise verkürzte Mittagspause auf die Dauer einer halben Stunde (statt einer Stunde) einen halben Tag pro Woche frei zu haben. Auch das trägt zu einer Flexibilisierung bei. Außerdem gibt es derzeit 2 Mitarbeitende, die ausschließlich im Homeoffice tätig sind.

Im Rahmen des Projekts fit2work im Jahr 2024 wurde am Beginn und Ende des Projekts der Workability-Index gemessen, dieser bildet die subjektive Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit im Rahmen der Ausgestaltung und des Umfelds der Arbeit ab. Dieser Index konnte durch verschiedene Verbesserungsmaßnahmen (Akustik, Licht, Schreibtische, Bildschirme, ...) von 41,03 (Skala von 0-49) auf 41,92 gesteigert werden und bildet im Bereich von 37-43 Punkten („gut“) ein zufriedenstellendes Ergebnis ab. Der weitere Auftrag ist allerdings, die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeitenden nach Kräften zu unterstützen.

|                                                 | Einheit | 2023                          |
|-------------------------------------------------|---------|-------------------------------|
| Zufriedenheitsindex Mitarbeitende               | %       | 78                            |
| Anteil der Teilnehmenden an der Befragung       | %       | Personen 38 von 53 =<br>71,69 |
| Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit (Jahre) | Jahre   | Stichtag 31.12.2023: 11,3     |

## 6. Leistungsträger

### 6.1. Einbindung von Leistungsträgern

Das Unternehmen bindet lokale Unternehmen bei der Entwicklung und dem Verkauf von Produkten und Dienstleistungen ein, die auf Natur, Geschichte und Kultur der Region basieren. Bei den meisten Reisen kooperiert Kneissl Touristik mit lokalen Agenturen, die auch die entsprechenden Guides aus der Region stellt. In den meisten Regionen der Welt müssen auch einheimische Guides beschäftigt werden. Wo möglich, entsendet Kneissl Touristik Kneissl-Reiseleiter ab Österreich, weil sowohl die Innenperspektive über eine Destination wie auch eine Außenperspektive interessant und erkenntnisreich sind. Die Zusammenschau der beiden Perspektiven ergibt für Kneissl-Gäste, wenn die Zusammenarbeit der Reiseleiter gut funktioniert, eine fruchtbare Einsicht in das jeweilige Reiseland. Kneissl Touristik kauft so gut wie nie bei Paketern (Zwischenhändlern) ein – viele Eintrittskarten, vor allem in Europa, werden vom Kneissl-Team direkt bei regionalen Anbietern/Plattformen erworben. Im Hinblick auf landestypische Verpflegung baut Kneissl Touristik bei vielen Reisen Verkostungen bei lokalen Bauern und Anbietern ein. Im Hinblick auf Präsentation von Regionalkultur wie Tanzvorführungen, etc. setzt Kneissl Touristik auf hochwertige und authentische Formen und versucht, Klischee-Folklore zu vermeiden.

## 6.2. Supplier Code

Kneissl Touristik stellt über den Supplier Code of Conduct, der an alle Partner\*innen geschickt wurde, sicher, dass grundlegende Nachhaltigkeitsprinzipien in den Bereichen (i) Menschenrechte, (ii) Arbeitsbedingungen, (iii) Umweltschutz und (iv) Biodiversität von den Leistungsträgern eingehalten werden. Im Laufe 2025 wird kontrolliert, wie viele Partner\*innen den Code of Conduct unterzeichnet haben.

## 6.3. Befragung von Leistungsträgern

Kneissl Touristik führte im Rahmen der Zertifizierung erstmals eine Befragung der Leistungsträger und Lieferanten durch und erhob den Grad ihrer Nachhaltigkeit. Der Rücklauf dieses ersten Durchganges war eher bescheiden. Kneissl Touristik wird die Bemühungen verstärken, die Agenturpartner\*innen und Hotelpartner\*innen zur Reflexion und Dokumentation über ihre nachhaltigen Bemühungen zu ermutigen. Zusätzlich werden die Partner\*innen in der Zusammenarbeit proaktiv über ihre Bemühungen in Sachen Nachhaltigkeit gefragt bzw. die eigenen Fortschritte und Ansätze im Rahmen der Zertifizierung benannt. Kneissl Touristik setzt in diesem Zusammenhang auch auf die positive Wirkung des Code of Conduct.

|                                        | Einheit | 2023 |
|----------------------------------------|---------|------|
| Nachhaltigkeits-Index Partneragenturen | %       | 98   |
| Nachhaltigkeits-Index Unterkünfte      | %       | 81   |
| Nachhaltigkeitsindex Reiseleiter*innen | %       | 76   |

## 7. Lokale Gemeinschaften

### 7.1. Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten

Kneissl Touristik unterstützt nachhaltige Initiativen in Kambodscha, in Uganda (im Rahmen der CO2-Kompensation und Zusammenarbeit mit der Kompetenzstelle für Klimaneutralität, BOKU University Wien, im Südsudan (ab 12/2024, im Rahmen der CO2-Kompensation und Zusammenarbeit mit der Kompetenzstelle für Klimaneutralität BOKU x Caritas, in Rumänien („Elijah“, „Reußdörfchen“) und in Indien (Unterlagentascherl).

Kneissl-Reiseleiter Enrico Gabriel und der kambodschanische Guide und Kontaktmann Chanthol forcieren seit 2017 das Projekt „Wasser für Kambodscha“, das für die Bevölkerung abseits von touristischen Hotspots dringend notwendige Versorgung mit Wasser und Sanitäreinrichtungen ausbaut. Kneissl Touristik hat sich dem Projekt gerne angeschlossen und seither besuchen Gäste der Reisen Vietnam-Kambodscha Projektstätten und tragen mit einer Spende zum Ausbau der Infrastruktur bei. Ein kleiner Tiefbrunnen kann 6 Familien ganzjährig mit Trinkwasser versorgen. Ein Dorfteich kann ein ganzes Dorf mit Wasser versorgen.

Die Bildungsprojekte „Elijah“ und „Reußdörfchen“ in Rumänien werden regelmäßig unterstützt, auch diese Projekte werden bei RumänienReisen besucht und damit wertvolle Kontakte zwischen Gästen, Projektbetreibern und Menschen vor Ort geknüpft. Für Reußdörfchen wurde 2023 eine Treppe finanziert bzw. für den laufenden Unterhalt gespendet.

Die Reiseunterlagen für KneisslReisen werden in einem Stofftäschchen aus Biobaumwolle übermittelt. Die handgefertigten Täschchen sind über den Handelspartner Bengal Crafts in Bandipur fair gehandelt und entsprechend zertifiziert. Die Produzent\*innengruppe besteht aus Frauen und Männern, die mit den handgearbeiteten Werkstücken wie den Stofftäschchen ihren Lebensunterhalt sichern können.

Über die CO2-Kompensation der Transportwege wurde 2023 das Projekt „Sicheres Trinkwasser und saubere Luft für Soroti/Uganda“ finanziert, zusätzlich wurde SAF „Sustainable Aviation Fuel“ der Lufthansa Group gekauft.

Statt Weihnachtspost an Geschäftspartner\*innen und ausgewählte Gäste wird seit 2024 ein Angebot der MIVA genutzt und für Projekte gespendet, um Menschen in benachteiligten Regionen der Welt Mobilität zu ermöglichen. EUR 1200,- wurden der MIVA für zwei Projekte zur Verfügung gestellt: Dreiräder für die DR Kongo und Maultiere für Haiti.

Kneissl Touristik fühlt sich auch den 17 Zielen (SDGs) verpflichtet, welche die Weltgemeinschaft für eine nachhaltige Entwicklung erreichen will. 3 SDGs sind uns (neben vielen anderen) ein besonderes Anliegen, diese Ziele werden auch bei unseren Projekten und in unserem Arbeitsalltag forciert und entwickelt.

SDG 4: Hochwertige Bildung. Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten des lebenslangen Lernens für alle fördern. => Projekte „Reußdörfchen“ und „Elijah“

SDG 5: Geschlechtergleichheit. Geschlechtergleichheit und Selbstbestimmung für alle Frauen und Mädchen erreichen. => Projekt „Nachhaltige Ziegelproduktion und energieeffizientes Kochen für vulnerable Haushalte im Südsudan“

SDG 6: Sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen. Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten. => Projekt „Wasser für Kambodscha“

|                                                                                                                                                                                                                 | Einheit | 2023                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausgaben für die Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten z.B. in den Bereichen Bildung, Weiterbildung, Gesundheit, Sanitärversorgung oder Projekte, die sich mit den Auswirkungen des Klimawandels befassen. | €       | Ausgaben für Soroti/Uganda + SAF: 221.729,-<br>Unteragentascherln: 33.961,88,-<br>Charles Darwin-Foundation: 5010,-<br>Round Table für Human Rights in Tourism: 600,- |

## 7.2. Sicherung grundlegender Gemeinschaftsgüter und Lebensgrundlagen

Kneissl Touristik achtet bei seinen Aktivitäten auf die allgemeine Verfügbarkeit lokaler Dienstleistungen und gefährdet nicht die Bereitstellung von Grundnahrungsmitteln, Wasserversorgung, Zugang zu Wegerechten, Transport und lokalem Wohnraum und anderen Dienstleistungen für lokale Gemeinden.

## 7.3. Rechte lokaler Gemeinden

Kneissl Touristik beeinträchtigt die Rechte lokaler Gemeinden nicht, sondern anerkennt deren Eigentum. Es ist nicht beabsichtigt, Land- und Wasserrechte zu erwerben, bzw. hatte Kneissl Touristik niemals diesbezüglich Ambitionen.

#### **7.4. Schutz und Erhalt von Kulturgütern**

Kneissl Touristik integriert authentische Elemente der traditionellen und zeitgenössischen lokalen Kultur in seine Aktivitäten, seine gastronomischen Angebote oder andere Angebote, wobei es die Rechte des geistigen Eigentums der lokalen Gemeinschaften respektiert.

Historische und archäologische Artefakte werden vom Unternehmen weder verkauft, gehandelt oder ausgestellt. Kneissl Touristik trägt mit der organisierten und systematisierten Besichtigung von Kulturgütern bei seinen Rundreisen dazu bei, dass Kulturgüter und Kulturschätze durch reglementierte Eintritte auch weiterhin erhalten und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden können. Ohne touristische Aktivitäten würden viele Kulturschätze verfallen bzw. in Depots von Museen verschwinden und wären der Allgemeinheit nicht mehr zugänglich. Kneissl Touristik vermittelt bei seinen Reisen ein differenziertes Bild von der Herkunftsgeschichte der Kunstschätze. Zum Beispiel wird bei einer Sevilla-Reise thematisiert, zu wessen Last die stupende Ausgestaltung der Stadt ging und mit welchen (personellen) Opfern die Errichtung von vielen Kulturschätzen erst möglich wurden. Es wird ein kolonialistischer und chauvinistischer Blick vermieden bzw. ein nach heutigen Erkenntnissen realistisches Bild gezeichnet. Dies macht aber immer auch eine permanente Reflexion über Didaktik und Vermittlung bzw. die kulturelle Dominanz notwendig. Im besten Fall kann eine reflektierte Reiseleitung auf Augenhöhe mit den Gästen und den Menschen im Gastland agieren. Dies zu erreichen, ist Ziel von Reiseleiter-Seminaren, die biennial im Dezember stattfinden.

#### **7.5. Regionaltypisches Landschafts- und Ortsbild**

Kneissl Touristik unterstützt Initiativen zur Erhaltung traditioneller Kulturlandschaften sowie Projekte zum Erhalt und zur Verschönerung des kulturhistorischen Ortsbildes und architektonischer Besonderheiten: Mit der Unterstützung der Initiative „Reußdörfchen“ in Rumänien kann die traditionelle dörfliche Struktur des früher von Siebenbürger-Sachsen und Landleuten aufgebauten und bevölkerten Dorfes „Reußdörfchen“, rum. Rusciori, durch die Unterstützung für Roma-Familien erhalten bleiben.

#### **7.6. Schutz vulnerabler Gruppen**

Kneissl Touristik stellt den Schutz jedes Menschen (Kinder, Jugendliche, Frauen, Minderheiten, andere schutzbedürftige Gruppen) und insbesondere den Schutz von Kindern vor sexuellem Missbrauch, im Unternehmen selbst und entlang der Wertschöpfungskette sicher und orientiert sich an den Empfehlungen von "The Code" (Verhaltenskodex für den Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung in der Reise- und Tourismusbranche) und der ILO-Erklärung über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit. Die Organisation setzt keine illegale Kinderarbeit ein. Die Vertragspartner akzeptieren keine kommerzielle oder sonstige Form der Ausbeutung und Belästigung. Kneissl Touristik sensibilisiert seine Reiseleiter für das Thema „Schutz vulnerabler Gruppen“ und wird beim kommenden Reiseleiter-Seminar im Dezember 2025 einen eigenen Schwerpunkt setzen.

## 8. Klimaschutz

### 8.1. CO2-Emissionen der Reisen

Kneissl Touristik ist seit 2019 aktiv und mit großem Einsatz auf dem Weg, die CO2-Emissionen der KneisslReisen (KatalogReisen, Sondergruppen, individuelle Reisen) zu kompensieren. Die Zusammenarbeit mit der Kompetenzstelle für Klimaneutralität (Universität für Bodenkultur, Wien) ermöglichte und ermöglicht ein wissenschaftlich begleitetes und untadeliges Vorgehen: Für die anfallenden CO2-Emissionen wurden Projekte im Globalen Süden (2019 - Mitte 2023, Soroti/Uganda und ab 12/2024 Caritasprojekt im Südsudan) finanziert, die ihrerseits durch ökologische Öfen und Kochherde usw. CO2 einsparen. Kneissl Touristik kann derzeit die CO2-Emissionen pro Gast und pro Tag noch nicht eruieren.

|                                                                 | Einheit | 2023                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------|
| CO2-Emissionen                                                  | t       | Für Transportwege:<br>11111,38 |
| Flug-(CO2) gesamt pro Gast/Tag                                  | kg      | 2273                           |
| Flug-(CO2) gesamt pro Flugstrecke                               | kg      | 160,6504                       |
| Kompensierte CO2-Emissionen                                     | t       | 11086,62                       |
| Anteil Klimakompensationen                                      | %       | Für Transportwege: 99,78       |
| CO2-Emissionen abzgl. Kompensierter Emissionen pro Gast und Tag | kg      | 0                              |

### 8.2. Ökostrom

Kneissl Touristik bezieht zu 100% Strom aus erneuerbarer Energie, dieser firmiert unter Ökostrom.

### 8.3. CO2-Emissionen und Kompensation

Kneissl Touristik kompensiert alle Transportwege seiner Reiseleiter bei ausgeschriebenen Reisen und Sondergruppen. Die Transportwege der Mitarbeitenden werden nicht extra ausgewiesen, diese machen aber nur einen kleinen Teil der Reise-CO2-Emissionen aus. Der Anteil an Kompensation von Reisen liegt daher bei fast 100%, weil alle Transportwege aller Reiseleiter\*innen wie alle Transportwege aller Kunden über die Kompetenzstelle für Klimaneutralität kompensiert werden. 2023 wurde 1 Tonne CO2 laut Kompensationsrechner der Kompetenzstelle für Klimaneutralität mit dem Betrag von EUR 20,- kompensiert.

|                                                                             | Einheit | 2023                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------|
| CO2-Emissionen (t) gesamt und nach Verursacher (Strom, Wärme, Dienstreisen) | t       | 16,4063                            |
| CO2-Emissionen (t) durch Flugdienstreisen                                   | t       | Bei Kompensation der<br>Transporte |
| CO2-Emissionen (t) pro Mitarbeiter*in                                       | t       | 0.677                              |
| Anteil kompensierter Dienstreisen                                           | %       | 0                                  |

### 8.4. Mobilität (Flüge und weitere)

Kneissl Touristik prüft kontinuierlich ressourceneffiziente Alternativen für den Transport und empfiehlt nach Möglichkeit die Nutzung sauberer und ressourceneffizienter Alternativen durch Kund\*innen, Mitarbeitende oder Lieferant\*innen. Einige Mitarbeitende sind von der Autoanreise

auf die Bahnreise umgestiegen, durch den großen Einzugsbereich der Mitarbeitenden und die mangelhaft ausgebaute Infrastruktur von öffentlichen Verkehrsmitteln, sind viele Mitarbeitende auf die Verwendung von Autos angewiesen. Im Rahmen der Aktion „Firmenradl“ können Mitarbeitende über den Arbeitgeber ein E-Bike leasen.

Bei den Kneissl-RundReisen werden Reisebusse unterschiedlichster Größen eingesetzt, eine nachhaltige Form des Transportes. Bei StädteReisen und beim Aufenthalt in Städten werden so oft wie möglich öffentliche Verkehrsmittel genutzt bzw. Stadtwanderungen unternommen.

## 9. Ressourcenmanagement

### 9.1. Energie

Kneissl Touristik ist immer im Bilde über den Energieverbrauch am Unternehmensstandort. Positiv ist, dass Kneissl Touristik über eine umfangreiche Photovoltaikanlage auf beiden Dächern der Unternehmenszentrale verfügt. Es wird viel mehr Strom auf ökologische und nachhaltige Weise produziert als verbraucht. Die Umstellung auf Wärmepumpen in beiden Häusern (11/2024) erhöht den Verbrauch an Strom, dies reduzierte allerdings deutlich die CO<sub>2</sub>-Emissionen der vormals genutzten fossilen Brennstoffe Erdgas und Erdöl. Der Stromverbrauch für das Haus 6 betrug 2023 12.827 kWh, der Stromverbrauch für das Haus 4 13.545,7 kWh, gesamt 26.372,90 kWh.

Der Verbrauch von Heizöl im Haus 6 betrug 4.338 l, das sind 43.380 kWh. Der Verbrauch von Erdgas im Haus 4 betrug umgerechnet 65.104,60 kWh, gesamt 108.484,6 kWh.

|                                                                       | Einheit | 2023                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Energieverbrauch (kWh) gesamt, pro Mitarbeiter*in (Köpfe,30)          | kWh     | 134.857,5; pro Person<br>4.495,46                                                     |
| Stromverbrauch (kWh) gesamt, pro Mitarbeiter*in (Köpfe, 30)           | kWh     | 26372,9; pro Person<br>879,09                                                         |
| Heizungsenergieverbrauch (kWh) gesamt, pro Mitarbeiter*in (Köpfe, 30) | kWh     | 43380 kWh (Öl) +<br>65.104,6 (Gas) = 108.484,6<br>kWh, pro Mitarbeiter*in<br>3.616,13 |

### 9.2. Papier

Kneissl Touristik erhebt regelmäßig den Papierverbrauch am Bürostandort und verwendet EU-Ecolabel-Papier, 80g für den Druck von Unterlagen sowie die Versendung der Reiseunterlagen, wobei letztere Qualität im Allgemeinen einen höheren Weißegrad (161 CIE) aufweist. Angestrebt ist die Reduktion des Papierverbrauchs.

In Bezug auf die Kataloge - hierbei ist der Papierverbrauch mit mehr als 72 Tonnen natürlich evident – setzt Kneissl Touristik weiterhin auf die Notwendigkeit, diese als Kundenbindungs- und Vertriebsmittel einzusetzen. Die hochwertigen KneisslReisen benötigen eine entsprechende Form und Darstellung – derzeit sieht Kneissl Touristik keine Möglichkeit, den Umfang der Kataloge zu reduzieren. Die ausführlichen und ästhetisch ansprechend gestalteten Kataloge sind ein wichtiges Marketinginstrument und Qualitätsmerkmal. Hochwertige Reisen wollen hochwertig präsentiert werden.

|                                                                    | Einheit | 2023  |
|--------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| Papiergewicht gesamt und pro Mitarbeiter*in (30 Köpfe) Papier/Büro | kg      | 40    |
| Kataloggewicht gesamt                                              | kg      | 72300 |
| Kataloggewicht pro Gast                                            | kg      | 6,63  |
| Anteil 100%iges Recyclingpapier am Gesamtpapierverbrauch           | %       | 0     |

### 9.3. Abfall

Kneissl Touristik erhebt das Abfallaufkommen am Unternehmensstandort (inkl. Lebensmittelabfällen und Einmalartikel oder Einwegprodukte), strebt einen abfallarmen Einkauf an und fördert die Kreislaufwirtschaft durch Wiederverwendung oder Recycling von Abfällen. Kneissl Touristik stellt sicher, dass die Müllentsorgung keine negativen Auswirkungen auf die lokale Bevölkerung und die Umwelt hat.

|                                                        | Einheit        | 2023                                                           |
|--------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------|
| Abfallaufkommen gesamt                                 | m <sup>3</sup> | Papier, Bioabfall, Restmüll, „Plastik“: 35,24                  |
| Abfallaufkommen pro Mitarbeitende (Basis 30)           | m <sup>3</sup> | 1,17                                                           |
| Anteil Restmüllaufkommen                               | %              | 24,51                                                          |
| Restmüllaufkommen pro Mitarbeitenden                   | m <sup>3</sup> | 0,28                                                           |
| Anteil Plastikmüllaufkommen                            | %              | 9,19                                                           |
| Anteil von recycelbarem oder wiederverwendbarem Abfall | %              | 26,6 m <sup>3</sup> , 75,48%<br>Papier + Bioabfall + „Plastik“ |

Kneissl Touristik trennt wie vom Gesetz vorgegeben Metall-, Kunststoffverpackungen, Papiermüll sowie biologischen Abfall vom Restmüll.

Die Müllentsorgung hat keine Auswirkungen auf die lokale Bevölkerung.

Bei Kneissl-Reisen wird darauf geachtet, dass Müll sorgfältig und korrekt entsorgt wird. Die Buspartner und Hotelbetriebe trennen nach Möglichkeit und nationalen Vorgaben den Müll. Wo das noch nicht passiert, sensibilisiert Kneissl Touristik seine Partner für dieses Thema. In jedem Fall achtet die Kneissl-Reiseleitung darauf, Gäste umfassend zu instruieren, wie sie den von ihnen produzierten Abfall korrekt entsorgen sollen. Selbstverständlich wird nicht nur in sensiblen Ökosystemen darauf geachtet, keinen Abfall unsachgemäß zu hinterlassen.

### 9.4. Wasser

Kneissl Touristik erhebt den Wasserverbrauch am Standort und kennt die Wasserbezugsquellen. Kneissl Touristik achtet auf den Verbrauch von Wasser. Die Qualität des Wassers, das von der Gemeinde Edt/Lambach bereitgestellt wird, wird behördlich regelmäßig geprüft. Derzeit werden noch keine wassersparenden Geräte eingesetzt – das hängt auch mit dem geringen Wasserdruck im Haus 4 zusammen. Das Abwasser wird durch die Kläranlage der RHV (Reinhalteverband) Raum Lambach geklärt. Durch die großteils nicht versiegelte Grundfläche kann das Oberflächenwasser ohne Probleme versickern.

|                                               | Einheit        | 2023  |
|-----------------------------------------------|----------------|-------|
| Wasserverbrauch gesamt                        | m <sup>3</sup> | 499,8 |
| Wasserverbrauch pro Mitarbeitenden (Basis 30) | m <sup>3</sup> | 16,66 |

## 9.5. Chemikalien und Gefahrstoffe

Kneissl Touristik benötigt keine Chemikalien, daher sind auch keine Gefahrenstoffe gelagert. Die beauftragte Reinigungsfirma beschafft die nötigen Putzmittel und die Mitarbeitenden sind von Seiten der Reinigungsfirma laut Gesetz über die Handhabung aufgeklärt worden. Die Müllentsorgung, die über die Restmülltonne, den gelben Sack und Papier hinausgeht, wird von einer Mitarbeiterin durchgeführt. Sie entsorgt diese Stoffe beim ASI Stadl-Paura. Druckpatronen werden vom Unternehmen, das Drucker und Patronen bereitstellt, zurückgenommen und sachgemäß recycelt.

Das Unternehmen identifiziert und minimiert Quellen der Umweltverschmutzung durch Abflüsse, Erosion, ozonabbauende Stoffe sowie Luft-, Wasser-, Lärm-, Licht- und Bodenverschmutzung.

Dies passiert bei den jährlichen Begehungen (Stichwort „Eco Mapping“). Der weite Einzugsbereich der Mitarbeitenden abseits von öffentlichen Verkehrsmitteln macht den Einsatz von Autos für die Fahrt von und zur Arbeit notwendig. Wer kann, nimmt öffentliche Verkehrsmittel, vor allem den Zug für die Fahrt zur Arbeit und heim. Das an der Außenwand angebrachte Kneissl-Logo wird per Zeitschaltuhr nur bis 23.00 Uhr beleuchtet sowie ab 6.00 Uhr.

## 9.6. Bezug von Waren und Dienstleistungen

Kneissl Touristik gibt beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen nach Möglichkeit nachhaltigen Angeboten den Vorrang. Es wird auf die Langlebigkeit von Baumaterialien und Investitionsgütern wie Möbel geachtet. Beispielsweise wurden nach 40 Jahren die Schreibtische zugunsten von höhenverstellbaren Tischen ausgetauscht, die noch funktionstüchtigen Schränke eines namhaften Büromöbelherstellers aber belassen. (Anmerkung: Die ausgemusterten Schreibtische erleben einen neuen Frühling beim Projekt „Elijah“ in Rumänien.) Bei der Beschaffung von Büromaterialien wird auf die Funktionalität Wert gelegt, Qualität geht vor Preis. Ordner werden zum Teil seit 1985 verwendet und erst ausgemustert, wenn sie nicht mehr funktionsfähig sind. Hüllen, Folien und Trennblätter werden wiederverwendet, so lange wie möglich. Im Bereich Fortbildung achtet Kneissl Touristik auf Seminarlocations in der Nähe, die entweder zertifiziert sind (MIVA Stadl-Paura) oder ein nachhaltiges Konzept leben (Hollengut). Das Hollengut kocht vegetarisch mit Zutaten aus dem Gemüsegarten, bietet Säfte und Tees in Eigenproduktion. Für die Übermittlung der Reiseunterlagen verwendet Kneissl Touristik Unterlagentascherl aus Indien, die mit Ökostoffen und -farben hergestellt sind und fair trade gehandelt werden. Für die Gäste sind diese Tascherln ein beliebtes Sammelobjekt.

|                                                                   | Einheit | 2023         |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Anteil der Ausgaben für nachhaltige Produkte und Dienstleistungen | %       | geschätzt 10 |

## 9.7. Nachhaltige Lebensmittel

Das Unternehmen erhebt nicht den Anteil nachhaltiger Lebensmittel (inklusive Lunchpakete auf den Touren). Wo möglich, wird auf Verpflegung, die nachhaltig produziert und verpackt wird, Wert gelegt, derzeit gibt es aber keine Möglichkeiten, einen validen Wert zu Verfügung zu stellen.

|                                         | Einheit | 2023         |
|-----------------------------------------|---------|--------------|
| Anteil fair-gehandelter Lebensmittel    | %       | geschätzt 10 |
| Anteil regionaler Lebensmittel          | %       | geschätzt 40 |
| Anteil biologischer Lebensmittel        | %       | geschätzt 20 |
| Anteil nachhaltiger Lebensmittel gesamt | %       | geschätzt 40 |

Kneissl Touristik erhebt noch nicht den Anteil nachhaltiger Lebensmittel bei den Touren, setzt aber – wo möglich – auf die Verwendung von zertifizierten Hotels, die dadurch nachhaltiger wirtschaften.

Für das gemeinsame Mittagessen, das einmal pro Monat für alle Mitarbeitenden in Lambach stattfindet, wird ein regionaler Caterer beauftragt, der weitestgehend Bioprodukte verarbeitet. Wenn Säfte ausgeschenkt werden, sind dies Bioprodukte, auch der Sekt/ Frizzante zum gemeinsamen Genussanstößen wird von einem Weinbauern geliefert. Und auch der wöchentliche Obstkorb enthält weitestgehend Biofrüchte – vor allem Äpfel und Gemüse aus der Region.

Für die Bewirtung der Gäste werden Biokaffee-Kapseln mit abbaubarer Hülle eingesetzt. Für die Mitarbeitenden wird ein Kaffeevollautomat zur Verfügung gestellt sowie fair gehandelter Biokaffee. Auch ein Großteil der Mitarbeitenden bevorzugt im persönlichen Gebrauch/Einkauf regionale und/oder Biolebensmittel.

## 10. Schutz und Erhalt der Umwelt

### 10.1. Schutz der Biodiversität

Das Unternehmen trägt zum Erhalt natürlicher Schutzgebiete und von Gebieten mit hohem Biodiversitätswert bei, einschließlich bei der Bewirtschaftung der eigenen Grundstücke. Jegliche Störung natürlicher Ökosysteme wird minimiert, rehabilitiert und es wird ein ausgleichender Beitrag geleistet.

Das Unternehmen informiert seine Kund\*innen/Gäste über die biologische Vielfalt der Region und mögliche Schutzgebiete und gibt Verhaltenshinweise in ökologisch oder kulturell sensiblen Gebieten sowie Empfehlungen, wie Gäste zum Schutz der biologischen Vielfalt und des kulturellen Erbes beitragen können.

Bei Reisen, die den Besuch in sensiblen Ökosystemen im Programm haben, wird in enger Abstimmung mit der Agentur und den örtlichen Guides sowie mit den von Kneissl entsendeten Guides darauf geachtet, dass Gäste für das Thema Biodiversität sensibilisiert werden und sich im jeweiligen Umfeld korrekt, das heißt unauffällig und ohne Fußabdruck verhalten.

In diesem Zusammenhang: Kneissl Touristik organisiert seit fast 20 Jahren die Reisen von BirdLife Österreich.

### 10.2. Invasive Arten

Das Unternehmen stellt sicher, dass invasive Tier- und Pflanzenarten in unternehmenseigenen Anlagen und in Anlagen mit direktem Einfluss weder eingeführt noch gehalten werden.

Wo immer möglich verwendet das Unternehmen einheimische Arten für die Landschaftsgestaltung und Renaturierung.

### **10.3. Interaktionen mit Tier- und Pflanzenwelt**

Kneissl Touristik kennt und befolgt bestehende lokale, nationale und internationale Richtlinien und fordert die Einhaltung auch von den Leistungsträgern ein.

Bei den StudienErlebnisReisen von Kneissl Touristik hat die Beschäftigung mit Flora und Fauna eines Reiselandes einen großen Stellenwert. Ob bei Gamedrives oder botanischen Wanderungen, das sensible Ökosystem wird von Kneissl Touristik und seinen Partnern geachtet und ökologisch verträglich erlebt. Den Reiseleitenden kommt bei der korrekten Umsetzung eine große Bedeutung bei. Sie leiten die Gäste dabei an, die Wahrnehmung zu schärfen, nicht nur zu konsumieren, sondern die Erlebnisse als Lernraum zu sehen. Ob bei Wanderungen zu den Berggorillas in Uganda, bei Wanderungen auf den Azoren, bei Reisen mit BirdLife - die beispielhaften Themenfelder „Bedeutung von Nationalparks“, „Handling von invasiven Arten, die als schön empfunden werden“, Vogelbestände – werden sachgerecht aufbereitet. Dafür sind Reiseleitende da. Ein nicht zu unterschätzender Mehrwert von Reisen mit sachgerecht begleiteten Game Drives ist die Erhaltung von Nationalparks durch Permits und Eintrittsgebühren. Im besten Fall ermöglichen verträgliche touristische Angebote Schutz von gefährdeten Arten, Schutz von Biodiversität und kostbaren Naturräumen.

Kneissl Touristik unterstützt auch Community Projekte zur Erhaltung gefährdeter Arten in Uganda (Bigodi Swamps, Mabamba Sümpfe ...) und Tansania.

### **10.4. Tierschutz**

Kneissl Touristik gewährleistet den Schutz von Tieren und vermeidet Aktivitäten, die das Tierwohl gefährden. Es werden keinerlei Wildtierarten erworben oder gezüchtet.

Unterbringung, Pflege und Umgang mit allen Wild- und Haustieren entsprechen den höchsten Standards und stehen im Einklang mit lokalem und internationalem Recht.

Zwei Mitarbeiter\*innen in der Zentrale Lambach bringen ihre Hunde permanent in die Arbeit mit, eine Mitarbeiterin bringt ihren Hund zeitweise mit. Die drei Hunde haben auf das Betriebsklima eine harmonisierende Wirkung, sie werden von allen Mitarbeitenden sehr geschätzt.

Selbstverständlich wird stets darauf geachtet, dass niemand durch die Anwesenheit der Tiere überfordert ist – die drei Hunde sind sehr wohlerzogen und bürotauglich. Das ist eine Voraussetzung für das friktionsfreie und positive Miteinander.

## **11. Unternehmenseigene Gebäude und Infrastruktur**

### **11.1. Flächenverbrauch**

Das Unternehmen erhebt Daten zum Flächenverbrauch des Unternehmens: Die Gesamtfläche des Unternehmens umfasst 3623 qm, die versiegelte Fläche (Gebäude 628 qm und asphaltierter Parkplatz/Nebenstraße 315 qm) 943 qm.

|                            | Einheit        | 2023 |
|----------------------------|----------------|------|
| Gesamtfläche               | m <sup>2</sup> | 3623 |
| Versiegelte Fläche         | m <sup>2</sup> | 943  |
| Anteil versiegelter Fläche | %              | 26   |

## 11.2. Flächennutzung

Die Flächennutzung (Planung, Standortwahl, Konstruktion, Bau, Renovierung, Betrieb und Abriss) berücksichtigt die natürlichen und kulturellen Gegebenheiten und entspricht den Anforderungen des lokalen Flächennutzungsplans und den Gesetzen in Bezug auf geschützte und sensible Gebiete sowie die Belange des Kulturerbes.

Das Grundstück befindet sich im Gewerbegebiet in Edt/Lambach, verkehrsgünstig gelegen an der wichtigsten Bundesstraße in Österreich, B1, die von Wien nach Salzburg führt. Das Grundstück liegt auch an der Westbahn, die Büros sind nur 150 m vom Bahnhof Lambach entfernt.

Das Firmengelände von Kneissl Touristik in Edt, Linzer Straße 4-6 umfasst samt Parkplätzen 3623 qm, davon sind 628 qm verbaut und 315 qm asphaltierte Fläche vor dem Reisebüro und vor der Halle. Firmengebäude sind einerseits das Haus 4, welches im EG das Reisebüro beherbergt sowie das Haus Linzer Straße 6.

Nur die Fläche vor dem Haus 4 ist asphaltiert (Kundenparkplätze, wegen Zustellung, quasi eine Nebenstraße). Alle weiteren unverbauten Flächen sind unversiegelt – geschotterte und gekieste Flächen, die Oberflächenwasser versickern lassen. Die Fläche hinter dem Haus 4 wird als Parkplatz für die Mitarbeitenden genutzt, bzw. dient der Parkplatz auch Gästen als sicherer Abstellplatz für das Auto, wenn man bei einer Kneissl-Reise unterwegs ist.

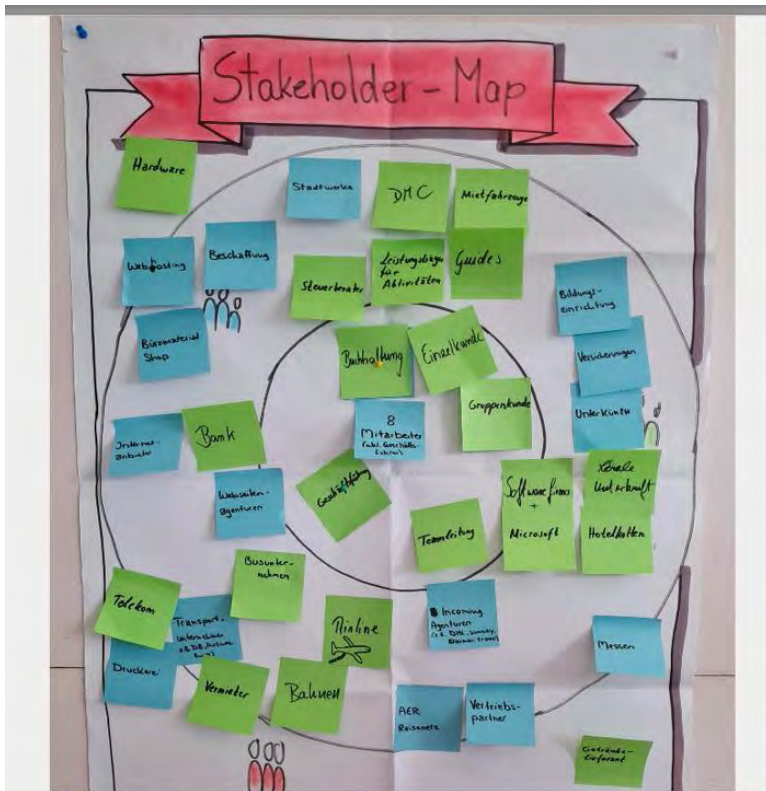
Hinter dem Haus 6 gibt es auch einen Freisitz samt Tischen und Bänken aus unbehandeltem Hartholz, die in der wärmeren Jahreszeit zu einer Mittagsrast einladen.

## 11.3. Lokale und nachhaltige Bauweisen und Materialien

Die Gebäude sind funktional und die Materialien entsprechend den Möglichkeiten zum Bauzeitpunkt gewählt: Das Gebäude Linzer Straße 4 wurde in den 1970er Jahren errichtet, zu einem Zeitpunkt, als man noch nicht auf Wärmedämmung etc. geachtet hat. Das Gebäude Linzer Straße 6 wurde in den späten 1980er-Jahren errichtet unter Verwendung von soliden Materialien. Der Gebäudekomplex ist insofern sehr nachhaltig, weil die Häuser 4-6 sehr langfristig genutzt werden und eine solide Basisausstattung aufweisen.

Beide Häuser sind mit Photovoltaikkollektoren ausgestattet, die in das Stromnetz einspeisen sowie die Filiale St. Pölten mit Strom mitversorgen.

## Anhang



### Abbildung1: Stakeholder Map



### Abbildung 2: Stakeholder Map

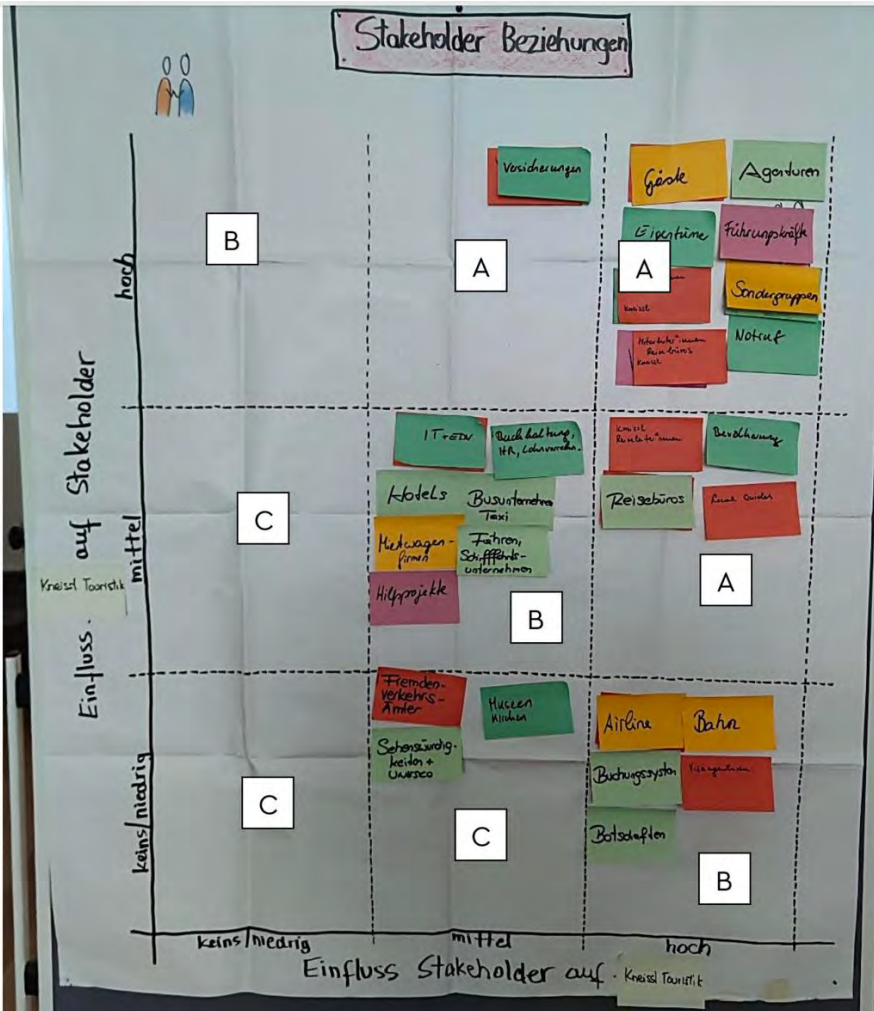


Abbildung 3: Stakeholder Matrix

# Ihre Meinung ist uns wichtig!

Liebe Reisetelnehmerin, lieber Reisetelnehmer,

Ihre StudienErlebnisReise geht zu Ende und wir hoffen, dass Sie viele unvergessliche Eindrücke heimbringen. 😊  
Wir interessieren uns sehr für Ihr persönliches Resümee der Reise. Ihr Feedback hilft mit, die Qualität unserer Reisen zu sichern. Bitte füllen Sie den Bogen vollständig aus und geben Sie diesen Ihrer Reiseleitung oder übermitteln Sie diesen postalisch, per Fax oder Email an unsere Zentrale.

Herzlichen Dank für Ihre Bemühungen!

Wir freuen uns, wenn wir Sie wieder bei einer StudienErlebnisReise von Kneissl Touristik begrüßen dürfen.

Beste Reise Grüße

Ihr Kneissl Touristik-Team

**Kneissl Touristik Zentrale Lambach**

4650 Lambach, Linzer Str. 4 - 6, Tel. 07245 20700, Fax: 07245 20700-6645  
zentrale@kneissltouristik.at, www.kneissltouristik.at



Reise: ..... Termin: .....

Reiseleitung: .....

Ihre wievielte Kneissl Touristik Reise war dies?

☐ 1. Reise ☐ 2. - 5. Reise ☐ 6. - 10. Reise ☐ mehr als 10

Wo haben Sie gebucht? .....

Wodurch wurden Sie auf die Reise aufmerksam?

☐ Katalog ☐ Touristikmesse ☐ Empfehlung durch Bekannte  
☐ Inserat ☐ Vortrag ☐ Reisebüro  
☐ Internet ☐ Newsletter ☐ Facebook

Wie hat Ihnen die Reise insgesamt gefallen?

☐ ausgezeichnet ☐ sehr gut ☐ gut ☐ befriedigend ☐ nicht

Wie waren Sie mit folgenden Einzelleistungen zufrieden?

## Vor der Reise

|                                 |                                |                           |                                    |                             |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Beratungsqualität im Reisebüro: | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| Katalog-/Internetauftritt:      | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| Infoblatt:                      | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |

## Während der Reise

Unterkunft: ☐ sehr gut ☐ gut ☐ befriedigend ☐ mäßig

Anmerkungen zu den Hotels: .....

|                |                                |                           |                                    |                             |
|----------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Verpflegung:   | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| Bus/Mietwagen: | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| BusfahrerIn:   | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| Flug/Schiff:   | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |

Auf der nächsten Seite geht es weiter ->

Version: 01/2019

|                                           |                                |                           |                                    |                             |
|-------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Reiseleitung</b>                       |                                |                           |                                    |                             |
| Fachliche Kompetenz/Präsentation:         | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| Organisation:                             | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| Servicebereitschaft:                      | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |
| <b>Reiseverlauf/Besichtigungsprogramm</b> |                                |                           |                                    |                             |
|                                           | <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> befriedigend | <input type="radio"/> mäßig |

Würden Sie gegebenenfalls einen Programmpunkt ergänzen?

---



---



---

... oder einen Programmpunkt herausnehmen?

---



---



---

Das war besonders eindrucksvoll:

---



---



---

Lob, Meinung, Kritik – Was ich noch sagen will (Reklamationen bitte direkt an [rueckmeldung@kneissltouristik.at](mailto:rueckmeldung@kneissltouristik.at)):

---



---



---



---

**Sie haben eine Wunschdestination?**

Die nächste Reise würde ich gerne nach ..... unternehmen.

Angaben zur Person:

Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich  
 Alter: ☐ unter 25 ☐ 25 - 45 ☐ 45 - 60 ☐ 60 - 75 ☐ über 75

Wenn Sie eine regelmäßige Zusendung unserer Kataloge/Newsletter wünschen, geben Sie uns bitte Ihre Daten bekannt.

Name und Adresse: \_\_\_\_\_

Mailadresse/Telefonnummer: \_\_\_\_\_

Abbildungen 4+5: Beurteilungsbogen (Stand 2018, 2023 verwendet)