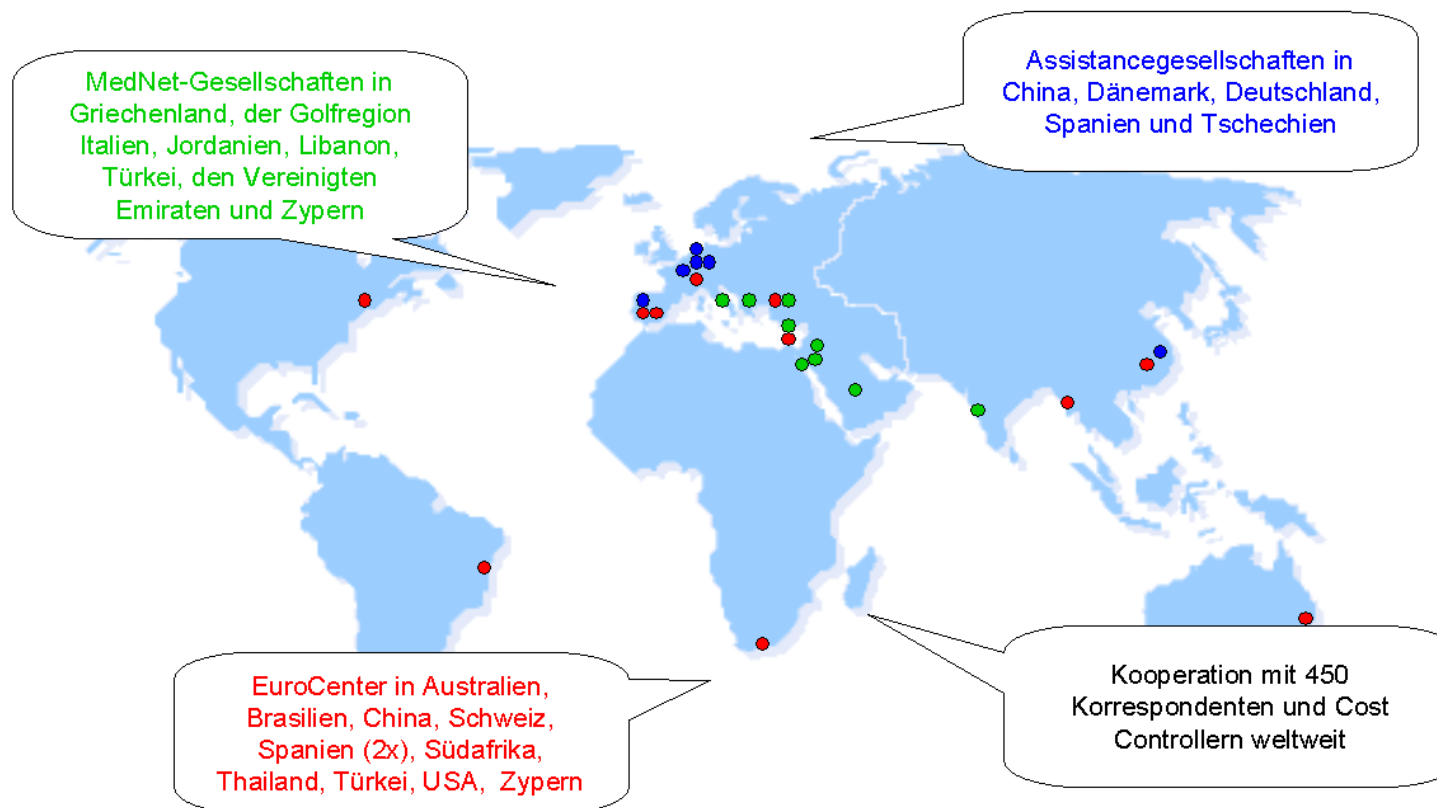


# Hilfe, wenn es darauf ankommt!

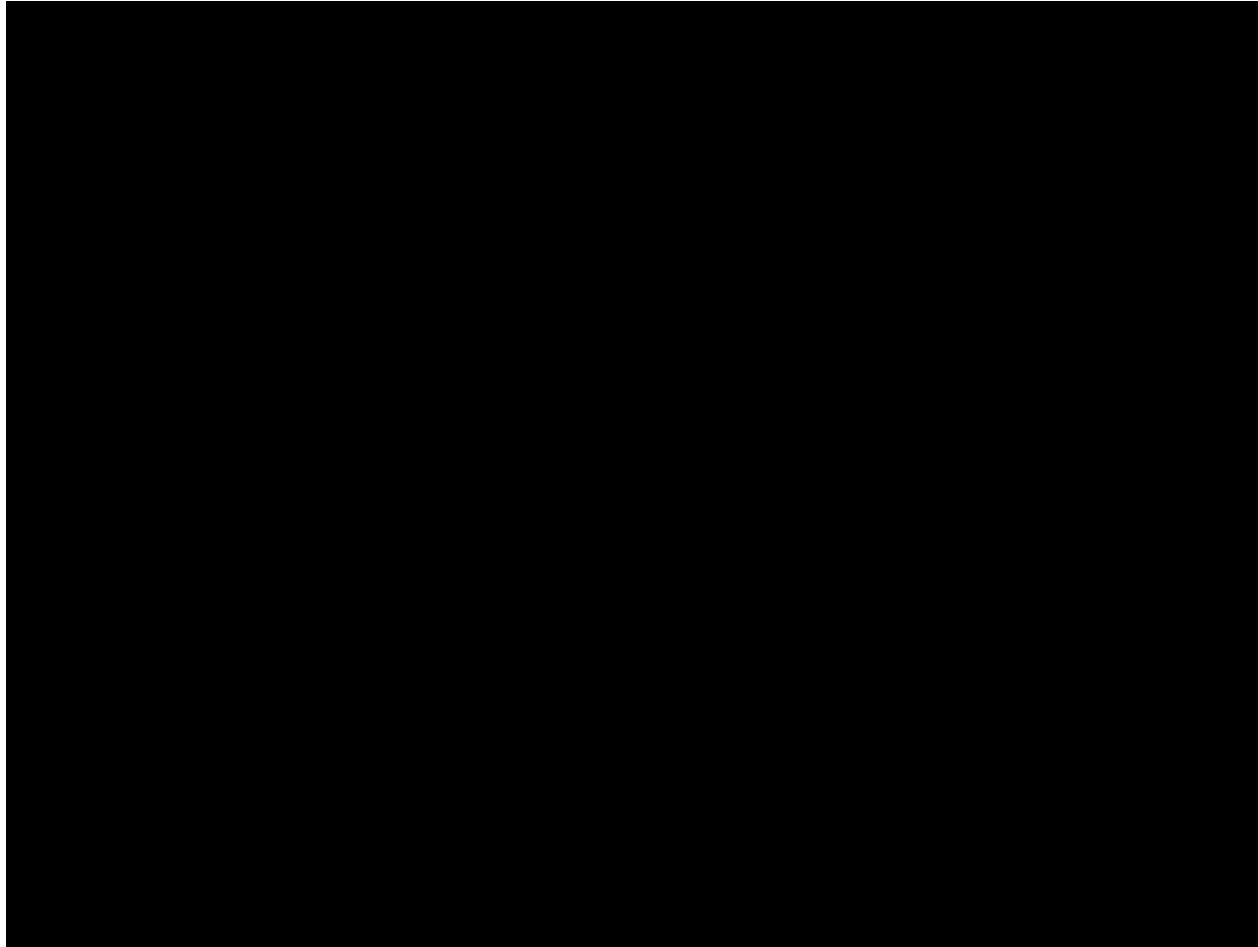
**Die Hilfe-Leistungskette zwischen Reisebüro,  
Reiseveranstalter, Reiseversicherung und Assisteur**

## Internationalität und Präsenz vor Ort

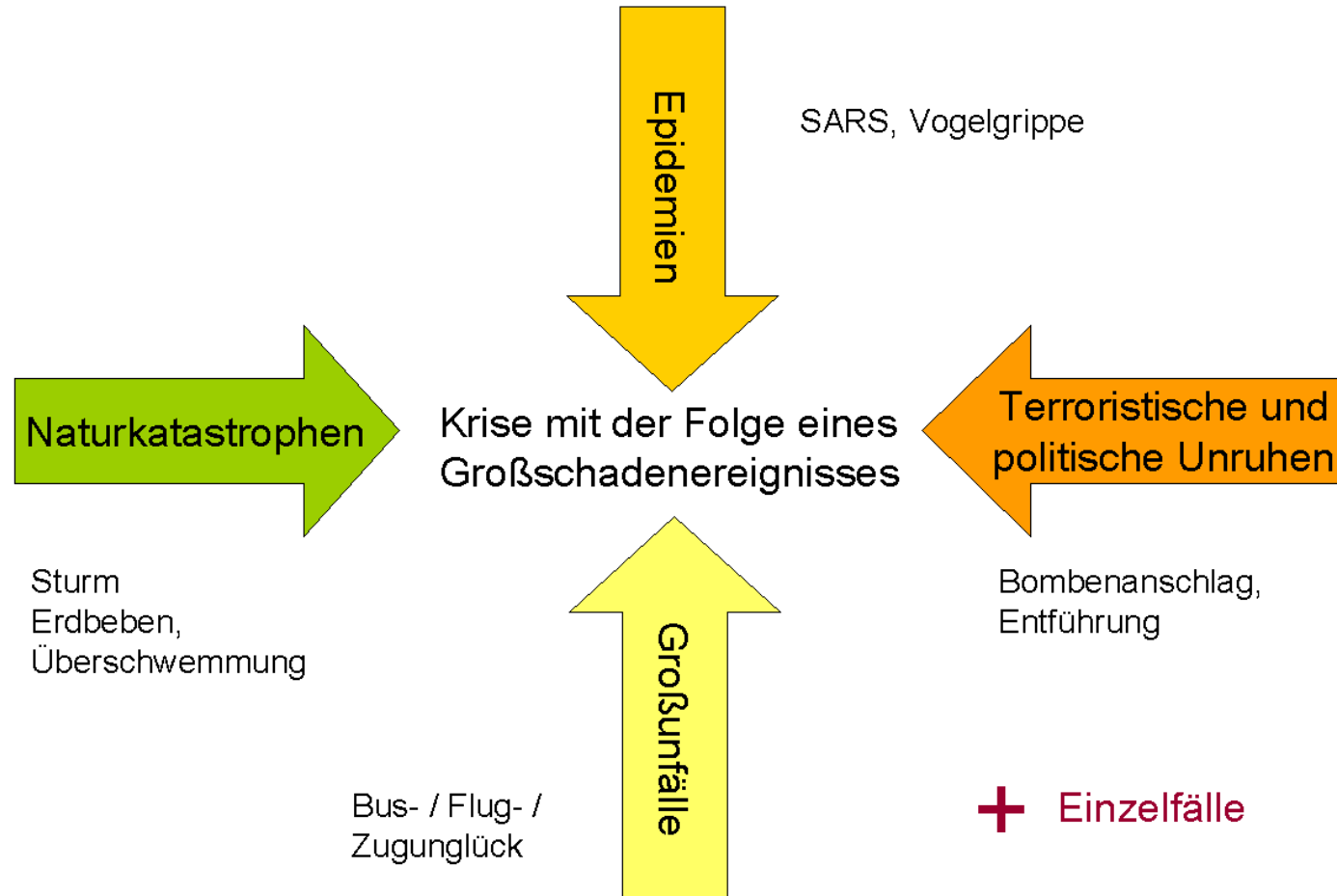
Durch das Netzwerk der Münchener Rück Gruppe und der Europäischen Reiseversicherung sind wir auf allen Kontinenten mit einem weltweiten Netzwerk vertreten



# Soforthilfe weltweit



# Krisen und ihre Ursachen



# Krisenfall Djerba - 11.04.2002 14:30 Uhr bis 13.04.2002 23:43 Uhr



**Mercur Assistance - Emergency Management International**  
Komplette Organisation des Kriseneinsatzes durch 18-köpfigen  
Krisenstab  
Gesamte Einsatzdauer ab Meldung = 58 Stunden non-stop



**Pro-Jet Ambulance Service**  
2 Flüge mit je 2 Patienten  
1 Flug mit einer Patientin  
Gesamte Einsatzdauer = 32 Stunden



**Deutsche Bundeswehr - Airbus**  
10 Patienten und 7 Angehörige  
Mercur Arzt an Bord  
Gesamte Einsatzdauer = 13 Stunden



**Deutsche Botschaft Tunis, Lagezentrum Auswärtiges Amt**  
Koordination des Einsatzes vor Ort  
Abwicklung bürokratischer Formalitäten  
Überführung der vor Ort verstorbenen 6 Personen



**Mercur Scouting Team vor Ort**  
Koordination des Einsatzes vor Ort  
Medizinische Abklärung und Organisation der Antransporte  
Gesamte Einsatzdauer = 13 Stunden

# GDV-Katastrophenplan als Ergebnis des Krisenfalles Djerba

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.

## Katastrophenplan



Einheitlicher Plan der Assistance-Gesellschaften zur Handhabung von Katastrophen und konsularischen Großschadenereignissen

- Der GDV-Katastrophenplan ist eine pragmatische Handlungsleitlinie zur Optimierung der Zusammenarbeit. Er ist kein verpflichtendes Regelwerk. Die Zusammenarbeit wird vom Grundsatz der Freiwilligkeit geleitet.
- Zweck des GDV-Katastrophenplans ist die koordinierte Gestaltung der Zusammenarbeit beteiligter Behörden, Assistance-Gesellschaften und sonstiger Nothilfedienstleister bei Katastrophen und konsularischen Großschadenereignissen.
- Der GDV-Katastrophenplan setzt die beteiligten Notrufzentralen in die Lage, bereits wenige Minuten nach dem Alarm einzugreifen und abgestimmte Maßnahmen umzusetzen.
- Der GDV-Katastrophenplan dient darüber hinaus bei sonstigen Großschadenereignissen der optimierten Zusammenarbeit mehrerer beteiligter Assisteure.

# GDV-Katastrophenplan für koordiniertes Krisenmanagement der deutschen Assisteure

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.

## Katastrophenplan

Regeln hinsichtlich der Übernahme der führenden Organisationsverantwortung durch einen oder mehrere beteiligte Assisteure



- Voraussetzung ist das Vorliegen einer Katastrophe bzw. eines konsularischen Großschadens nach Festlegung durch das Auswärtiges Amt oder eines Großschadenfalles mit Koordinierungsbedarf nach Feststellung durch die ad hoc aus den involvierten Mitgliedern des Arbeitskreises Assistance gebildete **Koordinierungsgruppe Operations (KGO)**
- Die betroffenen Personen werden durch mehr als einen Assistenten repräsentiert; die Zahl der Verletzten übersteigt 9 Personen.
- Es liegt ein Großschadenfall mit Koordinierungsbedarf vor
  - im Rahmen eines Naturereignisses
  - auf einer von einem Reiseveranstalter organisierten Reise
  - auf einer Reise mit einem Großtransportmittel (z.B. Bus)
  - im Rahmen einer Massenkarambolage (Ausland).
- Die KGO soll die Entscheidung über das Vorliegen des Großschadenfalls mit Koordinierungsbedarf binnen 12 Stunden nach Empfang des Erstmeldeformulars treffen.
- Die Entscheidung beteiligter Assistenten über die Zusammenarbeit nach dem Katastrophenplan ohne Vorliegen der genannten Voraussetzungen ist unbenommen.

# Flutkatastrophe in Asien - 26.12.2004 bis 06.01.2005



## Mercur Assistance - Emergency Management International

Komplette Organisation des Kriseneinsatzes durch 14-köpfigen Krisenstab  
 Insgesamt 230 Fälle und 78 Patienten  
 Gesamte Einsatzdauer ab Meldung = 26.12.04 bis 06.01.05 = 12 Tage non-stop



## Deutsche Bundeswehr - Airbus -

2 MEDEVAC-s ab Phuket, 1 MEDEVAC ab Bangkok  
 60 Patienten  
 Gesamte Einsatzdauer = 7 Tage



## Deutsches Konsulat, Auswärtiges Amt

Unterstützung bei den bürokratischer Formalitäten,  
 bei der Überführung der Verstorbenen  
 und bei der Koordination der Repatriierungen



## GDV Krisenstab bei Mercur

Repatriierung von 21 Verletzten im Auftrag anderer deutscher  
 Assistanceunternehmen gemäß GDV-Katastrophenplan



## Pro-Jet Ambulance Service / Johanniter UH / Linienflüge / Reiseveranstalter

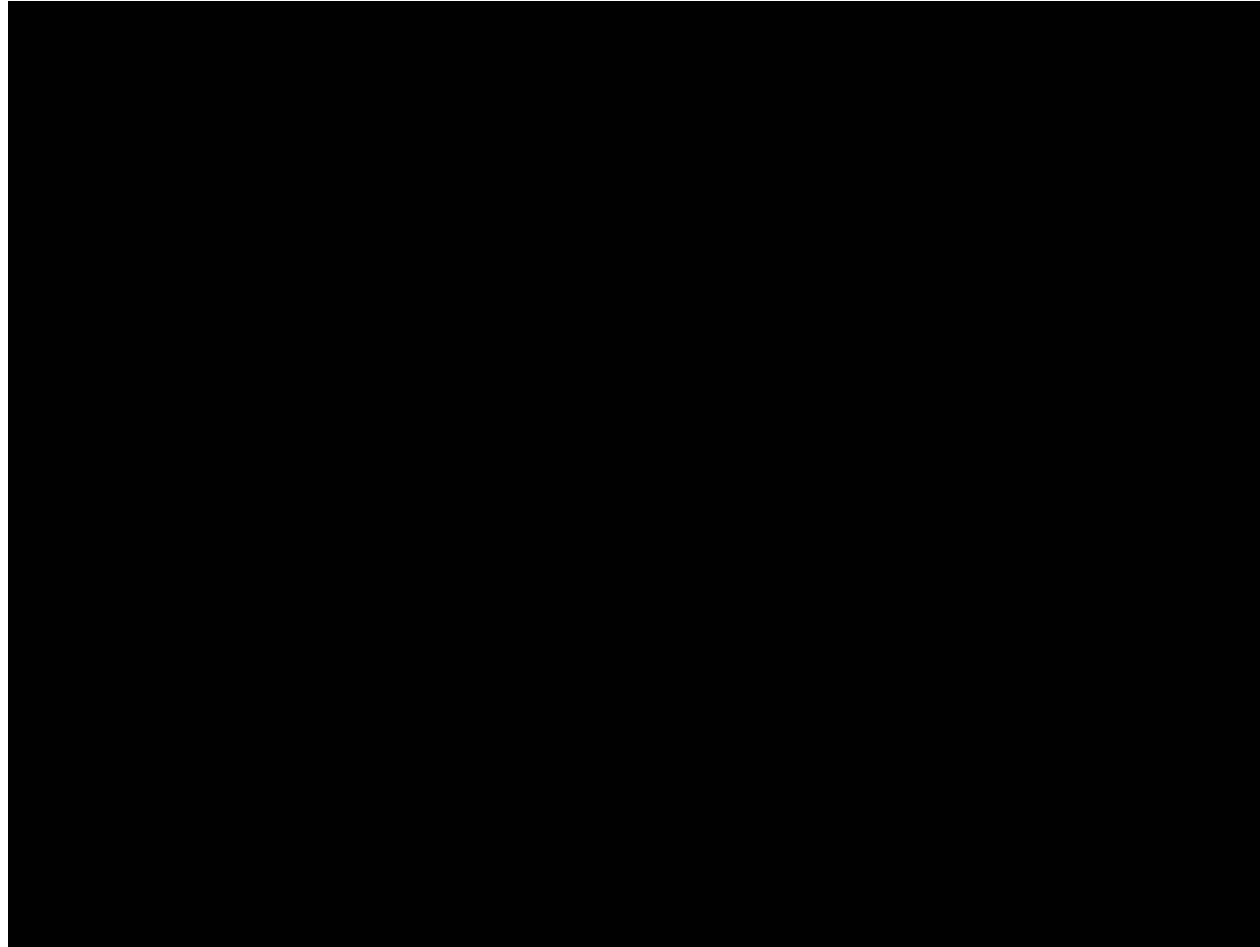
Abtransport der Patienten von den MEDEVAC-s in die Zielkrankenhäuser  
 Repatriierung weiterer verletzter Patienten und Reisender



## Mercur Scouting Team vor Ort

Koordination des Einsatzes sowie Kontakt zur Bundeswehr und zum AA vor Ort,  
 Medizinische Abklärung und Organisation der Antransporte  
 Gesamte Einsatzdauer = 9 Tage non-stop

# Flutkatastrophe in Asien - Tsunami Interview

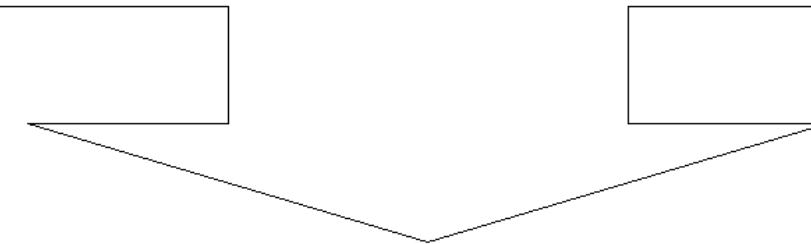


# Travel Risiko- und Krisenmanagement

**Identifizierung** der globalen Risiken, die in Zusammenhang mit den Reisezielen des Veranstalters stehen (terroristische Bedrohung, Naturereignisse, ...)

**Präventionsmaßnahmen**, die helfen, die notwendige Analyse und Bewertung dieser Risiken vorzunehmen und Vorsorge für Krisenfälle zu leisten.

**Risikosteuerung** durch aktives Management bei Eintritt einer Krise (Krisenmanagement)



**Verbesserter Schutz der Reisenden  
sowie Optimierung der Risikopositionen des Unternehmens**

## Vorteile durch aktives Risiko- und Krisen-Management

- ➔ Risikoprävention und abgestimmte und dokumentierte Krisenpläne garantieren ein sofortiges und gezieltes Eingreifen im Krisenfall
- ➔ Kenntnisse über mögliche Gefährdungen erlauben eine zielgerichtete Risikoplanung und ein effizientes Risikomanagement
- ➔ Abgestimmte Prozesse auch mit anderen Assisteuren sorgen für ein koordiniertes Vorgehen
- ➔ Vereinbarungen mit dem Auswärtigen Amt gewährleisten eine aktive Unterstützung vor Ort bei der sicheren Organisation der notwendigen Hilfeleistungen und schnellen Erledigung aller Formalitäten
- ➔ Abstimmungen mit der Bundeswehr sowie mit medizinischen Dienstleistern gewährleisten eine schnellstmögliche medizinische Versorgung vor Ort sowie die Organisation von Evakuierungen und Rücktransporten
- ➔ **Prävention durch aktives Management bei Eintritt einer Krise.**

## Vorteile durch aktives Risiko- und Krisen-Management



Durch den sofortigen Einsatz des Krisenlagezentrums erhalten die Reisenden bestmögliche Unterstützung und es entstehen keine unnötigen Kosten.



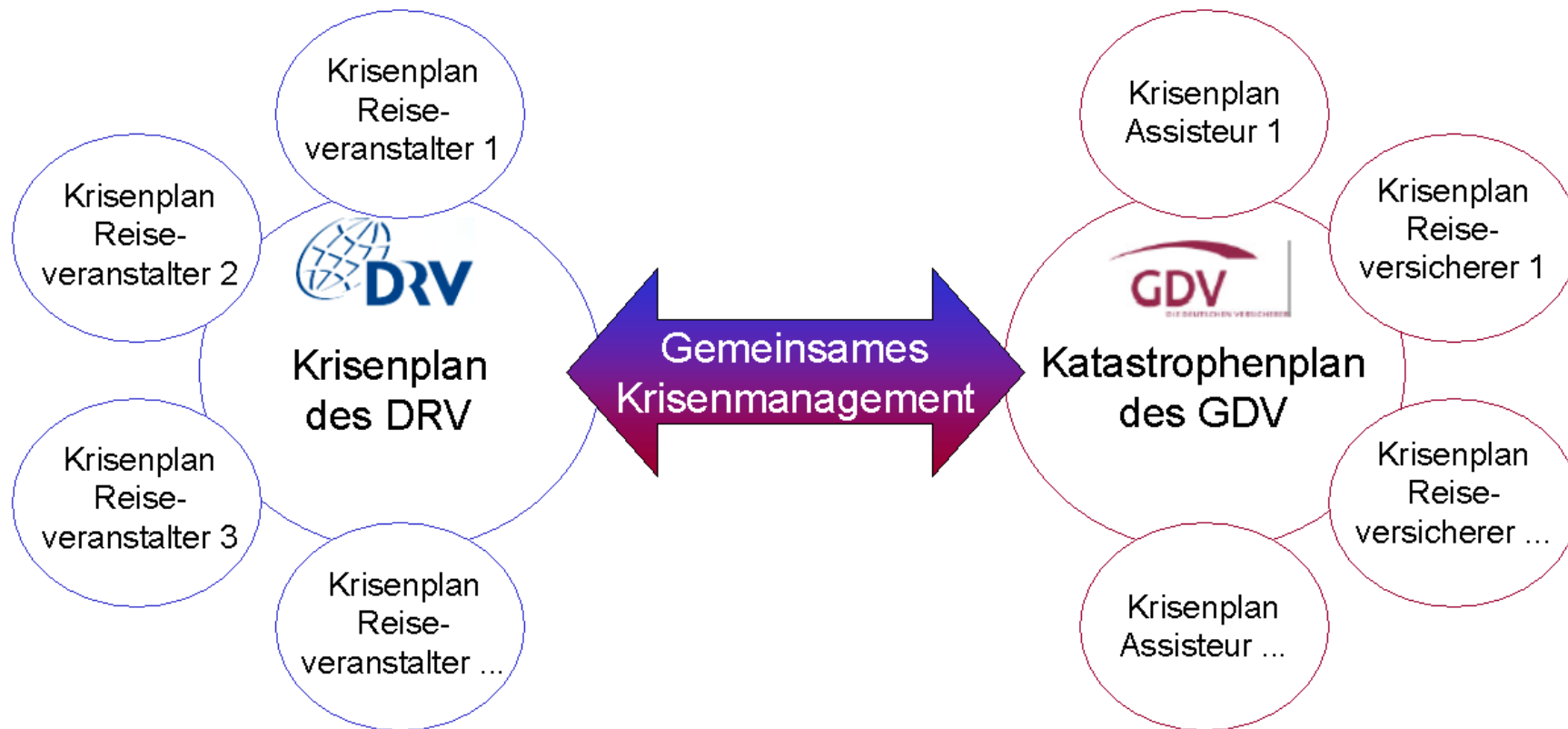
Die Prozesskette Reisebuchung - Lokalisierung - Notfallhilfe - Versicherung aus einer Hand ermöglicht Handeln ohne Zeitverlust.



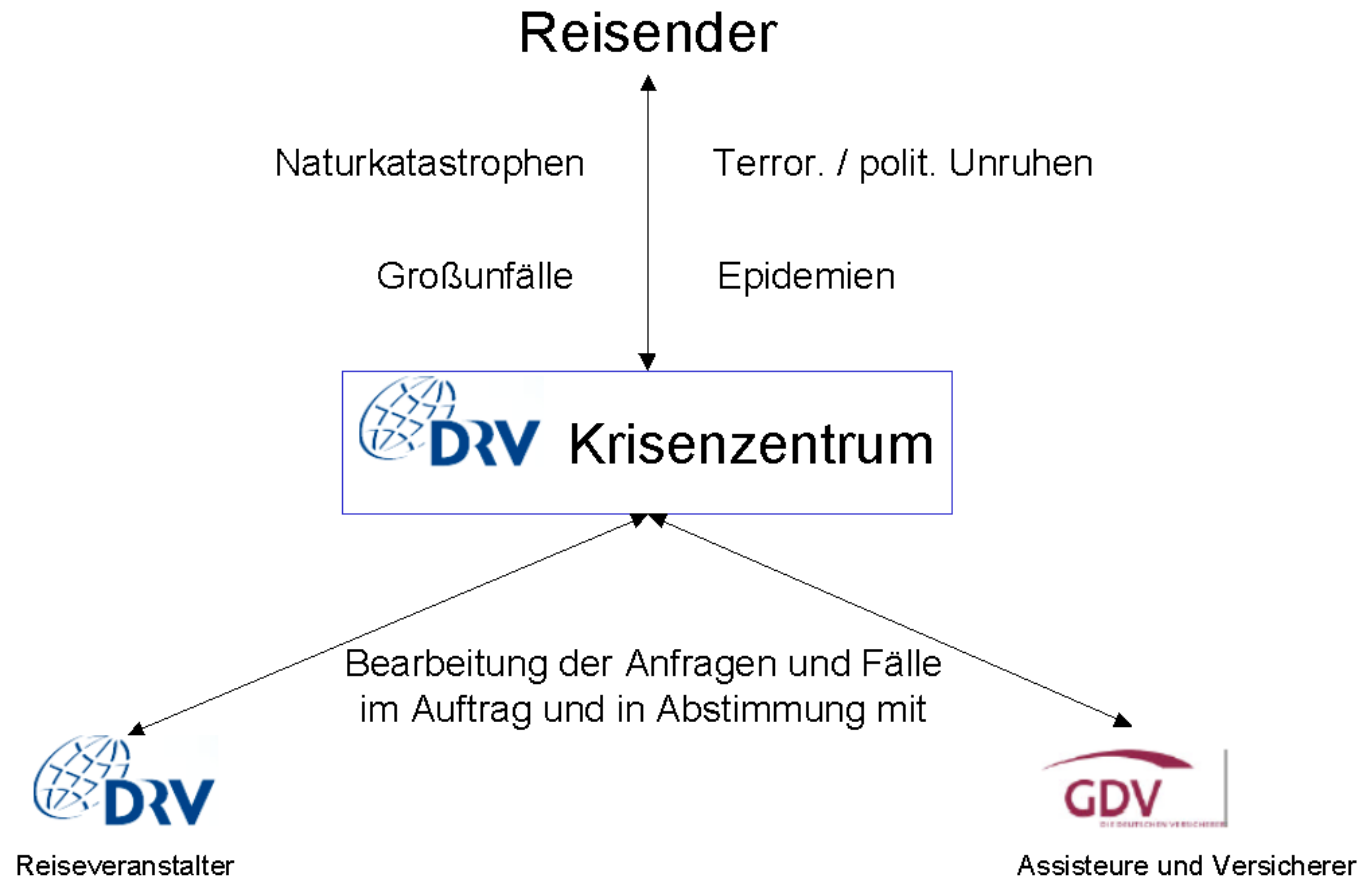
Koordiniertes gemeinsames Krisenmanagement für die bestmögliche Betreuung der Reisenden im Krisenfall



# Gemeinsames Krisenmanagement der Reiseveranstalter und Versicherer / Assisteure



# Ein zentraler Ansprechpartner für alle Fälle Vor und während der Reise



## Ihr Ansprechpartner

**Jörg Adomeit**

Vorsitzender des Vorstands

Mercur Assistance AG Holding

Vogelweidestr. 3

81677 München

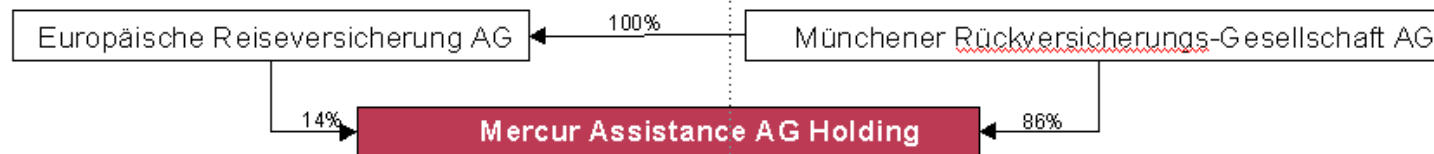
Tel: 089 41864 224

Fax: 089 41864 358

[joerg.adomeit@mercur.de](mailto:joerg.adomeit@mercur.de)

[www.mercur.de](http://www.mercur.de)

# Mercur Assistance - ein Kurzüberblick



Unternehmen	
▶ Gründung	1990
▶ Standort	München
▶ Mitarbeiter	194
▶ Umsatz 2006	10,7 Mio. €
▶ Schadenvolumen 2006	38,2 Mio. €
▶ Vertragspartner	60 Großkunden
▶ Endverbraucher	37 Mio.

Assistance (2006)	
▶ Telefonate inbound	470.349
▶ Telefonate outbound	304.140
▶ Med. Assistancefälle Ausland	11.955
▶ Servicefälle	56.618
▶ Technische Assistancefälle	88.504
▶ M.A.R.S. Servicefälle	48.432

Leistungen	
▶ <u>Medical Assistance</u>	
▶ <u>Mobility</u>	
▶ <u>RealEstate Services</u>	
▶ <u>Accident &amp; Home Care</u>	
▶ <u>Travel Assistance</u>	

Qualität	
▶ Service-Level 80 / 20	
▶ <u>Lost-Call Quote</u> < 8 %	
▶ 90% Festangestellte	
▶ Beschwerdequote < 0,1 %	
▶ Telefon- und Produktschulung	

# Krisenfall Busunglück in Mexiko - 25.03.2004

## 8:55 Uhr bis 28.03.2004 1:00 Uhr



**Mercur Assistance - Emergency Management International**  
Komplette Organisation des Kriseneinsatzes durch Krisenstab  
Gesamte Einsatzdauer ab Meldung = 64 Stunden non-stop



**Deutsche Bundeswehr - Airbus**  
30 Verletzte, 3 Schwerstverletzte  
Mercur Arzt nimmt die Patienten in Empfang  
Gesamte Einsatzdauer = 35 Stunden



**Deutsches Konsulat, Auswärtiges Amt**  
Unterstützung bei den bürokratischer Formalitäten  
und bei der Überführung der vor Ort verstorbenen 3 Personen



**GDV Krisenstab bei Mercur**  
Repatriierung von Verletzten im Auftrag anderer deutscher  
Assistanceunternehmen gemäß GDV-Katastrophenplan



**Pro-Jet Ambulance Service / Johanniter UH**  
Abtransport der Patienten ab Köln in die Zielkrankenhäuser  
4 Flüge und 22 KTW-s

# Kostenminimierung durch Krisenmanagement bei Großschadenerereignissen

## Beispiel Rücktransporte der Flutopfer aus Phuket

### Rücktransport per MEDEVAC

- ▶ 67 schwerverletzte Patienten
- ▶ 3 MEDEVAC Flüge erforderlich
- ▶ Kosten MEDEVAC 10.000 € pro Flugstunde, ca. 200.000 € pro Flug
- ▶ Kosten Abtransporte innerhalb Deutschlands per Ambu-Flug und KTW, ca. 30.000 €
- ▶ Gesamtkosten = ca. 630.000 €

### Rücktransport per Ambu-Flug

- ▶ 67 schwerverletzte Patienten
- ▶ Annahme 34 Ambu-Flüge
- ▶ Kosten per Flug inkl. Abtransport = 80.000 €
- ▶ Gesamtkosten = ca. 2.720.000 €

Gesamtersparnis durch MEDEVAC Einsatz: 2.090.000 €

# Travel Risk Management das erweiterte Krisenmanagement

