

Kurzfassung

Verfasser/in	Betreuer/in
Antonia Glaser	Prof. Dr. Birgit Bosio
Titel	
Krisenkommunikation im alpinen Tourismus: Eine Fallstudie zum Gondelunglück in Hochoetz	
Keywords (bitte formulieren Sie 3-5 wissenschaftliche Suchbegriffe zu Ihrer Arbeit in der Sprache der Arbeit)	
Krisenkommunikation im Tourismus; Seilbahnunternehmen; Krisenbewältigung; Alpiner Tourismus; Krisenbewältigung;	

Kurzfassung

Bergbahnen sind ein zentraler Bestandteil des alpinen Tourismus in Österreich, jedoch aufgrund ihrer Abhängigkeit von Naturgeschehnissen, Technik und öffentlicher Wahrnehmung besonders krisenanfällig. Dennoch fehlt bislang eine gezielte wissenschaftliche Auseinandersetzung mit ihrer Krisenkommunikation.

Diese Masterarbeit untersucht, wie Seilbahnunternehmen präventive und reaktive Kommunikationsstrategien wirksam gestalten können und welche Lehren sich aus dem Gondelunfall der Bergbahnen Hochoetz (Ötztal, Jänner 2024) ziehen lassen.

Mittels qualitativer Fallstudienanalyse wurden leitfadengestützte Interviews mit Geschäftsführung, Mitarbeitenden, Tourismusverband, Medien und Einheimischen sowie eine Medienanalyse von Presseberichten und internen Mitteilungen durchgeführt. Die Auswertung erfolgte anhand des 4-R-Modells nach Hahn & Neuss (2018), das um die zusätzliche Phase „Resilience“ erweitert wurde.

Die Ergebnisse zeigen, dass erfolgreiche Krisenkommunikation bereits lange vor dem Ereignis ansetzt, durch Krisenpläne, regelmäßige Übungen und ein belastbares Stakeholder-Netzwerk. Im Akutfall sicherten schnelle Information, eine One-Voice-Policy und enge Abstimmung mit Partnerinnen und Partnern eine effektive Reaktion. Die strukturierte Nachbearbeitung und der laufende Dialog mit Betroffenen stärken langfristig die Widerstandskraft der Organisation.

Die Arbeit schließt eine Forschungslücke, entwickelt das 4-R-Modell weiter und liefert praxisnahe Handlungsempfehlungen für andere Bergbahnunternehmen im alpinen Raum. Sie bietet konkrete Leitlinien zur Stärkung von Sicherheit, Vertrauen und nachhaltiger Entwicklung im Sinne der SDGs 3, 8 und 11.

Eingereicht am: 14.07.2025

Abstract

Author:	Supervisor:
Antonia Glaser	Prof. Dr. Birgit Bosio
Title:	
Crisis Communication in Alpine Tourism: A Case Study of the Cable Car Accident in Hochoetz	

Abstract:

Cable car operations are a key component of alpine tourism in Austria but are particularly vulnerable due to their dependency on weather conditions, technical reliability, and public perception. Despite this, there has been little scientific analysis of their crisis communication strategies to date.

This master's thesis explores how cable car companies can effectively implement preventive and reactive communication strategies and identifies key lessons from the gondola accident at the Hochoetz cable car company (Tyrol, January 2024). Using a qualitative case study approach, semi-structured interviews were conducted with representatives from management, staff, the tourism board, media, and local residents. In addition, a media content analysis of press reports and internal press releases was carried out. The findings were evaluated using the 4-R-Model by Hahn & Neuss (2018), which was extended by the additional phase of Resilience.

The results show that successful crisis communication begins well before an incident occurs, through crisis plans, regular training, and a strong stakeholder network. In the acute phase, rapid information dissemination, a one-voice policy, and close coordination with partners ensured an effective response. Structured follow-up and ongoing dialogue with those affected contributed to long-term organizational resilience. The thesis closes an existing research gap, expands the 4R model, and provides practical recommendations for other cable car operators in the alpine region. It offers concrete guidelines to strengthen safety, trust, and sustainable development in line with SDGs 3, 8, and 11.

submitted: 14.07.2025