

# Nachhaltigkeitsbericht 2010



Solecu Tours  
Bargfredestr. 27a  
22587 Hamburg



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

## Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmensportrait .....	3
1.1. Finanzen .....	4
1.1.1. Umsatz.....	4
1.1.2. Ausgabenstruktur .....	4
1.2. Reiseangebote .....	5
2. Nachhaltigkeit im Unternehmen .....	5
2.1 Leitbild .....	5
3. Verantwortung für Kunden .....	6
4. Umwelt .....	6
4.1. Wasserverbrauch .....	7
4.2. Stromverbrauch .....	7
4.3. Heizenergieverbrauch.....	7
4.4. Mobilität.....	7
4.4.1. Dienstreisen .....	7
4.4.2. Pendelverkehr .....	8
4.5. Beschaffung.....	8
4.6. Papierverbrauch .....	8
5. MitarbeiterInnen .....	8
6. Verantwortung für die Gesellschaft .....	9
7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette .....	10
7.1 Angebotsgestaltung .....	10
7.2 Leistungsträger .....	11
7.2.1 Partneragenturen .....	11
7.2.2 Unterkunft .....	11
7.2.3 Reiseleitung .....	12
7.2.4. Transport .....	12
IMPRESSUM .....	14
Kernindikatoren.....	14
Anhang: Verbesserungsprogramm .....	15

**Datenbasis: 2008**

## 1. Unternehmensportrait

Solecu Tours - Der Ecuador Spezialist

Seit 2006 bietet das Familienunternehmen individuelle Reisen der besonderen Art nach Ecuador und auf die Galapagos-Inseln an. Vor allem die Nachhaltigkeit der einzelnen Reisebausteine und das Erleben der einzigartigen Kultur- und Naturvielfalt Ecuadors stehen an erster Stelle.

Vom Andenhochland über den Regenwald bis zur Küste und zu den Galapagosinseln können die Kunden individuell entscheiden, welche Bausteine sie in ihre Ecuadorreise eingearbeitet haben möchten. Dabei unterstützen sie mit ihrer Reise verschiedene Projekte, die sich mit ökologischer, ökonomischer und sozialer Nachhaltigkeit im Land beschäftigen.

Hohe Flexibilität bei der Reiseplanung, exzellente Ortskenntnisse des Teams und das Gefühl für die Bedürfnisse der Kunden machen es möglich, außergewöhnliche Wünsche wahr werden zu lassen und für jeden die ideale Reise zu erstellen. Von der Abenteuerreise über Flitterwochen bis zu Projekt- und Sprachaufenthalten können die Spezialisten von Solecu Tours alles zusammenstellen.

Als Reiseveranstalter möchte Solecu Tours Ecuador und die Galapagos-Inseln als Reisedestination für Natururlaub und Nachhaltigen Tourismus vermarkten. Der Fokus liegt dabei auf der Zusammenarbeit mit kleinen einheimischen Anbietern und Projekten, um die nationale Wirtschaft zu stärken und die Natur zu schützen.

Die Idee für Solecu Tours entstand, als Dorit Hansen und Xavier Arias León sich 2005 in Ecuador bei ihrer Arbeit als Tour Guides kennen lernten. Den Ecuadorianer Xavier zog der Traum nach Deutschland den Reisenden sein Heimatland, dessen Bevölkerung und Natur auf eine persönliche Art und Weise nahe zu bringen. Das inzwischen verheiratete Paar mit 15 Jahre Tourismuserfahrung hat den Schritt in die Selbstständigkeit gewagt. Die Freie und Hansestadt Hamburg, die grüne Metropole am Wasser, ist ein guter Standort für das ökologisch bewusste Familienunternehmen, das nicht nur bei der Standortwahl sondern auch im tagtäglichen Geschäft auf Nachhaltigkeit wert legt. Außer den beiden Gründern arbeiteten zwei Praktikantinnen 2008 bei Solecu Tours.

Im Dezember 2007 hat Solecu Tours ein Büro in Quito eröffnet. Diese Incoming-Agentur ist faktisch selbständig, arbeitet aber sehr eng mit Solecu Tours Deutschland zusammen.

## 1.1. Finanzen

Solecu Tours wurde im April 2006 gegründet und hat seitdem eine kontinuierliche Umsatzsteigerung zu verzeichnen.

Von Anfang an hat sich Solecu Tours auf Individualreisen spezialisiert und in diesem Bereich den gesamten Umsatz erwirtschaftet. Außerdem hat Solecu Tours sich in den ersten zwei Jahren nur auf Reisen nach Ecuador konzentriert, so dass auch hier keine anderen Länder zu berücksichtigen sind.

Obwohl der Umsatz sich 2008 im Gegensatz zum Vorjahr vervielfacht hat, stieg der Gewinn nicht im gleichen Maße, da die extremen Währungsschwankungen ausgelöst durch die globale Finanzkrise die Margen der Reisen, die danach durchgeführt wurden, um bis zu 50% schmälerte.

Durch bessere Vorfinanzierung der Reisen wird derartigen Einbrüchen in Zukunft entgegengesteuert.

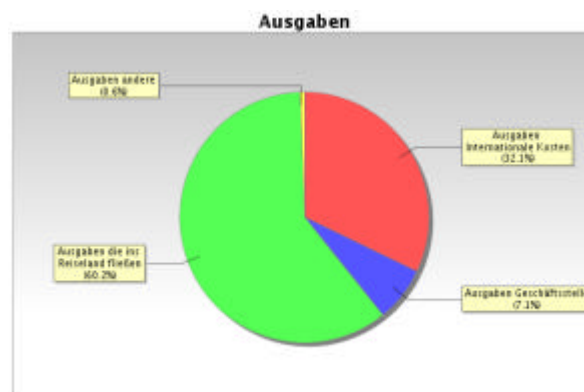
### 1.1.1. Umsatz

Fast 100% des Umsatzes stammten aus dem Verkauf von individuell zusammengestellten kompletten Rundreisen inkl. Galapagos. Nur etwa 1% des Umsatzes stammt aus dem Verkauf von nur einem Reisebaustein (Galapagos).



### 1.1.2. Ausgabenstruktur

Der größte Teil der Kosten fließt ins Zielgebiet, so dass die lokale Wertschöpfung sehr hoch ist. Die internationalen Kosten sind aufgrund der hohen Flugkosten nach Ecuador ebenfalls sehr hoch.



## 1.2. Reiseangebote

Solecu Tours hat 2008 ausschließlich Individualreisen angeboten, so dass eine Anzahl an Reiseangeboten nicht genannt werden kann. Bis dato, gibt es so gut wie keine Reise, die genau einem vorgefertigten Reiseangebot entspricht. Immer werden Teile der Reise auf Kundenwunsch geändert.

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

	Gruppenreisen	Individualreisen
Anzahl der Reisenden		35
durchschnittliche Reisedauer		20

## 2. Nachhaltigkeit im Unternehmen

Solecu Tours ist seit 2007 Mitglied des forum anders reisen. Das Forum ist ein Verband kleiner und mittelständischer Reiseveranstalter mit dem Ziel die Nachhaltigkeit im Tourismus zu fördern. CSR-Beauftragte ist Dorit Hansen.

### 2.1 Leitbild

Für Solecu Tours steht die Nachhaltigkeit in allen unternehmerischen Aktivitäten zentral. So wird vor allem gestrebt nach:

- ökologischen Checks aller Aktivitäten in Deutschland und Ecuador
- ökonomische Sicherheit an beiden Standorten
- fairen Kooperationen und Stärkung des sozialen Netzwerkes

Bei Fernzielen ist der ökologische Check vor allem bei der An- und Abreise notwendig. Gibt es Alternativen zu Kurzstreckenflügen wie Zubringerflügen und gibt es Möglichkeiten die klimaschädlichen Co2-Emissionen auszugleichen, die zwangsweise auf einem Langstreckenflug entstehen? Ein Ausgleich kann durch einen freiwilligen Beitrag an atmosfair erreicht werden, über den jeder unserer Kunden informiert wird. In der Geschäftsstelle wird außerdem nach Möglichkeit Strom, Wasser und Heizungsenergie gespart. Es wird Umweltpapier gekauft und Altpapier recycelt.

Ökonomische Sicherheit an beiden Standorten soll gewährleistet werden, indem in Ecuador faire Löhne gezahlt werden und die lokale Wertschöpfung auf ein Maximum gebracht wird. Kleine, familiengeführte Betriebe werden in der Regel bevorzugt. Außerdem sollen in Zukunft mehr Reiseveranstalter angesprochen und als Kunden geworben werden um die Abhängigkeit von einer Einkommensquelle zu verringern. In Deutschland soll vor allem das stetige wirtschaftliche Wachstum durch die zunehmend optimalere Ausrichtung am Markt und gesteigertem Bekanntheitsgrad weiter gefördert werden.

Faire Kooperationen in Ecuador wie auch in Deutschland sollen aktiv gesucht und zu beidseitigem Vorteil geschlossen werden. Es werden vor allem gemeinnützige Vereine und wohltätige Organisationen und Projekte in Ecuador als Partner auf Rundreisen und Organisationen in Deutschland als Multiplikatoren einer anderen, gemeinnützigen Art des Reisens gesucht.

### 3. Verantwortung für Kunden

Die Zufriedenheit der Kunden wird durch Feedbackfragebögen direkt in Ecuador erfragt. Da die wichtigsten Fragen auf den Fragebögen, die die Kunden vor Ort von der Agentur bekommen, bereits inkludiert sind, hat Solecu Tours Deutschland davon abgesehen, einen eigenen Fragebogen zu erstellen. Stattdessen wurden die Kunden standardmäßig nach Ihrer Reise persönlich kontaktiert und nach Ihren Erfahrungen gefragt. Da die persönliche, individuelle Ansprache ein wichtiger Teil der Reiseorganisation durch Solecu Tours ist, hat es sich auch beim Nachbereiten der Touren bewährt. Die Fragebögen der lokalen Agenturen bekommen wir in jedem Fall ebenfalls und nutzen sie häufig als Grundlage um mehr Details zu positiven als auch negativen Kommentaren zu bekommen.

Nachfragen beziehen sich vor allem auf die Zufriedenheit mit der Organisation vor und während der Tour, dem Tourverlauf und der Qualität und Lage der Hotels.

Negative Kommentare gab es 2008 vor allem in puncto Wetter. Anfang des Jahres gab es schlimme Überschwemmungen in Ecuador und im Oktober des Jahres gab es ebenfalls eine lange Regenzeit.

Andere Kommentare hinsichtlich der Qualität und Lage der Hotels wurden sehr ernst genommen und teilweise auf nachfolgenden Reisen andere Hotels gewählt.

Indices

	Prozent
Zufriedenheitsindex Kunden	92
Rücklaufquote der Kundenbefragung	95
Index zur Qualität der Kundeninformation	76

Betreuerschlüssel

Anzahl der Reisenden pro Betreuer	2
-----------------------------------	---

### 4. Umwelt

Das Büro war im Jahr 2008 ein Home Office, so dass der Wasser-, Strom-, und sonstiger Verbrauch nicht berechnet werden kann. Die CO<sub>2</sub> Emissionen beziehen sich daher ausschließlich auf eine Dienstreise nach Ecuador Ende 2008. Als Ecuador-Spezialist sind diese Dienstreisen nicht zu vermeiden, da sich nach zwei Jahren schon sehr viel in einem Land verändert und die Informationen, die wir unseren Kunden geben, nicht mehr tagesaktuell wären.

CO<sub>2</sub> Emissionen

	CO <sub>2</sub> Emissionen Gesamt	CO <sub>2</sub> pro Mitarbeitenden
Tonnen	5.35	2.68

#### 4.1. Wasserverbrauch

Es wird versucht so wenig Wasser wie möglich zu verbrauchen.

#### 4.2. Stromverbrauch

Unser Stromanbieter ist Lichtblick. Dieser Ökostromanbieter erzeugt bei der Herstellung der Erzeugungsanlagen und der Erzeugung von LichtBlick-Strom lediglich 41 g/kWh Kohlendioxid.

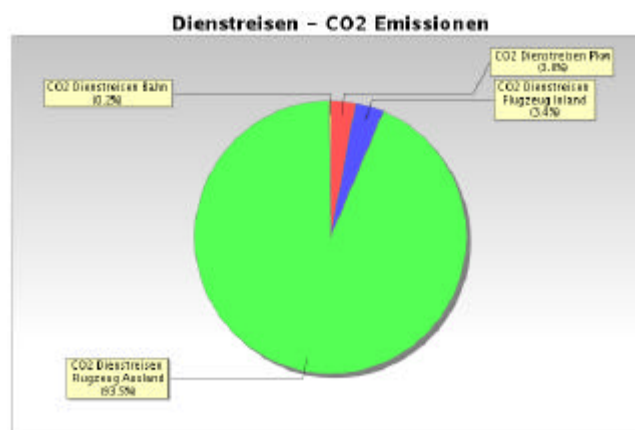
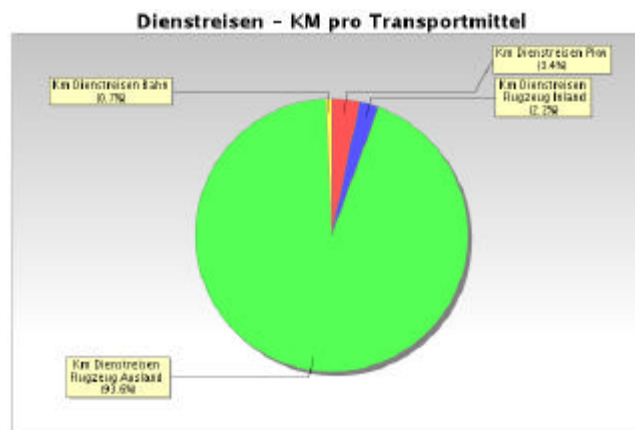
#### 4.3. Heizenergieverbrauch

Wir wohnen in einem Haus, in dem Heizöl zum Heizen verwendet wird. Wir versuchen so wenig wie möglich zu heizen.

#### 4.4. Mobilität

Im Jahr 2008 wurden zwei Messen besucht: in Stuttgart und in Berlin. Nach Stuttgart sind wir zu fünf in einem Auto gefahren und nach Berlin mit dem Bus. Es wurden noch andere kulturelle Veranstaltungen in Hannover und Hamburg besucht, die jeweils mit der Bahn bzw. S-Bahn erreicht wurden. Es gab einen Inlandsflug als Zubringer zu dem Langstreckenflug nach Ecuador.

##### 4.4.1. Dienstreisen



#### 4.4.2. Pendelverkehr

Da Solecu Tours 2008 ein Home Office nutzte, gab es keinerlei Pendelverkehr!

#### 4.5. Beschaffung

Es wird bei allen Anschaffungen für das Büro darauf geachtet, wenn möglich, ökologisch unbedenkliche, fair gehandelte Alternativen zu wählen.

Teilweise hatten wir Probleme diese Alternativen zu einem vertretbaren Preis und in akzeptabler Qualität zu finden. Im Zuge des CSR-Prozesses werden wir uns vermehrt mit anderen Veranstaltern austauschen um die besten Möglichkeiten zu finden um den Anteil an ökologischen, fairen Produkten weiter zu erhöhen.

Anteil öko-fairer Produkte

%
83.16

#### 4.6. Papierverbrauch

Im Jahr 2008 hatten wir noch keinen Katalog, da wir auch noch nicht viele Messen besucht haben. Es gab nur einen kleinen 8-seitigen Flyer, der allerdings aus dem Vorjahr war und daher in der Übersicht nicht auftaucht. Außerdem haben wir Postkarten und Visitenkarten auf Recyclingpapier drucken lassen, die auf Din A4 umgerechnet und zu den Papierseiten addiert wurden.

Anteil 100% Altpapier vom gesamten Papierverbrauch

%
100.0

Papiergramm pro Reisende

Gramm
140

### 5. MitarbeiterInnen

Solecu Tours hatte im Jahr 2008 keine MitarbeiterInnen. Zwei Partner haben Solecu Tours gegründet und wurden 2008 von einigen Praktikanten unterstützt.

Beschäftigte im Unternehmen

	Männer	Frauen
Führungspositionen	1	1
Freie Mitarbeitende		
MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder mindestens 3-jährige Erfahrung		
Ausbildungsstellen		



PraktikantInnen		3
Zeitverträge		
MA ohne Ausbildung bzw. Erfahrung im Tourismus		
Beschäftigte im Ausland		

## 6. Verantwortung für die Gesellschaft

Solecu Tours ist gesellschaftliche Verantwortung sehr wichtig. Eine besonders enge Zusammenarbeit und Verbindung mit Ecuador besteht schon durch den Gründer Xavier Arias León und seine Familie, die vor Ort die Incoming Agentur leitet. Die hohen Sozial- und Umweltstandards, zu denen sich Solecu Tours als Mitglied des forum anders reisen verpflichtet hat, werden direkt mit der Partneragentur geteilt. So werden Überlegungen zu Verbesserungsmöglichkeiten partizipativ erarbeitet und daher sowohl in Deutschland als auch in Ecuador in die Tat umgesetzt!

In Ecuador werden mehrere Projekte entweder durch den Besuch von Reisenden oder direkte finanzielle Zuwendungen unterstützt. Im Besonderen arbeitet Solecu Tours mit Runa Tupari zusammen, die Unterkünfte bei Familien in entlegenen Andendörfern anbieten. Das Frühstück und Abendessen wird gemeinsam eingenommen. Da Dorit Hansen über ein Jahr in der Region Cotacachi gelebt hat, ist der Kontakt direkt und freundschaftlich. Viele der Familien kennt Solecu Tours persönlich. Das Ziel dieses Projektes ist es, den Familien, zumeist Bauern, ein Zusatzeinkommen zu ermöglichen und den lokalen Jugendlichen eine Perspektive als Guides zu bieten. Die Erfahrung für die Reisenden ist ebenfalls sehr wertvoll, da es wenige andere Möglichkeiten gibt, das Leben in einem kleinen Andendorf so authentisch zu erleben wie bei Runa Tupari.

Ein anderes Projekt, das immer häufiger Solecu Tours Kunden empfängt ist die biologische Farm Rio Muchacho an der Küste Ecuadors, nicht weit von Canoa entfernt. Hier steht vor allem die ausufernde tropische Natur im Vordergrund, die auf der Farm durch mehrere Projekte geschützt wird. So wird zum Beispiel Umweltbildung an Schulen gefördert.

Finanzielle Unterstützung erhielt 2008 das Projekt Decoin in der Intag-Region von Cotacachi. Diese Region war massiv vom Bergbau bedroht und hat es durch viele, kleine Projekte wie zum Beispiel Ökotourismus, Schutz der natürlichen Trinkwasserquellen und Aufforstung geschafft, seine Souveränität zu behalten und den Bergbau aus der Region zu verbannen.

Informationen über atmosfair, die den Ausgleich der durch Flüge entstehenden Klimagase anstreben, werden jedem Kunden mit den Unterlagen zugeschickt.

Anteil des Reisepreises der ins Reiseland fließt (Anteil am Umsatz)

%
60.23

Finanzielle Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten

EUR
710.0

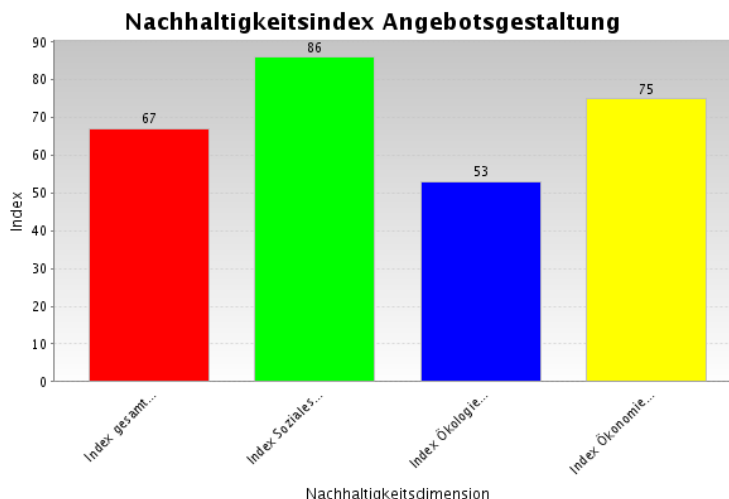
## 7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

Da Solecu Tours im Jahr 2008 noch komplett auf Ecuador konzentriert war und dort mit einer befreundeten Agentur und seit 2008 außerdem mit der direkten Partneragentur Solecu Tours Ecuador zusammenarbeitet, liegt die Auswahl der Hauptleistungsträger auf der Hand. Gemeinsam mit den Partnern vor Ort werden die Produkte ausgewählt und erstellt. Ein offizieller Vertrag ist angesichts der außerordentlich guten Vertrauensbasis nicht notwendig. Dies gilt für die meisten Dienstleister und Dienstleistungen ebenfalls. Solecu Tours kennt sich sehr gut in der touristischen Landschaft Ecuadors aus und kann daher auf eine große Anzahl an vertrauensvollen, persönlich bekannten Anbietern zurückgreifen.

Die lokale Wertschöpfung ist im wirtschaftlichen Handeln von Solecu Tours sehr wichtig und sozusagen ein persönliches Interesse. Die Einhaltung der lokalen Wertschöpfungskette ist dabei essentiell. Alle Produkte werden bei der Agentur vor Ort gebucht, auch wenn die Marge des deutschen Büros ansonsten höher sein könnte. Die Sicherung des Einkommens der Partneragenturen vor Ort und die Sicherheit der Kunden, die mit mehreren involvierten Agenturen auf einer Reise nicht in dem Maße gegeben wäre, sind zwei der wichtigsten Aspekte in der Angebotsgestaltung. Wirtschaftlich machbar wird dies durch die hohe Flexibilität in der Preisgestaltung durch punktuelle Absprachen mit den Incoming Agenturen.

### 7.1 Angebotsgestaltung

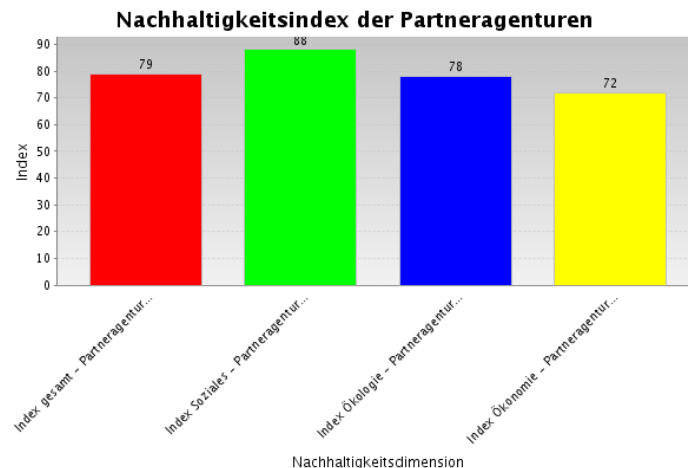
Da die Destination Ecuador sehr weit weg ist, ist es schwierig, bei der Anreise ökologisch gut da zustehen. Vor Ort gibt es auch nur durch die lokale Situation begrenzte Möglichkeiten zu ökologischem Handeln. Solecu Tours tut das Mögliche, die Umwelt wenig zu belasten, aber die Tatsachen sollten auch nicht beschönigt werden.



## 7.2 Leistungsträger

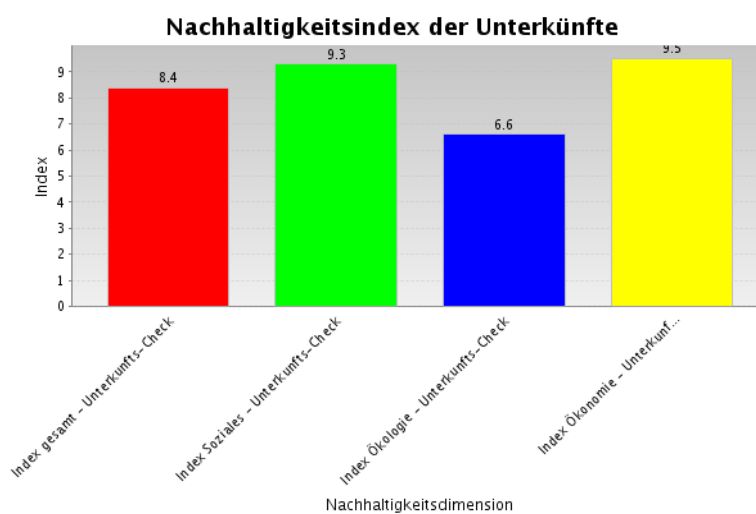
### 7.2.1 Partneragenturen

Solecu Tours arbeitete 2008 mit einer befreundeten Partneragentur in Ecuador zusammen. Seit 2008 gibt es aber auch eine intensive Zusammenarbeit mit dem direkten Partner, Solecu Tours Ecuador. Da diese Agentur sich noch im Aufbau befand, gingen die meisten Buchungen noch über die alte Agentur. Beide Agenturen sind sich Ihrer sozialen Verantwortung bewusst. Da enge persönliche Beziehungen zu beiden Agenturen bestehen, kann das Arbeitsumfeld sowie auch das Angebot nachhaltig beeinflusst werden.



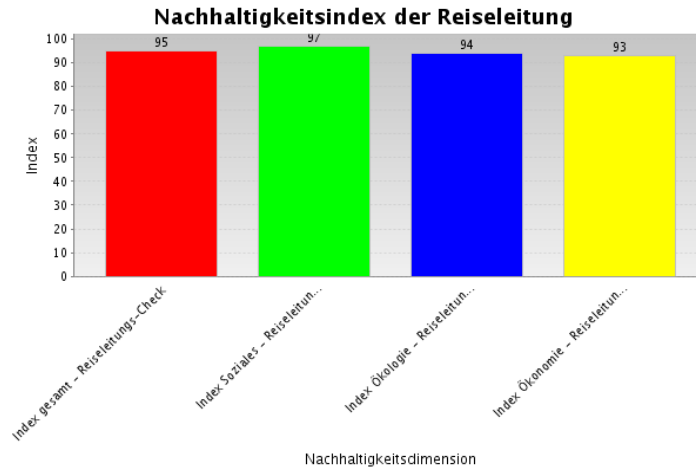
### 7.2.2 Unterkunft

Solecu Tours arbeitete 2008 mit 40 Unterkünften zusammen. 31 davon wurden im Zuge des CSR-Berichtes gecheckt. Es sind hauptsächlich kleine, familiengeführte und landestypische Unterkünfte, wie zum Beispiel Haciendas oder Regenwald- und Nebelwald Lodges. Wenn möglich, wird mit Unterkünften gearbeitet, die ein Smart Voyager Zertifikat haben.



### 7.2.3 Reiseleitung

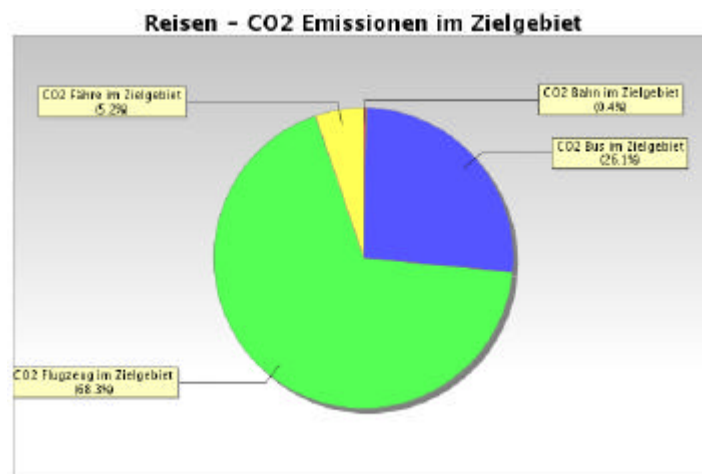
Solecu Tours arbeitete 2008 mit 5 lokalen Reiseleitern zusammen, die auch alle gecheckt wurden! Diese sind uns alle bekannt und wir können Ihnen vollstens vertrauen. Diego Arias Leon leitet das Büro von Solecu Tours Ecuador und übernimmt Teile der meisten Gruppenführungen.



### 7.2.4. Transport

Es gibt keine wirkliche Alternative zum Langstreckenflug um von Europa nach Ecuador zu kommen, daher kann an dem Hin- und Rückflug zum Zielort wenig gemacht werden. In Zukunft sollen auch Angebote mit dem Schiff gemacht werden, aber dazu fehlte uns im Berichtsjahr noch die Information. Wenn möglich wurde Rail&Fly zum Abflughafen angeboten und die Information von atmosfair standardmäßig mit den Reiseunterlagen zusammen geschickt. Leider haben wir keine Informationen zu tatsächlichen atmosfair-Abschlüssen, da diese bis jetzt nicht durch uns ausgeführt wurden. In Zukunft soll ein System angewendet werden, so dass bei Buchung der Reise die Abgabe an atmosfair ausgewählt werden kann.

Zu den Kriterien des Forum Anders Reisen zählt unter anderem, dass keine Kurzstreckenflüge, keine Mittelstreckenflüge bei Reisen unter acht Tagen und keine Reisen zu Fernzielen mit weniger als 14 Tagen angeboten werden. Wir bieten keine solche Reisen an.



Flug-Kilometer

Gesamt	Durchschnittlich Reisendem
701.099	20.031

CO2-Emissionen/Gast/Tag

g
433.937,9

## IMPRESSUM

Solecu Tours  
Bargfredestraße 27a  
22587 Hamburg

Tel. +49 (0)40 67 30 79 61  
Fax. +49 (0)40 67 30 79 60  
E-mail: info@solecu.de

Inhaber: Frau Dorit Hansen  
Geschäftsform: Einzelunternehmen  
Ust-ID: DE 260348331  
Diensteanbieter gemäß Paragraph 6 MdStv

## Kernindikatoren

(Bei den Indices handelt es sich um eine Skala von 10% = niedrigster Wert bis 100% = höchster Wert)

CO2 Emissionen pro Gast/Tag (in Gramm)	433.937,9
Unternehmensökologie: CO2 Emissionen pro MA (in Tonnen)	2,68
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (in %)	60,23
Qualität der Kundeninformation (Index in %)	76
Zufriedenheitsindex Kunden und Rücklaufquote (in %)	95
Unternehmenskultur: Zufriedenheitsindex Mitarbeitenden (in %)	92
Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte (in %)	83
Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung (in %)	95
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen (in %)	79

## Anhang: Verbesserungsprogramm

Strategische Ziele		Maßnahmen wie?	Verantw. wer?	Termin Wann?
1	Optimierung der Bürobeschaffung	nur Umweltpapier kaufen  Kataloge auf Umweltpapier drucken	Dorit Hansen	ab März 2010
2	Unternehmenskommunikation intern verbessern	Abläufe in Deutschland verbessern und regelmäßige Meetings mit dem Team in Ecuador	Dorit Hansen	laufend
3	Unternehmenskommunikation extern verbessern	Pressemitteilungen zu Kultur und Natur Ecuadors schreiben.	Dorit Hansen	laufend
		Kooperation mit anderen, für uns thematisch relevanten Reiseveranstaltern	Dorit Hansen	laufend
4	atmosfair besser publik machen	den atmosfair-Beitrag auf dem Buchungsformular als Option angeben.	Dorit Hansen	März 2010
5	Verbesserung der Internetpräsenz	Homepage überarbeiten und übersichtlicher gestalten  Informationen verbessern  Vermehrte Nutzung von Google AdWords	Dorit Hansen	laufend
6	Verbesserung des Kundenfeedbackfragebogens	Nachhaltigkeitsaspekte auf dem Fragebogen ergänzen	Dorit Hansen	März 2010
7	Verringerung der CO2 Emissionen der Reisen	Mehr Rail&Fly anbieten  Mehr öffentliche Verkehrsmittel auf den Reisen in Ecuador verwenden  Möglichst wenige Inlandsflüge in Ecuador verwenden  Informationen über Schifffahrt von Deutschland nach Ecuador suchen.	Dorit Hansen	laufend