

### Schilderung des Falls:

Ein Bus mit einer Schulklasse verunfallt nachts auf dem Weg nach Italien auf einer Klassenfahrt. Die genaue Ursache ist zunächst unklar.

### Die Folgen:

- 1 getötete Person
- mehrere Schwerverletzte
- einige Leichtverletzte
- großes Medieninteresse

### Ablauf Krisenfall:

#### 1. Meldung Unglücksfall:

- Meldung erfolgt durch Busbetrieb an Dittmeier
- Dittmeier Notfallnummer: Tel. 0800 98 00 777 (aus dem Ausland: +49 (0)931 98 00 70 77)

#### 2. Erfassung der Erstinformation:

Dittmeier nimmt alle Daten/Informationen auf und schaltet die Versicherung ein.

#### 3. Einleiten notwendiger Maßnahmen:

Anhand der vorhandenen Fakten klären der Verantwortliche des Kunden, Dittmeier und der Einsatzleiter der Versicherung die weiteren Schritte.

#### 4. Die weiteren Schritte:

##### Krisen-PR

- Durchführung der gesamten Pressearbeit im Namen des Kunden
- Verfassen aller Presseerklärungen
- Beratung bei allen Fragen der Krisenkommunikation

##### Telefon-Hotline

Schaltung einer kostenfreien Rufnummer für Angehörige von Opfern, Angehörige Mitreisender, Medien und sonstiger Dritter.

##### Telefonservice

- Im Namen des Busunternehmens Übermittlung von Information an die Eltern/Angehörigen, auch z. B. über die Adresse und Kontaktmöglichkeiten zum betreffenden Krankenhaus
- Angehörige Nicht-Verletzter werden vorsorglich telefonisch informiert
- Bis zu einem Jahr lang nachsorgende Kontaktaufnahme mit Betroffenen oder Angehörigen

**Hinweis:** Je Reiseteilnehmer, egal ob verletzt oder unverletzt, ist durchaus von 10 eingehenden Telefonaten auszugehen, insgesamt von mehr als 400 Telefonaten.

#### Assistance

- Organisation des Schwerverletzten-Transports zum nächstgelegenen Krankenhaus (falls nicht schon von der Polizei organisiert)
- Organisation der Rückführung der verstorbenen Person
- Organisation der Rückreise nicht Betroffener der Reisegruppe (Hätte die Gruppe die Reise aber fortsetzen wollen: Organisation eines Ersatzbusses)
- Nach Rücksprache mit dem SOS-Psychologen erfolgt im Namen des Busunternehmens Nachsorgepflege bei den Angehörigen.
- Organisation der notwendigen Maßnahmen mit den Behörden im Ausland



**Ihr Kunde kennt Sie und vertraut Ihnen. Er baut auf Ihre Zuverlässigkeit.  
Gerade bei einem Unglücksfall stehen Sie daher besonders auf dem Prüfstand.**