

„Ich werde Gastgeber*in“

Ein Leitfaden
für erfolgreiche
Vermieter*innen
von Ferienwohnungen,
Ferienhäusern und
Ferienzimmern
im Saarland

Grußwort

Liebe Gastgeber*innen im Saarland,

dies ist die dritte Auflage des Leitfadens „Ich werde Gastgeber*in“, den wir gemeinsam mit den Tourismuspartnern der Landkreise entwickelt haben. Vor dem Hintergrund der weiter wachsenden Nachfrage nach privaten Unterkünften und autarken Übernachtungsangeboten gewinnt der Ferienwohnungsmarkt eine immer größere Aufmerksamkeit bei den Gästen. Die Broschüre informiert Sie über alle wichtigen Fragen und wie Sie ein*eine erfolgreiche*r Saarland Gastgeber*in werden können. Wir geben Ihnen konkrete Hinweise und Tipps, was Sie tun können, um sich als Anbieter*in einer Privatunterkunft erfolgreich am Markt zu etablieren. Hier finden Sie Antworten auf die Fragen, die Sie sich als zukünftige*r Gastgeber*in im Saarland bestimmt stellen: Wie gestalte ich ein ansprechendes Wohnambiente? Welche Tipps gebe ich meinen zukünftigen Gästen?

Der Leitfaden „Ich werde Gastgeber*in“ informiert Sie zudem auch über Ihre Rechte und Pflichten und gibt Ihnen eine Orientierungshilfe bei der Entwicklung Ihres touristischen Angebotes für Ihre Gäste.

Wir, die Tourismus Zentrale Saarland und die Tourismuspartner der Landkreise, stehen Ihnen im persönlichen Gespräch gerne mit Rat und Tat bei Planung, Umsetzung und Vermarktung Ihres touristischen Angebotes zur Seite.

Wir freuen uns über jede*n neue*n sympathischen Gastgeber*in im Saarland!

Herzliche Grüße,



Birgit Grauvogel



Inhalt

1	Allgemeine Regeln für die Vermietung	5–6
1.1	Baurecht	5
1.2	Genehmigungen	5
1.2.1	Gewerbeanzeige	5
1.2.2	Gaststättenrechtliche Erlaubnis	5
1.3	Steuern	5
1.4	Versicherungsschutz	6
1.5	Weitere rechtliche Vorgaben	6
1.6	GEZ	6
1.7	GEMA	6
1.8	WLAN	6

2	Tipps für die erfolgreiche Vermietung	7–17
2.1	Tourismus im Saarland	7
2.2	Ihre Gäste	8
2.3	Ihr Angebot	9
2.4	Marketing und Vertrieb	9
2.4.1	Website	9
2.4.2	Buchungssysteme	10
2.4.3	Buchungsportale	10
2.4.4	Social Media	11
2.4.5	Hausprospekt	11
2.4.6	Kooperationen	12
2.4.7	Die Saarland Card – Viel entdecken. Viel erleben.	12
2.4.8	Klassifizierung und Zertifizierung	12
2.5	Die Servicekette	13
2.5.1	Buchung der Unterkunft	13
2.5.2	Ankommen und orientieren	13
2.5.3	Verpflegung	15
2.5.4	Betreuung der Gäste	15
2.5.5	Nach dem Aufenthalt	16
2.6	Schlüsselfaktor Qualität	16
2.6.1	DTV-Sterne-Klassifizierung	16
2.6.2	Weitere Qualitäts- und Gütesiegel	18
2.6.3	Empfehlungen des Tourismuslotsen	18

3	Der richtige Preis	19
----------	---------------------------	-----------

4	Ansprechpartner	21
----------	------------------------	-----------

	Impressum	22
--	-----------	----

Anlagen

Anlage 1: Aktueller Kriterienkatalog

Anlage 2: Checkliste Infomappe



„Ich werde Gastgeber*in“

Ein Leitfaden für erfolgreiche Vermieter*in von Ferienwohnungen, Ferienhäusern und Ferienzimmern im Saarland

Überlegen Sie gerade, eine Ferienwohnung, ein Ferienhaus oder ein Ferienzimmer zu vermieten? Sie sollten sich bereits im Vorfeld darüber im Klaren sein, welche Anforderungen der Gast im Saarland an Sie als Gastgeber*in stellt und wie Sie Ihr Angebot gestalten, um die Bedürfnisse Ihrer zukünftigen Gäste erfüllen zu können.

Was Sie als erfolgreiche*n Gastgeber*in auszeichnet:

- ein attraktives Angebot
- kaufmännisches Denken
- Aufgeschlossenheit, Kontaktfreude, Geduld
- gezielte Ansprache von Zielgruppen

Wir haben Ihnen in diesem Leitfaden Informationen zusammengestellt, die Sie auf Ihrem Weg zur*zum erfolgreiche*n Gastgeber*in begleiten. Darüber hinaus unterstützen und beraten Sie Ihre regionale Tourist-Information und die Tourismus Zentrale Saarland (TZS) gerne bei der Gestaltung und Vermarktung Ihres Angebotes.

1 Allgemeine Regeln für die Vermietung

1.1 Baurecht

Sobald Sie Wohnraum als Ferienunterkunft vermieten, ändert sich die Nutzungsart Ihres Gebäudes bzw. der jeweiligen Wohnung. Möglicherweise muss eine Bau-nutzungsänderung beantragt werden.

★ UNSER TIPP ★

Unser Tourismuslotse hält Informationen zur Förderung der Unterkunft sowie Downloads für Sie bereit!

Weiterhin müssen Sie bestimmte bauliche Vorschriften beachten und einhalten. So ist es z. B. im Falle einer geplanten Sternklassifizierung erforderlich, dass ein Einzelzimmer mindestens 8 qm und ein Doppel- oder Zweibettzimmer mindestens 12 qm groß ist (ohne Bad und Toilette). Außerdem müssen Bestimmungen zu Fluchtwegen, zur Statik des Gebäudes sowie zum Schall- und Brandschutz (z. B. Anbringen von Rauchmeldern) erfüllt sein. Auskünfte zum Baugenehmigungsverfahren erteilt die für Sie zuständige Untere Bauaufsicht des jeweiligen Landkreises.

https://www.saarland.de/mibs/DEportale/bauenundwohnen/_documents/bauaufsicht_technik

1.2 Genehmigungen

1.2.1 Gewerbeanzeige

Wann muss ein Gewerbe angemeldet werden? Grundsätzlich ist jeder Gastgeber verpflichtet, seine Vermietung dem örtlichen Gewerbeamt anzuzeigen. Diese Anzeige dient lediglich der Information der zuständigen Behörden. Diese prüfen dann, ob eine gewerbliche Tätigkeit vorliegt und somit ein Gewerbe anzumelden und ein Gewerbeschein auszustellen ist.

– Rechtsvorschriften: Gewerbeordnung, Abgabenordnung

Quartier Walzwerk, © Niko Berendt



1.2.2 Gaststättenrechtliche Erlaubnis

Eine gaststättenrechtliche Erlaubnispflicht besteht für Privatvermieter nicht. Sie dürfen Ihren Gästen Speisen und Getränke anbieten. Hierfür benötigen Sie eine „Lebensmittelrechtliche Unterweisung“, um die wichtigsten hygienischen Regeln für den Umgang mit Lebensmitteln zu kennen. Informationen hierzu erhalten Sie bei Ihrem zuständigen Gesundheitsamt oder bei der IHK des Saarlandes. <http://saarland.ihk.de>

1.3 Steuern

Die Einnahmen aus der Vermietung von Gästeunterkünften sind zu versteuern. Ob darüber hinaus Umsatz- und Gewerbesteuer abzuführen sind, hängt von der Höhe der Jahreseinnahmen ab. Eine Umsatzsteuerpflicht des Vermieters und somit die Verpflichtung zum Ausweis von Mehrwertsteuer auf der Rechnung besteht erst bei der Überschreitung einer Freigrenze von 17.500 € Einnahmen pro Jahr, eine Gewerbesteuerpflicht bei einem jährlichen Gewinn (!) von mehr als 24.500 €.

Details hierzu erläutern Ihnen Ihr Steuerberater oder das zuständige Finanzamt.

1.4 Versicherungsschutz

Als Vermieter haben Sie dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Gäste die Unterkunft gefahrlos nutzen können und nicht zu Schaden kommen. Kontrollieren Sie regelmäßig den baulichen Zustand Ihrer Unterkunft. Wir empfehlen Ihnen – auch zu Ihrer eigenen Absicherung – den Abschluss einer Rechtsschutz- sowie einer entsprechenden Haftpflicht- und Hausratversicherung. Setzen Sie sich hierfür bitte mit Ihrer Versicherungsagentur in Verbindung.

1.5 Weitere rechtliche Vorgaben

Leitfäden zu den Vorschriften der EU-Pauschalreiserichtlinie und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie Handlungsempfehlungen in einem Pandemiefall oder Sondersituationen finden Sie unter www.deutschertourismusverband.de.

1.6 GEZ

Ein Fernsehgerät gehört heute zur Standardausstattung einer jeden Ferienunterkunft. Der Vermieter der Unterkunft muss unter gewissen Gegebenheiten für das Bereithalten von Fernseh- und Rundfunkgeräten GEZ-Gebühren zahlen. Auf der Website www.rundfunkbeitrag.de finden Sie alle Informationen hierzu.

1.7 GEMA

Es ist möglich, dass Vergütungsansprüche von Verwertungsgesellschaften wie z. B. der GEMA anfallen. Ob die Zahlung von GEMA-Gebühren für Ihre Unterkunft erforderlich ist, erfahren Sie unter www.gema.de.

1.8 WLAN

Zahlreiche Gäste möchten auch in ihrem Urlaub nicht auf einen Internetzugang verzichten und betrachten ihn als Standardausstattung einer Ferienunterkunft. Die Vorgaben zur Bereitstellung einer WLAN-Verbindung wurden vom Gesetzgeber im Jahr 2017 gelockert. Dennoch empfehlen wir Ihnen weiterhin aus Gründen der Sicherheit Ihres eigenen Computernetzwerkes einen gesonderten Zugang für Ihre Gäste einzurichten. Informieren Sie Ihre Gäste darüber, dass eine rechtswidrige Nutzung des Internets nicht zulässig ist. Erkundigen Sie sich bei einem IT-Spezialisten oder Ihrem Internetprovider über sichere Zugangslösungen.

★ UNSER TIPP ★

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik gibt auf seiner Seite www.bsi-fuer-buerger.de wertvolle Informationen zu technischen Fragen sowie zur sicheren Nutzung eines WLAN.

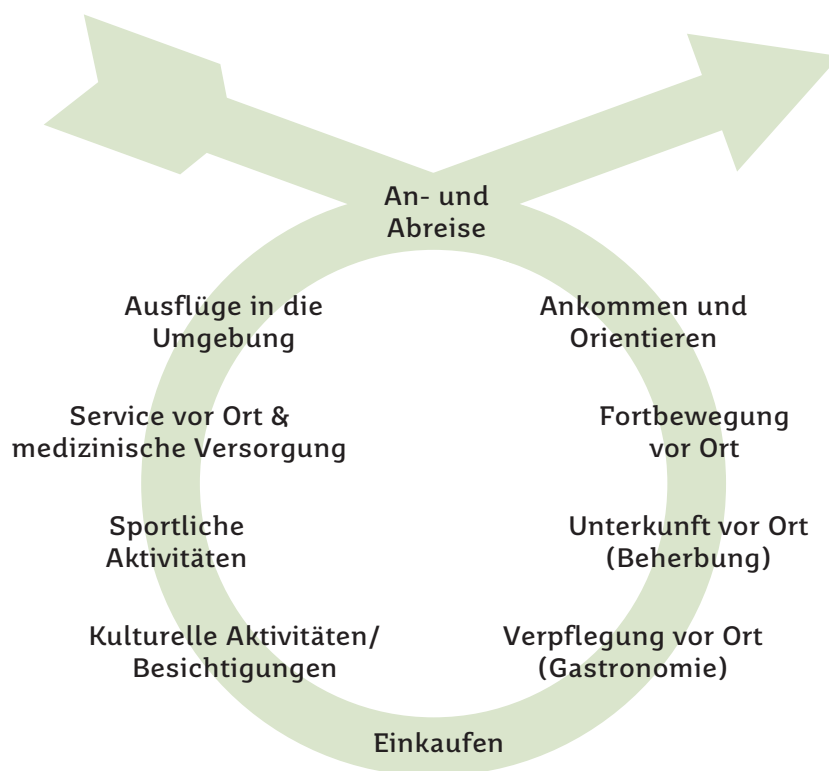


Umfassende Tipps für Erstvermieter und weitere hilfreiche Informationen zu all diesen Themen finden Sie auf der Internetseite des Deutschen Tourismusverbandes: <https://bit.ly/2CBfjua>

2 Tipps für die erfolgreiche Vermietung

2.1 Tourismus im Saarland

Eine Reise ist ein Leistungsbündel mit verschiedenen Phasen und Teilschritten. Dieser Prozess wird als „Customer Journey“ bezeichnet, also als Weg des potenziellen Gastes auf seiner Reise. Zahlreiche Bausteine werden von verschiedenen Akteuren erbracht; das Übernachtungsangebot ist ein Baustein in der Reisekette. Um die Customer Journey zur vollen Zufriedenheit des Gastes zu gestalten, ist der Austausch mit und punktuell die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren notwendig.



Seit vielen Jahren in Folge vermeldete der Saarland-Tourismus ein stetiges Wachstum. Sowohl die Übernachtungs- als auch die Gästezahlen stiegen bis Ende 2019 stabil; jährlich wurden knapp 9,1 Mio Übernachtungen verzeichnet. Ausschlaggebende Gründe für einen Kurzurlaub (zwei bis vier Tage) oder eine Urlaubsreise (länger als eine Woche) ins Saarland sind das Erleben der Landschaft und der Natur, die aktive Erholung/Bewegung wie Radfahren oder Wandern in der Natur sowie der Besuch von Städten und Kultureinrichtungen.

Mit Beginn der Corona-Pandemie brachen die Ankunfts- und Übernachtungszahlen bedingt durch die Lockdown-Phasen ein. Experten gehen jedoch davon aus, dass sich der Binnentourismus in Deutschland im Zuge der Wiedereröffnung relativ schnell erholen wird, denn die Nachfrage nach Kurz- und Urlaubsreisen ist ungebrochen. Aktuelle Studien belegen, dass eine Reise innerhalb Deutschlands aus Gastsicht als „sicher“ eingestuft wird: Hygienestandards und eine gute Qualität der medizinischen Versorgung in der Umgebung haben ebenso wie die Flexibilität bei den Buchungen künftig eine hohe Bedeutung. Es ist ebenfalls davon auszugehen, dass individuelle Urlaubsunterkünfte, in denen Gäste autark unterkommen, Prozente dazu gewinnen werden. Dazu zählen zum Beispiel Ferienwohnungen und Ferienhäuser.

2.2 Ihre Gäste

Beantworten Sie sich zunächst selbst die Frage, für welche Zielgruppe(n) Ihr Angebot interessant sein soll bzw. welche Zielgruppe(n) Sie ansprechen möchten.

Häufig buchen Familien und Paare eine Privatunterkunft für ihren Urlaub im Saarland. Darüber hinaus reisen Kurzurlauber in unsere Region, um z. B. Verwandte und Bekannte zu besuchen. Geschäftsreisende und Monteure mieten ebenfalls gerne eine Privatunterkunft, nicht selten für einen längeren Aufenthalt von mehreren Wochen.

Was Ihre Gäste am meisten an einer Privatunterkunft schätzen, sind die größere Flexibilität und Unabhängigkeit, das Mehr an Raum und Platz sowie die Möglichkeit zur Selbstverpflegung. Wohnlicher Komfort, Sauberkeit, Sicherheit und eine ansprechende Ausstattung sind für Ihre Gäste ebenso von großer Bedeutung wie Service und Qualität. Wer eine Privatunterkunft bucht, möchte auf ausreichend Platz und ein Wohlgefühl „wie zu Hause“ nicht verzichten.

MY SUITE HOME II, © Silke Dick



★ UNSER TIPP ★

Unser Tourismuslotse gibt Ihnen Anregungen zum Thema Sicherheit, Hygiene und Flexibilität!
www.tourismuslotse.saarland

Landhaus Käthchen, © Marion König



© Ferienwohnung Herrmann



Ferienwohnung Auberge doré, © Tobias Bach



Gästehaus Puderer, © Karl-Heinz Puderer



2.3 Ihr Angebot

Orientieren Sie sich bei der Gestaltung Ihres Angebotes immer an den Bedürfnissen Ihrer Zielgruppe(n). Gehen Sie gezielt auf die Wünsche Ihrer Gäste ein und schaffen Sie Begeisterung, ein wichtiger Faktor für Kundenbindung und Weiterempfehlungen. Durch unerwartete und kreative Ideen überraschen Sie Ihre Gäste. Erfüllen Sie deren Erwartungen nicht nur, übertreffen Sie diese!

Achten Sie bei der Einrichtung Ihrer Unterkunft auf eine zeitgemäße Ausstattung und schaffen Sie eine Wohlfühlatmosphäre.

! Zufriedene Gäste werden zu Werbeträgern und bieten Ihnen so die günstigste und zugleich seit jeher wertvollste Werbung: persönliche Empfehlung im Freundes- und Bekanntenkreis.

★ UNSER TIPP ★

Wertvolle Tipps liefert Ihnen hierzu der Kriterienkatalog zur Klassifizierung des DTV (→ Anlage 1).

2.4 Marketing und Vertrieb

Um eine bestmögliche Auslastung zu erzielen, ist die Vermarktung Ihrer Unterkunft von wesentlicher Bedeutung. Gerade auf einem wettbewerbsintensiven Markt wie dem Tourismus ist es erforderlich, sich mit seinem Angebot von Mitbewerbern abzuheben, seine eigene Leistung gezielt zu kommunizieren und in geeigneten Medien zu bewerben.

Ihre regionale Tourist-Information unterstützt Sie in vielfältiger Weise bei der Vermarktung Ihrer Unterkunft. Die Kolleg*innen vor Ort stehen gerne für eine persönliche und individuelle Beratung zur Verfügung.

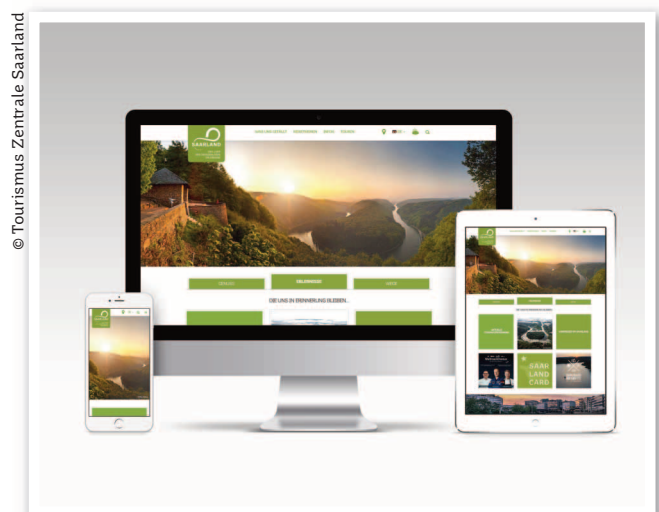
→ Ansprechpartner (Seite 21)

! Das Zauberwort lautet: Authentizität. Verstellen Sie sich nicht, wecken Sie keine falschen Erwartungen.

2.4.1 Website


Ein zentrales Instrument für die Vermarktung Ihrer Unterkunft ist Ihr eigener informativer und übersichtlich gestalteter Internetauftritt, der Lust auf einen Aufenthalt in Ihrem Hause macht. Aussagekräftige Fotos sollten ein wesentlicher Bestandteil Ihrer Website sein. Ebenfalls sollten Sie Ihren Gästen die Möglichkeit bieten, Ihre Unterkunft direkt auf Ihrer Website zu buchen. Weitere wichtige Inhalte sind:

- Vollständige Informationen zur Ausstattung Ihrer Unterkunft
- Preise
- Kontaktdaten
- Lage und Anfahrt
- Impressum
- Datenschutz



- Online-Streitbeilegung: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Diese Plattform finden Sie unter folgendem Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher können diese Plattform nutzen, um ihre Streitigkeiten aus Online-Verträgen beizulegen.
- Widerrufsrecht: BGB § 312 g, https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312g.html

Um Ihren Gästen größtmöglichen Service zu bieten und die Attraktivität der Region hervorzuheben, empfehlen wir die Verlinkung zu den Internetseiten der umliegenden Sehenswürdigkeiten und der regionalen Tourist-Information(en).

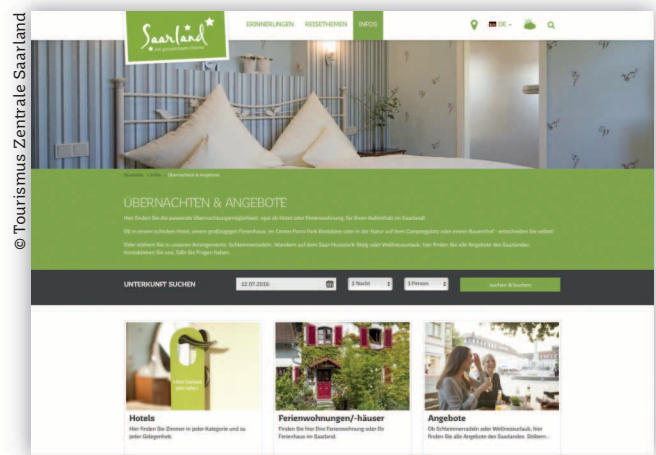


Unser Service für Sie: Verlinkung von der Internetseite der regionalen Tourist-Information auf Ihre Homepage.

2.4.2 Buchungssysteme und Channel Manager

Die Zahl der Onlinebuchungen nimmt kontinuierlich zu. Im Jahr 2010 wurden 26% aller Urlaubsreisen online gebucht, 2020 waren es bereits 44%. Es ist zu erwarten, dass sich diese Entwicklung in den kommenden Jahren fortsetzen wird.

Sprechen Sie Ihre regionale Tourist-Information oder die Tourismus Zentrale Saarland (TZS) an und lassen Sie sich über die Teilnahme am jeweiligen Online-Buchungssystem beraten. Nutzen Sie die Vorteile des Systems und profitieren Sie davon, dass Ihre Unterkunft von Ihrer regionalen Tourist-Information, der TZS oder vom Gast selbst direkt gebucht werden kann. In Kooperation zwischen der TZS sowie einigen regionalen Tourist-Informationen und dem Systemanbieter DS Destination Solutions (HRS Gruppe) haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, Ihre Ferienwohnung/-haus auf einer Vielzahl von Internet-Portalen anzubieten. Eine aktuelle Übersicht können Sie gerne bei der Tourismus Zentrale Saarland erfragen.



Channel Manager

Um einen Überblick der Online-Buchungen zu behalten, bietet sich der Einsatz eines Channel Managers an. Mit diesem findet die Pflege Ihrer Online-Buchungsportalen auf einer zentralen Oberfläche statt und die Verfügbarkeiten aller Buchungskanäle aktualisieren sich automatisch. Hier berät Sie Ihre Tourist-Information oder die TZS gerne zu Anbietern und deren Produkten.

2.4.3 Buchungsportale

Verschiedene Portale im Internet haben sich auf den Vertrieb von Privatunterkünften spezialisiert. Mit der zumeist kostenpflichtigen Platzierung Ihrer Unterkunft auf den richtigen Plattformen erreichen Sie ohne Streuverluste viele potenzielle Gäste. Im Falle einer Buchung wird in der Regel eine Provision fällig.

Zu den meistgenutzten Buchungsplattformen für Privatunterkünfte zählen:

www.bestfewo.de / www.fewo-direkt.de / www.traum-ferienwohnungen.de / www.booking.com
www.casamundo.de / www.airbnb.de

★ UNSER TIPP ★

Suchen Sie selbst im Internet nach einer Ferienwohnung. Welche Portale finden Sie dabei als erstes und welche Portale sprechen Sie persönlich am ehesten an?

2.4.4 Social Media

Unterstützen Sie Ihren Internetauftritt mit sozialen Medien. Da Sie hier Ihre Gäste direkt erreichen, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Unterkunft von einer ganz anderen Seite zu präsentieren und einen sehr persönlichen Auftritt zu gestalten. Nutzen Sie z. B. Facebook, Instagram und/oder Pinterest usw., um eine persönliche Bindung zu erzeugen, Geschichten zu erzählen und besondere Bilder in Bezug auf Ihre Unterkunft oder touristische Ausflugsziele zu zeigen. Wichtig dabei ist allerdings, die ausgewählten Kanäle regelmäßig zu bespielen.

© Tourismus Zentrale Saarland



2.4.5 Hausprospekt

Auch der klassische Hausprospekt stellt trotz der stetig zunehmenden Bedeutung der Online-Werbung nach wie vor ein wichtiges Kommunikationsmittel für Sie dar.

Ihren Hausprospekt können Sie an geeigneten Stellen auslegen oder mit der Post an potenzielle Gäste oder Stammgäste verschicken. Mit Ihrem Hausprospekt vermitteln Sie einen Gesamteindruck von Ihrem Angebot. Versuchen Sie, dem potenziellen Gast Lust auf den Besuch Ihrer Unterkunft zu machen. Sie sollten darauf achten, dass Sie mit wenig Text arbeiten, aber trotzdem alle wichtigen Informationen (Preis, Ausstattung, Lage, Freizeitmöglichkeiten etc.) kommunizieren. Setzen Sie gutes Bildmaterial (passende Auflösung, klare Bildsprache, nicht austauschbar) ein, um Emotionen zu wecken.

Treckerstube, © Fam. Judenhuth



★ UNSER TIPP ★

Sammeln Sie einige Prospekte von Mitbewerbern – gerne auch aus anderen Regionen – und lassen Sie sich inspirieren.



2.4.6 Kooperationen

Welche Freizeit- und Kultureinrichtungen befinden sich in Ihrer Umgebung? Welche Gastronomie können Sie Ihren Gästen empfehlen? Wer hat ein Übernachtungsangebot in dem Fall, dass Ihre Unterkunft für den angefragten Zeitraum ausgebucht ist? Sie sollten das Angebot in Ihrem Umfeld kennen und mit den Anbietern zusammenarbeiten (vergünstigter Eintritt u. Ä.). In den vergangenen Jahren sind viele Kooperationsmöglichkeiten wie beispielsweise Genuss Region Saarland, Partnerbetrieb Biosphäre Bliesgau, Regionalinitiative „Ebbes von Hei!“, Nationalpark Hunsrück-Hochwald, Naturpark Saar-Hunsrück u. a. entstanden. So gestalten Sie ein Leistungspaket für Ihre Gäste.

2.4.7 Die Saarland Card – Viel entdecken. Viel erleben.



Die Saarland Card ist ein innovatives Produkt im Saarland, das unseren Gästen einen besonderen Service mit hohem Erlebniswert bietet. Übernachtet der touristische Gast mindestens zwei Nächte bei einem Saarland Card Gastgeber, erhält er die Saarland Card beim Check-in als Geschenk und kann damit über 100 Freizeitattraktionen sowie Bus & Bahn im Saarland kostenfrei nutzen. Mit dabei sind z. B. das Weltkulturerbe Völklinger Hütte, das Calypso – Bade- & Saunawelt, das Villeroy & Boch Erlebniszentrum, der Kletterhafen Merzig und viele mehr. Alle teilnehmenden Gastgeber führen einen Umlagebetrag pro Nacht pro Gast an die Tourismus Zentrale Saarland als Systembetreiberin ab. Die teilnehmenden Freizeitattraktionen erhalten für jeden Eintritt, der mit der Saarland Card getätigt wird, eine anteilige Ausschüttung des regulären Eintrittspreises.

WARUM SIE BEI DER SAARLAND CARD MITMACHEN SOLLTEN:

- Sie können neue Gäste gewinnen und so Auslastung, Umsatz und Wertschöpfung steigern.
- Sie bieten Ihren Gästen einen entscheidenden Mehrwert für ihren Aufenthalt im Saarland und erfüllen ihre gestiegenen Qualitätsansprüche.
- Sie haben einen enormen Service-Vorteil, denn die Saarland Card ist zu einem Auswahl- und Qualitätskriterium für unsere Gäste geworden.
- Sie profitieren von einem starken gemeinsamen Marketing.

www.card.saarland

2.4.8 Klassifizierung und Zertifizierung

Die Sterneklassifizierung des Deutschen Tourismusverbandes (DTV) für Ferienunterkünfte bietet Ihren Gästen eine Entscheidungshilfe. Die Sterne zeichnen Ausstattung und Service Ihrer Ferienunterkunft aus. Es wird Ihnen leichter fallen, die Erwartungen Ihrer Gäste zu erfüllen, wenn Sie Ihren Qualitätsstandard mit Hilfe der DTV-Sterne kommunizieren. Wenden Sie sich mit Ihren Fragen an Ihre regionalen Ansprechpartner*innen. Weitere Informationen zu den DTV-Sternen finden Sie auch unter www.deutschertourismusverband.de.

Mit den Q-Werkzeugen von ServiceQualität Deutschland haben Sie die Möglichkeit, Ihr Qualitätsmanagement individuell zu gestalten. Packen Sie Ihr Zertifizierungspaket nach Ihren Bedürfnissen. Immer enthalten ist die Q-Servicekette, mit der Sie die Anforderungen Ihrer Kunden kennenlernen und Verbesserungspotentiale ausschöpfen können. Für Ihre Zertifizierung erhalten Sie das Q-Siegel, das Zeichen für Servicequalität in Deutschland. Weitere Informationen zum Schulungs- und Zertifizierungsprogramm von ServiceQualität Deutschland finden Sie unter www.q-deutschland.de.



→ [mehr zum Thema Qualität in Kapitel 2.5](#)

2.5 Die Servicekette

Die Servicekette beginnt mit dem ersten Kontaktpunkt zwischen dem Gast und Ihrer Unterkunft. Wir zeigen Ihnen hier eine typische chronologische Abfolge von der Buchung bis zum Feedback nach dem Aufenthalt des Gastes.

2.5.1 Buchung der Unterkunft

Eine schnelle, freundliche und vor allem auch vollständige Antwort auf eine Buchungsanfrage kann für die Buchungsentscheidung ausschlaggebend sein. Nehmen Sie Ihren Gast und seine Wünsche ernst; überzeugen Sie ihn mit Ihrem Angebot. Sie sollten auf allen Vertriebskanälen, die Sie nutzen, präsent sein und eine unkomplizierte Buchung Ihrer Unterkunft ermöglichen.



Bearbeiten Sie alle eingehenden Anfragen schnellstmöglich, am besten innerhalb von 24 Stunden. Kein Kunde wartet tagelang auf eine Antwort!

Hat sich ein Gast für die Buchung Ihres Angebotes entschieden, empfehlen wir Ihnen neben der Zusendung der schriftlichen Buchungsbestätigung den Abschluss eines Mietvertrages, in dem Sie alle Angaben zum Aufenthalt inklusive Ihrer individuell festgelegten Zahlungsmodalitäten (z. B. Anzahlung, Kaution, Stornobedingungen) aufführen können.

Orientieren Sie sich dabei am Mustermietvertrag des DTV. **Dieser wird Ihnen gegen eine Schutzgebühr zur Verfügung gestellt.** <https://www.deutschertourismusverband.de/service/>

Darüber hinaus können Sie Ihrem zukünftigen Gast eine Liste über das Inventar der Unterkunft zukommen lassen, um ihn im Detail über die Ausstattung der Unterkunft zu informieren.

2.5.2 Ankommen und orientieren

Der erste Eindruck zählt!

Ein ansprechendes und gepflegtes Erscheinungsbild Ihrer Unterkunft und der Umgebung (z. B. Zufahrt, Parkplatz, Außenanlage) ist ebenso wichtig wie eine herzliche Begrüßung durch den Gastgeber. Heißen Sie Ihre Gäste nach Möglichkeit persönlich willkommen und überraschen Sie sie mit einem Willkommensgruß: Ein Begrüßungsgetränk, ein Obstkorb oder schön drapierte Bettwäsche und Handtücher sorgen für einen ersten kleinen „Aha-Moment“.

Quartier Walzwerk, © Niko Berendt



Ferienwohnung Rote Zora, © Benny Dutka

Geben Sie Ihren Gästen eine Orientierungshilfe, indem Sie einen gemeinsamen Rundgang durch die Wohnung machen. Unterstützen Sie das Gefühl, sich „gleich wie zu Hause“ zu fühlen, indem Sie ihnen u. a. zeigen, wo sie alles Notwendige finden und eine kurze Anleitung für technische Geräte wie Fernseher, Kaffeemaschine oder Spülmaschine geben.

Stellen Sie in Ihrer Unterkunft eine aussagekräftige Informationsmappe zur Verfügung, in der Ihre Gäste Wissenswertes zu Unterkunft, Partnerbetrieben und -angeboten, Umgebung und Ausflugszielen wie auch Einkaufs- und Freizeitmöglichkeiten nachlesen können. Aktuelle Broschüren sowie Ausflugs- und Veranstaltungstipps inspirieren Ihre Gäste bei der Freizeitgestaltung.

Hinterlegen Sie auch Ihre Visitenkarte, damit Ihre Gäste Sie erreichen können.



Eine Checkliste zur Ausgestaltung der Infomappe finden Sie in Anlage 2.

Bauernhaus Loth ©Marcus Loth



Bauernhaus Loth ©Marcus Loth



Jeder Gast ist verpflichtet, am Tag seiner Ankunft einen **Meldeschein** auszufüllen und zu unterschreiben. Bitte beachten Sie hier die Vorgaben des Datenschutzes! Als Vermieter sind Sie verpflichtet, den Meldeschein ein Jahr lang aufzubewahren und auf Nachfrage der Meldebehörden oder der Polizei vorzulegen. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist müssen die Meldescheine innerhalb von drei Monaten vernichtet werden.

Nach dem Beherbergungsstatistikgesetz sind Vermieter dann zur Meldung ihrer Gästezahlen gegenüber dem Statistischen Amt Saarland verpflichtet, wenn in der Unterkunft mindestens zehn Gäste gleichzeitig untergebracht werden können, diese also über mindestens zehn Betten verfügt.



Meldescheine können Sie u. a. im **Online-Shop des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA** (www.dehoga-shop.de) beziehen.

©fotolia



2.5.3 Verpflegung

Hat sich ein Gast für eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus als Übernachtungsmöglichkeit entschieden, so schätzt er seine Freiheit als Selbstversorger, die Unabhängigkeit von festen Essenszeiten und die ungezwungene Atmosphäre in seiner Unterkunft.

Daher ist die Ausstattung der Küche ein umso bedeutenderes Kriterium für die Zufriedenheit Ihrer Gäste. Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens die Grundausstattung an hilfreichen Küchengeräten (z. B. Kaffeemaschine, Wasserkocher, Toaster), Küchenutensilien (Pfannen, Töpfe, Geschirr, Besteck und Gläser in ausreichender Anzahl) und Reinigungsmitteln bereithalten. Zusätzlichen Komfort bieten z. B. eine Geschirrspülmaschine und die Möglichkeit, Lebensmittel einzufrieren.

Ein besonderes Angebot für Ihre Gäste stellen Frühstücks-, Getränke- und Einkaufsservice oder auch die Bereitstellung von Lunchpaketen dar. Bitte beachten Sie hierbei die Hinweise bezüglich der gaststättenrechtlichen Erlaubnis (→ [Punkt 1.2.2](#)).

Bauernhaus Loth, © Marcus Loth



© Andrea Simon-Schäfer



★ UNSER TIPP ★

Ergänzen Sie Ihre Info-Mappe um Restaurantempfehlungen für Ihre Gäste. Mit welchen Gastronomen arbeiten Sie zusammen?



2.5.4 Betreuung der Gäste

Es wird sicher Gäste geben, die Ihre Ferienwohnung ohne Betreuung durch den Vermieter nutzen möchten.

Für alle anderen sind Sie der persönliche Ansprechpartner bei Fragen und Wünschen rund um den Aufenthalt in Ihrer Unterkunft. Verschönern Sie den Urlaub Ihrer Gäste und betreuen Sie sie ganz individuell. Spezielle Angebote wie geführte Wanderungen oder gemeinsame Grillabende werden Ihren Gästen in Erinnerung bleiben. Sie sollten Empfehlungen für die Freizeitgestaltung geben und auch Vorschläge für Schlechtwetteralternativen machen können. Ihre Gäste werden es Ihnen danken, wenn Sie Spiele, DVDs und Bücher für einen gemütlichen Tag in der Unterkunft bereithalten.

Sollte einmal eine Beschwerde geäußert werden, nehmen Sie diese ernst und versuchen Sie, eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.



Jede Beschwerde bietet die Chance zur Verbesserung des eigenen Angebotes.

2.5.5 Nach dem Aufenthalt

Die Betreuung Ihrer Gäste endet nicht mit ihrer Abreise. Mit Hilfe eines Fragebogens können Sie das Feedback Ihrer Gäste einholen und die Rückmeldung als Grundlage zur Optimierung Ihres Angebotes nutzen.

★ UNSER TIPP ★

Ein Gästebuch ist nicht nur für Sie eine schöne Erinnerung, sondern gibt dem Gast auch die Möglichkeit, sich mitzuteilen.

Online-Bewertungsportale wie www.fewo-bewertungen.de, www.fewo-direkt.de oder www.holidaycheck.de erreichen ein breites Publikum. Weisen Sie Ihre Gäste bei ihrer Abreise darauf hin, dass Sie sich über eine Bewertung freuen. Halten Sie die Bitte um Abgabe einer Bewertung auf dem von Ihnen bevorzugten Portal schriftlich, zum Beispiel auf der Rechnung oder einer kleinen Aufmerksamkeit zum Abschied, fest.

Bleiben Sie mit Ihren Gästen auch nach deren Abreise in Kontakt. Notieren Sie sich Besonderheiten, die Sie für den Fall, dass der Gast Ihre Ferienwohnung noch einmal buchen wird, beim nächsten Mal vorbereiten können. Versenden Sie z. B. Weihnachtsgrüße und informieren Sie mit Hilfe eines Newsletters über aktuelle Angebote und Neuerungen.

2.6 Schlüsselfaktor Qualität

Einen Beleg für touristische Qualität bieten **Klassifizierungs- und Zertifizierungssysteme**, denen einheitliche Kriterien zugrunde liegen. Für den reiseerfahrenen Gast sind sie in erster Linie eine Orientierungshilfe und bedeuten Transparenz. Auf betrieblicher Ebene sorgen sie für Qualitätsstandards.

Mit Qualitätsauszeichnungen legen Sie das Fundament zur Erfüllung von Gästee Erwartungen und schaffen Vertrauen in Ihr Angebot. Ein weiterer Vorteil: Klassifizierte und zertifizierte Unterkünfte sind auf Buchungsportalen leichter zu finden.

2.6.1 DTV-Sterne-Klassifizierung

Der Deutsche Tourismusverband (DTV) ist der Dachverband aller Tourismusorganisationen in Deutschland und engagiert sich für eine bundesweite erfolgreiche touristische Entwicklung.



Deutschlandweit zählen die offiziell verliehenen Sterne für Unternehmungen neben persönlichen Empfehlungen und Online-Bewertungen zu den drei wichtigsten Orientierungshilfen für den Übernachtungsgast. Die Sterne drücken eine Bewertung von Ausstattung und Dienstleistungsangebot nach objektiven Kriterien aus. Sie bieten Transparenz und sind ein Kommunikationsmittel zur Ansprache Ihrer künftigen Gäste.

Sterne haben eine magische Anziehungskraft. Besonders für Urlaubsgäste!



Gerade für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Ferienzimmer bietet die Sterneklassifizierung einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern. Der DTV hat ein bundesweit einheitliches Klassifizierungssystem zur Verbesserung und Sicherung der Qualität von Privatunterkünften mit maximal 9 Betten entwickelt. Die verschiedenen Qualitätsstufen werden durch Sterne gekennzeichnet. Je nach Ausstattung und Service wird die Unterkunft mit ein bis fünf Sternen ausgezeichnet – von einfach bis erstklassig.

DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Ferienzimmer

- ★ Einfache und zweckmäßige Unterkunft.
- ★★ Unterkunft mit mittlerem Komfort.
- ★★★ Unterkunft mit gutem Komfort.
- ★★★★ Unterkunft mit gehobenem Komfort.
- ★★★★★ Unterkunft mit erstklassigem Komfort.

Ihr Weg zu den Sternen

Jede Unterkunft muss Mindestkriterien erfüllen, um mit Sternen ausgezeichnet werden zu können. Prüfen Sie anhand des Kriterienkatalogs (→ **Anlage 1**), ob Ihr Ferienhaus, Ihre Ferienwohnung oder Ihr Ferienzimmer grundsätzlich für eine Klassifizierung geeignet ist.

Sollten Sie sich für die Klassifizierung entscheiden, setzen Sie sich mit Ihrer regionalen Tourist-Information in Verbindung. Nach Ihrer Anmeldung bewertet ein*e vom DTV lizenzierte*r Prüfer*in Ihre Unterkunft vor Ort gemäß eines bundesweit einheitlichen Kriterienkatalogs. Neu ist die zusätzliche Klassifizierung für hundefreundliche Unterkünfte, die Pfoten-Klassifizierung → **S.17**.

Nach Abschluss der Klassifizierung erhalten Sie eine Urkunde mit dem Ergebnis der Bewertung Ihrer Unterkunft, das für drei Jahre Gültigkeit hat und mit dem Sie in diesem Zeitraum in allen Medien werben dürfen. Ihre regionale Tourist-Information wird Sie rechtzeitig vor Ablauf der Frist über die Möglichkeit einer Folgeklassifizierung informieren.

★ UNSER TIPP ★

Nutzen Sie den DTV-Kriterienkatalog auch als Orientierungshilfe bei der Einrichtung Ihrer Unterkunft.

Für die Erstklassifizierung einer Ferienunterkunft fallen Kosten i. H. v. 140 Euro zzgl. MwSt. an. Für eine Folgeklassifizierung belaufen sich die Kosten auf 120 Euro zzgl. MwSt. (Stand: Januar 2022). Für die Bewertung weiterer Wohnungen zum gleichen Prüftermin sind die Preise jeweils gestaffelt. Ihre zuständige Prüfstelle berät Sie gerne.



Pfoten-Klassifizierung

Der Deutsche Tourimusverband (DTV) hat eine Zusatzklassifizierung zu seiner Sterneklassifizierung zum Thema „Urlaub mit dem Hund“ entwickelt. Grundlage ist eine bestehende oder am gleichen Tag durchgeführte DTV-Klassifizierung. Damit wird sichergestellt, dass nur qualitätsgeprüfte Unterkünfte eine Pfoten-Klassifizierung erhalten können. Unterkünfte mit Pfoten-Klassifizierung können mit einem eigens dafür erstellten Zertifikat werben. Die Kosten für die Pfoten-Klassifizierung erfahren Sie auf Anfrage bei Ihrer zuständigen Prüfstelle.

www.pfoten-klassifizierung.de



Erklärvideo zur DTV-Sterne-Klassifizierung

Das Erklärvideo zur DTV-Sterne-Klassifizierung zeigt, wie einfach Sie Ihre Unterkunft mit bis zu fünf Sternen klassifizieren lassen können und welche Vorteile Sie erwarten.

<http://www.youtube.com/watch?V=D80r4BDOAHW>

2.6.2 Weitere Qualitäts- und Gütesiegel

Mit zielgruppenspezifischen Qualitätssiegeln schärfen Sie Ihr Profil. Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihr Angebot zielgerichtet zu vermarkten.



Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland

Bundesweites Qualitätssiegel für wanderfreundliche Unterkünfte und Gastronomiebetriebe

Das Gütesiegel „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“ legt deutschlandweite Standards für Wandergastgeber fest. Ihre Unterkunft wird nach Kern- und Wahlkriterien geprüft. Weitere Informationen: www.wanderbares-deutschland.de



Bett+Bike

Bundesweites Qualitätssiegel für fahrradfreundliche Unterkünfte

Alle mit dem „Bett+Bike-Logo“ gekennzeichneten Betriebe erfüllen die vom Allgemeinen Deutschen Fahrradclub e.V. (ADFC) vorgeschriebenen Mindestkriterien als „fahrradfreundliche Gastbetriebe“ und bieten darüber hinaus so manche Annehmlichkeiten für Radfahrer. Weitere Informationen: www.bettundbike.de



Bikerfreundlich

Zertifikat des ADAC Saarland e.V. für motorradfreundliche Unterkünfte

Weitere Informationen: www.adac.de



ServiceQualität Deutschland

Q-Zertifizierung für kleine und mittlere touristische Dienstleister

Der Betrieb erhält das Q-Siegel für die Gestaltung seines Qualitätsmanagements mit den Q-Werkzeugen von ServiceQualität Deutschland. Weitere Informationen: www.q-deutschland.de



Reisen für Alle

Barrierefreiheit als Dienstleistung und Qualitätsmerkmal

Ist für immer mehr Gäste ein wichtiger Aspekt. Mit dem deutschlandweiten Kennzeichnungssystem „Reisen für Alle“ wird ihr Betrieb nach einem umfangreichen Kriterienkatalog auf alle Belange der Barrierefreiheit geprüft. So kann Ihr Gast direkt erkennen, ob Ihr Haus seinen Bedürfnissen entspricht. www.barrierefreies.saarland

2.6.3 Der Tourismuslotse

Auf der Website www.tourismuslotse.saarland können sich alle touristischen Leistungsträger über branchenrelevante Veranstaltungen und Seminare, Qualitätssiegel, Partnernetzwerke, Ansprechpartner im Tourismus und vieles mehr informieren. Darüber hinaus haben sie im Online-Lotsen-Check Zugriff auf interaktive Checklisten, z. B. zu Themen wie „Digitalisierung“, „Nachhaltigkeit“ oder „Servicequalität“. Für bereits umgesetzte Maßnahmen vergibt der Tourismuslotse „Lotsenpunkte“ und hilft mit Lotsentipps dabei, die touristische Dienstleistungsqualität weiter zu verbessern. Registrierte Gastgeber*innen erhalten in 5 Levels echte Belohnungen und zusätzlich virtuelle Auszeichnungen für besondere Errungenschaften. Der virtuelle Tourismuslotse soll touristischen Leistungsträgern dabei helfen, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken, damit das Saarland als Reisedestination mit einem qualitativ hochwertigen Angebot punkten kann.

★ UNSER TIPP ★

Der aktuelle Handlungsleitfaden für „Barrierefreies Saarland“ hält der Tourismuslotse für Sie bereit. www.tourismuslotse.saarland

3 Der richtige Preis

Der Preis entscheidet maßgeblich mit, ob der Gast Ihre Ferienunterkunft bucht oder ob er sich ggf. für einen Mitbewerber entscheidet.

Qualität hat ihren Preis. Schrecken Sie nicht davor zurück, einen für Ihre Leistung angemessenen Preis zu verlangen. Ihr Angebot sollte weder zu teuer noch zu günstig sein. Schätzen Sie Ihr Angebot realistisch ein. Achten Sie darauf, dass die Preisgestaltung für Ihren Gast nachvollziehbar ist.

Beachten Sie bei der Preiskalkulation folgende Aspekte:

Kosten berechnen

Berechnen Sie sämtliche tatsächlich anfallenden Kosten. Bedenken Sie, dass neben den variablen Kosten (z. B. Heizung, Strom, Wasser, Reinigung) auch Ihre fixen Kosten (z. B. Steuern, Versicherung, Marketing) in die Preiskalkulation mit einfließen sollten.

Orientierung am Angebot in der Region

Kalkulieren Sie bei der Preisgestaltung die erwartete Auslastung Ihrer Unterkunft mit ein. Um wettbewerbsfähig zu sein, sollten Sie sich an den Preisen anderer Betriebe mit vergleichbarem Angebot (Ausstattung, Zusatzleistungen etc.) in Ihrer Region orientieren. Ein deutlicher Preisunterschied zu Mitbewerbern (zu viel oder zu wenig) wirkt sich negativ auf die Buchungszahlen aus.

Gewinnzuschlag

Vergessen Sie nicht, dass Sie nicht nur Ihre Kosten decken, sondern darüber hinaus auch einen Gewinn erwirtschaften wollen. Kalkulieren Sie einen angemessenen Gewinnzuschlag mit ein.

★ UNSER TIPP ★

Staffeln Sie Ihre Preise je nach Aufenthaltsdauer und Anzahl der Gäste. Denken Sie z. B. über einen Aufpreis bei Kurzaufenthalten und Vergünstigungen bei längeren Aufenthalten nach.

Bauernhaus Loth, © Marcus Loth



Angabe von Preisen

Vermieter von Privatunterkünften sind gemäß der Preisangabenverordnung (PAngV) zur **Angabe des Endpreises** verpflichtet. Unter dem Endpreis ist der tatsächlich zu zahlende Preis einschließlich Umsatzsteuer und sämtlicher obligatorischer Nebenkosten zu verstehen. Grundsätzlich müssen Kosten für Strom, Wasser, Gas, Heizung und die Endreinigung in den Mietpreis mit eingerechnet werden. Halten Sie sich nicht an diese Vorgabe, so liegt ein Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht (§§ 3, 4 Nr. 11UWG) vor. Dies kann zu einer Abmahnung oder Geldstrafe führen.

Ausnahmen:

Nachweis des tatsächlichen Verbrauchs

Die Verpflichtung, den Endpreis anzugeben, schließt eine verbrauchsabhängige Abrechnung der Nebenkosten nicht aus. Wenn ein Nachweis der tatsächlich angefallenen Kosten für Strom, Wasser, Gas und Heizung beispielsweise anhand eines Zählers geführt werden kann, dürfen Nebenkosten auch verbrauchsabhängig abgerechnet werden.

Endreinigung

Lässt der Vermieter dem Gast die Wahl, ob die Endreinigung von ihm selbst durchgeführt oder vom Vermieter übernommen wird, so ist die Endreinigung keine obligatorische Nebenleistung. In diesem Fall dürfen die Kosten der Endreinigung gesondert ausgewiesen werden.

Kurtaxe

Erhebt die Gemeinde einen Kurbeitrag, eine Fremdenverkehrsabgabe oder die Bettensteuer, kann es sein, dass der Vermieter aufgrund der jeweiligen Satzung zur Meldung der Übernachtungszahlen gegenüber der Gemeinde verpflichtet ist. Der DTV empfiehlt, die Kurtaxe immer gesondert aufzuführen und nicht in den Endpreis einzubeziehen, da es sich um eine kommunale Gebühr und nicht um einen Teil des Mietpreises handelt. Im Saarland wird derzeit in den Gemeinden Weiskirchen, Orscholz und Blieskastel Kurtaxe erhoben. Informieren Sie sich bei Ihrer regionalen Tourist-Information.

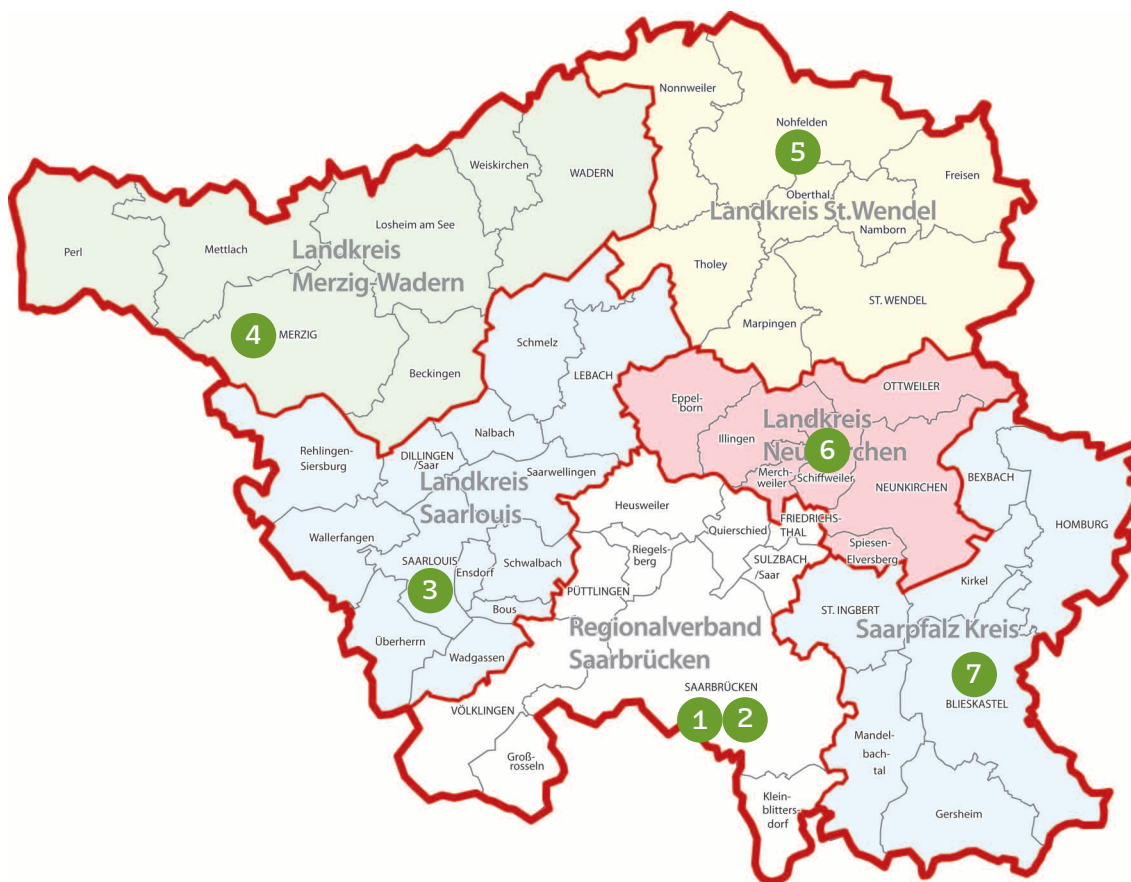
Beispiele für eine gestaffelte Preisgestaltung

Angebot für eine Ferienwohnung:			
1.–3. Tag 70 €	4.–7. Tag 60 €	ab dem 8. Tag 55 €	Preise pro Einheit/Nacht für 4 Personen, jede weitere Person 10 € Aufpreis; inkl. Endreinigung und aller Nebenkosten (Strom, Wasser, Heizung)

alternativ:			
Vorsaison 65 €	Hauptsaison 85 €	Nebensaison 65 €	Preise pro Einheit/Nacht für 4 Personen, jede weitere Person 10 € Aufpreis; inkl. Endreinigung und aller Nebenkosten (Strom, Wasser, Heizung)

Quelle: Deutscher Tourismusverband e.V. Berlin (abgewandelt)

4 Ansprechpartner



Karte: LVGL Saarland

1 Tourismus Zentrale Saarland GmbH
+49 (0)681 92 72 00
Trierer Straße 10
66111 Saarbrücken
info@tz-s.de
www.urlaub.saarland

2 City- Marketing Saarbrücken GmbH
Abtlg. Tourismus
+49 (0)681 93 80 90
Bahnhofstr. 31
Diskonto Hochhaus
66111 Saarbrücken
info@city-sb.de
www.saarbruecken.de/
tourismus

3 Landkreis Saarlouis
Tourist Information Saarlouis
+49 (0)6831 44 44 49
Großer Markt 8, 66740 Saarlouis
tourist-info@kreis-saarlouis.de
www.rendezvous-saarlouis.de

4 Landkreis Merzig-Wadern
Saarschleifenland Tourismus GmbH
+49 (0)6861 80 440
Torstr. 45, 66663 Merzig
tourismus@saarschleifenland.de
www.saarschleifenland.de

5 Landkreis St. Wendel
Sankt Wendeler Land Touristik
+49 (0)6851 801-8000
Am Seehafen 1
66625 Nohfelden-Bosen
tourist-info@bostalsee.de
www.sankt-wendeler-land.de

6 Landkreis Neunkirchen
Tourismus- und Kulturzentrale
+49 (0)6821 97 29 20
Am Bergwerk Reden 10
66578 Schiffweiler
info@region-neunkirchen.de
www.region-neunkirchen.de

7 Saarpfalz-Kreis
Saarpfalz-Touristik
+49 (0)6841 104 71 74
Paradeplatz 4
(Gebäude der Sparkasse)
66440 Blieskastel
touristik@saarpfalz-kreis.de
www.saarpfalz-touristik.de

Klassifizierungskriterien für Ferienwohnungen und -häuser ab 2022

Gastgeberin/Gastgeber (Vorname Nachname)

Name der Ferienunterkunft

Wohnfläche

Maximale Belegung (Anzahl Personen)

	ANZAHL	QM
Badezimmer		
Wohnzimmer		
Schlafzimmer		
Küche		
Balkon & Terrasse		

Mindestkriterien

1. Die Ferienunterkunft und das Grundstück sind in einwandfreiem Zustand und werden regelmäßig gereinigt und gepflegt. Bei Verschmutzung und mangelnder Hygiene (Schimmel, Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch etc.) ist eine Klassifizierung nicht möglich.
2. Die Ferienunterkunft ist eine in sich abgeschlossene Einheit und verfügt über eine separate Eingangstür zur vermieteten Einheit.
3. Die Zugänge von Toilettenräumen sind mit einer schließbaren Tür ausgestattet (Vorhänge und Falttüren sind nicht zulässig). Eine Mitbenutzung der Sanitäreinrichtungen außerhalb der Ferienunterkunft, z. B. mit der/dem Gastgeberin/Gastgeber, sowie einfache Kompaktduschen außerhalb des Badezimmers genügen den Mindestanforderungen nicht.
4. Jeder Raum besitzt mindestens ein Außenfenster (Ausnahme: Küche, Sanitärbereich, Diele/Flur und Abstellkammer).
5. Die Räumlichkeiten der Ferienunterkunft sind ausreichend beheizbar (mind. 23°C). Die Temperatur ist durch den Gast regulierbar.
6. Eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank, eine Spüle mit Warmwasseranschluss, eine Kaffeemaschine, ein Wasserkocher und die für die angegebene Personenzahl erforderlichen Küchenutensilien (Kochtöpfe, Pfannen etc.) sind vorhanden. Für die angegebene Personenzahl stehen mindestens 2 einheitliche, zueinander passende Sätze Teller, Tassen, Gläser und Besteck zur Verfügung.
7. Eine Essgelegenheit mit Sitzmöglichkeiten für die angegebene Personenanzahl ist vorhanden.
8. Dem Gast steht eine Grundausrüstung an Reinigungsutensilien (Besen, Putzeimer, Wischmopp, Lappen/Schwamm etc.) jederzeit zur Verfügung.
9. Die Ferienunterkunft befindet sich nicht komplett im Keller und ist nicht ausschließlich mit Kellerfenstern ausgestattet.
10. Die Betten und Matratzen sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand. Hygienebezüge/Moltonauflagen sind für Matratzen und Kopfkissen vorhanden und werden bei Gästewechsel gereinigt.
11. Eine Gästemappe (digital, analog oder als App) wird dem Gast zur Verfügung gestellt.
12. Folgende Grundausrüstung im Badezimmer ist vorhanden: Haartrockner, Handseife, Handtuchhalter, waschbare Vorleger (mind. 60°C), Abfallbehälter, Kosmetikspiegel, mind. 2 Toilettenrollen.
13. Eine Leselampe und Ablagefläche pro Person sind im Schlafzimmer vorhanden.
14. Ein Verbandkasten befindet sich in der Ferienunterkunft.
15. Es sind Verdunklungsmöglichkeiten mindestens in allen Schlafräumen vorhanden.
16. Rauchmelder sind in allen Räumen außer Küche und Bad vorhanden.
17. Ein Grundriss liegt vor und wird in den Werbemitteln kommuniziert.

Alle allgemeinen Mindestkriterien sind erfüllt.

Die folgenden Mindestkriterien werden im Kriterienkatalog bewertet. Um die jeweilige Kategorie erreichen zu können, müssen zusätzlich zur Gesamtpunktzahl die hier aufgeführten Mindestkriterien erfüllt werden:

Kategorie 3-Sterne

- Ein Flachbild-TV mit Satelliten-, Kabel-, Antennen-Fernsehempfang oder Smart-TV mit Internetzugang ist vorhanden.
- WLAN ist kostenfrei in der Ferienunterkunft verfügbar (Sonderregelung bei Härtefällen).
- Ein Backofen (oder eine hochwertige Mikrowelle mit Backofenfunktion) ist vorhanden.
- Gut verständliche und nachvollziehbare AGB, Preise, Mietvertrag sind vorhanden.
- Die Qualität der Räume/der Ausstattung muss mindestens als „wertig, gut“ und der Zustand der Räume/der Ausstattung mindestens als „gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen“ gewertet werden. Es sind keine Abweichungen möglich.

Kategorie 4-Sterne

- Es sind ausreichende Sitzflächen auf Sitzbank, Sofa und/oder Sessel entsprechend der Anzahl der Maximalbelegung vorhanden.
- In der Küche steht eine Spülmaschine zur Verfügung.
- Im Badezimmer ist eine feste Duschwand oder andere moderne Variante, bei der kein Spritzschutz erforderlich ist, vorhanden.
- Es stehen mindestens 2 Handtücher pro Person zur Verfügung.
- Es steht Bettwäsche für die angegebene Personenzahl zur Verfügung, die Betten sind bezogen.
- Die Qualität der Räume/der Ausstattung muss mindestens als „hochwertig, sehr gut“ und der Zustand der Räume/der Ausstattung mindestens als „sehr gepflegt, geringe Abnutzungen“ gewertet werden. Maximal 1 Abweichung in die jeweils nächstniedrigeren Kategorien „wertig, gut“ oder „gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen“ je Räumlichkeit ist möglich.

Kategorie 5-Sterne

- Eine Waschmaschine ist vorhanden (auch gegen Gebühr, Wäscheservice, Mitbenutzung Waschraum möglich).
- Die Qualität der Räume/der Ausstattung muss mindestens als „sehr hochwertig, luxuriös“ und der Zustand der Räume/der Ausstattung als „neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar“ gewertet werden. Maximal 1 Abweichung in die jeweils nächstniedrigeren Kategorien „hochwertig, sehr gut“ und in „sehr gepflegt, geringe Abnutzungen“ sind möglich.

	ab 650 Punkte
	ab 550 Punkte
	ab 450 Punkte
	ab 300 Punkte
	ab 150 Punkte

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
1.	Infrastruktur		
1.1	Wohnfläche Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. über 100 qm		32
	– b. über 80 qm		24
	– c. über 50 qm		12
1.2	Fußbodenheizung		8
1.3	Flachbild-TV		—
1.3.1	– mit Satelliten-, Kabel-, Antennen-Fernsehempfang oder Smart-TV mit Internetzugang		8
1.3.2	– mit Streamingdienst (Bsp: Sky, Netflix, Amazon Prime, Video on Demand etc.), Zugang wird von Gastgeberin/Gastgeber für den Gast bereitgestellt		8
1.4	Hochwertige, dem Sternestandard angemessene Musikabspielmöglichkeit für eigene Musik des Gastes		8
1.5	WLAN kostenfrei in der Ferienunterkunft (Sonderregelung bei Härtefällen)		16
1.6	Zusätzliche Multimediageräte Nach Vielfalt und Qualität können pro Gerät 2 Punkte vergeben werden, insgesamt sind maximal 8 Punkte erreichbar.		
1.7	Waschmaschine (auch gegen Gebühr, Wäscheservice, Mitbenutzung Waschraum möglich), kommunikationspflichtig		12
1.8	Elektrischer Trockner (auch gegen Gebühr, Wäscheservice, Mitbenutzung Waschraum, Waschtrockner möglich)		12
1.9	Kamin(-ofen)/Kachelofen betriebsbereit und funktionsfähig, Erstausrüstung mit Anzünder und Brennstoff vorhanden		8
1.10	System zur aktiven Temperierung (Klimagerät)		12
1.11	Aufzug		12
1.12	Garderobe und Schuhablage im Eingangsbereich		4
1.13	Ganzkörperspiegel		4
1.14	Die äußere Erscheinung der Ferienunterkunft ist in besonderem Maße hervorzuheben.		6
1.15	Das Umfeld der Ferienunterkunft ist in besonderem Maße hervorzuheben.		6
1.16	Zugewiesener Parkplatz für den Gast Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Direkt an der Ferienunterkunft		12
	– b. Überdacht, max. 150 m entfernt		12
	– c. Nicht überdacht, max. 150 m entfernt		8
1.17	Beschilderung an der Ferienunterkunft		8
1.18	E-Ladesäule für E-Auto (auch Nutzung gegen Gebühr, zur Mitnutzung, öffentliche Ladesäule im Umkreis von 500 m möglich)		12
1.19	E-Bike Lademöglichkeit		8
1.20	Verschließbarer Abstellraum (zur Mitbenutzung möglich) bspw. für E-Bikes, Skier, Equipment		8
	Gesamtsumme		

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
-----	-----------	---------	--------

2. Räumlichkeiten

2.1 Wohnzimmer

2.1.1	Das Wohnzimmer ist über 15 qm groß, bei Wohnküchen über 20 qm.		16
2.1.2	Ausreichende Sitzflächen auf Sitzbank, Sofa und/oder Sessel entsprechend der Maximalbelegung vorhanden		12
2.1.3	Qualität der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0
2.1.4	Qualität des Raumes (Decke, Wände, Boden) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0
2.1.5	Zustand der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.		0
2.1.6	Zustand des Raumes Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.		0
2.1.7	Die Ausstattung in der Räumlichkeit ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie		—
Gesamtsumme			

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
2.2	Küche		
2.2.1	Backofen (oder hochwertige Mikrowelle mit Backofenfunktion)		16
2.2.2	Mikrowelle		8
2.2.3	Keine ausreichende Arbeitsfläche		-8
2.2.4	Behälter für Mülltrennung in der Ferienunterkunft, muss in einer Information erläutert sein		8
2.2.5	Tiefkühlgelegenheit		8
2.2.6	Dunstabzugshaube		8
2.2.7	Spülmaschine		24
2.2.8	Sonstige elektrische Küchengeräte Nach Vielfalt und Zustand können pro Gerät maximal 2 Punkte vergeben werden. Insgesamt sind maximal 8 Punkte möglich.		
2.2.9	Qualität der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0
2.2.10	Qualität des Raumes (Decke, Wände, Boden) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0
2.2.11	Zustand der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.		0
2.2.12	Zustand des Raumes Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.		0
2.2.13	Die Ausstattung in der Räumlichkeit ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie		—
	Gesamtsumme		

NR.	KRITERIUM	Z1 1	Z1 2	Z1 3	Z1 4	PUNKTE
2.3	Schlafzimmer Bei mehreren Schlafzimmern ist ein Durchschnittswert zu bilden.					
2.3.1	Steckdose pro Person neben dem Bett					2
2.3.2	Wechselschalter, Fernbedienung o. Ä. am Bett					2
2.3.3	Ausreichend Stauraum für Kleidung Kann sich bei guter Lösung auch außerhalb des Schlafzimmers befinden.					8
2.3.4	Standardgröße Matratzen: mind. 0,9 × 2 m bei Einzelbetten, mind. 1,60 × 2 m bei Doppelbetten Kriterium wird nicht gewertet bei Kinderbetten (max. Matratzenlänge bis 1,40 m).	—	—	—	—	—
	– a. Mindestens 1 Bett unter Standardgröße, kommunikationspflichtig					-12
	– b. Alle Betten über Standardgröße					16
2.3.5	Erhöhte Betten ab 0,55 m Kriterium wird nicht gewertet bei Kinderbetten (max. Matratzenlänge bis 1,40 m).					8
2.3.6	Besonders hochwertige Betten (elektrisch verstellbare Lattenroste, Schlafsysteme, Boxspringbetten etc.)					24
2.3.7	Qualität der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.3.8	Qualität des Raumes (Decke, Wände, Boden) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.3.9	Zustand der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.					0
2.3.10	Zustand des Raumes Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.					0

NR.	KRITERIUM	ZI 1	ZI 2	ZI 3	ZI 4	PUNKTE
2.3.11	Die Ausstattung in der Räumlichkeit ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie					—
Gesamtsumme je Zimmer:						
Durchschnitt Gesamtsumme:						

NR.	KRITERIUM	B 1	B 2	B 3	PUNKTE
-----	-----------	-----	-----	-----	--------

2.4 Badezimmer

Bei mehreren Bädern ist ein Durchschnittswert zu bilden.

2.4.1	Ein voll ausgestattetes Bad pro 4 Personen ist Standard, keine Punktevergabe		—		—
	– a. Badnutzung bis 3 Personen pro Bad, bei 2 oder mehr vorhandenen Bädern				16
	– b. Badnutzung erfolgt durch mehr als 4 Personen pro Bad.				-8
2.4.2	Zusätzliches WC				12
2.4.3	Badewanne, auch mit Duscmöglichkeit				8
2.4.4	Separate Dusche				12
2.4.5	Feste Duschwand oder andere moderne Variante bei der kein Spritzschutz erforderlich ist				8
2.4.6	Ohne Spritzschutz				-8
2.4.7	Ebenerdiger Duscheinstieg				8
2.4.8	Zusätzliches Waschbecken im Badezimmer, auch Doppelwaschbecken mit 2 Wasserhähnen				8
2.4.9	Bidet/Pissoir/japanische Dusche				8
2.4.10	Handtuchwärmer, auch spezielle Heizkörper (keine Gestelle)				8
2.4.11	Kein elektrisches Lüftungssystem/kein Außenfenster				-16
2.4.12	Ausreichend Ablagefläche pro Person für Kulturbeutel, Zahnputzbecher, Kosmetikartikel, mind. 1 Handtuchhalter pro Person				6
2.4.13	Qualität der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös				18
	– b. Hochwertig, sehr gut				12
	– c. Wertig, gut				8
	– d. Gering				0
2.4.14	Qualität des Raumes (Decke, Wände, Boden) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös				18
	– b. Hochwertig, sehr gut				12
	– c. Wertig, gut				8
	– d. Gering				0

NR.	KRITERIUM	B 1	B 2	B 3	PUNKTE
2.4.15	Zustand der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar				18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen				12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen				8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.				0
2.4.16	Zustand des Raumes Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar				18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen				12
	– d. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen				8
	– e. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.				0
2.4.17	Die Ausstattung in der Räumlichkeit ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie				—
	Gesamtsumme je Badezimmer:				
	Durchschnitt Gesamtsumme Badezimmer:				

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
2.5	Weitere Räumlichkeiten in der Ferienunterkunft ganzjährig nutzbar Bei abweichender Qualität/Zustand mehrerer Räumlichkeiten ist ein Durchschnittswert zu bilden. Keine mehrfache Punktevergabe.		
2.5.1	Qualität der weiteren Räumlichkeit Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0
2.5.2	Zustand der weiteren Räumlichkeit Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.		0
2.5.3	Die Ausstattung in der Räumlichkeit ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie		—
	Gesamtsumme		

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
2.6	Balkon und Terasse je Wohneinheit Wird gewertet wenn vorhanden. Müssen direkt aus der Unterkunft erreichbar sein.		
2.6.1	Pro Person steht jeweils eine Sitzgelegenheit und ein Platz am Tisch auf Terasse/Balkon zur Verfügung.		12
2.6.2	Terasse/Balkon ist fest überdacht bzw. eine Markise ist vorhanden.		8
2.6.3	Qualität der Terasse/Balkon (Wände, Boden, Ausstattung, Geländer) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0
2.6.4	Zustand der Terasse/Balkon (Möbiliar, Boden etc.) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards, nicht klassifizierbar.		0
	Gesamtsumme:		

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
3.	Serviceleistungen Müssen grundsätzlich schriftlich fixiert sein. Können auch kostenpflichtig angeboten werden.		
3.1	Mindestens 2 Handtücher pro Person		18
3.2	Bettwäsche für die angegebene Personenzahl, Betten sind bezogen		18
3.3	Brötchenservice		8
3.4	Getränkesservice		8
3.5	Reinigungsservice während des Aufenthaltes		8
3.6	Gastgeberin/Gastgeber regt systematisch zu Bewertungen an, reagiert und wertet aus.		8
3.7	Direkte Online-Buchbarkeit über elektronisches Buchungssystem, eine Buchungsanfrage/ein Belegungskalender ist nicht ausreichend.		12
3.8	Nachweis über die Teilnahme an einer Weiterbildung oder einer weiteren Qualitätsinitiative		8
3.9	Elektronische Bezahlung möglich		8
3.10	Gut verständliche nachvollziehbare und transparente AGB, Preise, Mietvertrag		12
	Gesamtsumme:		

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
-----	-----------	---------	--------

4. Freizeiteinrichtungen

Müssen grundsätzlich schriftlich fixiert sein. Können auch kostenpflichtig angeboten werden. Die Einrichtungen müssen zur Ferienunterkunft gehören und werden nur bei gutem Gesamtzustand bewertet.

4.1	Sauna/Infrarotkabine in qualitativ und hygienisch einwandfreiem Zustand (zur Alleinnutzung oder Mitnutzung mit bis zu 3 Einheiten, durch Zeitplan organisiert)		15
4.2	Swimmingpool, Whirlpool/Whirlwanne in qualitativ und hygienisch einwandfreiem Zustand (zur alleinigen Nutzung oder Mitnutzung mit bis zu 3 Einheiten, durch Zeitplan organisiert)		10
4.3	Separater Fitnessraum mit mindestens 3 funktionstüchtigen Standardgeräten (bspw. Laufband, Spinning-Rad, Stepper, Rudermaschine) Lüftungsfähiger Raum in qualitativ und hygienisch einwandfreiem Zustand		15
4.4	Spielplatz, Tischtennis, Tischfußball, Billard etc. in qualitativ einwandfreiem Zustand (zur alleinigen Nutzung oder zur Mitbenutzung, auch außerhalb der Einheit)		5
4.5	Garten für Gäste Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Zur alleinigen Nutzung		15
	– b. Zur Mitnutzung		10
4.6	Sonstige Ausstattung (Sonnenliegen, Grill und Zubehör, Strandkörbe, Sonnenschirm etc.) Pro Gegenstand kann 1 Punkt vergeben werden. Insgesamt sind maximal 5 Punkte möglich.		
Gesamtsumme:			

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
-----	-----------	---------	--------

5. Besonderheiten

5.1	Besondere Leistung von Gastgeberin/Gastgeber, besonderes Konzept, besonderes Nachhaltigkeitsbestreben Insgesamt sind maximal 12 Punkte möglich.		
Gesamtsumme:			

Gesamtpunktzahl:	
-------------------------	--

Datum der Prüfung vor Ort

Name der Prüferin/Name des Prüfers

Kommunikationspflichtige Kriterien

- Steile Treppe
- Durchgangszimmer
- Kombiniertes Wohn-/Schlafraum
- Lärmbelästigung und/oder Geruchsbelästigung
- Badezimmergröße
- Schlafzimmergröße
- Kein Aufzug aber Ferienunterkunft in 3. Etage oder höher
- Eigene Parkmöglichkeit in _____ Meter Entfernung
- Herd hat nur 2 Platten
- Betten unter 0,9 m Breite
- Etagenbetten für Erwachsene
- Statt eines Backofens ist eine Mikrowelle vorhanden

DTV Sterneferien Klassifizierungskriterien für Ferienzimmer ab 2022

Gastgeberin/Gastgeber (Vorname Nachname)

Name der Ferienunterkunft

Maximale Belegung (Anzahl Personen)

	ANZAHL	QM
Einzelzimmer		
Doppelzimmer		
Mehrbettzimmer		
Gemeinschaftsraum		

Mindestkriterien

1. Die Ferienunterkunft und das Grundstück sind in einwandfreiem Zustand und werden regelmäßig gereinigt und gepflegt. Bei Verschmutzung und mangelnder Hygiene (Schimmel, Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch etc.) ist eine Klassifizierung nicht möglich.
2. Die Ferienzimmer sind alle räumlich abgeschlossene Einheiten mit abschließbarer Tür (keine Durchgangszimmer, keine Falttüren oder Vorhänge).
3. Mindestens eine Sanitäreinrichtung (Dusche und WC) zur alleinigen oder Mitbenutzung mit anderen Gästen ist vorhanden. Die Zugänge von Toilettenräumen sind mit einer schließbaren Tür ausgestattet (Vorhänge und Falttüren sind nicht zulässig). Eine Mitbenutzung der Sanitäreinrichtungen außerhalb der Ferienunterkunft, z. B. mit dem Vermieter, sowie einfache Kompaktduschen außerhalb des Badezimmers genügen den Mindestanforderungen nicht.
4. Jedes Ferienzimmer sowie die allgemeinen Aufenthaltsräume besitzen mindestens ein Außenfenster (Ausnahme: Toiletten, Bäder, Teeküche).
5. Die Räumlichkeiten der Ferienunterkunft sind ausreichend beheizbar (mind. 23°C). Die Temperatur ist durch den Gast regulierbar.
6. Eine Essgelegenheit mit Sitzmöglichkeiten im Zimmer oder Aufenthaltsraum ist vorhanden.
7. Dem Gast steht eine Grundausrüstung an Reinigungsutensilien (Besen, Putzeimer, Wischmopp, Lappen/Schwamm usw.) in jeder Ferienunterkunft jederzeit zur Verfügung.
8. Die Ferienunterkunft befindet sich nicht komplett im Keller und ist nicht ausschließlich mit Kellerfenstern ausgestattet.
9. Die Betten und Matratzen sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand. Hygienebezüge/Moltonauflagen sind für Matratzen und Kopfkissen vorhanden und werden bei Gästewechsel gereinigt.
10. Eine Gästemappe (digital, analog oder als App) wird dem Gast in jedem Ferienzimmer zur Verfügung gestellt.
11. Folgende Grundausrüstung im Badezimmer ist vorhanden: Haartrockner, Handseife, Handtuchhalter, waschbare Vorleger (mind. 60°C), Abfallbehälter, Kosmetikspiegel, mind. 2 Toilettenrollen.
12. Eine Leselampe und Ablagefläche pro Person sind am Bett vorhanden.
13. Ein Wasserkocher und Tassen sind in jedem Ferienzimmer vorhanden.
14. Ein Verbandkasten befindet sich in der Ferienunterkunft.
15. Verdunklungsmöglichkeiten sind in jedem Ferienzimmer vorhanden.
16. Rauchmelder sind vorhanden.
17. Ein Grundriss der Ferienunterkunft liegt vor und wird in den Werbemitteln kommuniziert.

Alle allgemeinen Mindestkriterien sind erfüllt.

Die folgenden Mindestkriterien werden im Kriterienkatalog bewertet. Alle Ferienzimmer in einer Ferienunterkunft müssen bewertet werden, die Gesamtpunktzahl wird aus dem Durchschnitt der Punkte aller vorhandenen Zimmer berechnet. Um die jeweilige Kategorie erreichen zu können, müssen zusätzlich zur Gesamtpunktzahl die hier aufgeführten Mindestkriterien erfüllt werden:

Kategorie 3-Sterne


- Ein Flachbild-TV mit Satelliten-, Kabel-, Antennen-Fernsehempfang oder Smart-TV mit Internetzugang ist in jedem Ferienzimmer vorhanden.
- WLAN ist kostenfrei in jedem Ferienzimmer verfügbar (Sonderregelung bei Härtefällen).
- Gut verständliche und nachvollziehbare AGB, Preise, Mietvertrag sind vorhanden.
- Ein Frühstück wird angeboten, die Art des Angebots muss kommuniziert werden.
- In jedem Ferienzimmer ist ein Bad vorhanden.
- Die Qualität der Ferienzimmer, Badezimmer sowie der Ausstattung muss mindestens als „wertig, gut“ und der Zustand der Ferienzimmer und Badezimmer sowie der Ausstattung mindestens als „gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen“ gewertet werden. Es sind keine Abweichungen möglich.

Kategorie 4-Sterne

- In den Badezimmern ist eine feste Duschwand oder andere moderne Variante, bei der kein Spritzschutz erforderlich ist, vorhanden.
- Es stehen mindestens 2 Handtücher pro Person zur Verfügung.
- Es steht Bettwäsche für die angegebene Personenzahl zur Verfügung, die Betten sind bezogen.
- Die Qualität der Ferienzimmer, Badezimmer sowie der Ausstattung muss mindestens als „hochwertig, sehr gut“ und der Zustand der Ferienzimmer, Badezimmer sowie der Ausstattung mindestens als „sehr gepflegt, geringe Abnutzungen“ gewertet werden. Maximal eine Abweichung in die jeweils nächstniedrigeren Kategorien „wertig, gut“ oder „gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen“ ist möglich.

Kategorie 5-Sterne

- Ein Kühlschrank oder eine Minibar steht in jedem Ferienzimmer zur Verfügung.
- Die Qualität der Ferienzimmer, Badezimmer sowie der Ausstattung muss mindestens als „sehr hochwertig, luxuriös“ und der Zustand der Ferienzimmer, Badezimmer sowie der Ausstattung als „neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar“ gewertet werden. Maximal eine Abweichung in die jeweils nächstniedrigeren Kategorien „hochwertig, sehr gut“ und in „sehr gepflegt, geringe Abnutzungen“ sind möglich.

	ab 650 Punkte
	ab 550 Punkte
	ab 450 Punkte
	ab 300 Punkte
	ab 150 Punkte

1. Infrastruktur Ferienunterkunft

Die Kriterien 1.1 bis 1.9 und 1.15 bis 1.19 werden gewertet, wenn Gemeinschaftsräumlichkeiten entsprechend ausgestattet sind.

1.1	Frühstücksraum bzw. Aufenthaltsraum nur für Gäste. Der Raum steht jederzeit zur Verfügung und befindet sich nicht in den Wohnräumen (Küche, Wohn-, Esszimmer) der Vermieter (sonst keine 16 Punkte).		16
1.2	Flachbild-TV	—	—
	– a. mit Satelliten-, Kabel-, Antennen-Fernsehempfang oder Smart-TV mit Internetzugang		8
	– b. mit Streamingdienst (Bsp: Sky, Netflix, Amazon Prime, Video on Demand etc.), Zugang wird von Gastgeberin/Gastgeber für den Gast bereitgestellt		8
1.3	Zusätzliche Multimediageräte Nach Vielfalt und Qualität können pro Gerät 2 Punkte vergeben werden, insgesamt sind maximal 8 Punkte erreichbar.		8
1.4	WLAN kostenfrei in der Ferienunterkunft (Sonderregelung bei Härtefällen)		16
1.5	Waschmaschine (auch gegen Gebühr, Wäscheservice, Mitbenutzung Waschraum möglich), kommunikationspflichtig		12
1.6	Elektrischer Trockner (auch gegen Gebühr, Wäscheservice, Mitbenutzung Waschraum, Waschtrockner möglich)		12
1.7	Kamin(-ofen)/Kachelofen betriebsbereit und funktionsfähig, Erstausrüstung mit Anzünder und Brennstoff vorhanden		8
1.8	System zur aktiven Temperierung (Klimagerät)		12
1.9	Aufzug		12
1.10	Die äußere Erscheinung der Ferienunterkunft ist in besonderem Maße hervorzuheben.		6
1.11	Das Umfeld der Ferienunterkunft ist in besonderem Maße hervorzuheben.		6
1.12	Zugewiesener Parkplatz für den Gast Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Direkt an der Ferienunterkunft		12
	– b. Überdacht, max. 150 m entfernt		12
	– c. Nicht überdacht, max. 150 m entfernt		8
1.13	Beschilderung an der Ferienunterkunft		8
1.14	E-Ladesäule für E-Auto (auch Nutzung gegen Gebühr, zur Mitnutzung, öffentliche Ladesäule im Umkreis von 500 m möglich)		12
1.15	E-Bike Lademöglichkeit		8
1.16	Verschließbarer Abstellraum (zur Mitbenutzung möglich) bspw. für E-Bikes, Skier, Equipment		8
1.17	Qualität der Gemeinschaftsräume Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös		18
	– b. Hochwertig, sehr gut		12
	– c. Wertig, gut		8
	– d. Gering		0

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
1.18	Zustand der Gemeinschaftsräume Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar		18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen		12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen		8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards. Die Ferienunterkunft ist nicht klassifizierbar.		
1.19	Die Ausstattung ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie		—
Gesamtsumme:			

NR.	KRITERIUM	ZI 1	ZI 2	ZI 3	ZI 4	PUNKTE
-----	-----------	------	------	------	------	--------

2. Räumlichkeiten

2.1 Ferienzimmer

Bei mehreren Ferienzimmern ist ein Durchschnittswert zu bilden.

2.1.1	Größe inklusive Bad und Toilette Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Doppel-/Zweibettzimmer mit über 20 qm					32
	– b. Doppel-/Zweibettzimmer mit über 15 qm					16
	– c. Einzelzimmer mit über 15 qm					32
	– d. Einzelzimmer mit über 15 qm					16
	– e. Mehrbettzimmer, kommunikationspflichtig					0
2.1.2	Fußbodenheizung					8
2.1.3	Ausreichende Sitzgelegenheiten auf Sofa und/oder Sessel, Sitzbank					24
2.1.4	Steckdose pro Person neben dem Bett					2
2.1.5	Wechselschalter, Fernbedienung o.Ä. am Bett					2
2.1.6	Ausreichend Stauraum für Kleidung					8
2.1.7	Standardgröße Matratzen: mind. 0,9 x 2 m bei Einzelbetten, mind. 1,60 x 2 m bei Doppelbetten. Kriterium wird nicht gewertet bei Kinderbetten (max. Matratzenlänge bis 1,40m).	—	—	—	—	—
	– a. Mindestens 1 Bett unter Standardgröße, kommunikationspflichtig					-12
	– b. Alle Betten über Standardgröße					16
2.1.8	Erhöhte Betten ab 0,55 m Kriterium wird nicht gewertet bei Kinderbetten (max. Matratzenlänge bis 1,40 m).					8
2.1.9	Besonders hochwertige Betten (elektrisch verstellbare Lattenroste, Schlafsysteme, Boxspringbetten etc.)					24
2.1.10	Teeküche inklusive Kaffeemaschine in qualitativ und hygienisch einwandfreiem Zustand					32
2.1.11	Kühlschrank oder Minibar					16
2.1.12	Ein fest installierter Safe					12
2.1.13	System zur aktiven Temperierung (Klimagerät)					12

NR.	KRITERIUM	ZI 1	ZI 2	ZI 3	ZI 4	PUNKTE
2.1.14	Flachbild-TV	—	—	—	—	—
	– a. mit Satelliten-, Kabel-, Antennen-Fernsehempfang oder Smart-TV mit Internetzugang					8
	– b. mit Streamingdienst (z.B. Sky, Netflix, Amazon Prime, Video on Demand etc.), Zugang wird von Gastgeberin/Gastgeber für den Gast bereitgestellt					8
2.1.15	Hochwertige, dem Sternestandard angemessene Musikabspielmöglichkeit für eigene Musik des Gastes					8
2.1.16	WLAN kostenfrei (Sonderregelung bei Härtefällen)					16
2.1.17	Zusätzliche Multimediageräte Nach Vielfalt und Qualität können pro Gerät 2 Punkte vergeben werden, insgesamt sind maximal 8 Punkte erreichbar.					
2.1.18	Garderobe und Schuhablage					4
2.1.19	Ganzkörperspiegel					4
2.1.20	Qualität der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.1.21	Qualität des Ferienzimmers (Decke, Wände, Boden) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.1.22	Zustand der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards. Die Ferienunterkunft ist nicht klassifizierbar.					
2.1.23	Zustand des Ferienzimmers Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards. Die Ferienunterkunft ist nicht klassifizierbar.					
2.1.24	Die Ausstattung ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie					—
Gesamtsumme:						
Durchschnitt Gesamtsumme:						

NR.	KRITERIUM	ZI 1	ZI 2	ZI 3	ZI 4	PUNKTE
2.2	Badezimmer Bei mehreren Badezimmern ist ein Durchschnittswert zu bilden.					
2.2.1	Badewanne, auch mit Duscmöglichkeit					8
2.2.2	Separate Dusche					12
2.2.3	Feste Duschwand oder andere moderne Variante, bei der kein Spritzschutz erforderlich ist					8
2.2.4	Ohne Spritzschutz					-8
2.2.5	Ebenerdiger Duscheinstieg					8
2.2.6	Zusätzliches Waschbecken im Badezimmer, auch Doppelwaschbecken mit 2 Wasserhähnen					8
2.2.7	Bidet/Dusch-WC/Urinal					8
2.2.8	Handtuchwärmer, auch spezielle Heizkörper (keine Gestelle)					8
2.2.9	Kein elektrisches Lüftungssystem/kein Außenfenster					-16
2.2.10	Ausreichend Ablagefläche pro Person für Kulturbeutel, Zahnputzbecher, Kosmetikartikel, mind. 1 Handtuchhalter pro Person					6
2.2.11	Zusätzliches WC Wird nur bewertet, wenn ein dazugehöriges Waschbecken vorhanden ist. Kann auch ein reines Handwaschbecken sein.					8
2.2.12	Qualität der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.2.13	Qualität des Badezimmers (Decke, Wände, Boden) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.2.14	Zustand der Ausstattung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards. Die Ferienunterkunft ist nicht klassifizierbar.					

NR.	KRITERIUM	ZI 1	ZI 2	ZI 3	ZI 4	PUNKTE
2.2.15	Zustand des Badezimmers Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– c. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– d. Entspricht nicht den üblichen Standards. Die Ferienunterkunft ist nicht klassifizierbar.					
2.2.16	Die Ausstattung in der Räumlichkeit ist nicht zeitgemäß. Rückstufung um eine Sternekategorie					—
	Gesamtsumme:					
	Durchschnitt Gesamtsumme:					

NR.	KRITERIUM	ZI 1	ZI 2	ZI 3	ZI 4	PUNKTE
2.3	Balkon und Terrasse Werden gewertet wenn vorhanden. Müssen direkt aus der Unterkunft erreichbar sein. Bei mehreren Balkonen/Terrassen ist ein Durchschnittswert zu bilden.					
2.3.1	Pro Person steht jeweils eine Sitzgelegenheit und ein Platz am Tisch auf Terrasse/Balkon zur Verfügung.					8
2.3.2	Terrasse/Balkon ist fest überdacht bzw. eine Markise ist vorhanden.					12
2.3.3	Qualität der Terrasse (Wände, Boden, Ausstattung, Geländer) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Sehr hochwertig, luxuriös					18
	– b. Hochwertig, sehr gut					12
	– c. Wertig, gut					8
	– d. Gering					0
2.3.4	Zustand der Terrasse (Mobiliar, Boden etc.) Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—	—	—	—
	– a. Neuwertig, keine Abnutzungen erkennbar					18
	– b. Sehr gepflegt, geringe Abnutzungen					12
	– d. Gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen					8
	– e. Entspricht nicht den üblichen Standards. Die Ferienunterkunft ist nicht klassifizierbar.					
	Gesamtsumme:					
	Durchschnitt Gesamtsumme:					

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
-----	-----------	---------	--------

3. Service

Leistungen müssen grundsätzlich schriftlich fixiert sein. Können grundsätzlich auch kostenpflichtig angeboten werden. Gelten für alle vorhandenen Ferienzimmer.

3.1	Mindestens 2 Handtücher pro Person		18
3.2	Bettwäsche für die angegebene Personenzahl, Betten sind bezogen		18
3.3	Frühstück im Haus oder in 50m Entfernung Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Das Frühstücksangebot ist in besonderem Maße hervorzuheben.		12
	– b. Es wird ein Frühstück angeboten		6
3.4	Getränkesservice, Heiß-/Kaltgetränke (Automaten/Getränkeecke)		8
3.5	Reinigungsservice während des Aufenthaltes		8
3.6	Gastgeberin/Gastgeber regt systematisch zu Bewertungen an, reagiert und wertet aus.		8
3.7	Direkte Online-Buchbarkeit über elektronisches Buchungssystem, eine Buchungsanfrage/ein Belegungskalender ist nicht ausreichend.		12
3.8	Nachweis über die Teilnahme an einer Weiterbildung oder einer weiteren Qualitätsinitiative		8
3.9	Elektronische Bezahlung möglich		8
3.10	Gut verständliche, nachvollziehbare und transparente AGB, Preise, Mietvertrag		12
	Gesamtsumme:		

NR	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
----	-----------	---------	--------

4. Freizeit

Angebote müssen grundsätzlich schriftlich fixiert sein. Können auch kostenpflichtig angeboten werden. Die Angebote müssen zur Ferienunterkunft gehören und werden nur bei gutem Gesamtzustand bewertet.

4.1	Sauna/Infrarotkabine in qualitativ & hygienisch einwandfreiem Zustand (zur alleinigen Nutzung oder Mitnutzung mit bis zu 3 Einheiten, durch Zeitplan organisiert)		15
4.2	Swimming Pool, Whirlpool/Whirlwanne in qualitativ und hygienisch einwandfreiem Zustand (zur alleinigen Nutzung oder Mitnutzung mit bis zu 3 Einheiten, durch Zeitplan organisiert)		10
4.3	Separater Fitnessraum mit mindestens 3 funktionstüchtigen Standard-Geräten (z.B. Laufband, Spinning-Rad, Stepper, Rudermaschine) lüftungsfähiger Raum in qualitativ und hygienisch einwandfreiem Zustand		15
4.4	Spielplatz, Tischtennis, Tischfußball, Billard etc. in qualitativ einwandfreiem Zustand (zur alleinigen Nutzung oder zur Mitbenutzung, auch außerhalb der Einheit)		5

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
4.5	Garten für Gäste Von den folgenden Antworten darf nur eine angekreuzt werden!	—	—
	– a. Zur alleinigen Nutzung		15
	– b. Zur Mitnutzung		10
4.6	Sonstige Ausstattung (Sonnenliegen, Grill und Zubehör, Strandkörbe, Sonnenschirm etc.) Pro Gegenstand kann 1 Punkt vergeben werden. Insgesamt sind maximal 5 Punkte möglich.		
Gesamtsumme:			

NR.	KRITERIUM	ERFÜLLT	PUNKTE
-----	-----------	---------	--------

5. Besonderheiten

5.1	Besondere Leistung von Gastgeberin/Gastgeber, besonderes Konzept, besonderes Nachhaltigkeitsbestreben Insgesamt sind maximal 12 Punkte möglich.		
Gesamtsumme:			

Gesamtpunktzahl:		
-------------------------	--	--

Datum der Prüfung vor Ort

Name der Prüferin/Name des Prüfers

Kommunikationspflichtige Kriterien

- Waschmaschine (auch gegen Gebühr, Wäscheservice, Mitbenutzung Waschraum möglich)
- Steile Treppe
- Kein Aufzug aber Ferienzimmer in 3. Etage oder höher
- Eigene Parkmöglichkeit in _____ Meter Entfernung
- Lärmbelästigung und/oder Geruchsbelästigung
- Größe der Ferienzimmer
- Anzahl der Betten in Mehrbettzimmern
- Betten unter 0,9 m Breite
- Etagenbetten für Erwachsene
- Frühstückskategorie
- Reinigungsservice

Checkliste für den Gastgeber

Form und Inhalt einer Informationsmappe

Form

- Eine Informationsmappe ist eine **gebundene Mappe oder ein Ordner**, in der/dem alle Inhalte **ordentlich und sauber einsortiert** bzw. abgeheftet sind. Eine **lose Blatt- oder Flyersammlung reicht nicht aus**.
- Ideal ist, wenn die Mappe der **eigenen Werbelinie** entspricht und/oder auf die **Farben** bzw. den **Stil** sowie den **Qualitätsstandard des Ferienobjektes** abgestimmt ist.
- Es ist eine Form zu wählen, die einen **schnellen und problemlosen Austausch von Informationen** und Flyern zulässt.
- Abgegriffene Informationsblätter und Flyer** sind regelmäßig zu **erneuern**. Wird mit **Klarsichthüllen** gearbeitet, sollten diese ebenfalls nach einer gewissen Zeit **ausgetauscht** werden (Überprüfung nach Abgegriffenheit, Verschmutzung o. ä.).
- Auf eine **gute Lesbarkeit** (Schriftgröße/-art) und **verständliche Informationen** (Formulierung) ist zu achten.
- Erkundigen Sie sich nach einer **Standard-Informationsmappe in Ihrer Tourist-Informationsstelle** vor Ort oder in der Region. Teilweise werden bereits Info-Mappen für Gastgeber bereitgestellt.

Inhalte

- Die Inhalte einer Informationsmappe sind **stets aktuell** zu halten und **bei Bedarf auszutauschen**
- Die Informationsmappe sollte **übersichtlich aufgebaut** sein:
 - **Informationen zum Ferienobjekt** und zur persönlichen Gästebetreuung im vorderen Teil,
 - **Informationen und Flyer zum Ort/zur Region** im hinteren Teil (Öffnungszeiten und Eintrittsgebühren, Stadtplan, Einkaufsmöglichkeiten etc.)
- Erreichbarkeit des Gastgebers** sowie Auflistung aller **wichtigen Telefonnummern** (z. B. Telefonnummer, Anschrift – wenn nicht im gleichen Haus, Zeiten der Erreichbarkeit).
- Nutzungsmöglichkeit** von bestimmten **Einrichtungsgegenständen** und **Angeboten** (z. B. Mitnutzung von Waschmaschine, Trockner, Abstellräumen, Telefon, Bademäntel, Saunazeiten, Fahrradverleih oder sonstigen Angeboten).
- Freizeitangebot** und **persönliche Gästebetreuung** durch den Gastgeber (z. B. regelmäßige Grillabende, Führungen, Touren, Verkostungen, Ausflüge oder

- Animationsprogramme etc.).
- Allgemeine Wünsche an den Gast**
(z. B. Informationen zur Mülltrennung, Nichtraucherregel, Parkmöglichkeiten/-regelungen, Wo ist was zu finden – Was muss berücksichtigt werden).
Bitte achten Sie hierbei auf eine freundliche Formulierung bei den Hinweisen!
 - Konzentration der Informationen auf das Wesentliche** und für die eigenen Gästegruppen Interessantes. Weniger ist dabei manchmal mehr!
 - Grundsätzlich sollten alle **Angebote und Leistungen, die im Rahmen der DTV-Klassifizierung schriftlich fixiert werden müssen** (vgl. Kriterienkatalog), in der Informationsmappe zu finden sein!

Berlin, Oktober 2015

IMPRESSUM



Herausgeber:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH

Trierer Straße 10

66111 Saarbrücken

Tel: +49 (0)681 92 72 0 0

www.urlaub.saarland

In Zusammenarbeit mit allen Landkreisen und dem Regionalverband Saarbrücken.

Gestaltung:

Leis & Kuckert Grafikdesign, Saarbrücken

Redaktion:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH

(Andrea Simon-Schäfer)

Alle Angaben wurden nach Vorgaben des jeweiligen Verantwortlichen vor Ort mit Sorgfalt zusammengestellt. Dennoch kann für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben keine Gewähr übernommen werden.

3. Auflage April 2021