



Der Ablauf eines Krisenfalls

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. +49 (0)700 10 20 40 50

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

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Oliver Guth, Telefon +49 (0)931 98 00 70-22,
E-Mail: oliver.guth@dittmeier.de

Christoph Schmitt, Telefon +49 (0)931 98 00 70-48,
E-Mail: christoph.schmitt@dittmeier.de

Dittmeier Versicherungsmakler GmbH

Kaiserstraße 23 – 25 · 97070 Würzburg
Telefon +49 (0)931 98 00 70-0
Telefax +49 (0)931 98 00 70-20
E-Mail info@dittmeier.de
Internet www.dittmeier.de