

Deutscher Tourismusverband (DTV) e.V. und GmbH

Informationen und Zusammenfassung/ Darstellung

„Wenn jemand eine Reise tut, dann kann er was erzählen“, dieses alte Sprichwort hat bis heute nichts von seiner Bedeutung verloren. Erzählen können Reisende nicht nur von berühmten Sehenswürdigkeiten und den Eigenheiten fremder Kulturen, sondern auch von abenteuerlichen Fortbewegungsmitteln und Unterkünften, die so ganz anders waren, als man sie sich vorgestellt hatte. So manche Vermieter von Monteurzimmern und Ferienwohnungen werben mit großen Versprechungen und bunten Bildern, die nicht immer etwas mit der Realität zu tun haben, die der Gast am Ende vorfindet. Das Risiko, auf falsche Versprechungen hereinzufallen, kann der Reisende dadurch vermindern, dass er sich bei der Suche nach einem Feriendomizil auf Angebote beschränkt, die mit einem anerkannten Qualitätssiegel ausgezeichnet sind. Ein wichtiger Verband, der derartige Zertifizierungen vornimmt, ist der Deutsche Tourismusverband (DTV). In ihm haben sich Organisationen und Vereine aus den verschiedenen Regionen Deutschlands zusammengeschlossen, um den Qualitätstourismus im Lande zu fördern. Als Dachverband von regionalen Tourismusorganisationen aus den Ländern und Stadtstaaten organisiert der DTV die Lobbyarbeit für seine etwa 100 Mitglieder. Außer den Fremdenverkehrsverbänden sind auch Unternehmen und Organisationen wie die Deutsche Bahn oder der ADAC als fördernde Mitglieder im DTV vertreten, die direkt oder indirekt Einfluss auf den Tourismussektor nehmen.

Gründung, geschichtliche Entwicklung und Finanzierung des DTV



Der DTV ist aus dem bereits 1902 gegründeten Bund Deutscher Verkehrsvereine hervorgegangen. Im Laufe seiner Geschichte hat der Verband sich aktiv an der Gründung weiterer Organisationen aus dem Tourismusbereich beteiligt. Sowohl 1948, als die Deutsche Zentrale für Tourismus in Frankfurt ins Leben gerufen wurde, als auch bei der Einrichtung des Deutschen Seminars für Tourismus in Berlin 1961 war der DTV maßgeblich beteiligt. Neben der Lobbyarbeit verfolgt der DTV auch wirtschaftliche Ziele. Der kommerzielle Bereich des Verbandes wurde 1973 in die 1970 gegründete DTVS GmbH ausgelagert. Die 100%ige Tochter des DTV ist in erster Linie für die Ausgestaltung und

Vermarktung der Klassifizierungsprogramme und anderer Projekte zur Qualitätssteigerung verantwortlich. Die aus der Geschäftstätigkeit erzielten Gewinne tragen ebenso zur Finanzierung des Verbandes bei wie Mitgliedsbeiträge und zeitlich befristete öffentliche Fördermittel, die dem DTV zur Durchführung von Projekten zur Verfügung gestellt werden.

Aufgaben, Ziele und Zertifizierungen

Der DTV hat es sich nicht nur zum Ziel gesetzt, die politischen Rahmenbedingungen für den Tourismus in Deutschland zu verbessern, sondern auch einen Qualitätsstandard zu erreichen, der Deutschland dauerhaft zu dem Urlaubsziel in Europa machen soll, das mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis des Kontinents punkten kann.

Dazu nehmen die Vertreter des Verbandes Einfluss auf die Entscheidungsträger in Wirtschaft und Politik. Zu den Forderungen des DTV gehört unter anderem eine Ausweitung des Zeitfensters für die Sommerferien in den verschiedenen Bundesländern. Die Vertreter des DTV formulieren Forderungen und Vorschläge als Grundlage für eine breite Diskussion um die vielfältigen Aspekte der touristischen Entwicklung. So setzt sich der Verband etwa für eine Ausweitung der Gesamtferienzeit im Sommer auf 3 Monate ein. Dies würde eine bessere zeitliche Verteilung der Gäste bedeuten und Engpässe bei den Übernachtungsmöglichkeiten während der Hochsaison verhindern.

Auch die Forderung nach einer abgesicherten Finanzierung von Aufgaben und Projekten aus dem Tourismusbereich mit öffentlichen Mitteln gehört zu den zentralen Zielen des Verbandes. Darüber hinaus engagiert sich der Verein auch in der Diskussion über die Wirkung von steuerlichen Maßnahmen, wie zum Beispiel die Einführung der Bettensteuer, die mittlerweile in vielen Städten und Gemeinden üblich sind.

Dazu bietet der Verband seinen Mitgliedern eine Plattform zum fachlichen Austausch und die Möglichkeit, sich über aktuelle Entwicklungen in der Tourismusbranche zu informieren. Er fungiert als Anlauf- und Informationsstelle in allen Fragen, die den Tourismus in Deutschland betreffen.

Zu den Aufgaben des DTV gehören aber nicht nur die Interessenvertretung seiner Mitglieder gegenüber der Politik und der fachliche Austausch, sondern auch die Steigerung der Qualität des Tourismus in Deutschland.

Deshalb hat der Verband ein Zertifizierungssystem ausgearbeitet, mit dem an Hand eines Kriterienkataloges das Qualitätsniveau von Zimmern und Ferienwohnungen festgestellt wird. Die Klassifizierung erfolgt nach dem allgemein üblichen und international bekannten Sterneprinzip. Die Qualitätsstufen reichen auch beim DTV von 1 Stern für einfache Unterkünfte bis hin zu 5 Sternen für Häuser mit besonderen Vorzügen. Vermieter, die ihr Unternehmen der Klassifizierung durch die DTV-Prüfer unterziehen, dürfen sich danach mit den zuerkannten Sternen schmücken und diese in ihrer Werbung nutzen.

Wer kann sich klassifizieren lassen, wie ist der Ablauf und was kostet das Ganze?



Am Klassifizierungsprogramm des DTV können sowohl Vermieter von Ferienwohnungen als auch Anbieter von Privatzimmern teilnehmen, in deren Haus weniger als 10 Betten für Gäste zur Verfügung stehen. Da es sich um eine freiwillige Maßnahme handelt, muss sich ein Vermieter, der in Zukunft mit den DTV-Sternen werben möchte, aktiv um eine Prüfung bemühen. Dazu wendet er sich in der Regel an seine örtliche Touristeninformation, bei der er weitere Informationen und die Kontaktadresse der für den Bezirk zuständigen Prüforganisation bekommt, die über die für diese Aufgabe notwendige Lizenz des DTV verfügt. Mit dieser wird dann ein Termin zur Besichtigung der Unterkunft vereinbart. Zu diesem Termin erscheint ein Prüfer mit einer standardisierten Checkliste, die bei dem Besuch Punkt für Punkt abgearbeitet wird. Zuvor muss der Vermieter noch versichern, dass er aktuell über keine Zertifizierung einer anderen Organisation verfügt. Bei der Besichtigung des Objektes werden alle Kriterien je nach Relevanz mit einer bestimmten Punktzahl versehen, aus denen am Ende der Prüfung das Gesamtergebnis berechnet wird. Je nach erreichter Punktzahl werden dann die entsprechenden Sterne verliehen. Werden weniger als 100 Punkte erreicht, wird kein Stern vergeben. Eine Zertifizierung durch den DTV ist in einem solchen Fall nicht möglich.

Die Kosten für eine Klassifizierung durch den Deutschen Tourismus Verband setzen sich aus einer Lizenzgebühr von zurzeit 24,99 € (Stand 12/2016) für den DTV und einer Bearbeitungsgebühr für die Prüfung zusammen. Die Höhe dieser Gebühr wird von der Tourismusorganisation festgesetzt, die für die Prüfung vor Ort zuständig ist. In der Regel beträgt die Gebühr zwischen 60 und 90 € (Stand 12/2016).

Was wird geprüft?

Je nachdem, ob es sich bei dem zu zertifizierenden Objekt um eine Ferienwohnung oder Privatzimmer handelt, werden unterschiedliche Kriterien angesetzt. Geprüft wird nicht nur der Service und die Ausstattung, sondern auch der allgemeine Zustand der Unterkunft. Ein gepflegter Zustand gehört zu den wichtigen Mindestkriterien, die erfüllt werden müssen, um überhaupt eine Klassifizierung zu erhalten. Bei offensichtlichen Mängeln, wie etwa mangelnder Hygiene, die durch Schimmel, Ungeziefer oder auch schlechten Geruch zum Ausdruck kommt, wird keine Klassifizierung durchgeführt.

Zu den weiteren Mindestanforderungen für eine Ferienwohnung zählen folgende Kriterien:

- Bei dem zu bewertenden Objekt muss es sich um eine abgeschlossene Einheit handeln, die über eine eigene Eingangstür zu erreichen ist.

- Toilettenräume müssen über eine abschließbare Tür verfügen.
- Die zur Verfügung stehende Wohnfläche muss für jeden Gast mindestens 8 qm betragen.
- Jedes Zimmer mit Ausnahme des Flurs, der Küche, des Sanitärbereichs und einer eventuell vorhandenen Abstellkammer muss über mindestens ein Außenfenster verfügen.
- Mit Ausnahme der zuvor genannten Räume muss jeder Raum mit einer individuell regelbaren Heizung ausgestattet sein.
- In der Küche ist eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank sowie eine Spüle mit Warmwasseranschluss vorgeschrieben. Darüber hinaus müssen eine Kaffeemaschine und eine für die vorgesehene Gästezahl angemessene Küchenausstattung vorhanden sein. Außerdem sind pro Person mindesten 2 Sätze identischer Teller und Tassen sowie Gläser und Besteck zur Verfügung zu stellen.
- Vorhanden sein muss ein Esstisch mit der für die angegebene Personenzahl nötigen Anzahl von Sitzgelegenheiten. Ein Camping- oder Couchtisch entspricht nicht den Bestimmungen.
- In allen Räumen müssen Steckdosen und eine ausreichende Beleuchtung vorhanden sein.
- Zur Grundausstattung gehören ein Spiegel und eine Uhr.
- Den Gästen ist eine Grundausstattung zur Reinigung der Wohnung zur Verfügung zu stellen.
- Die Ferienwohnung darf sich nicht komplett im Keller befinden und nicht nur über Kellerfenster verfügen.
- Betten sowie Matratzen sind in einem guten und sauberen Zustand zur Verfügung zu stellen. Das gleiche gilt für Hygienebezüge, Bettdecken und Kopfkissen, die in ausreichender Zahl vorhanden sein müssen. Mit Ausnahme von Schlafsofas sind mehrteilige Matratzen nicht zulässig.

All diese Kriterien müssen ohne Ausnahme erfüllt sein, damit der Prüfer des DTV überhaupt eine Klassifizierung durchführen kann.

Sterne Kategorien für Ferienwohnungen

Um **1 Stern** zu erhalten, muss bei der Bewertung der Wohnung neben der Einhaltung der Mindestanforderungen eine Punktzahl von mindestens 100 erreicht werden. Für die Einstufung in die höheren Kategorien müssen jeweils weitere Mindestanforderungen erfüllt werden.



Eine Wohnung, die vom DTV mit 1 Stern klassifiziert wurde, zeichnet sich durch eine zweckmäßige Ausstattung und einfache Komfortmerkmale aus. Die vorgeschriebene Grundausstattung ist vorhanden und Abnutzungen, die dem Alter der Einrichtung entsprechen, sind möglich.

In einer **2-Sterne**-Unterkunft darf eine gute Gesamtausstattung von solider Qualität erwartet werden, die sich in einem guten Zustand befindet und einen mittleren Komfort bietet. Dazu müssen weitere Mindestkriterien erfüllt werden. Neben einer aktuellen Informationsmappe, die mehr bietet als eine lose Prospektsammlung, gehören dazu mindestens ein ausreichend großer

Kleiderschrank mit Kleiderbügel sowie ein Fernseher mit Kabel-, Sat- oder DVB-T-Anschluss.

3 Sterne erhalten Wohnungen, die einen guten Komfort und einen ansprechenden Gesamteindruck aufweisen. Die Ausstattung ist hier von einer besseren Qualität als in den unteren Kategorien. Ein Ganzkörperspiegel ist hier ebenso vorgeschrieben wie ein Haartrockner im Bad und ein vollwertiger Backofen oder eine Mikrowelle in der Küche. Außerdem darf es sich bei den Betten für die erwachsenen Gäste nicht um Etagenbetten handeln.

Um mit **4 Sternen** ausgezeichnet zu werden, verlangt der DTV einen gehobenen Komfort, der sich in einer höherwertigen Ausstattung und einer ansprechenden Qualität der Einrichtung ausdrückt. Ein kombinierter Wohn/Schlafräum ist hier nur ausnahmsweise dann zulässig, wenn es sich um einen offenen, modernen und baulich abgetrennten Schlafräum oder eine Maisonettewohnung handelt. Voraussetzung ist außerdem das Vorhandensein einer Stereoanlage und einer Internetpräsenz. In den Schlafzimmern müssen effektive Verdunkelungsmöglichkeiten gegeben sein. In der Küche muss eine Spülmaschine, im Wohnzimmer eine Sitzgruppe mit einem Sofa oder Sesseln zu finden sein. Als kostenlose Erstausrüstung müssen mindestens 2 Handtücher pro Person und die für die angegebene Personenzahl notwendige Bettwäsche zur Verfügung gestellt werden.

Die Höchsteinstufung mit **5 Sternen** erhalten nur Unterkünfte, deren großzügiges Angebot mit einer erstklassigen Gesamtausstattung in herausragender Qualität sowie einem exklusiven Komfort punkten. Darüber hinaus muss das Zimmer oder die Wohnung einen äußerst gepflegten und außergewöhnlichen Gesamteindruck vermitteln. Neben allen Annehmlichkeiten der unteren Kategorien muss außerdem eine Waschmaschine und ein fest eingebauter Safe vorhanden sein. Darüber hinaus darf es sich bei keinem der Schlafzimmer um ein Durchgangszimmer handeln.

Neben der Erfüllung der Grundvoraussetzungen muss für die Zertifizierung einer jeden Sternekategorie eine bestimmte Mindestpunktzahl erreicht werden, die an Hand einer umfangreichen Checkliste ermittelt wird.

Bei der Zertifizierung einer Ferienwohnung werden insgesamt 9 Themenfelder mit verschiedenen Unterpunkten bewertet.

1. Infrastruktur

Als erstes wird die Infrastruktur des Objektes in Augenschein genommen. Dabei werden Punkte vergeben für:

- die Wohnungsgröße

- die Art der Heizung
- die Unterhaltungselektronik
- Telefon und Internetzugang
- sonstige Einrichtungen wie Waschmaschine, Klimaanlage, Safe usw.

Beim Kriterium der zur Verfügung stehenden Fläche sind maximal 48 Punkte zu erreichen, wenn diese größer als 30 qm pro Person ist. Je kleiner die vorhandene Wohnfläche, desto geringer die Punktzahl. Stehen nur 8 – 10 qm pro Gast zur Verfügung, schlägt dieser Umstand allerdings mit 32 Minuspunkten zu Buche. Gleich 48 Minuspunkte gibt es, wenn keine fest installierte Heizung, sondern nur portable Heizgeräte vorhanden sind. Alle anderen Einrichtungen im Punkt Infrastruktur werden je nach Qualität mit 4 bis 16 Punkten bewertet.

2. Räumlichkeiten

Im zweiten Themenfeld werden die einzelnen Räumlichkeiten bewertet.
Geprüft werden hier:

- allgemeine Punkte wie der Zugang zum Objekt, der Eingangsbereich und zusätzliche Räume
- Größe, Ausstattung und Qualität der Möbel im Wohnzimmer
- Qualität, Zustand und Vollständigkeit der Küchenausstattung
- Fläche, Ausstattung und Zustand der Schlafzimmer
- Ausstattung, Zustand und Größe des Badezimmers

Auch hier gilt, je größer die Wohnfläche, je vollständiger die Ausstattung und je besser der Erhaltungszustand, desto höher die Punktzahl. Außerdem wird ein stimmiger Gesamteindruck und eine klare Linie beim Design mit Zusatzpunkten belohnt. Abzüge gibt es u.a. bei sehr kleinen Räumen, Renovierungsstau und einer mangelhaften Qualität der Einrichtung. Sind in diesen Punkten besonders große Defizite festzustellen, folgt daraus die Rückstufung in eine niedrigere Kategorie.

3. Aussicht aus dem Wohnzimmer

Punkt 3 auf der Checkliste des DTV-Prüfers ist die Aussicht aus dem Wohnzimmer. Blickt man von hier aus auf eine attraktive Landschaft, gibt es dafür 18 Punkte. Ist die Aussicht besonders unattraktiv oder verbaut, werden dafür 6 Punkte in Abzug gebracht. Alle anderen Ausblicke werden mit 9 Punkten bewertet.

4. Service

Im nächsten Abschnitt auf der Prüfliste geht es um das weite Feld der Serviceleistungen. Bewertet werden hier unter anderem Angebote wie:

- Hand- und Geschirrtücher

- Bettwäsche
- Servicedienste
- Hausprospekt und Internetauftritt
- Buchbarkeit über Online-Buchungssysteme
- Infomappen
- Zertifizierungen
- Persönliche Gästebetreuung

Gerade im Servicebereich lassen sich besonders viele Plus- aber auch Minuspunkte sammeln. Vermieter, die ihren Gästen ohne Aufpreis frisch bezogene Betten bieten, bekommen dafür 12 Punkte gutgeschrieben. Muss die Bettwäsche allerdings mitgebracht werden, gibt es dafür 18 Punkte Abzug. Weitere 18 Minuspunkte werden fällig, wenn auch noch Handtücher und Geschirrtücher nicht kostenlos zur Verfügung gestellt werden. 12 Pluspunkte kann sich dagegen verdienen, wer seinen Gästen die Möglichkeit einer verbindlichen Buchung über Online-Buchungssysteme bietet. Wer jedoch weder über eine eigene Webseite noch über einen Hausprospekt verfügt, bekommt 12 Punkte abgezogen. Über gleich 16 Pluspunkte dürfen sich Anbieter freuen, die das Zertifikat eines bundesweit anerkannten Qualitätssiegels, wie etwa Bett+Bike oder Wanderbares Deutschland, vorweisen können.

5. Freizeiteinrichtungen

Jede Menge Punkte gibt es im Kapitel 5 des Zertifizierungskataloges zu verdienen. Hier geht es um die Freizeiteinrichtungen.

Für die Sterneklassifizierung wichtige Punkte werden angerechnet für:

- Pools
- Wellnesseinrichtungen
- Fitnessraum
- Spielplatz
- Fahrradverleih
- sonstige Angebote
- Abstellräume für Sportgeräte

Ist ein beheizter Pool vorhanden, der den Gästen zur alleinigen Nutzung zur Verfügung steht, werden 28 Punkte auf der Habenseite verbucht, handelt es sich dabei um ein Hallenbad, sind es sogar 30 Punkte. Doch auch mit weniger kostenintensiven Angeboten wie einer Sauna, einem Fitnessraum oder einem eigenen Spielplatz mit fest verbauten Spielgeräten lassen sich zusätzliche Punkte sammeln. In diesem Abschnitt gibt es lediglich eine Möglichkeit, negativ aufzufallen. Wer seinen Gästen keine Möglichkeit bietet, Sportgeräte wie Fahrräder oder Surfboards abzustellen, der bekommt 3 Punkte abgezogen.

6. Objektart

Im Abschnitt 6 der DTV-Prüfung werden Punkte für die Art und den Zustand des Objektes vergeben. Bewertet werden die:

- Art der Unterkunft
- äußere Erscheinung des Gebäudes
- Verfügbarkeit von Aufzügen bei Gebäuden mit mehr als 3 Etagen
- Beeinträchtigung durch Lärm

Bei der Art der Unterkunft reicht die Spanne der zu vergebenden Punkte von 42 Zählern für außergewöhnliche Gebäude, wie etwa Burgen und Schlösser oder andere historische Gebäude, die den Gästen zur alleinigen Nutzung überlassen werden, bis hin zu 0 Punkten für Ferienwohnungen, die sich im Souterrain eines Hauses befinden. Eine „normale“ Wohnung in einem Ein- oder Mehrfamilienhaus wird mit 6 Punkten bewertet. Punkte gibt es auch für die äußere Erscheinung des Gebäudes. Für sehr gepflegte Objekte werden 12 Punkte vergeben, während veraltete und renovierungsbedürftige Häuser mit 12 Minuspunkten bestraft und darüber hinaus in eine niedrigere Kategorie zurückgestuft werden. Extrem negativ bewertet wird eine Unterkunft auch dann, wenn der Aufenthalt der Gäste durch massiven Lärm getrübt wird. 24 Zähler werden in einem solchen Fall vom Punktekonto gestrichen.

7. Balkon und Terrasse

Im Punkt 7 des Prüfungskataloges werden Balkone und Terrassen betrachtet.

Im Einzelnen werden nach der grundlegenden Frage des Vorhandenseins folgende Aspekte behandelt:

- Art und Anzahl der Balkone oder Terrassen
- alleinige Nutzung oder Mitbenutzung
- Zustand
- Größe
- Umfang und Qualität der Möblierung

Die meisten Punkte kann hier verbuchen, wer seinen Gästen gleich mehrere Balkone oder Terrassen zur alleinigen Nutzung anbietet und diese mit hochwertigen Stühlen, Tischen und Liegen ausstattet. Befinden sich die Balkone oder Terrassen jedoch in einem renovierungsbedürftigen und ungepflegten Zustand, können sich die Bonuspunkte, die allein aufgrund des Vorhandenseins vergeben wurden, durch entsprechende Abzüge in Minuspunkte verwandeln.

8. Garten und Anlage

Der Garten und die Anlage des Objektes werden im 8. Kapitel der Klassifizierungsprüfung in Augenschein genommen. Ein äußerst gepflegter und aufwändig gestalteter Garten, der den Gästen

zur alleinigen Nutzung zur Verfügung steht, bringt dem Vermieter insgesamt 16 Punkte ein. Eine gepflegte Anlage ohne besondere Highlights, die von mehreren Gästen gemeinsam genutzt wird, ist immer noch für 10 Punkte gut. Durch zusätzliche Merkmale wie Pavillons, Gartenteiche oder ähnliches können maximal 8 weitere Zähler auf dem Punktekonto gutgeschrieben werden.

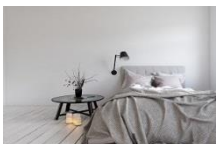
9. Zufahrt

Als letztes Kriterium wird die Erreichbarkeit des Gebäudes bewertet. Geprüft wird in diesem Abschnitt, wie die Zufahrt gestaltet ist und ob es Parkmöglichkeiten, eine ausreichende Beleuchtung und eine gut sichtbare Beschilderung gibt. Für eine abschließbare Garage werden hier 15 Punkte gegeben. Ein befestigter Privatparkplatz direkt am Objekt bringt 3 Punkte. Häuser, die nur schwer zu erreichen sind, weil der Zugang nur über lange Treppen oder schlechte Wegstrecken möglich ist, müssen 9 Minuspunkte in Kauf nehmen.

Am Ende der Klassifizierungsprüfung wird aus den in den Einzeldisziplinen erreichten Punkten eine Gesamtpunktzahl gebildet. Abhängig von dieser wird dann die Sterneklassifizierung vorgenommen.

1 Stern erhalten Unterkünfte, die zwischen 100 und 249 Punkten erreicht haben. Um 2 Sterne zu bekommen, sind zwischen 250 und 499 Punkte notwendig. Mit 3 Sternen werden Ferienimmobilien ausgezeichnet, die mindestens 500 Punkte erreichen. Ab 700 Punkte werden 4 Sterne verliehen, wurden mehr als 900 Punkte erreicht, sind es 5 Sterne.

Sterne Kategorien für Privatzimmer



Die Mindestanforderungen für Privatzimmer unterscheiden sich nicht wesentlich von denen, die für eine Ferienwohnung angelegt werden.

Auch bei der Zimmervermietung gilt:

- Das Grundstück sowie die Zimmer und Aufenthaltsräume müssen sauber und gepflegt sein.
- Alle Zimmer müssen über eine abschließbare Tür verfügen. Durchgangszimmer, Vorhänge und Falttüren sind nicht zulässig.
- Es muss mindestens ein abschließbares Bad mit Dusche und Toilette vorhanden sein, das ausschließlich den Gästen zur gemeinsamen oder alleinigen Benutzung zur Verfügung steht. Eine gemeinschaftliche Nutzung mit dem Vermieter ist nicht zulässig.
- Alle Zimmer und Aufenthaltsräume müssen mit mindestens einem Fenster ausgestattet sein. Ausnahmen sind möglich bei Toiletten und Bädern sowie bei Teeküchen und Kellerräumen für die Freizeitgestaltung.
- Jeder Raum muss über eine regelbare Heizung verfügen. Ein Kamin oder ein Ofen als einzige Heizquelle ist nicht ausreichend. Ausnahmen gelten in diesem Fall für den Flur und Abstellkammern.

- Alle Zimmer müssen über eine ausreichende Zahl an Steckdosen verfügen. Die Beleuchtung, auch im Eingangsbereich, muss zweckmäßig und ausreichend sein.
- Es müssen eine Uhr und ein Spiegel vorhanden sein.
- Die Gästezimmer dürfen nicht im Keller liegen und nicht ausschließlich über Kellerfenster verfügen.
- Sowohl Betten und Matratzen als auch Hygienebezüge, Oberbetten und Kopfkissen müssen in ausreichender Zahl vorhanden sein. Ein guter, gepflegter Gesamteindruck ist unerlässlich. Mehrteilige Matratzen sind außer bei Schlafsofas nicht erlaubt.

Da bei einer Zimmervermietung im Gegensatz zur Vermietung von Ferienwohnungen keine Küche zur Verfügung stehen muss, kann auf die entsprechende Ausstattung sowie einen Esstisch mit Sitzgelegenheiten verzichtet werden. Auch das Zurverfügungstellen von Reinigungsutensilien ist für den Vermieter von Zimmern nicht verpflichtend vorgesehen. Darüber hinaus ist in der Zimmervermietung keine Mindestgröße von 8 qm pro Person vorgesehen.

Um vom DTV überhaupt zertifiziert und mit **1 Stern** ausgezeichnet zu werden, müssen nicht nur die bereits erwähnten grundlegenden Anforderungen erfüllt sein, sondern auch mindestens 100 Punkte auf der DTV-Bewertungsskala erreicht werden. In eine höhere Sternekategorie werden Angebote eingestuft, die die für jede Stufe definierten weiteren Mindestanforderungen erfüllen und darüber hinaus auch die jeweils notwendige Mindestpunktzahl erreicht haben.

Damit **2 Sterne** vergeben werden können, ist es notwendig, in einem Aufenthaltsraum oder an einer anderen zentralen Stelle im Haus eine aktuelle Infomappe auszulegen. Außerdem muss in jedem Schlafrum ein Kleiderschrank mit einer Kleiderstange und Bügeln vorhanden sein. Auch ein Haartrockner muss entweder im Zimmer oder zum Ausleihen beim Vermieter bereitliegen. Um 2 Sterne zu bekommen, müssen insgesamt mindestens 200 Punkte erreicht werden.

Um ein Privatzimmer mit **3 Sternen** bewerten zu können, sind als Schlafgelegenheit für erwachsene Gäste keine Stockbetten zulässig. Jedes Zimmer muss mit einem eigenen Bad ausgestattet sein, das ausschließlich von den Gästen des jeweiligen Zimmers genutzt wird. Am Morgen muss direkt im Haus ein kontinentales Frühstück angeboten werden. In jedem Zimmer muss ein Haartrockner und ein Ganzkörperspiegel vorhanden sein. Außerdem ist in jedem Zimmer eine Mappe mit aktuellen Informationen auszulegen. Eine lose Prospektsammlung ist nicht ausreichend. Darüber hinaus muss jedes Zimmer mit einem Radio und mit einem Fernseher ausgestattet sein, der entweder über einen Sat- oder Kabelanschluss beziehungsweise über eine DVB-T-Antenne verfügt. Die 3-Sterne Bewertung erfordert eine Mindestpunktzahl von 450.

4 Sterne werden vergeben, wenn eine eigene Webseite vorhanden ist und in den Zimmern zusätzlich zu den bereits erwähnten Standards eine effektive Verdunkelungsmöglichkeit besteht. Objekte, die mit 4 Sternen ausgezeichnet werden, erreichen mindestens 650 Punkte.

5 Sterne erhalten Unterkünfte, die nicht nur alle Vorgaben aus den unteren Kategorien erfüllen, sondern darüber hinaus ein erweitertes Frühstück anbieten und den Gästen in ihren Zimmern einen Kühlschrank oder eine Minibar zur Verfügung stellen. 5 Sterne erhalten ausschließlich Anbieter, die insgesamt mindestens 850 Punkte erreicht haben.

Um die notwendigen Punkte zu erreichen, werden alle Objekte in 7 verschiedenen Kategorien bewertet.

1. Infrastruktur

Bei der Bewertung der Infrastruktur des Objektes werden verschiedene Punkte unter die Lupe genommen:

- Größe, Anzahl und Ausstattung der Gemeinschaftsräume
- weitere Einrichtungen
- Qualität und Zustand der Einrichtung
- Qualität und Zustand der Bodenbeläge in den Gemeinschaftsräumen

Der mindestens 8 qm große Frühstücks- oder Aufenthaltsraum steht ausschließlich den Gästen zur Verfügung und darf sich nicht im privaten Bereich des Vermieters befinden. Besonders viele Zusatzpunkte (32) bekommt in diesem Kapitel, wer seinen Gästen eine kleine Teeküche zur Verfügung stellt. 16 Punkte Abzug gibt es dagegen, wenn nicht nur in den Zimmern, sondern auch im Gemeinschaftsraum kein Fernseher zu finden ist. Noch mehr Abzüge, 32 Punkte, gibt es, wenn sich die Aufenthaltsräume in einem renovierungsbedürftigen Zustand präsentieren.

2. Zimmer

Bei der Bewertung der Zimmer wird jedes Zimmer einzeln betrachtet. Minuspunkte bei einem weniger komfortablen oder renovierungsbedürftigen Zimmer können so durch besondere Leistungen in einem anderen Zimmer wieder ausglich werden.

Bei der Zimmerbewertung werden folgende Punkte betrachtet:

- Zimmergröße
- Heizung
- Unterhaltungselektronik und Internet
- Ausstattung
- Qualität und Zustand der Einrichtung
- Bodenbeläge
- Ausstattung, Qualität und Zustand des Badezimmers
- Balkon oder Terrasse

Eine hohe Punktzahl bringt die Größe der Unterkünfte. Bietet ein Zimmer pro Person mehr als 12 qm Wohnfläche, werden dafür 48 Punkte angerechnet. Ist ein Doppelzimmer allerdings kleiner als 12 qm und bietet so pro Person weniger als 6 qm Wohnfläche, so wird dies mit einem Abzug von 16 Punkten bewertet. Sogar 48 Minuspunkte bringen eine nicht im Zimmer fest installierte Heizung oder ein Gemeinschaftsbad für die Gäste mehrerer Zimmer. Punkten können Vermieter dagegen mit einem Balkon oder einer Terrasse, die mit für die Gästezahl ausreichenden Sitzmöbeln ausgestattet sind. Zu den dafür zu vergebenden 24 Punkten summieren sich weitere 18, wenn dazu noch ein attraktiver Ausblick kommt.

3. Service

Im Service werden insgesamt 10 Einzelbewertungen durchgeführt, die folgende Bereiche umfassen:

- Frühstück
- Getränkeservice
- Hausprospekt
- Webseite und Online-Reservierungen
- Infomappen
- Zertifizierungen und Qualitätssiegel
- Reinigungsservice
- Gästebetreuung

Wird statt eines kontinentalen Frühstücks ein Buffet angeboten, so bewerten dies die Prüfer des DTV mit zusätzlichen 12 Punkten. Ist das Frühstück im Haus nicht möglich, führt dies zu einem Abzug von 24 Punkten. Weitere 16 Punkte sammeln dagegen Vermieter, wenn sie ihr Haus mit bundesweit anerkannten Qualitätssiegeln, wie etwa Bett+Bike oder anderen, schmücken dürfen. Auch für die Möglichkeit, die Zimmerbuchung online durchführen zu können, werden 12 zusätzliche Punkte verbucht.

4. Freizeiteinrichtungen

Bewertet werden in dieser Kategorie ausschließlich Einrichtungen, die direkt zum Haus gehören und sich in einem guten Zustand befinden. Für diese Angebote dürfen zusätzliche Gebühren verlangt werden.

Punkte gibt es hier für folgende Einrichtungen:

- Pool im Außenbereich und Hallenbad
- Fitnessraum, Wellnessbereich und Sauna
- Hauseigene Badestelle und Bootsliegendeplätze
- Verleih von Booten, Fahrrädern oder anderen Sportgeräten
- Reithalle
- Leseraum

- Spielplatz
- Abstellmöglichkeit für Sportgeräte

Besonders viele Punkte (18) bringt hier ein Hallenbad. Andere beheizte Pools oder eine Sauna werden mit 12 zusätzlichen Punkten belohnt. Weitere Angebote, wie etwa ein Streichelzoo, ein Backhaus oder der Verleih von Sportgeräten, werden jeweils mit maximal 6 Punkten bewertet. Insgesamt sind jedoch höchstens 12 zusätzliche Punkte möglich.

5. Objektart

In diesem Abschnitt wird die Art der Ferienimmobilie betrachtet. Im Einzelnen werden bewertet:

- die Art des Gebäudes
- die äußere Erscheinung
- das Vorhandensein von Aufzügen
- mögliche Beeinträchtigung durch Lärm

Außergewöhnliche Gebäude, wie zum Beispiel ein Schloss, eine Burg oder andere historische Bauten, bekommen hier die Höchstzahl von 30 Punkten. Freistehende Häuser, die keine Besonderheiten aufweisen, werden mit 12 Punkten bewertet. Liegt eine hohe Lärmbelästigung, etwa durch Züge, Autos oder Flugzeuge vor, schlägt diese mit 24 Minuspunkten zu Buche. 18 Punkte werden abgezogen, wenn in einem Gebäude mit 3 oder mehr Etagen kein Aufzug vorhanden ist.

6. Garten und Anlage

In diesem Kapitel wird das Grundstück rund um das Haus einer Prüfung unterzogen. Zur Bewertung werden die folgenden Punkte geprüft:

- Pflege und Bepflanzung des Gartens
- Möblierung des Gartens
- Qualität der Gartenmöbel
- weitere Ausstattungsmerkmale

Sind im Garten besondere Pflanzen und eine attraktive Dekoration zu finden, so ist dies den DTV-Prüfern 16 Punkte wert. Ist die Möblierung der Außenanlage von außergewöhnlich hoher Qualität, kann der Vermieter mit 12 Punkten rechnen. Weitere Ausstattungsmerkmale, wie zum Beispiel ein Pavillon oder ein Teich, bringen jeweils maximal 4 zusätzliche Punkte. Mehr als insgesamt 8 Zusatzpunkte sind jedoch nicht möglich.

7. Erreichbarkeit und Parkplätze

Das letzte Kriterium bei der Bewertung von Privatzimmern betrifft die Erreichbarkeit des Objektes sowie die Möglichkeit, einen Parkplatz zu nutzen.

Bewertet werden:

- die Zufahrt zum Objekt
- die vorhandene Beleuchtung
- die Parkmöglichkeiten
- die Beschilderung

Ist das Gebäude nur schwer zu erreichen, weil dies nur über lange Treppen oder einen schlecht ausgebauten Weg möglich ist, der nicht von jeder Art von Fahrzeugen genutzt werden kann, so werden 9 Zähler vom Punktekonto gestrichen. 15 zusätzliche Punkte bringt eine abschließbare Garage, in der Stellplätze für mindestens die Hälfte der Gästezimmer vorhanden sind. 3 Punkte bekommt, wer für mindestens 50 % seiner Gästezimmer einen Stellplatz auf einem befestigten Privatparkplatz vorweisen kann. Eine nicht vorhandene Außenbeleuchtung wird mit 6 Minuspunkten bestraft. Zusätzlich 2 Punkte bringt jedes Schild, das dem Gast hilft zu erkennen, dass er am richtigen Objekt angekommen ist.

Vor- und Nachteile einer Klassifizierung durch den DTV



Für den Gastgeber hat die Klassifizierung den Vorteil, dass potenzielle Gäste schon im Vorhinein über die zu erwartende Qualität der Unterkunft informiert sind. Dem Anbieter wird deshalb ein größeres Vertrauen entgegengebracht, wodurch die Chance vergrößert wird, eine Buchung zu erhalten. Diesen

Vorteil genießt ein Gastgeber aber nur für jeweils drei Jahre. Danach ist die Klassifizierung zu erneuern, was mit erneuten Kosten verbunden ist.

Zusätzliche Kosten können auch dadurch entstehen, dass Investitionen notwendig werden, um Defizite bei einer Klassifizierung zu beheben, damit die gewünschte Sternekategorie erreicht werden kann. Ob sich diese auch durch entsprechend höhere Einnahmen rechnen, muss im Einzelfall entschieden werden. Nachteilig kann es sein, wenn ein zuvor mit 4 oder 5 Sternen klassifiziertes Haus bei einer erneuten Prüfung auf einen niedrigeren Level herabgestuft wird, weil sich vielleicht die Möblierung nicht mehr in erstklassigem Zustand befindet. Der Verlust eines Sternes kann sich durchaus negativ auf das Buchungsverhalten von Gästen auswirken. Wer den einmal erreichten Standard halten will, ist also gezwungen, ständig zu investieren, was sich unweigerlich auf den Übernachtungspreis auswirkt.

Bei der Betrachtung der Kosten sollte jedoch auch beachtet werden, dass jeder klassifizierte Betrieb kostenlos in das offizielle DTV-Infoportal sterneferien.de aufgenommen wird. Hier haben

Interessenten die Möglichkeit, gezielt nach zertifizierten Unterkünften in der Region zu suchen, in der sie ihren Urlaub verbringen möchten. Durch die Auswahl eines zertifizierten Anbieters vermindert der Zimmersuchende das Risiko, vor Ort eine böse Überraschung zu erleben. Bei der Suche nach einem Zimmer oder einer Ferienwohnung über sterneferien.de hat der potenzielle Gast die Gewissheit, dass ein festgelegter Qualitätsstandard nicht unterschritten wird.

Eintragung auf dem DTV-Infoportal sterneferien.de

Jedes durch den DTV klassifizierte Haus bekommt einen Eintrag auf dem DTV-Infoportal sterneferien.de. Dort können Interessenten gezielt nach Sterneunterkünften an ihrem Urlaubsort suchen. Durch die Eingabe eines Ortsnamens oder einer Region werden alle Angebote in dem betreffenden Bereich herausgefiltert. Falls der Name oder die Objektnummer eines Anbieters bekannt sind, kann auch direkt auf den Eintrag des Vermieters zugegriffen werden. Darüber hinaus können auch nur Ferienimmobilien angezeigt werden, die einer bestimmten Sternekategorie zugeordnet wurden. Eine Eingrenzung der Suchergebnisse kann auch dadurch erreicht werden, dass die Suche ausschließlich auf Ferienhäuser, Ferienwohnungen oder Privatzimmer beschränkt wird. Um möglichst passende Ergebnisse angezeigt zu bekommen, empfiehlt es sich außerdem, die Zahl der Gäste anzugeben.

Die so gefundenen Angebote umfassen neben dem Namen des Anbieters oder des Objektes auch alle relevanten Daten der Unterkunft. Bei Ferienwohnungen wird neben der Wohnfläche die Art der Küche, die Zahl der Schlafzimmer und Wohnräume sowie die maximale Belegung angezeigt. Bei Privatzimmern wird die Gesamtzahl der zur Verfügung stehenden Zimmer und Betten angegeben. Außerdem erfährt der Interessent, wo sich das Objekt genau befindet und welche DTV-Prüfstelle die Klassifizierung durchgeführt hat. Selbstverständlich ist auch auf den ersten Blick zu erkennen, mit wie vielen Sternen die Unterkunft ausgezeichnet wurde.

Durch das Einblenden der Telefonnummer kann der Interessent direkt mit dem Vermieter in Kontakt treten und eine Buchung vornehmen.

Werbung mit Sternen

Um die Sterne auch nach außen hin sichtbar zu machen, hält der DTV eine Reihe von Werbemitteln bereit. Diese reichen vom Etikettenaufkleber über das Klassifizierungsschild und Schlüsselanhänger bis hin zum Fahrradständer. Für diese Werbemittel fallen jedoch zusätzliche Kosten an, die nicht in den Prüfungsgebühren enthalten sind. Bei der Werbung mit den DTV-Sternen ist darauf zu achten, dass diese korrekt dargestellt werden, damit es nicht zu Verwechslungen mit den Klassifizierungen anderer Anbieter, wie etwa der DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband), kommt. Die Sterne des DTV haben 8 Zacken, sollten deshalb auch in dieser Form dargestellt werden. Ist dies aus

technischen Gründen nicht möglich, muss im Text darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine Klassifizierung des DTV handelt. Ist in der Werbeanzeige nicht auf den ersten Blick zu erkennen, ob es sich bei dem Angebot um eine Ferienwohnung oder ein Privatzimmer handelt, sollte den Sternen ein **F** für Ferienwohnung oder ein **P** für Privatzimmer vorangestellt werden.

Besteht eine Ferienimmobilie aus mehreren Objekten, von denen nur ein Teil klassifiziert ist, muss dies deutlich erkennbar sein. Mit den Sternen dürfen ausschließlich solche Betriebsteile beworben werden, die vom DTV überprüft und mit der entsprechenden Sternezahl ausgezeichnet worden sind. Wird im Logo oder neben dem Namen des Hauses mit den DTV-Sternen geworben, so muss der gesamte Betrieb mit der dargestellten Anzahl von Sternen klassifiziert sein. Wurden für verschiedene Betriebsteile unterschiedliche Einstufungen erreicht, so ist eine einheitliche Werbung mit der höchsten Anzahl von Sternen nicht zulässig.

Die Gültigkeit einer Klassifizierung durch den DTV beträgt 3 Jahre. Sofern nach Ablauf dieser Frist keine neue Klassifizierung stattgefunden hat, muss die Werbung mit den Sternen in allen Werbemitteln eingestellt werden. Eventuell noch vorhandene Druckerzeugnisse wie Hausprospekte, Aufkleber und andere Werbemittel, auf denen die Sterne abgebildet sind, dürfen nicht mehr verwendet werden. Auch auf der Homepage und anderen Internetseiten muss die Werbung mit den Sternen eingestellt werden. Wird trotzdem weiter mit ihnen geworben, so handelt es sich dabei um unzulässige Werbung und einen Verstoß gegen das Urheber- und Markenrecht des DTV. Die wettbewerbswidrige Werbung hat eine Abmahnung zur Folge, die einen Unterlassungs- und Schadensersatzanspruch begründet.

Jedes vom DTV klassifizierte Objekt bekommt eine Urkunde, in der nicht nur die Anzahl der Sterne, sondern auch die Gültigkeitsdauer und die maximale Belegung angegeben sind. Eine Kopie der Urkunde sollte allgemein zugänglich in der Infomappe des Hauses oder in einem Rahmen an einer Wand im Eingangsbereich zu finden sein.

In Rahmen der Klassifizierung wird eine maximale Belegungszahl festgelegt. Der Vermieter verpflichtet sich, diese Höchstzahl nicht zu überschreiten und seine Werbung in diesem Sinne zu gestalten und beizubehalten.

Mit einem professionellen Video neue Gäste gewinnen



Vermieter von Ferienwohnungen und Anbieter von Privatzimmern/ Monteurzimmern, die über eine Klassifizierung durch den DTV verfügen, haben die Möglichkeit, mit einem professionell erstellten Video für ihre Unterkunft zu werben. Um den Videoclip produzieren zu können, stellt der Vermieter dem Produzenten aussagekräftige Fotos von seinem Objekt und der Umgebung zur Verfügung. Diese werden zu einem etwa 1-minütigen Werbefilm zusammengeschnitten, in dem ein professioneller

Sprecher das Objekt ausführlich beschreibt und den Betrachter zur Buchung animiert. Die bewegten Bilder ermöglichen es dem potenziellen Gast, einen authentischen Eindruck der Unterkunft zu gewinnen und sich mit Überzeugung für das derart vorgestellte Angebot zu entscheiden. Der Clip kann nicht nur zur Werbung auf der eigenen Webseite verwendet, sondern auch auf anderen relevanten Plattformen präsentiert werden. Auf diese Art und Weise wird ein Angebot in den Suchmaschinen höher positioniert und von Interessenten leichter gefunden. Dies hat zur Folge, dass die Besucherzahlen der mit einem Video versehenen Webseite steigen und die Chance, eine Buchung zu erhalten, erhöht wird. Die Investition von 439,11€(Stand 12/2016) inklusive Mehrwertsteuer für die Erstellung des Clips können sich so schon in kurzer Zeit amortisieren. Weitere Informationen zu diesem Angebot sind im Kundencenter und im Web-Shop des DTV zu bekommen, in dem der Auftrag zur Erstellung des Videos bequem online erteilt werden kann.

Der Online-Shop des DTV

Der Online-Shop des DTV bietet eine breite Auswahl von Produkten rund um das Thema Vermietung von Ferienwohnungen und Privatzimmern. Zu bekommen sind hier neben dem bereits erwähnten Video weitere Werbeartikel wie Infoschilder, Fußmatten oder Zollstöcke. Auch wichtige Hilfsmittel für den täglichen Einsatz im Umgang mit Gästen werden hier angeboten. Rollstuhlrampen für Bordsteine und Türschwellen sind ebenso im Sortiment zu finden wie Comment Cards, auf denen Gäste Lob, Kritik und Anregungen notieren können. Darüber hinaus gibt es im Web-Shop des DTV umfangreiche Informationen zum Verband selbst und seinen Positionen. Musterverträge können hier ebenso bestellt werden wie Publikationen oder Studien, die sich mit den unterschiedlichsten Themen der Tourismusbranche beschäftigen.

Betriebswirtschaftliche Hilfestellungen, Seminare und Vorträge



Der Deutsche Tourismusverband bietet regelmäßig Seminare und Vorträge an, die Gastgebern helfen können, ihr Angebot zu verbessern. Themen wie Beschwerdemanagement für Gastgeber und rechtliche Rahmenbedingungen für die touristische Vermietung stehen ebenso auf dem Seminarprogramm wie Fragen rund um die Klassifizierung durch den DTV.

Darüber hinaus bietet der DTV seinen klassifizierten Betrieben eine Hilfestellung bei der Preiskalkulation an. Nur wer mit einem wettbewerbsfähigen Übernachtungspreis in den Markt geht, ohne dabei seine Kosten aus dem Auge zu verlieren, wird sich auf Dauer im

Qualitätstourismus etablieren können. Außerdem sind beim Verband wichtige Informationen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für die z.B. private Zimmervermietung und zum Umgang mit Beschwerden/ Reklamationen von Gästen zu bekommen.

Die i-Marke

Neben der Klassifizierung von Ferienwohnungen und Hotelzimmern vergibt der DTV auch Gütesiegel für Touristeninformationen. Ein großes weißes i auf rotem Grund ist das Markenzeichen für guten Service und Qualität in der Touristeninformation.

Eine zuverlässig und serviceorientiert arbeitende Touristeninformation vor Ort in den Städten und Gemeinden ist für die lokalen Anbieter von Unterkünften von großer Bedeutung. Reisende, die sich für eine bestimmte Region oder Stadt interessieren, wenden sich nicht selten an die Touristeninformation eines Ortes, wenn sie nach einer passenden Übernachtungsmöglichkeit suchen. Eine kompetente Beratung durch die Mitarbeiter eines touristischen Informationsbüros hilft, Gäste zu gewinnen und dazu zu bewegen, ein Zimmer oder eine Ferienwohnung zu buchen. Eine Überprüfung der Qualität einer Touristeninformation ist deshalb auch für Vermieter von besonderem Interesse. Wie auch bei der Klassifizierung der Unterkünfte, muss eine Touristeninformation bestimmte Grundvoraussetzungen erfüllen, damit der DTV eine Zertifizierung vornehmen und das Büro später mit seinem Gütesiegel, dem i, auszeichnen kann.

Um sich mit der i-Marke schmücken zu dürfen, muss eine Touristeninformation folgende Mindestkriterien erfüllen:

1. Alle relevanten Informationen zu Öffnungszeiten, Adressen und Telefonnummern müssen auf der Webseite nicht nur vorhanden, sondern auch leicht zu finden sein.
2. Zufahrtsstraßen sowie Rad- und Wanderwege müssen eine Beschilderung aufweisen, die den Weg zum Informationsbüro weisen.
3. In der direkten Umgebung des Büros müssen Parkplätze vorhanden sein.
4. Der Zugang zu den Räumlichkeiten muss barrierefrei nach DIN 18024 sein. Ist dies etwa aufgrund von Denkmalschutzbestimmungen nicht möglich, sind Alternativen zu schaffen.
5. Bei den Öffnungszeiten ist sowohl auf regionale und saisonale Besonderheiten zu achten, wie auch auf spezielle Bedürfnisse der angesprochenen Zielgruppe.
6. Während der Öffnungszeiten muss mindestens 1 qualifizierter Mitarbeiter anwesend sein, der über einen höchstens 2 Jahre alten Bildungsnachweis verfügt.
7. Alle Mitarbeiter sind an einem leicht lesbaren Namensschild zu erkennen.
8. In der Touristeninformation sind kostenlose Grundinformationen zu den Attraktionen der Stadt oder der Region zu bekommen. Auch Fahr- und Netzpläne des ÖPNV sollten vorhanden sein.

9. Besonders wichtig für Vermieter ist ein kostenlos zugängliches Gastgeberverzeichnis. Dies muss entweder in gedruckter Form ausliegen, oder für den Interessenten an einer Infosäule oder an einem elektronischen Terminal mit Touchscreen einsehbar sein.
10. Falls ein Ort über besondere Sehenswürdigkeiten oder ein Welterbe der UNESCO verfügt, sollten dazu kostenlose Informationen zur Verfügung stehen.
11. Sowohl in den Räumlichkeiten als auch im Außenbereich des Informationsbüros sind Stadtpläne zu finden.
12. Grundinformationen wie Stadtpläne und das Gastgeberverzeichnis müssen auch außerhalb der Öffnungszeiten einsehbar sein.
13. Falls es Zweigstellen gibt, müssen Hinweise darauf vorhanden sein, wo diese zu finden und wann sie geöffnet sind.
14. Eine öffentlich zugängliche Toilette muss in den Räumlichkeiten der Touristeninformation oder in einer Entfernung von maximal 100 m vorhanden sein.
15. Werden in einer Touristeninformation Pauschalreisen oder Beherbergungsleistungen vermittelt, so muss aktiv auf die Risiken einer Stornierung hingewiesen und eine Reiserücktrittsversicherung angeboten werden.

Auch wenn die Zertifizierung der Touristeninformation auf den ersten Blick nur wenig mit den Anbietern von Ferienwohnungen und Privatzimmern zu tun hat, so kann sie sich doch auch unmittelbar auf das Geschäft der Vermieter auswirken. Wenn es die Informationsbüros durch professionelle Arbeit schaffen, Menschen für einen Aufenthalt in einer Stadt oder Region zu begeistern, profitieren davon nicht zuletzt auch die Häuser der Gastgeber.

Externe Informationsquellen zu diesem Thema:

- [Deutscher Tourismusverband \(DTV\) | Kontakt](#)
- [Deutscher Tourismusverband \(DTV\) | Branchentermine](#)

WICHTIG: Trotz sorgfältigster Recherche zu unseren Artikeln und Berichten können wir keinerlei Haftung für die Aktualität und Richtigkeit der Angaben übernehmen. In rechtlichen Angelegenheiten sollten Sie immer Ihren Anwalt oder Steuerberater fragen.