

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.