

TUI Grundsatzklärung zu Menschenrechten

Stand: Januar 2025

TUI Grundsatzerklärung zu Menschenrechten

Wir, die TUI AG und alle von der TUI AG geführten Konzerngesellschaften (zusammen „TUI“ oder „TUI Group“), der größte Touristikkonzern der Welt, verpflichten uns, die Menschenrechte und Umweltverpflichtungen innerhalb unserer Lieferkette bei unseren weltweiten Aktivitäten zu beachten.

Den Schutz der Menschenrechte betrachten wir als elementar wichtig. TUI ist seit 2014 Unterzeichnerin der weltweit 10 allgemein anerkannten Prinzipien des UN Global Compact in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsrecht, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung.

Wir beschäftigen Menschen aus aller Welt. Neben unseren eigenen Mitarbeitenden umfasst unser vielfältiges Geschäft eine umfangreiche Lieferkette mit Tausenden von Zulieferern in mehr als 90 Ländern, von Herstellern von Flugzeugen und Kreuzfahrtschiffen bis hin zu Hotelwäschereien und Fremdenführern sowie anderen Serviceleistungen, die unsere Kunden in den Destinationen in Anspruch nehmen können. Wir halten uns an geltendes Recht, erfüllen international anerkannte Verpflichtungen in Bezug auf Menschenrechte und Umwelt und achten darauf, dass Menschenrechtsverletzungen und Umweltverschmutzung im Rahmen unserer eigenen Geschäftstätigkeit wie auch der unserer Lieferanten¹ und Geschäftspartner verhindert werden.

Insbesondere verurteilen wir alle Formen von Kinder- und Zwangsarbeit, alle Formen von Sklaverei, alle sklavereiähnlichen Praktiken und alle Formen von Diskriminierung aufgrund persönlicher Merkmale wie der nationalen oder ethnischen Herkunft, der sozialen Herkunft, des Geschlechts, der sexuellen Orientierung, des Alters, der Religion, der Weltanschauung und Überzeugung, der politischen Überzeugung oder einer Behinderung. Wir sind der Überzeugung, dass jeder Mensch mit Respekt und Würde zu behandeln ist, und engagieren uns für eine ständige Verbesserung von Vielfalt und Inklusion in unserem Unternehmen.

Wir verurteilen die Ausbeutung von Kindern und engagieren uns für deren Schutz. Die TUI ist aktives Mitglied des Netzwerks End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT) und Unterzeichnerin des Verhaltenskodex zum Schutz der Kinder vor sexueller Ausbeutung im Tourismus („The Code“). TUI hat Richtlinien und Guidelines in den jeweiligen Geschäftsbereichen implementiert, um dieses Thema im Rahmen ihres Geschäftsbetriebs zu adressieren. Wir bekennen uns zur Einhaltung der jeweils lokal geltenden Arbeitsschutzvorschriften, zur Zahlung fairer Löhne und zum Schutz der Rechte der Arbeitnehmer auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen.

Zur Stärkung unseres Engagements haben wir eine Reihe von Initiativen zur Umsetzung von Geschäftspraktiken ins Leben gerufen, die mit unseren Richtlinien und unseren TUI-Werten im Einklang stehen: Trusted. Unique. Inspiring. Wir verschärfen unsere Beschaffungsprozesse, sensibilisieren unsere

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Text das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Kollegen und Geschäftspartner, verbessern unser Schulungsangebot und die Berichterstattungsprozesse im Einklang mit den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte.

Darüber hinaus haben wir spezifische Prozesse für unseren eigenen Geschäftsbetrieb und wo notwendig für die Zusammenarbeit mit unseren unmittelbaren und mittelbaren Zulieferern entwickelt, um unseren Sorgfaltspflichten nach dem Gesetz über die Sorgfaltspflichten von Unternehmen zur Verhinderung von Menschenrechtsverletzungen in Lieferketten (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, im Folgenden „LkSG“) nachzukommen.

Unsere Erwartungen an unsere Mitarbeitenden und Lieferanten

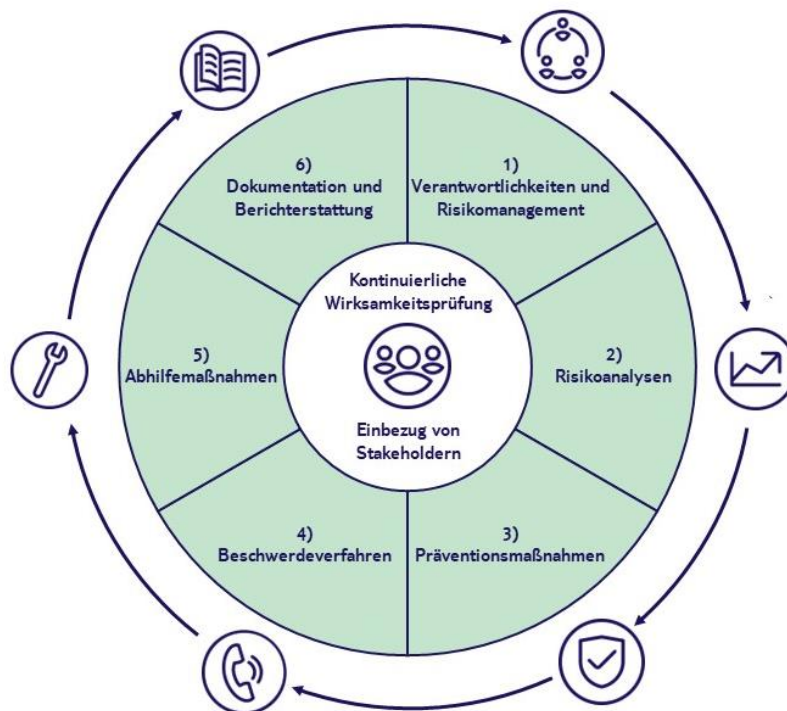
Die oben dargelegten Grundsätze gelten sowohl für unser eigenes Unternehmen, d. h. für alle unsere Mitarbeitenden, als auch für unsere Lieferanten in der Lieferkette. Wir erwarten von allen unseren Mitarbeitenden und Lieferanten, dass sie die geltenden Gesetze, unsere Unternehmensrichtlinien sowie unsere Grundsätze und Werte einhalten. Zu diesem Zweck haben wir unseren Integrity Passport, den Verhaltenskodex und unser Global Employment Statement entwickelt, in dem unsere Erwartungen an unsere Mitarbeitenden und Lieferanten klar und verständlich dargelegt sind. Unser Integrity Passport ist integraler Bestandteil des Arbeitsvertrages und für alle unsere Mitarbeitenden verbindlich. Darüber hinaus erwarten wir von unseren Lieferanten und Geschäftspartnern, dass sie sich ebenfalls zur Einhaltung unserer Werte verpflichten und angemessene und wirksame Verfahren entwickeln und einführen, um die von uns festgestellten Risiken zu adressieren und zu vermindern oder zu verhindern, sowie weitere potenzielle Risiken zu erkennen. Wir erwarten von unseren Lieferanten und Geschäftspartnern, dass sie unsere Anforderungen entlang ihrer eigenen Wertschöpfungskette weitergeben.

Um unsere Erwartungen an unsere Lieferanten und Geschäftspartner transparent zu kommunizieren, haben wir den Verhaltenskodex für Lieferanten, der Bestandteil der Lieferantenverträge ist, sowie Vertragsklauseln mit umweltrechtlichen und menschenrechtlichen Anforderungen entwickelt.

Menschenrechtliche und umweltbezogene Sorgfaltspflichten der TUI Group

Die Implementierung und kontinuierliche Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten ist an die zuvor genannten nationalen und internationalen Gesetze, Standards und Rahmenbedingungen angelehnt.

Sorgfaltspflichtenprozess der TUI Group



Verantwortlichkeiten und Risikomanagement:

TUIs Menschenrechtsbeauftragter: Der Menschenrechtsbeauftragte überwacht das LkSG-Risikomanagement, übernimmt die Gesamtverantwortung für die Geschäftsprozesse hinsichtlich menschenrechtlicher und umweltbezogener Sorgfaltspflichten und berichtet regelmäßig an den erweiterten Vorstand, das Group Executive Committee (GEC).

Bereich Konzern-Nachhaltigkeit: Die zuständigen Mitarbeiter koordinieren die aus dem LkSG abgeleiteten Aufgaben in den verschiedenen Abteilungen und berichten kontinuierlich an den Menschenrechtsbeauftragten. Sie koordinieren in Abstimmung mit anderen Konzernfunktionen die Durchführung der verschiedenen angemessenen Risikoanalysen, die Einrichtung des Risikomanagementsystems und überwachen die Aktualität der Risiken und das Ergreifen entsprechender Abhilfemaßnahmen. In diesem Bereich liegt auch die Berichterstattungspflicht. In diesem Zusammenhang werden konzernweit relevante Informationen erhoben, über Fortschritte und Vorfälle berichtet, der jährliche

Bericht erstellt und künftige Rechtsvorschriften zur Sorgfaltspflicht in den Bereichen Umwelt, Soziales und Unternehmensführung geprüft.

Konzernabteilung Integrity & Compliance, Data Privacy: Das Team Integrity & Compliance ist auf Konzernebene für die Einrichtung eines angemessenen Beschwerdeverfahrens verantwortlich und stellt sicher, dass die diesbezüglichen Anforderungen erfüllt werden. Es ist zuständig für die Koordinierung des Eingangs und die Bearbeitung von Verdachtsfällen und die Kontaktaufnahme und Abstimmung mit den zuständigen Abteilungen/betrauten Personen.

Konzernrechtsabteilung: Das Team unterstützt die relevanten TUI Gesellschaften in Zusammenarbeit mit den Abteilungen Konzerneinkauf und -beschaffung, anderen relevanten Abteilungen und TUI Gesellschaften insofern, dass rechtliche Dokumente (z. B. Vertragsklauseln) den gesetzlichen Anforderungen entsprechen und in angemessener Weise umgesetzt werden.

Konzernrisikomanagement: Die Abteilung setzt konzernweit auf eine einheitliche Risikomanagementmethodik, die auch auf Compliance-Risiken im Zusammenhang mit dem LkSG angewendet wird. Unterstützt wird dieser Prozess durch eine integrierte Risiko- und Kontrollsoftware, die Transparenz in Bezug auf Risiken, Kontrollen, Maßnahmen sowie Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten schafft. Im operativen Tagesgeschäft werden Risiken fortlaufend identifiziert, bewertet und bearbeitet.

Personalwesen: Der genannte Bereich ist zuständig für die Abwicklung von angemessenen Risiko- und Abhilfeprozessen in Bezug auf die Einhaltung von Menschenrechten für die Beschäftigten im eigenen Geschäftsbereich. Außerdem sind sie zuständig für die Berichterstattung über Fortschritte und Fälle/Abhilfemaßnahmen, Entwicklung und Durchführung von Schulungen und Weiterentwicklung und Umsetzung des TUI Global Employment Statements.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: Das Team ist verantwortlich für die Durchführung von Risikoanalyseprozessen und die sich daraus ergebende Verankerung angemessener Maßnahmen in Bezug auf Sicherheits-/Arbeitsschutzthemen und die Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Dokumentation der Risikoidentifizierungs- und Kontrollmaßnahmen.

Einkauf und Beschaffung: Diese Teams sind zuständig für die Durchführung von Risikoanalyseprozessen und die sich daraus ergebende Verankerung angemessener Maßnahmen bei unmittelbaren Zulieferern, Berichterstattung über Fortschritte und Fälle sowie Pflege und Aktualisierung der Risikoanalysemethodik für die Lieferkette in Zusammenarbeit mit dem Team der Konzern-Nachhaltigkeit.

Group Corporate & External Affairs: Dieses Team hält und pflegt den Kontakt zu politischen Entscheidungsträgern und Behörden in Bezug auf anstehende Gesetzgebungen und pflegt eine transparente Zusammenarbeit mit Verbänden bei der Ausarbeitung gemeinsamer Positionen.

Kommunikation: Die Kommunikationsteams sind verantwortlich für die Vorbereitung der konzernrelevanten internen und externen Kommunikation für den Fall öffentlicher Anfragen, zum Beispiel von Nichtregierungsorganisationen oder Medien, in Zusammenarbeit mit dem Team der Konzern-Nachhaltigkeit sowie Bereitstellung von Updates und interner Kommunikation der Fortschritte.

Konzernrevision: Die Konzernrevision überprüft implementierte LkSG-Prozesse auf die sachgemäße Einhaltung von Kontrollen sowie deren Angemessenheit und Wirksamkeit.

Risikoanalysen

Im Rahmen des Risikomanagements werden angemessene Risikoanalysen durchgeführt, um menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken im eigenen Geschäftsbereich und entlang der Lieferkette zu identifizieren. Anlassbezogene Risikoanalysen werden bei einer wesentlich veränderten oder wesentlich erweiterten Risikolage in der Lieferkette veranlasst.

Für die Durchführung der Risikoanalysen wird ein Risikomanagement-Tool genutzt. Das System bietet eine ganzheitliche Softwarelösung zur IT-gestützten Umsetzung der Anforderungen des LkSG und ermöglicht so ein an den Kriterien des LkSG orientiertes Risiko- und Lieferantenmanagement. Die Software bietet einen detaillierten Überblick über den eigenen Geschäftsbereich, die unmittelbaren Zulieferer und – bei entsprechender Kenntnis – die mittelbaren Zulieferer und bildet deren spezifische menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken angemessen ab. In das System werden unmittelbare Zulieferer und Unternehmen des eigenen Geschäftsbereichs eingepflegt. Anhand anerkannter Indizes und Pressemitteilungen wird für jedes eingepflegte Unternehmen und jede geschützte Rechtsposition ein abstraktes Risiko ermittelt. Dabei werden die Risiken anhand der Kategorien „niedrig“, „mittel“ beziehungsweise „hoch“ eingestuft. Je nach abstrakter Risikodisposition der Unternehmen werden in einem zweiten Schritt die konkreten Risiken bei einzelnen Zulieferern ermittelt. Das konkrete Risiko wird auf Grundlage einer Selbstbewertung, dem Nachweis der Erfüllung von auditbasierten Standards oder weiteren Erkenntnissen aus der Lieferbeziehung berechnet.

Im Zuge der bisher durchgeführten Risikoanalysen konnten wir verschiedene Risiken für Menschenrechte und umweltbezogene Belange identifizieren, die wir aufgrund ihrer Art und ihres Umfangs sowie ihrer potenziellen Bedeutung für die TUI Group als prioritär erachten. Für den eigenen Geschäftsbereich wurde folgendes Risiko festgestellt:

- Missachtung von Arbeitsschutz und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren

Für die direkte Lieferkette wurden prioritär die nachfolgenden Risiken analysiert:

- Ungleichbehandlung in Beschäftigung
- Missachtung der Koalitions-/Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Kollektivvereinbarungen
- Zwangsarbeit und alle Formen der Sklaverei

- Widerrechtliche Verletzung von Landrechten
- Beauftragung oder Nutzung privater/öffentlicher Sicherheitskräfte, die aufgrund mangelnder Unterweisung oder Kontrolle zu Beeinträchtigungen führen können

Auf der Grundlage dieser Risiken werden geeignete Präventions- und Abhilfemaßnahmen definiert, priorisiert und umgesetzt.

Präventionsmaßnahmen

Um menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken entlang unserer Lieferkette vorzubeugen, hat TUI verschiedene präventive Maßnahmen und Instrumente wie Richtlinien und Prozesse eingeführt, die darlegen, welche Erwartungen wir an unsere Geschäftspartner haben.

Richtlinien und Erklärungen:

Verhaltenskodex für Lieferanten: Legt die Standards für das ethische Verhalten, die Werte und Prinzipien fest, welche wir von unseren Lieferanten erwarten. [Hier](#) verfügbar.

Integrity Passport – Der TUI Verhaltenskodex: Verpflichtet TUI Mitarbeitende zu integrem Geschäftsgebaren und ermutigt sie, potenzielle oder tatsächliche Verstöße über die verfügbaren Kanäle zu melden, zu denen auch ein vertrauliches Hinweisgebersystem (TUI Speak Up Line) gehört. [Hier](#) verfügbar.

Modern Slavery Act Statement: Diese Erklärung wird gemäß § 54 des britischen Modern Slavery Act 2015 abgegeben. Sie beschreibt die Maßnahmen, welche die TUI Group zur Verhinderung moderner Sklaverei und des Menschenhandels in ihrem Geschäftsbetrieb und ihrer Lieferkette ergriffen hat. Seit 2017 hat die TUI Group jährlich ein Statement veröffentlicht. Download [hier](#).

Global Employment Statement: Diese Erklärung gilt sowohl für unsere eigenen Mitarbeitenden als auch für unsere Vertragspartner. Der Schwerpunkt liegt auf der fairen und respektvollen Behandlung von Mitarbeitenden auf allen Ebenen und der Einhaltung geltender Gesetze und Branchenstandards. Download [hier](#).

Konzernrichtlinie „Diverser, nachhaltiger und ethischer Einkauf“: Die Richtlinie definiert Kriterien für den Einkaufsprozess, um die vielfältigen, ethischen und nachhaltigen Eigenschaften von Lieferanten zu berücksichtigen. Sie setzt Ziele in Kategorien wie z. B. Reduzierung des Energieverbrauchs, faire und soziale Arbeitsbedingungen und Vielfalt in unserer Lieferantenbasis, um unserem hohen ethischen Anspruch bei der Beschaffung zu entsprechen.

Prozesse:

Aufnahme von Klauseln in Lieferantenverträge: Wir haben umweltrechtliche und menschenrechtliche Anforderungen in die Verträge mit unseren Hotelpartnern und weiteren Lieferantengruppen aufgenommen.

Bewertungen zur Beurteilung von Lieferanten: Bei Hotelpartnern verlassen wir uns auf glaubwürdige Nachhaltigkeitszertifizierungen. Für Anbieter von Aktivitäten und Ausflügen wurde ein zertifizierter Nachhaltigkeitsstandard in Übereinstimmung mit dem Global Sustainable Tourism Council (GSTC) entwickelt und implementiert, der die Anbieter von Aktivitäten verpflichtet, Fragen zu fairen Löhnen, Arbeitszeiten, Kinderschutz und lokaler Beschäftigung zu beantworten.

Schulung und Sensibilisierung: Über unsere konzernweite TUI People Learning-Plattform werden Schulungsprogramme zu den Themen Kinderschutz, Menschenrechte, Arbeitssicherheit und den Integrity Passport angeboten. Darüber hinaus werden über andere Kanäle spezielle Schulungen für relevante Mitarbeitergruppen angeboten, z. B. Schulungen zum Thema Kindeswohl und -schutz für das Unterhaltungs- und Kinderbetreuungspersonal sowie Einführungsschulungen zum Modern Slavery Act für Beschäftigte der Bereiche Einkauf und Beschaffung. Außerdem wurde eine spezielle Schulungskampagne zum LkSG für alle Mitarbeitenden des TUI Konzerns eingeführt. Des Weiteren sind Führungskräfte deutscher Konzerngesellschaften per Pflichtenübertragung dazu befähigt und verpflichtet, ihre jeweiligen Mitarbeiter auf eventuelle Gefahren im Arbeitsschutz aufmerksam zu machen.

Beschwerdeverfahren

Die TUI Group verpflichtet sich, alle potenziellen Verstöße gegen Recht und Gesetz, interne Richtlinien, die Grundsätze des Integrity Passport und gegen umweltbezogene und menschenrechtliche Sorgfaltspflichten zu untersuchen. Wir fördern eine Kultur der offenen Kommunikation und des Vertrauens und ermutigen unsere Mitarbeitenden, Geschäftspartner und jeden, der Kenntnis von potenziellen Risiken oder Verstößen hat oder davon betroffen sein könnte, seine Bedenken anzusprechen und offen zu äußern.

TUI verpflichtet sich, jeden zu schützen, der Bedenken äußert. Über das von einem externen Dienstleister gehostete Hinweisgebersystem, die TUI Speak Up Line, können Bedenken jederzeit (an 365 Tagen zu jeder Tages- und Nachtzeit) anonym und vertraulich an das Integrity & Compliance Team des TUI Konzerns gemeldet werden. Die Meldungen werden vom Integrity & Compliance Team bearbeitet und abhängig vom Sachverhalt in Abstimmung mit verschiedenen Abteilungen im TUI Konzern untersucht und aufgearbeitet. Die Verfahrensordnung und Informationen zur TUI Speak Up Line sind über folgende Homepage öffentlich zugänglich: <https://www.tuigroup.com/de-de/verantwortung/wie-melde-ich-bedenken> oder können per E-Mail an compliance@tui.com oder per Brief an das Integrity & Compliance Team, TUI AG, Karl-Wiechert-Allee 23, 30625 Hannover, angefordert werden.

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird mindestens einmal jährlich und bedarfsweise auch anlassbezogen überprüft. Das Beschwerdeverfahren wird kontinuierlich entsprechend der gesetzlichen Vorgaben adaptiert.

Abhilfemaßnahmen

Sobald TUI auf einem der oben beschriebenen Wege Kenntnis davon erhält, dass die Verletzung einer menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Verpflichtung bereits eingetreten ist oder unmittelbar bevorsteht, ergreifen wir unverzüglich Abhilfemaßnahmen.

Wir setzen angemessene und zielgerichtete Maßnahmen um und differenzieren dabei zwischen Verletzungen in unserem eigenen Geschäftsbereich und solchen, die in der Lieferkette auftreten.

In unserem eigenen Geschäftsbereich ergreifen wir direkte Maßnahmen, um Verletzungen zu beseitigen. Hierfür haben wir Prozesse definiert, wie wir mit Verstößen in unserem eigenen Geschäft umgehen. Wir appellieren dabei u. a. an unsere Führungskräfte, Vorgesetzte und Manager, gemäß ihrem Arbeitsvertrag eine Führungsrolle wahrzunehmen, die mit unserem Integrity Passport im Einklang steht, und Anweisungen zu erteilen, um das Verhalten ihrer Teammitglieder zu beeinflussen, insbesondere das Verhalten der verursachenden Person eines Verstoßes gegen eine menschenrechtliche oder umweltbezogene Pflicht. Reichen die Maßnahmen nicht aus, um das den Verstoß verursachende Verhalten zu ändern, ergreifen wir auch arbeitsrechtliche Maßnahmen wie z. B. eine Abmahnung oder die Kündigung des Arbeitsverhältnisses der verursachenden Person, soweit arbeitsrechtlich zulässig.

Bei Verstößen in der Lieferkette arbeiten wir eng mit den Lieferanten zusammen und nutzen unseren Einfluss, um die Probleme anzugehen. Liegt die Ursache eines Verstoßes in der mangelnden Kooperationsbereitschaft der Lieferanten, greifen wir beispielsweise auf vertraglich vereinbarte Maßnahmen zurück. Sollten keine Verbesserungen erkennbar sein, behalten wir uns als letztes Mittel vor, die Geschäftsbeziehungen auszusetzen oder zu beenden. Liegen zusätzlich Anhaltspunkte für eine Verletzung einer menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Pflicht von mittelbaren Zulieferern vor, leiten wir den Abhilfeprozess analog zum Abhilfeprozess bei unmittelbaren Zulieferern ein.

Unsere Prozesse für Abhilfemaßnahmen im eigenen Geschäftsbereich und bei Verstößen in der Lieferkette zielen auf die unverzügliche Bearbeitung drohender und laufender Verstöße ab, berücksichtigen die betroffene Person (Rechte-Inhaber) und beinhalten die Überwachung der Wirksamkeit des Verfahrens.

Wir überprüfen die Wirksamkeit unserer Abhilfemaßnahmen mindestens einmal jährlich, bedarfsweise auch auf anlassbezogener Basis und entwickeln sie kontinuierlich weiter.

Wir sind uns bewusst, dass wir entlang komplexer Lieferketten nur begrenzte Einflussmöglichkeiten haben und systemische Probleme nicht allein lösen können. Daher engagieren wir uns zusätzlich in Brancheninitiativen, die auf Nachhaltigkeit in der Lieferkette abzielen, unter anderem gemeinsam mit dem „Futouris e.V.“

Dokumentation, Überprüfung und Berichterstattung

Wir überprüfen jährlich sowie anlassbezogen die Wirksamkeit des Risikomanagements und die implementierten Prozesse bezüglich unserer Sorgfaltspflichten. Außerdem dokumentieren wir fortlaufend unsere Bemühungen zur effektiven Umsetzung unserer Sorgfaltspflichten. Darüber hinaus veröffentlichen wir jährlich Berichte über die Erfüllung unserer Sorgfaltspflichten. Diese werden spätestens vier Monate nach Ende unseres Geschäftsjahres auf unserer Website veröffentlicht und an das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle übermittelt. Sie sind für einen Zeitraum von sieben Jahren kostenlos verfügbar. Darüber hinaus veröffentlichen wir Informationen zu unserer Leistung im Bereich der Menschenrechte in unseren Modern Slavery Act Statements ([hier](#)), unserer jährlichen Nichtfinanziellen Erklärung und den Geschäftsberichten unseres Konzerns ([hier](#)).

Einbezug von Stakeholdern und potenziell Betroffenen

Während die beschriebenen Sorgfaltspflichten umgesetzt werden, achten wir stets darauf, die Perspektive potenziell betroffener Gruppen und anderer relevanter Stakeholder im Blick zu behalten. Es ist uns ein besonderes Anliegen, dass die Ansichten und Erwartungen der Betroffenen bei der Bewertung von Risiken und Verletzungen, der Entwicklung von Präventions- und Abhilfemaßnahmen sowie der Bearbeitung von Beschwerden berücksichtigt werden.

Diese aktualisierte Grundsatzerklärung der TUI AG für die TUI Group wurde vom Vorstand am 22.01.2025 verabschiedet. Sie wird regelmäßig geprüft und bei Bedarf aktualisiert.