

# Praxisleitfaden

für Familientourismus in Mecklenburg-Vorpommern



Ministerium für  
Wirtschaft, Arbeit und Tourismus

Mecklenburg  
Vorpommern   
*MV tut gut.*

# **Praxisleitfaden**

## für Familientourismus in Mecklenburg-Vorpommern

## VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

Familien machen Ferien – Familienferien. Dafür braucht es in einem Urlaubsland die richtigen Angebote. Familienpolitik ist in den vergangenen Jahren aus guten Gründen in den Vordergrund gerückt, die Landesregierung möchte die Rahmenbedingungen für Familien im Land verbessern. Mecklenburg-Vorpommern soll sich zu einem familienfreundlichen Bundesland in Deutschland entwickeln. Dazu gehören familienfreundliche Beherbergungsangebote und Erlebnisbereiche genauso wie familienfreundliche Tourismusorte und Gastronomie.

Nach der Reiseanalyse der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V. (F.U.R.) gehört Mecklenburg-Vorpommern beim Familienurlaub mit Bayern und Schleswig-Holstein zur Spitzengruppe. Trotzdem kommen bisher nur sechs Prozent der Familienurlauber nach Mecklenburg-Vorpommern. Das ist noch zu wenig.

Wenn wir wie in anderen touristischen Bereichen besser sein wollen als Mitbewerber, dann gehört dazu ein qualitativ gutes kind- und elterngerechtes Angebot. Was schon im Wassertourismus, Campingtourismus, Jugendtourismus, Gesundheitstourismus oder Fahrradtourismus nicht nur Anspruch ist, soll auch beim Familientourismus gelingen.



Um die Marktposition auszubauen, sind zusätzliche Aktivitäten in diesem Bereich notwendig. Das Ministerium und der Tourismusverband MV e. V. haben gemeinsam die Qualitätsoffensive „Qualitätsmanagement Familienurlaub MV“ gestartet. Kommunen, Beherbergungsbetriebe, Campingplätze, Gaststätten, Erlebnispartner und Freizeitattraktionen des Landes können für hohe Standards und hervorragende Angebote das Siegel „Geprüfte Qualität“ erhalten.

Es gibt aber auch Anbieter, die nicht die erforderlichen Standards erfüllen. Dazu gehören z. B. eine familien-gerechte Ausstattung mit getrennten Schlafzimmern und kindgerechten Zimmern, sichere Spielgelände, Babysitting, Kinderbetreuung, Kinderportionen und preiswerte, gesunde Getränke für Kinder sowie Freizeitangebote mit Familienrabatten. Doch auch bei kleineren Betrieben, die sich Familienfreundlichkeit nicht viel kosten lassen können, sind Kinderstühle in der Ferienwohnung, eine Ausstattung mit buntem Kindergeschirr, ein paar Spiele und Bücher zumindest ein Zeichen für Familien mit Kindern, dass sie herzlich willkommen sind und an sie gedacht wurde.

Dieser Praxisleitfaden soll Anbieter auf dem Weg zu mehr Familienfreundlichkeit unterstützen und zeigen, wie die erforderlichen Standards umgesetzt werden können. Es finden sich die Kriterien für familienfreundliche Tourismusangebote, rechtliche Rahmenbedingungen und Haftungsfragen genauso wie praktische Tipps zur Umsetzung der Standards, zu Fördermöglichkeiten und zum Marketing.

Das gemeinsame Ziel muss heißen „Mecklenburg-Vorpommern: Wir machen Ferien für Familien“.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Seidel'.

Jürgen Seidel  
Minister für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus

Liebe Leserinnen und Leser,

Qualität gehört zum Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern. Seit 2005 vergibt das Land ein Gütesiegel für Einrichtungen, die sich in besonderem Maße für Familien engagieren. Damit wird die größte Zielgruppe im Tourismus im Nordosten angesprochen, denn Familien mit Kindern machen in Mecklenburg-Vorpommern einen Anteil von 25 Prozent der Urlauber aus. Jede vierte Reise ist damit eine Familienreise, mehr als im Deutschlandvergleich.

Die bunte Palette, die Familien motiviert, in unser Bundesland zu reisen, reicht von modernen Feriendörfern über Luxus- oder Heuhotels bis hin zu Tier- und Freizeitparks sowie Erlebniszentren. Angesichts der zunehmenden Reiseerfahrung und der kontinuierlich steigenden Ansprüche der Gäste erweist sich neben dem breit gefächerten Angebot und den landschaftlichen Voraussetzungen auch die Qualität mehr und mehr als ein Kriterium, das bei der Auswahl der Urlaubsziele eine Rolle spielt.

Mit dem Siegel „Familienland MV – geprüfte Qualität“ und dem dazugehörigen Fisch Gustav setzt der Nordosten auch im Segment Familienurlaub Qualitätsmaßstäbe. Im Jahr 2008 konnten 60 Prozent mehr Einrichtungen ausgezeichnet werden als im ersten Zyklus drei Jahre zuvor.



Ob bereits zertifiziert oder nicht – mit dem Ihnen vorliegenden Praxisleitfaden werden alle Übernachtungsstätten, Tourismusorte und Freizeitattraktionen in Mecklenburg-Vorpommern angesprochen, in den Familien willkommen sind. Er soll dabei helfen, den eigenen Verbesserungsbedarf, beispielsweise bei der Produktentwicklung, Weiterbildung oder Vermarktung zu erkennen. Auch im Hinblick auf die Ausstattung, die Sicherheit oder die Preisgestaltung, ist dieses Heft ein nützlicher Ratgeber. Anhand eines Kriterienkataloges ist beispielsweise nachvollziehbar, wie Spielplätze gestaltet oder Sanitärbereiche gebaut sein sollten. Außerdem beleuchtet der Praxisleitfaden Rahmenbedingungen wie Vertragsrecht, Haftungs- und Versicherungsaspekte und zeigt Fördermöglichkeiten auf. Darüber hinaus stellt er beispielhaft Einrichtungen vor, die bestens auf Familien eingestellt sind und eine Vorreiterrolle einnehmen.

Ein Urlaub im Familienurlandsland Mecklenburg-Vorpommern bleibt kleinen und großen Gästen dann lange in Erinnerung, wenn das Gesamtpaket stimmt – wenn alle aufgesuchten Einrichtungen und Erlebnisanbieter sowie alle einbezogenen Dienstleister auf hohem Niveau agieren. Im härter werdenden Wettbewerb zählt in erster Linie die Qualität. Sind Eltern zufrieden, kommen sie gerne wieder. Sind Kinder begeistert, erinnern sie sich als Erwachsene daran. Der Praxisleitfaden soll dazu beitragen, dass möglichst alle im Bereich Familienreisen liegenden Potenziale genutzt werden, sodass der Urlaub zwischen Ostseeküste und Mecklenburgischer Seenplatte unvergesslich wird und möglichst oft wiederholt wird.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß und Nutzen bei der Lektüre.

A handwritten signature in black ink that reads "Sylvia Bretschneider".

Ihre Sylvia Bretschneider  
Präsidentin des Landtages und des Tourismusverbandes  
Mecklenburg-Vorpommern

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>Bedeutung des Familientourismus in Mecklenburg-Vorpommern</b> .....	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen und Haftungsfragen</b> .....	<b>31</b>
1.1	Entwicklungen und Trends des Familientourismus in Deutschland und in MV .....	6	3.1	Vertragsrecht .....	31
1.2	Familienurlaub in Mecklenburg-Vorpommern Beschreibung der Zielgruppe Familie .....	6	3.1.1	Rechtsvorschriften für das Verhältnis zwischen Gast und Vermieter sowie rechtliche Unterschiede nach Art des Beherbergungsbetriebes .....	31
1.2.1	Hauptreisemotive von Familien mit Kindern .....	6	3.1.2	Gewerblichkeit des Vermieters sowie gewerberechtliche und steuerrechtliche Aspekte .....	32
1.2.2	Kriterien für die Reiseentscheidung nach Mecklenburg-Vorpommern .....	6	3.1.3	Beherbergungsvertrag, Reisevertrag und Pauschalreisevertrag .....	33
1.2.3	Informations- und Buchungsverhalten ..	7	3.1.4	Vertragsabschluss und Kündigung .....	34
1.2.4	Herkunft der Familien mit Kindern .....	7	3.1.5	Ansprüche des Gastes bei mangelhaften Leistungen .....	36
1.2.5	Reisebegleitung .....	7	3.1.6	Widerspruchsrecht des Gastes .....	36
1.2.6	Aufenthaltsdauer und Unterkunftsart ...	8	3.1.7	Folgen und Zahlungsansprüche bei Rücktritt bzw. Nichterscheinen des Gastes .....	36
1.2.7	Urlaubsaktivitäten und Urlaubsarten von Familienreisenden .....	8	3.1.8	Allgemeine Geschäftsbedingungen des Beherbergers .....	38
1.2.8	Zufriedenheit der Familien mit ihrem ... Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern ...	9	3.1.9	Endreinigung und Nebenkosten in der Preisgestaltung .....	39
1.3	Besonderheiten von Reisen mit Kindern .....	9	3.2	Aspekte der Haftung .....	39
<b>2</b>	<b>Qualitätsmanagement Familienurlaub</b> .....	<b>10</b>	3.2.1	Haftung des Privatvermieters bzw. Beherbergungsbetriebes .....	39
2.1	Ziele, Ablauf und Inhalte des Qualitätsmanagements Familienurlaub .....	10	3.2.2	Besonderheiten der Haftung bei mitreisenden Kindern .....	40
2.2	Kriterien für familienfreundliche Tourismusorte .....	12	3.2.3	Besonderheiten bei Schäden, die von Kindern der Gäste verursacht werden .....	41
2.3	Kriterien für familienfreundliche Beherbergungsbetriebe/Campingplätze .....	16	3.3	Aspekte und rechtliche Grundlagen zur Spielplatzsicherheit .....	42
2.4	Kriterien für familienfreundliche Gastronomiebetriebe .....	22			
2.5	Kriterien für familienfreundliche Erlebnispartner .....	26			

3.3.1	Aktueller Unfall durch eine zusammengebrochene Schaukel . . . . .	42	6.2	Entwicklung der Figuren Maria und Viktor als Urlaubsbotschafter. . . . .	77
3.3.2	Spielwert und Risiko. . . . .	42	6.3	Publikation „Urlaub mit Kind und Kegel“ . . . . .	78
3.3.3	Rechtliche Grundlagen zur Spielplatzsicherheit . . . . .	42	6.4	Gute Nacht Geschichten, Hörgeschichten-CD, Promotion-CD mit Urlaubsrätsel , Hörgeschichten und Infos . . . . .	78
3.3.4	Sachgerechte Kontrolle und Wartung von Spielplätzen und Spielgeräten. . . . .	43	6.5	Kinder-Internetseite www.spielstrand.de . . . . .	81
3.3.5	Spielplatzsicherheit und Schadensversicherung . . . . .	44	6.6	Messen und Veranstaltungen. . . . .	83
3.3.6	Kleine Checkliste für den Spielplatz . . . . .	45	6.7	Anzeigen und Werbeaktionen in zielgruppenspezifischen Zeitschriften . . . . .	83
3.4	Versicherungsaspekte . . . . .	45	6.8	Pressereisen und themenspezifischer Pressedienst . . . . .	83
<b>4</b>	<b>Förderung . . . . .</b>	<b>46</b>	6.9	Merchandising . . . . .	84
4.1	Förderung durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern . . . . .	46	<b>7</b>	<b>Empfehlungen und Hinweise für Anbieter . . . . .</b>	<b>85</b>
4.1.1	Gewerbliche Investitionen in Beherbergungsbetrieben für Familien . . . . .	46	<b>8</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis, Foto- und Textnachweise . . . . .</b>	<b>87</b>
4.1.2	Kommunale Investitionen für Familien . . . . .	47	<b>9</b>	<b>Weitere Praxisleitfäden und Veröffentlichungen des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern e. V.. . . . .</b>	<b>88</b>
4.2	Förderung über die Finanzämter . . . . .	47			
4.3	Förderung durch das Ministerium für Soziales und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern . . . . .	48			
<b>5</b>	<b>Best-Practice-Beispiele ABC des Familienreisens . . . . .</b>	<b>50</b>			
<b>6</b>	<b>Marketingmaßnahmen des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern für die Marke „Familienland MV“ . . . . .</b>	<b>77</b>			
6.1	Entwicklung eines Signets für die Marke „Familienland MV“ . . . . .	77			

# 1 BEDEUTUNG DES FAMILIENTOURISMUS IN MECKLENBURG-VORPOMMERN

## 1.1 Entwicklungen und Trends des Familientourismus in Deutschland und in MV

Mecklenburg-Vorpommern ist eines der beliebtesten Reiseziele bei Familien. Nach der Reiseanalyse der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V. (F.U.R.) 2007 belegt das Land den dritten Platz mit 6% aller Urlaubsreisen mit Kindern unter den Reisezielen Deutschlands hinter Schleswig-Holstein und Bayern mit jeweils 7%.

Insgesamt hat der Familienreisemarkt einen Anteil von 19% an allen Urlaubsreisen in Deutschland zu verzeichnen (ab einer Dauer von 5 Tagen). Er ist damit ein großes Segment mit einem konstanten Anteil.

Allerdings ist aufgrund der demografischen Entwicklung in naher Zukunft mit einer leicht rückläufigen Entwicklung im Familienreisemarkt zu rechnen. Bis 2015 wird sich die Zahl der Kinder bis 13 Jahre um 11% verringern. Die Anzahl der Familien und die Familiengröße werden demnach abnehmen. Das bedeutet, dass der Familienreisemarkt in Zukunft noch härter umkämpft werden wird.

Befragt nach den Urlaubsplänen geben etwa die Hälfte der Familien an, sich in naher Zukunft für einen Familienurlaub in Deutschland zu interessieren. Dabei liegt Mecklenburg-Vorpommern mit 27% auf dem dritten Platz hinter Schleswig-Holstein mit 38% und Bayern mit 31%.

Eine Marktsegmentierung erfolgt im Familienreisemarkt nach dem Alter der mitreisenden Kinder. Dabei wird zwischen Reisen mit kleinen Kindern von 0 - 5 Jahren (größere Kinder können auch dabei sein) und Reisen mit ausschließlich großen Kindern (6 - 13 Jahre) unterschieden.

Besonders Urlaubsreisen mit kleinen Kindern finden mit 36% häufig im Inland statt, vor allem an der deutschen Küste an Nord- und Ostsee. Urlaubsreisen mit größeren Kindern dagegen haben vor allem Bayern und Schleswig-Holstein zum Reiseziel. Mecklenburg-Vorpommern belegt hier nur den dritten Platz.

Wie bereits erwähnt, wird aufgrund der demografischen Entwicklung der Trend zur Ein-Kind-Familie gehen. Die Branche sollte diesem wachsenden Segment in Zukunft mehr Aufmerksamkeit widmen.

Immer bedeutsamer wird auch das Thema Seniorenreisen mit Kindern, im Jahr 2006 wurden in Mecklenburg-Vorpommern bereits 11% der Urlaubsreisen in Beglei-

tung von Kindern von über 50-Jährigen durchgeführt. Dieses Marktsegment hat ein anderes Reiseverhalten. Hier werden vor allen Dingen eine geringere Saisonalität, höhere Ausgaben und längere Reisedauer verzeichnet.

Der Trend geht insgesamt zu einem immer höheren Spezialisierungsgrad bei den Urlauben mit Kindern. Deshalb müssen spezifische, zielgruppenbezogene Angebote entwickelt und angeboten werden.

## 1.2 Familienurlaub in Mecklenburg-Vorpommern Beschreibung der Zielgruppe Familie

Im Sommer 2008 (Mai bis September) wurde mit dem „Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus“ eine Untersuchung der Urlaubsgäste bzw. der Zielgruppe Familie in Mecklenburg-Vorpommern durchgeführt. Herausgeber dieser Studie sind die Europäische Reiseversicherung AG (ERV) und Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT).

Im Folgenden sollen einige wichtige Erkenntnisse aus dieser Untersuchung dargestellt werden, um die Zielgruppe Familie in Mecklenburg-Vorpommern detaillierter zu beschreiben:

### 1.2.1 Hauptreisemotive von Familien mit Kindern

Die Hauptreisemotive der Familien mit Kindern waren laut Untersuchung bzw. Gästebefragung folgende Motive:

- Erholen und Entspannen (88%)
- Zeit mit der Familie verbringen (86%)
- In der Natur sein (86%)
- Einfach genießen (79%)
- Spaß und Vergnügen (76%)

### 1.2.2 Kriterien für die Reiseentscheidung nach Mecklenburg-Vorpommern

Folgende Kriterien waren für Familien besonders wichtig bei ihrer Entscheidung, den Urlaub gerade in Mecklenburg-Vorpommern zu verbringen:

- Landschaft (94%)
- Gute Luft/Klima (87%)
- See/Strand/Bademöglichkeiten (84%)
- Angebot/Betreuung (35%)

### 1.2.3 Informations- und Buchungsverhalten

37% der Familien haben sich über ihren Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern im Internet, 13% bei Bekannten und Verwandten und 27% persönlich in der Unterkunft informiert.

Ein Großteil der Familien (21%) bucht die Reise etwa 2 - 4 Monate vor Reiseantritt. 30% der Reisenden mit Kindern buchen ihre Urlaubsreise nach Mecklenburg-Vorpommern sogar mehr als 4 Monate vor Reiseantritt. Damit sind die Familien-Urlauber eher langfristige Bucher.

Familien buchen ihre Urlaubsreise überwiegend individuell (91%), d.h. sie stellen ihre Reise selbst zusammen und organisieren Anreise, Unterkunft sowie Freizeitmöglichkeiten selbst. Nur etwa 9% der Familien buchen Pauschalarrangements von Reiseveranstaltern oder Beherbergern.

### 1.2.4 Herkunft der Familien mit Kindern

Die Familien-Gäste in Mecklenburg-Vorpommern kommen überwiegend aus Sachsen-Anhalt, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Brandenburg.

### 1.2.5 Reisebegleitung

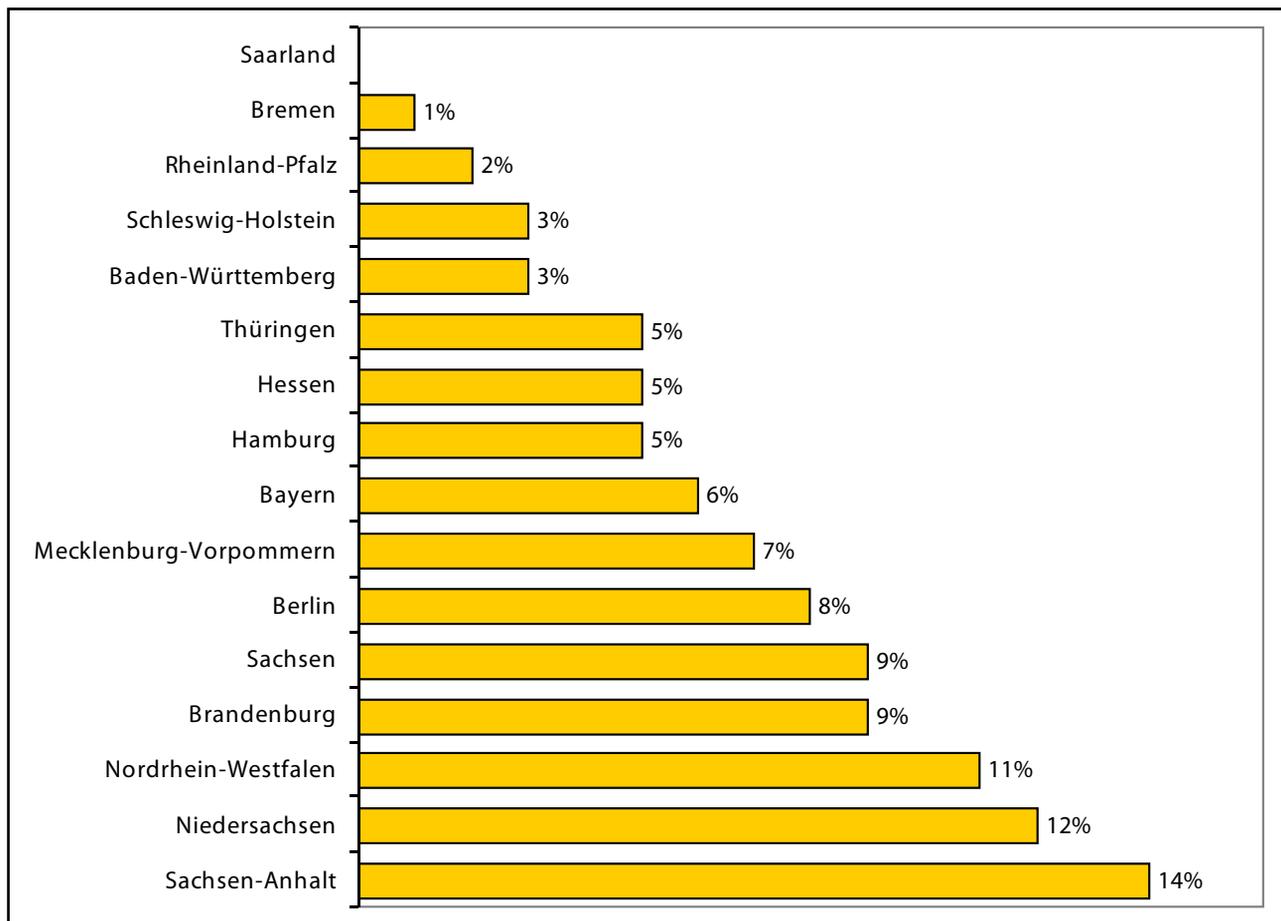
15% der Urlaubsgäste in Mecklenburg-Vorpommern sind Familien mit Kindern unter 14 Jahren und 2% Familien mit Jugendlichen zwischen 14 und 18 Jahren. Rund 4% der Gäste sind Familienverbände (z. B. mit älteren Kindern oder Onkel, Tante und weiteren Verwandten).

Familienreisende machen in Mecklenburg-Vorpommern damit im Sommer etwa ein Fünftel aller Urlaubsgäste aus, im Juli/August sogar rund ein Viertel.

Die Familien reisen im Schnitt mit 1,7 Kindern unter 18 Jahren und sind somit rund 4 Personen je Reisegemeinschaft. Die mitreisenden Kinder unter 18 Jahren sind im Schnitt 7,9 Jahre alt.

Der Großteil der Erwachsenen, die mit Kindern reisen (78%), ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Es sind demnach weniger junge Familien in Mecklenburg-Vorpommern als Urlaubsgäste zu verzeichnen. Nur 11% der Eltern sind unter 30 Jahre und nur 2% unter 20 Jahre.

Großeltern (ab 50 Jahre) mit Enkeln machen etwa 11% von allen Familienreisenden in Mecklenburg-Vorpommern aus.



Herkunft der Familien mit Kindern im Reiseland Mecklenburg-Vorpommern

Das Durchschnittsalter der Erwachsenen liegt bei Familienreisen in Mecklenburg-Vorpommern bei 38 Jahren, das der begleitenden Kinder ist 7,9 Jahre.

Bei den Reisenden mit Kindern handelt es sich in Mecklenburg-Vorpommern um 26% Stammgäste, 58% Intervallgäste (kommen alle paar Jahre wieder) und nur 9% Erstbesucher.

### 1.2.6 Aufenthaltsdauer und Unterkunftsart

Familien bleiben mit durchschnittlich 9,4 Nächten sehr lange in Mecklenburg-Vorpommern. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer aller Urlaubsreisenden in Mecklenburg-Vorpommern liegt im Vergleich dazu bei 8,5 Nächten. 37% der Reisenden mit Kindern bleiben zwischen 8 und 14 Nächten in Mecklenburg-Vorpommern, 11% verweilen sogar länger als 14 Nächte.

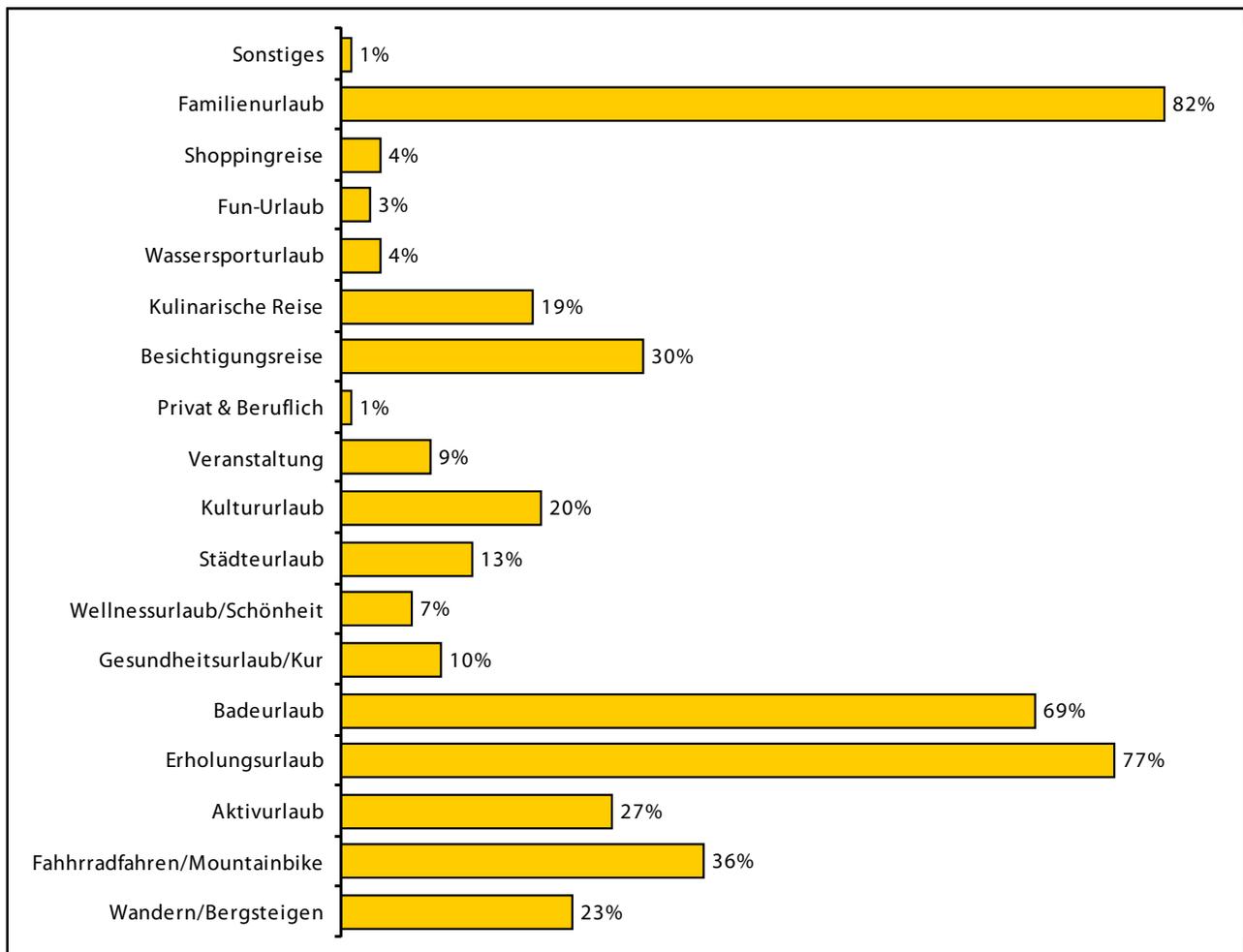
Die Hauptunterkunftsarten bei Familienreisen in Mecklenburg-Vorpommern sind mit einem Anteil von 45% deutlich Ferienwohnungen und Ferienhäuser. Rund 25% der Familien übernachteten im Sommer 2008 auf Campingplätzen des Landes.

### 1.2.7 Urlaubsaktivitäten und Urlaubsarten von Familienreisenden

Die Urlaubsaktivitäten von Familienreisenden in Mecklenburg-Vorpommern gestalten sich aus einem Mix von Ruhe/Erholung und Aktivitäten. So sind die folgenden Urlaubsaktivitäten für Familien besonders von Bedeutung:

- Ausspannen (94%)
- Baden an Seen/am Meer (88%)
- Naturattraktionen besuchen (77%)
- Radfahren (66%)
- Wandern (47%)
- Tierpark/Zoo/Wildgehege besichtigen (39%)
- Freizeit-/Themenparks besuchen (29%)
- Reiten (8%)

Die drei beliebtesten Urlaubsarten von Familienreisenden in Mecklenburg-Vorpommern entsprechen den Urlaubsaktivitäten. So sind vor allem Erholungsurlaub und Badeurlaub die beliebtesten Arten, den Familienurlaub in Mecklenburg-Vorpommern zu gestalten. Danach folgen Urlaubsarten wie Radurlaub, Aktivurlaub, Wander- und Besichtigungsreisen.



Die beliebtesten Urlaubsarten von Familien in Mecklenburg-Vorpommern

### 1.2.8 Zufriedenheit der Familien mit Ihrem Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern

Die Gesamtzufriedenheit der Familien mit ihrem Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern liegt, in Schulnoten ausgedrückt, bei 1,6. Dabei sind 41% der befragten Familien „äußerst begeistert“.

Die Unterkunft erhält die Schulnote 1,9. Dabei sind 23% der Familienreisenden „äußerst begeistert“.

Besonders zufrieden sind die Familien vor allem mit der Landschaft (1,3), mit dem Fahrradfahren (1,5) und mit dem Badeangebot an Seen oder dem Meer (1,4).

Unzufriedenheit zeigt sich dagegen bei den öffentlichen Verkehrsmitteln (2,6), den Angeboten für Kinder (2,3) und dem Schlechtwetterangebot im Land (2,6).

Auch mit dem Preis-Leistungsverhältnis sind Familienreisende in Mecklenburg-Vorpommern nicht so zufrieden, wenngleich die Zufriedenheit im Sommer 2008 hier höher lag als der Deutschland-Durchschnitt.

Mit folgenden Noten bewerten Familienreisende das Preis-Leistungsverhältnis insgesamt bzw. in den einzelnen Komponenten:

- Preis-Leistungsverhältnis insgesamt (2,2)
- Preis-Leistungsverhältnis der Unterkunft (2,1)
- Preis-Leistungsverhältnis beim Shopping (2,4)
- Preis-Leistungsverhältnis Speisen/Getränke (2,4)

Die Weiterempfehlungsabsicht ist dennoch sehr gut und wird mit der Schulnote 1,6 bewertet. 46% der Familien würden Mecklenburg-Vorpommern sicher und 50% sogar sehr sicher als Urlaubsziel weiter empfehlen.

Auch die Wiederbesuchsabsicht erhält die Schulnote 1,6. Dabei wollen 44% der Reisenden mit Kindern sicher und sogar 49% sehr sicher wieder nach Mecklenburg-Vorpommern kommen.

### 1.3 Besonderheiten von Reisen mit Kindern

Familienreisen besitzen aufgrund der Schulferien eine besonders ausgeprägte Saisonalität. 61% der Reisen mit kleinen Kindern und 70% der Reisen mit großen Kindern finden im Sommer statt.

Die Reiseausgaben pro Person und Urlaub sind bei Familienreisen geringer als bei anderen Zielgruppen. Durchschnittlich geben Deutsche 837 Euro pro Person und Urlaubsreise aus, bei Familien mit kleinen Kindern sind es 493 Euro pro Person und Reise und bei Familien mit großen Kindern nur 558 Euro.

Häufig werden Familienreisen individuell organisiert. Das häufigste Anreisemittel ist der PKW (58%) und die Unterkunft wird in Ferienwohnungen bzw. Ferienhäusern gebucht (39%).

Familien sind online sehr aktiv. 72% der Familien mit kleinen Kindern und 81% der Familien mit großen Kindern haben Internetzugang. Rund zwei Drittel der Familien haben das Internet bereits zur Informationsbeschaffung für ihre Urlaubsreise genutzt.

Reisende mit Kindern haben generell viele Ansprüche an ein Familienurlaubsangebot. Wunsch Nummer eins dabei ist, mit der Familie zusammen zu sein. Reisende mit kleineren Kindern haben durchschnittlich mehr Ansprüche an einen gelungenen Familienurlaub. Dabei sind folgende Kriterien sehr wichtig:

- Möglichkeiten für die Kinder sich auszutoben (75%)
- Kindgerechte Bademöglichkeiten (69%)
- Gesundes Klima (62%)
- Familiengerechte Ausflugsmöglichkeiten (61%)

Reisende mit größeren Kindern haben durchschnittlich etwas weniger Ansprüche, aber dennoch klare Vorstellungen von einem gelungenen Familienurlaub:

- Getrennte Schlafzimmer (57%)
- Möglichkeiten für sportliche Betätigung (48%)

## 2 QUALITÄTSMANAGEMENT FAMILIENURLAUB

### 2.1 Ziele, Ablauf und Inhalte des Qualitätsmanagements Familienurlaub

Das Qualitätsmanagement „Familienurlaub“ ist die Fortsetzung des im Jahre 2005 eingeführten ersten Landeswettbewerbes „Familienfreundlicher Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern“.

Die Zertifizierung soll Anreize im Land geben, die Qualität der Angebote hinsichtlich Familienfreundlichkeit in der Infrastruktur und im Service zu verbessern. Es werden Urlaubsangebote ausgezeichnet, die sich in der Praxis bewährt haben, und die vorbildlich und beispielhaft für die gemeinsame Urlaubsgestaltung von Erwachsenen und Kindern sind.

Angebote, die in ganz besonderer Weise den Bedürfnissen von Familien entsprechen, sollen durch diese Zertifizierung ermittelt, bekannt gemacht und öffentlich gewürdigt werden, damit Familien eine zusätzliche Orientierungshilfe am Markt und im Urlaub haben.

#### Ziele

- Sicherung und Verbesserung von Infrastruktur und Qualität
- Transparenz des Angebots
- Bekanntmachung des Angebots
- Anstöße zur Produktentwicklung und Zielgruppenorientierung geben
- Herausstellen kreativer Leistungen/Angebote

#### Zielgruppe

Angesprochen werden Tourismusorte, Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe sowie Freizeit- und Erlebnispartner.

#### Darstellung

Betriebe, die die hohen Service- und Qualitätsansprüche erfüllt haben, erhalten eine Urkunde und das Prädikat „Familienland MV geprüfte Qualität“. Damit dürfen die erfolgreichen Teilnehmer drei Jahre für ihre Familienfreundlichkeit werben. Die Marke „Familienland MV“ wird vom Tourismusverband durch vielfältige, genau auf die Zielgruppe Familie zugeschnittene Marketingmaßnahmen (wie z. B. Themenbroschüre, Kinder-Internetseite, diverse Promotionaktionen) bekannt gemacht bzw. verstärkt. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 6.

#### Gültigkeitsdauer

Die Auszeichnung hat eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren. Danach muss in einer weiteren Prüfung der neuerliche Beweis für die Familienfreundlichkeit erbracht werden. In Zukunft können sich in jedem Jahr weitere Einrichtungen der Qualitätsprüfung stellen.

#### Ansprechpartner/Kontaktadresse

Tourismusverband  
Mecklenburg-Vorpommern e.V.  
Frau Mirka Vaarnas  
Platz der Freundschaft 1  
18059 Rostock  
fon (0381) 40 30 662  
fax (0381) 40 30 554  
m.vaarnas@auf-nach-mv.de

#### Fachjury/Bewertung

Bewertungen werden von einer Fachjury durchgeführt. Diese ist vom Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V. einberufen worden und besteht aus Vertretern und Vertreterinnen folgender Ministerien und Organisationen:

- Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern
- Ministerium für Soziales und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- Regionale Tourismusverbände
- Kreis- bzw. Gemeindevertretungen
- Pädagogische Fachbetreuung u.a. durch Hochschulen, Betreuungs-/Animateuragenturen des Landes
- Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- in beratender Funktion: Projektbüro Tourismus, Münster

#### Ablauf

Tourismusorte, Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe sowie Freizeit-/Erlebnispartner, die am Qualitätsmanagement „Familienurlaub“ teilnehmen wollen, können beim Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern entsprechende Bewerbungsunterlagen anfordern oder unter [www.tmv.de/qmf](http://www.tmv.de/qmf) downloaden. Diese werden vom Anbieter/Ort ausgefüllt und zusammen mit weiteren Unterlagen wie Hausprospekte, Fotos, etc. zurückgesandt.

Nach erfolgreicher Prüfung bzw. Auswertung der Bewerbungsunterlagen erfolgt die Vor-Ort-Prüfung der Jury. Die Betriebe bzw. Orte werden dabei kurzfristig über Datum und ungefähre Uhrzeit des Jurybesuchs informiert, um entsprechend fachlich kompetente Ansprechpartner vor Ort vorzufinden.

Punktuell kann eine zusätzliche Prüfung auch durch vom Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern beauftragte Testfamilien erfolgen.

### Anforderungen/Inhalt

Neben der Prüfung der Bewerbungsunterlagen (**Print-Anlagen** wie Hausprospekte, Flyer, Gästeinformation mit einem **Bewertungsanteil von insgesamt 5%**) und einem **Mystery-Test** (Prüfung der Internet-Homepage, Antwort auf eine Urlaubsanfrage, Anreisebeschreibung, Anfahrtsskizze, Urlaubs-Checklisten, usw. mit einem **Bewertungsanteil von insgesamt 20%**) werden vor allem die folgenden Kriterien unter die Lupe genommen:

- **Die besondere Qualität für Familien**  
**Bewertungsanteil 20%**  
(Warum kommen Familien gern in die Einrichtung? Preisvorteile, Leistungsanreize, Lage und Charakter des Hauses, Leitbild, Klassifizierungen, etc.)
- **Prüfung vor Ort: Service für Familien**  
**Bewertungsanteil 20%**  
(Gästeinformation im Haus / im Zimmer, Begrüßung für Kinder, Hilfen für Babys und Kleinkinder, Verpflegungsservice, Aktivitäten für und mit Hausgästen / Kindern, Gästezufriedenheit, Abschied und Erinnerung)
- **Prüfung vor Ort: Ausstattung für Familien**  
**Bewertungsanteil 25%**  
(Kinderfreundlicher Eingangs- / Empfangsbereich mit Orientierungshilfen, Haus- und Wohnatmosphäre, Ausstattung und Platz, Freizeitmöglichkeiten in Räumen, Spielzimmer, Spielmaterial im Haus, Freizeitmöglichkeiten im Freien, Spielplatz, Spielmaterial im Freien, etc.)
- **Prüfung vor Ort: Gesamteindruck**  
**Bewertungsanteil 10%**

Im Laufe der letzten 20 Jahre sind viele Kriterien für Familienfreundlichkeit im Urlaub entwickelt, erforscht und überprüft worden. In Mecklenburg-Vorpommern müssen für die Erlangung der Qualitätsmarke „Familienland Mecklenburg-Vorpommern“ pro Kategorie etwa 25 Mindeststandards erfüllt werden, die von einer Fachjury vor Ort überprüft werden. Daneben gibt es aber noch zusätzliche, wünschenswerte „On Top“ Standards, die in die Beurteilung ebenso mit einfließen, wie die Testergebnisse von anonymen Urlaubsanfragen und die Internet-Checks der Homepage.

Wo Ihr Betrieb, Ihre Organisation im Markt steht, können Sie selbst durch Ankreuzen in der „Erfüllt?“-Spalte sofort überprüfen. Erfüllen Sie alle oder fast alle Mindestkriterien, freut sich der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern über Ihre Bewerbung jeweils im Frühjahr eines Jahres.

Am Ende jeder Rubrik können Sie gleich Verbesserungen und Anregungen für Ihren Betrieb individuell festhalten.

Zur Vorüberlegung sollten Sie jedoch kurz Gedanken über Ihren Wettbewerbsvorteil, Ihre Kompetenzen, Attraktionen, Vorteile, Anreize und Schwerpunkte bei den Möglichkeiten für Urlaubsaktivitäten machen, denn:

Aktivitäten sind bei Urlauberfamilien das zentrale Thema! Wichtig ist, was man im Urlaub macht oder erlebt und nicht wohin man fährt!

- Welche Vorteile bietet Ihr Betrieb für Aktivitäten der Kinder?
- Welche Vorteile bietet Ihr Betrieb für gemeinsame Aktivitäten von jung und alt?
- Welche Vorteile bietet Ihr Betrieb für Aktivitäten der mitreisenden Erwachsenen?

Wenn Sie diese Vorteile kennen und vermarkten, haben Sie den ersten Schritt gemacht!



2.2 Kriterien für familienfreundliche Tourismusorte

**Schwerpunkt Ihres Gemeinde-Angebotes nach Altersgruppe der Kinder**

Welcher Angebotsgruppe ordnen Sie sich zu?

Familien mit:

Baby 0-3 Jahre

Mini 4-6 Jahre

Junior 7-11 Jahre

Teens 12-15 Jahre

Jugendliche ab 16 Jahre

<i>Zur eigenen Kontrolle bitte Ankreuzen.</i>	
Information und Buchung	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
01. Print-Information der Tourist-Information (TI) mit Familienangeboten (Ortsprospekte, Gastgeberverzeichnis, Imagebroschüre)	
02. Kennzeichnung von familienorientierten Gastgebern und Einrichtungen (Gastronomie, Freizeiteinrichtungen) im Gastgeberverzeichnis	
03. Bei Kundenanfragen: Versand der angefragten Information und ggf. Buchungsbestätigung oder Zwischenbescheid in der Regel (an Werktagen) innerhalb von 24 Stunden	
04. Homepage der Tourist-Information mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet: www._____	
05. Infos in der Tourist-Information zu (Kinder-)Fahrad-, Sportgeräte-, Kinderbuggy-, Rückentragesitz- und Bollerwagenverleih	
06. Infos in der TI zu ÖPNV vor Ort, Bahnanbindung (IC-Bahnhof) und Bahn-Abholung, Transfer	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Empfehlung von familienorientierten Gastgebern	
- Reservierungs-/ Buchungssystem mit familienfreundlichen Angeboten	
- Infos in familienorientierten Reiseführern	
- Eigene Kinderseite auf der Homepage im Internet	
- Urlaubsvorbereitungcheckliste / Packliste für Familien und Urlaubsplanungshilfen	
- Pauschalangebote für Familien (eigene und / oder von Leistungsträgern)	
- Anreiseempfehlung und Information über die Mobilität vor Ort	
➤ Verbesserung der Informations- und Buchungsmöglichkeiten:	
➤ Verbesserung der Leistungen vor Reiseantritt:	

Service bei der Ankunft im Ort	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
07. Familienorientierter, gepflegter Gesamteindruck der Gemeinde und des kommunalen Urlaubsangebotes	
08. Familienfreundliches, touristisches Leitsystem für PKW, Radfahrer, Bahnreisende und Fußgänger	

09. Infos in der TI zur ärztlichen Versorgung (Notfalladressen bzw. Dienstplan Ärzte/Apotheken)	
10. Kurzparkmöglichkeit in Nähe der Tourist-Information bzw. ÖPNV- Haltestelle	
11. Öffentliche, ausgeschilderte Toilette mit Wickelmöglichkeit in der TI / im direkten Umkreis	
12. Kinderaufenthalts- oder Spielbereich in der Tourist-Information oder in unmittelbarer Nähe	
13. Tourist-Information ist mit der i-Marke des DTV ausgezeichnet	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Wegweiser möglichst kindgerecht (lesbare Schrift für Grundschul Kinder, Piktogramme)	
- Willkommensschild am Ortseingang und an / in der Tourist-Information	
- Regelmäßige Gästebegrüßung mit separater Kinderbegrüßung	
- Gästezeitschrift mit Kinderseiten oder Kinderzeitung	
- Info-Mappe für Familien, Kinder und Jugendliche	
➤ Verbesserung des Service bei Ankunft:	

<b>Freizeiteinrichtungen (z.B. Spiel, Sport, Erlebnis, Museum, Unterhaltung, Betreuung, Kultur, Naturerlebnisse)</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
14. Angemessene Anzahl* von Indoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunktangebot für Urlauberfamilien	
15. Angemessene Anzahl* von Outdoor-Freizeiteinrichtungen mit Schwerpunktangebot für Urlauberfamilien	
* Orte bis 200.000 Übernachtungen: Mindestens <b>eine</b> angemessene Einrichtung Orte zwischen 200.000 und 450.000 ÜN: Mindestens <b>zwei</b> angemessene Einrichtungen Orte über 450.000 ÜN: Mindestens <b>drei</b> angemessene Einrichtungen	
16. Infos der TI zur Barrierefreiheit und Nutzung der Anlagen für Familien mit behinderten Angehörigen	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Freizeiteinrichtungen mit hohem Erlebnischarakter	
- Freizeiteinrichtungen mit qualifizierter Kinderbetreuung	
- Freizeiteinrichtungen mit Spiel-, Spaß- und Lern- bzw. Erziehungswert (pädagogischem Konzept)	
- Freizeiteinrichtungen mit Förderung der sozialen Kontakte der Gäste	
- Freizeiteinrichtungen zur Gesundheits-, Fitness- und Sportförderung	
- Freizeiteinrichtungen mit hohem Sicherheitsstandard (regelmäßig, qualifizierte Prüfungen)	
- Freizeiteinrichtungen mit hohem touristischen Impuls (Besucheraufkommen)	
- Fachliche Qualifikation u. Fortbildung der Mitarbeiter auch im Umgang mit Kindern und Familien	
➤ Verbesserung bei Freizeiteinrichtungen Indoor:	
➤ Verbesserung bei Freizeiteinrichtungen Outdoor:	

<b>Kinder- und Familienprogramm der Gemeinde für Urlaubsgäste</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
17. Hinweise auf das Kinder- und Familienprogramm als Aushang, Printmedium und im Internet	
18. Anmeldung und Buchung für das Kinder- und Familienprogramm über die Tourist-Information	
19. Das Familien-/Kinderprogramm für die Urlaubsgäste beinhaltet zumindest in den Hauptferienzeiten:	
▪ Programmpunkte in Räumen und im Freien, inkl. gemeinsamer Angebote für Kinder und Eltern	
▪ Programmpunkte mit geschulten Fachkräften nach Altersstufen der Kinder	
20. Kinderbetreuung mindestens 2x proWoche 2 Std. im Rahmen des Kinderprogramms (Hauptferienzeit)	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Vermittlung von Kinderbetreuung tagsüber und abends (auch gegen Gebühr)	
- Buchungsservice bei touristischen Leistungsträgern z. B. Schwimm-, Reitkurs	
- Ausflugsempfehlungen und Buchungen von Ausflugsfahrten	
- Eintrittskartenservice für Attraktionen und Veranstaltungen	
- Leihmöglichkeiten im Ort oder bei der Tourist-Information: z. B.: Kinderbuggy, Kinder-Rückentragesitz, Kinderfahrräder, Bollerwagen, Spiele- und Kinderbücherauswahl, Spiel- und Sportgeräte	
- Geförderte Begegnung zwischen einheimischen Kindern und Gästekindern	
➤ Verbesserung beim Familienprogramm und der Kinderbetreuung:	
<b>Sicherheit und Sauberkeit im öffentlichen Spiel- und Freizeitbereich</b>	
<b>Erfüllt?</b>	
<b>Mindeststandards:</b>	
21. Kindgerechte Sicherheit und Sauberkeit der kommunalen Spielplätze, Freizeitanlagen und Spielgeräte	
22. Öffentliche Kinderspielplätze sind von Parkplatz und Straßenverkehr gesichert und abgeschirmt	
23. Ortsbild, Grünanlagen, Gewässer, Badestellen und Strandbereich (soweit vorhanden) sind kinderfreundlich, gepflegt und unfallsicher	
24. Steckdosen sind in allen öffentlichen Einrichtungen, die Kindern zugänglich sind, dauerhaft gesichert	
25. Warn-/Infosystem im Ort zu Wettergefahren (Sonne, Gewitter, Unwetter) und Badegewässerqualität	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Hoher und vorbildlicher Sicherheitsstandard aller Einrichtungen (regelmäßig, qualifizierte Prüfungen)	
- Maßnahmen zur Verkehrssicherheit: Tempo-30-Zonen, Spielbereiche in Fußgängerzonen, gekennzeichnete Spielstraßen, Ortsumgehung der Bundesstraße	
- Kinderwagenwanderwege	
- Kindgerechte / -orientierte Ortspläne (fest installiert)	
- Kinderspielplatzleitsystem (Ausschilderung der Spielplätze)	
- Öffentliche Toiletten mit Kinderbecken und Wickeltisch (außer in der TI)	
- Öffentliche Bibliothek mit Kinderabteilung	
➤ Verbesserung bei der Sicherheit und Sauberkeit im Ort:	

Qualität und Kundengruppe in der Tourismuspolitik und der Vermarktung	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
26. Einbindung der Kundengruppe Familien in Philosophie, Leitbild, Marketingstrategie oder das Tourismuskonzept der Gemeinde / der Region / des Planungsverbandes	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Konsequente Ausrichtung des Marketings auf die Kundengruppe Familie: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imagebroschüre / Gastgeberverzeichnis</li> <li>▪ Werbung und Pressearbeit</li> <li>▪ Maskottchen, Souvenir</li> <li>▪ Veranstaltungsbereich</li> <li>▪ Kooperation mit Leistungsträgern</li> </ul>	
- Lokale, regionale, landestypische oder sozialpolitische Vorzüge für Familien	
- Anreize und Kompetenzen für Familien: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verlängerte allgemeine Öffnungszeiten während der Saison</li> <li>▪ Einsatz von Fachkräften mit Gästekontakt</li> <li>▪ Umwelt- und ressourcenschonendes Management der kommunalen Anlagen</li> <li>▪ Barrierefreie Zugänge zu öffentlichen Gebäuden mit Gästekontakt</li> <li>▪ Hilfen für junge Eltern mit Krabbelgruppenkindern</li> <li>▪ Öffentliche und private Familienberatung</li> <li>▪ Schulische Nachhilfe für Gästekinder</li> <li>▪ Gesundheits- / Ernährungsfachberatung, Fitness-Check, Sportförderung</li> </ul>	
- Regelmäßige Qualitätssicherung der Tourist-Information / Gemeinde durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitarbeiterschulung intern und extern (zur Kundengruppe)</li> <li>▪ Einsatz und Fortentwicklung eines Qualitätsmanagements</li> </ul>	
- Zertifikate, Prädikate, Auszeichnungen, Anerkennungen, Urkunden für Ihre Leistungen im Zusammenhang mit der Kundengruppe Familien	
- Gebührenvorteile bzw. Preisreize der Gemeinde für Kinder- und Familien: z. B. bei Kurtaxe, Eintrittsgeldern zu Freizeiteinrichtungen, ÖPNV, Servicekosten, Verleihgebühren	
- Leistungsanreize für Kinder und Familien - vergünstigte bzw. kostenlose Leistungen der Gemeinde	
- Pauschalangebote für Familien / Aktionsangebote (zeitlich befristet) der Tourist-Information z. B. für Alleinreisende mit Kindern, Großeltern mit Enkeln	
- Der Anteil der Gastgeber, die im Gastgeberverzeichnis per Piktogramm als familien- oder kinderfreundlich gekennzeichnet sind, beträgt 30% aller aufgeführten Gastgeber	
- Der Bettenanteil der Gastgeber, die im Gastgeberverzeichnis per Piktogramm als familien- oder kinderfreundlich gekennzeichnet sind, beträgt 30% der Bettenanzahl des Ortes	
- Der Anteil der Übernachtungen von Familien liegt pro Saison bei 30%	
- Im Einzugsbereich der Gemeinde sind ausreichend öffentlich zugängliche gastronomische Betriebe mit speziellen Angeboten für Familien (Restaurants, Gasthöfe, Pizzeria, Eiscafé, etc.)	
➤ Verbesserung bei der Qualität des Familienangebotes:	
➤ Verbesserung bei der Vermarktung des Familienangebotes:	
➤ Ausbau des Stellenwerts der Kundengruppe Familien in der lokalen Tourismuspolitik:	

2.3 Kriterien für familienfreundliche Beherbergungsbetriebe/Campingplätze

Schwerpunkt Ihres Gastgeber-Angebotes nach Altersgruppe der Kinder

Welcher Angebotsgruppe ordnen Sie sich zu?

Familien mit:	Baby 0-3 Jahre	Mini 4-6 Jahre	Junior 7-11 Jahre	Teens 12-15 Jahre	Jugendliche ab 16 Jahre
• Bauernhof					
• Camping					
• Ferienanlage					
• Familienferienstätte					
• Ferienwohnung					
• Gasthof					
• Hotel					
• Pension					
• Sonstige:					

Zur eigenen Kontrolle bitte Ankreuzen.

Information, Service und Lage	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
01. Hauseigene Print-Information mit Familienangeboten	
02. Hauseigene Homepage mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet: www._____	
03. Infos zur Barrierefreiheit und Nutzungsmöglichkeiten für Familien mit behinderten Angehörigen	
04. Versand der Reservierung bzw. Buchungsbestätigung in der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Anfrage bzw. Buchung	
05. Anreiseinformation bis zum Gastgeber mit der Buchungsbestätigung	
06. Flexible Check-In und Check-Out Zeit nach Absprache	
07. Vorbereitete Check-In Formulare für alle angemeldeten Gäste	
08. Schriftliche Gästeinformation mit Notfalladressen, ärztlicher Versorgung, Adressen Kleinkindbedarf	
09. Endreinigung der Ferienwohnung / des Zimmers ist im Preis enthalten	
10. Verkehrsgesicherte Lage / Aufenthalts- und Spielmöglichkeiten sind vom Straßenverkehr getrennt	
11. Eigene Besucherparkplätze in ausreichender Anzahl, gekennzeichnet und kostenlos / kostengünstig	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Das Haus hat eine verkehrsberuhigte Lage (Keine Gefährdung durch Straßenverkehr)	
- Das Haus hat eine von Lärm, Gestank, Strahlung und chemischen Schadstoffemissionen aus Verkehr und Industrie geschützte Lage	
- Anreize und Kompetenzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachlich und im Umgang mit Kindern geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>▪ Umwelt- und ressourcenschonendes Management</li> <li>▪ Nichtraucherhaus</li> <li>▪ Barrierefreies Haus</li> <li>▪ Allergiker geeignetes Haus</li> <li>▪ Hilfen für junge Eltern mit Krabbelgruppe</li> <li>▪ Gesundheits- und Ernährungsfachberatung</li> <li>▪ Gezielte Sportförderung (z. B. Tennis-, Kletter- und Segelschule)</li> <li>▪ Schulische Nachhilfe</li> </ul>	
- Regelmäßige Qualitätssicherung durch <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitarbeiterschulung intern und extern</li> <li>▪ Einsatz eines Qualitätsmanagements</li> </ul>	

- Auszeichnungen, Anerkennungen, Urkunden, Nachweise im Zusammenhang mit Familienfreundlichkeit	
- Darstellung des Hauses im Gastgeberverzeichnis des Ortes	
- Hauseigene Zusatz-Informationen für Familien (Spiel- und Aufenthaltsmöglichkeiten, Sicherheitshilfen, Gesundheitsaspekte - Allergiker Eignung, Kleinkinderausstattung; Verleihmaterial für Familien, Spiele- und Bücherlisten, hauseigene Aktivitätsangebote)	
- Grundrisse bei Ferienwohnungen; Stellplatzübersicht / Lageplan bei Campingplatz	
- Urlaubsschecklisten (Packliste) für Familien	
- Anreiseinformation (von Autobahn, Bahnhof) bis zum Haus	
- Preisvorteile durch Kinder- bzw. Familienermäßigungen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familienpauschalen</li> <li>▪ Kinderermäßigungen</li> <li>▪ Kleinkinder bis 3 Jahre frei</li> <li>▪ Kinderfestpreise</li> <li>▪ Alles – Inklusiv</li> </ul>	
- Leistungsanreize für Familien <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kostenlose Nutzung der Freizeitangebote und –einrichtungen des Hauses</li> <li>▪ Kostenlose Bereitstellung der Kleinkinder- und Babyausstattung</li> </ul>	
- Auskünfte in Fremdsprachen	
- Aktuelle Speisekarten von Restaurantbetrieben im Umkreis liegen im Betrieb aus (wenn kein eigener Restaurantservice vorhanden ist).	
- Information zum Verpflegungsservice des Hauses bzw. zur Verpflegungsunterstützung und Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe	
- Freundlicher Empfangs- / Eingangsbereich mit Willkommensschild	
- Begrüßung mit Erfrischung reichen oder kostenlose Erfrischung auf dem Zimmer	
- Frische Blumen / Obst auf dem Zimmer	
- Betten sind bezogen, Bettwäsche / Handtücher gestellt	
- Kostenloser Wäschewechsel (wöchentlich und auf Nachfrage)	
- Serviceangebot der Zwischenreinigung der Wohnung	
- Gästeinformation (Hausinfo von A-Z, Spielregeln für jung und alt)	
- Namensschild des Betriebes an der Zufahrt / am Eingang	
- Beleuchteter Eingangsbereich des Hauses einschließlich Namensschild	
- Kennzeichnung der Zimmer / Wohnungen, Etagen mit kinderfreundlichen Symbolen	
- Gästebuch, Kindergästebuch	
- Auswertung von Reklamationen / Lob und Tadel	
- Ermittlung der Zufriedenheit per Fragebogen oder Gästekommentarkärtchen (Smiley-Kärtchen)	
- Rückreiseverpflegung, Aufmerksamkeit für unterwegs	
- Hauseigenes Souvenirangebot als Erinnerung, Maskottchen für Kinder	
- Persönliche Verabschiedung von Eltern und Kindern durch die Ansprechpartner	
- Abschiedsabend	
- Postkarte, E-Mail, Anruf nach der Ankunft zu Hause „Gut heim gekommen?“	
- Erinnerungsfotos nachsenden	
- Fundsachen dem Gast melden und auf Wunsch kostenlos nachschicken	

➤ Verbesserung der Anreize und Kompetenzen für Familien:	
➤ Verbesserung der Information für Familien:	
➤ Verbesserung der Begrüßung und Verabschiedung von Familien:	

Ausstattung und Sicherheit - Verpflegungsangebote	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
12. Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck des Hauses, der Zimmer / des Campingplatzes und der Freizeitmöglichkeiten	
13. Gültige Klassifizierung der Unterkunft durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deutsche Hotelklassifizierung (DEHOGA Landesverband Mecklenburg-Vorpommern, Schwerin) <b>oder</b></li> <li>▪ Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen (DEHOGA Landesverband Mecklenburg-Vorpommern, Schwerin) <b>oder</b></li> <li>▪ QMJ Unterkünfte - Qualitätsmanagement Kinder- u. Jugendreisen (Tourismusverband MV) <b>oder</b></li> <li>▪ Klassifizierung von Ferienhäusern und Ferienwohnungen, Privatzimmern bzw. von Campingplätzen gemäß den Empfehlungen des DTV e. V. (Deutscher Tourismusverband e. V.)</li> </ul>	
14. Für Hotels, Pensionen, Zimmervermietungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angemessene Anzahl von familiengerechten Zimmern in Größe und Ausstattung mit zwei Schlafzimmern oder zwei Zimmern mit Verbindungstür oder Hotelappartements mit zwei Schlafzimmern</li> <li>▪ Die Familienzimmer/ -appartements sind grundsätzlich als Nichtraucherbereich ausgewiesen</li> <li>▪ Kinderfreundliche Sanitärausstattung (Kinder-WC, Toilettensitze...) in den zentralen Bereichen der Beherbergungseinrichtung</li> <li>▪ Besondere Speisen- und Getränkeangebote für Familien</li> </ul>	
<i>Für Ferienwohnungen und Appartements:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angemessene Anzahl von Wohnungen mit getrennten Schlafräumen für Eltern und Kinder zusätzlich zum Wohnraum</li> <li>▪ Die Familienwohnungen / -appartements sind grundsätzlich als Nichtraucherbereich ausgewiesen</li> <li>▪ Serviceangebote und Unterstützung der Selbstverpflegung</li> </ul>	
<i>Für Campingplätze:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campingplatzbereich für Familien</li> <li>▪ Sanitärbereich mit Kinder-WC, Kinderwasch- und Duschaum</li> <li>▪ Serviceangebote und Unterstützung der Selbstverpflegung</li> </ul>	
15. Großzügige Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung (u. a. Gitter-, Kinderbetten, -stühle, Wickelauflagen, Toilettensitze)	
16. Wäscheservice oder Waschmaschine und Trockner stehen zur Verfügung	
17. Steckdosen sind in allen Bereichen, die Kindern zugänglichen sind, dauerhaft gesichert	
18. Kindergerechte Sicherheit im Haus, in den Zimmern / auf dem Campingplatz, im Spiel- und Freizeitbereich und bei den Spielgeräten	

<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Für Hotels, Pensionen, Zimmervermietungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abdunkelbare Schlafzimmer</li> <li>▪ Zimmer mit niedrigem Kinder-WC oder Toilettenaufsatz</li> <li>▪ Fernseher im Zimmer ist mit Code absperrbar</li> <li>▪ Zimmer / Appartement mit direkter Terrasse oder Balkon</li> </ul>	
Für Ferienwohnungen und Appartements: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abdunkelbare Schlafzimmer</li> <li>▪ Grundrisse der Ferienwohnungen / Ferienhäuser für Ausweisung der Fluchtwege</li> <li>▪ Wohnungen mit direkter Terrasse oder Balkon</li> <li>▪ Niedriges Kinder-WC oder Toilettenaufsatz</li> </ul>	
Für Campingplätze: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mietsanitäranlagen für Familien (WC, Dusche)</li> <li>▪ Babyraum mit Wickeltisch</li> <li>▪ Anti-Rutschmaßnahmen im Sanitärbereich</li> <li>▪ Separate Entsorgungsmöglichkeit für Windeln (auf dem Campingplatz)</li> </ul>	
- Zusätzliche Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Babyflaschenwärmer</li> <li>▪ Sterilisator</li> <li>▪ Windeleimer</li> <li>▪ Rutschfester Schemel zur Höhenangleichung am Waschbecken</li> <li>▪ Baby-/ Kinder-Badewanne</li> <li>▪ Babyphone</li> </ul>	
- Sicherheitsmaßnahmen / Hilfen für Kleinkinder <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schubladensicherung (bei Ferienwohnungen)</li> <li>▪ Herdschutzgitter (bei Ferienwohnungen)</li> <li>▪ Gitter vor steilen Treppen</li> <li>▪ Trittsicherer Bodenbelag</li> <li>▪ Notbeleuchtung</li> <li>▪ Lichtautomatik in Fluren, Eingängen</li> <li>▪ Kantenschutz an Möbeln</li> <li>▪ Niedrige Handläufe</li> <li>▪ Sichere Balkonbrüstungen</li> <li>▪ Niedrige Lichtschalter</li> <li>▪ Tür- und Fenstersperrvorrichtungen</li> <li>▪ Mückenschutz am Fenster oder über Kinderbett</li> </ul>	
- Erste Hilfe-Ausstattung für Familien mit Notfalladressen	
- Kinderwagen / Buggy / Rückentrage zum Ausleihen	
- Häuser mit Selbstversorgung / Selbstverpflegung: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brötchenservice bzw. Bäckerei in Fußnähe</li> <li>▪ Bereitstellung von Grundvorräten (gegen Entgelt)</li> <li>▪ Frühstücksservice</li> <li>▪ Getränkeservice</li> <li>▪ Abendimbiss</li> <li>▪ Kiosk, Lebensmittelverkauf auf dem Campingplatz (bei Campingplätzen)</li> </ul>	
➤ Verbesserung der Ausstattung und Wohnatmosphäre für Familien:	

➤ Verbesserung der Baby- und Kleinkinderbedarfsausstattung:	
➤ Verbesserung des Verpflegungsservice für Familien (Speise- und Getränkeangebot oder Unterstützung der Selbstversorgung):	

Freizeitangebote und Aktivitäten mit den Hausgästen	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
19. Mindestens ein Aufenthaltsraum oder Spielzimmer mit Rauchverbot (nicht zwingend für Einheiten bis zu 3 Ferienwohnungen)	
20. Großzügige, aktuelle Auswahl an Spiel- und Freizeitangeboten: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gesellschaftsspiele, Mal- und Bastelmöglichkeiten und –material, ...</li> <li>▪ Kinderbücher nach Altersgruppen, Vorlesebücher, ...</li> <li>▪ Kinderunterhaltungsmedien z. B. Kassetten, DVD, CD, PC-Spiele, ...</li> <li>▪ Spielzeug z. B. Lego, Duplo, Puppen, Eisenbahn, Autos, Holzklötze</li> </ul>	
21. Freifläche am Haus / auf dem Campingplatz sowie <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hauseigener Spielplatz mit</li> <li>▪ fachgerechten und technisch sicheren Spielgeräten. - keine defekten Geräte, die Verletzungsgefahren bergen, regelmäßige Wartung (bei eigenem Freizeitbereich im Freien)</li> </ul>	
22. Spielgeräte für Spiele im Freien nach Altersgruppe der Kinder <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ z. B. Sandkasten, Springseile, Hula-Reifen, Federballset, Bälle, Straßenkreide, Bobby-Cars...</li> <li>▪ z. B. Tischtennis, Basketball, Volleyball, Reiten...</li> <li>▪ Ausleihangebote z. B. Fahrräder, Bollerwagen, Buggys...</li> </ul>	
23. Eigene Freizeitangebote für Kinder und Familien bzw. Aktivitäten mit den Gastfamilien	
24. Babysitter und Betreuung der Kleinkinder kann auf Wunsch (auch gegen Gebühr) gestellt oder vermittelt werden	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Spielräume für kleine und größere Kinder (getrennt)	
- Tischtennis-Raum	
- Tischfußball	
- Medienraum für Kinder z. B. Video, Playstation, PC, Internet	
- Mal- und Bastelmöglichkeit mit Anleitungsbüchern und ausgewählten Materialien	
- Vorlesebücher: Märchen und moderne Gute-Nacht-Geschichten	
- Zirkus, Zaubern (z. B. Zirkus und Zauberschule, Märchen und Fantasy)	
- Musik und Tanz (z. B. Miniplayback-Show, Disco, Tanz und Musik-Workshops)	

- Spielerische Medien und Theaterarbeit (z. B. PC, Video, Photo, Theater, Schminken)	
- Gesundheits- und Fitnessförderung für Kinder	
- Gemeinsames Kochen und Backen für Familien	
- Natur- und Kräuterkunde für Familien	
- Kinder werden zum gemeinsamen Spiel angeregt bzw. angeleitet	
- Bastel- und Spielnachmittage	
- Gemeinsame Ausflüge mit den Familien	
- Sport- und Spiel- und Spaßwettbewerbe	
- Regelmäßige Märchenstunde	
- Kinderfeste	
- Tiere: Pflege, Betreuung, Beobachtung , Streichelzoo	
- Spielfläche am Haus im Grünen mit Sitz- / Liegeplätzen	
- Offener Grillplatz, Feuerstelle	
- Garten, Grünfläche zum Spielen geeignet, mit Spielgeräten (Tischtennis, Boccia, Federball)	
- Große Grünfläche für Ball- und Gruppenspiele, etc. (Basketball, Volleyball)	
- Platz für Freizeitsportmöglichkeiten (Beach Volleyball, Bolzplatz)	
- Trendsport – Biken, Klettern, Skateboard oder Inline	
- Abgegrenzte oder gesicherte Naturspielfläche (naturbelassen): Naturspielwiese, Spielwald, Waldstück , Bachbett, am Teich, seichtes Fluss- oder Seeufer, Strand	
- Swimmingpool - separates Kinderbecken, Planschbecken	
- Abenteuerspielplatz	
- Ein verkehrsgesicherter Spielbereich (Abschirmung des Spielgeländes von Parkplatz und Straßenverkehr mit Zaun, Geländer, Bepflanzung oder ähnlich)	
- Minimierte Verletzungsgefahr im Außenbereich (Vorausschauende Beseitigung von Verletzungsmöglichkeiten wie z. B. Glasscherben, Stolperfallen)	
- Kinderfreundliches, gepflegtes und unfallsicheres Umfeld (Gesicherte Gefahrenquellen z. B. Baustellen, offene Brunnen, steile Treppen, etc.)	
➤ Verbesserung der Freizeitangebote im Haus:	
➤ Verbesserung der Freizeitangebote draußen am Haus:	
➤ Verbesserung der Sicherheit bei den Freizeitangeboten und Aktivitäten:	

2.4 Kriterien für familienfreundliche Gastronomiebetriebe

**Schwerpunkt Ihres Gastronomie-Angebotes nach Altersgruppe der Kinder**

Welcher Angebotsgruppe ordnen Sie sich zu?

Familien mit:	Baby 0-3 Jahre	Mini 4-6 Jahre	Junior 7-11 Jahre	Teens 12-15 Jahre	Jugendliche ab 16 Jahre
• Restaurant					
• Gaststätte					
• Biergarten					
• Café					
• Sonstige:					

Je nach Ihren spezifischen Stärken können Sie Ihren Angebotsschwerpunkt individuell bestimmen. Je nach Art und Größe des Betriebes können mehrere Alters- und Angebotsgruppen abgedeckt werden.

<i>Zur eigenen Kontrolle bitte Ankreuzen.</i>	
Information und Lage	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
01. Hauseigene Print-Information mit Familienangeboten inkl. Speisen- und Getränkekarten	
02. Hauseigene Homepage mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet: www._____	
03. Infos zur Barrierefreiheit und Nutzungsmöglichkeiten für Familien mit behinderten Angehörigen	
04. Verkehrsgesicherte Lage; Bewirtung und Spielmöglichkeiten sind vom Straßenverkehr getrennt	
05. Eigene Besucherparkplätze in ausreichender Anzahl, gekennzeichnet und kostenlos / kostengünstig	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Das Haus hat eine verkehrsberuhigte Lage (Keine Gefährdung durch Straßenverkehr)	
- Das Haus hat eine von Lärm, Gestank, Strahlung und chemischen Schadstoffemissionen aus Industrie und Verkehr geschützte Lage	
- Information zur Anreise und Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
- Tischreservierung, Speisenbestellung per Telefon, Fax, E-Mail und per Internet	
- Speise- und Getränkekarten im Internet auf Homepage	
- Kinderbereich auf der Homepage	
- Ein kompetenter Ansprechpartner zur umfassenden Beratung	
- Beleuchteter Eingangsbereich einschließlich Namensschild	
- Schriftliche Information zu Familienfesten und -feiern (auch auf der Homepage)	
- Angebote zu Kindergeburtstagsfeiern	
- Informationen zu Familienaktionen mit Spielen zu regionalen Festen (Ostern, Fasching) und saisonalen Anlässen (Spargel-, Erdbeerzeit)	
- Kinderkochkurs mit Essen für die ganze Familie	
- Anreize und Kompetenzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachlich und im Umgang mit Kindern geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>▪ Umwelt- und ressourcenschonendes Management</li> <li>▪ Barrierefreie Gast- und Sanitärräume nach DIN 18024 / 18025</li> <li>▪ Diätküche auch für Kinder</li> <li>▪ Erläuterung der Lebensmittelherkunft / -qualität</li> <li>▪ Verwendung von lokalen oder regionalen Produkten bei Speisen und Getränken</li> </ul>	
- Schriftlich fixiertes Leitbild, Leitlinien, Hausphilosophie	

- Regelmäßige Qualitätssicherung durch <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitarbeiterschulung intern und extern</li> <li>▪ Einsatz eines Qualitätsmanagements (z. B. ServiceQualität Deutschland)</li> <li>▪ Ermittlung der Gästezufriedenheit mit Fragebogen oder Kommentarkärtchen (Smiley-Kärtchen)</li> <li>▪ Auswertung von Fragebogen und Reklamationen bzw. Lob und Tadel</li> </ul>	
- Auszeichnungen, Anerkennungen, Urkunden, Nachweise im Zusammenhang mit der Qualität des Angebotes und mit der Familienfreundlichkeit	
- Darstellung des Hauses im Gastgeberverzeichnis des Ortes	
- Speise- und Getränkekarten in Fremdsprachen	
- Informationen zu Preisvorteilen/Preisanzügen für Gäste mit Kindern (z. B. günstige Familienmenüs)	
- Informationen zu vergünstigten bzw. kostenlosen Leistungen bzw. besonderen oder exklusiven Leistungen für Gäste mit Kindern	
- Kindgerechte Orientierungshilfen und Schilder (bildhafte Darstellung) zu Gasträumen, Spielbereichen, Sanitäranlagen	
- Hauseigenes Souvenir oder Maskottchen (kostenlos oder gegen Gebühr)	
- Der Betrieb ist mit "ServiceQualität Deutschland" mindestens nach Stufe I ausgezeichnet	
➤ Verbesserung der Anreize und Kompetenzen:	
➤ Verbesserung der Aktivitäten / Erlebnisveranstaltungen für Familien:	
<b>Umgang mit Kindern und Angebot an Kindergerichten und Getränken</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
06. Kinder werden selbst nach ihren Wünschen gefragt und freundlich beraten. Anschließend wird die Familie gefragt, in welcher Reihenfolge serviert werden soll	
07. Hinweis auf der Speisekarte: "Reduzierte Portionen kindgerecht zusammengestellt" oder ähnliches und Hinweise zu Kindergerichten	
08. Mindestens zwei nichtalkoholische Getränke (z. B. Milch und Mineralwasser) sind preiswerter als Cola und Limonade	
09. Typische Kindergetränke, wie Säfte, Tee, Mineralwasser und Limonaden gibt es in größeren Gebinden (z. B. 0,7 oder 1 Liter) und in kleineren Mengen (0,2 bis 0,3 Liter z. B. auf Terrasse oder Biergarten)	
10. Mindestens drei nichtalkoholische Getränke sind auf den Liter gerechnet preiswerter als alkoholische	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Kinder werden genauso zur Begrüßung behandelt wie die Eltern	
- Angebot Garderobe abzunehmen, wenn es im Hause üblich ist	
- Begrüßungsgruß auf dem Tisch	
- Kinder werden motiviert mal etwas „Besonderes“ zu probieren	
- Küche und Service gehen flexibel auf Kinderwünsche ein (Was machbar ist, wird gezaubert!)	
- Flexible Essenszeiten für Kindergerichte während der Öffnungszeiten (Kinderkarte gilt möglichst durchgängig, zumindest ein Teil der Gerichte)	

- Allgemeine Speisekarte mit Hinweisen auf Familien- und Kindergerichte <b>und / oder</b> allgemeine Speisekarte mit Kinderseite <b>und / oder</b> Kinderspeisekarte <b>und / oder</b> Kinderspeisekarte zum Ausmalen und Mitnehmen	
- Aufwärmen von Fläschchen und Gläschennahrung	
- Hauseigene Lätzchen (kostenloser Lätzchenservice)	
- „Eltern-Kind“ Service (Teller und Besteck zum Mitessen bei den Erwachsenen)	
- Ausgefallene, „aufwendigere“ Kindergerichte (Eigens kreiert)	
- Selbstbedienungsbüffet kindgerecht aufgebaut (zu gewissen Anlässen)	
- Die ernährungsphysiologisch sinnvolle Zusammenstellung wird beachtet	
- Kinderspeisen sind lustig und auffallend dekoriert (Optische Gestaltung wird beachtet)	
- Kinder erhalten kleine Aufmerksamkeiten (z. B. eine Kugel Eis zum Nachtsch oder Obst)	
- Leitungswasser ist kostenfrei für Kinder	
➤ Verbesserung bei Kindergerichten und -getränken:	
➤ Welche einfachen Gerichte, die nicht auf der Karte stehen, werden auf Wunsch zubereitet?	
➤ Verbesserung des kinder- und familienorientierter Services:	

<b>Spiel- und Beschäftigungsmöglichkeiten für Kinder</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
11. Malbuch / Malpapier mit Malstiften <b>oder</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bastelbögen, -material <b>oder</b></li> <li>▪ Spielzeug (z. B. Geduldsspiele, Memory, Puzzle)</li> </ul>	
12. Kinderbücher / -zeitschriften / -hefte / (Comics) <b>oder</b> Kinderrätsel / Ratespiele / Kartenspiele	
13. Spielbereich im Gastraum (Nichtraucher) oder Spielzimmer	
14. Hauseigener gepflegter und sicherer Spielplatz mit mindestens drei Spielgeräten, z. B. Schaukel, Sandkasten, Wippe, etc. <i>(nur bei Außenbewirtung mit Garten)</i>	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Beschäftigungsmöglichkeiten werden Kindern schon vor dem Essen angeboten	
- Gesellschaftsspiele (Spielesammlung, Kartenspiele, Brettspiele)	
- Spielzimmer separat mit aktuellen Spielsachen und kindgerechter Ausstattung	
- Spielbereich mit Sitzgelegenheiten für Erwachsene und / oder direkter Beobachtungsmöglichkeit vom bewirtschafteten Bereich	
➤ Verbesserung des Beschäftigungsangebots für Kinder am Tisch:	
➤ Verbesserung des Spielangebotes drinnen und draußen:	

<b>Ausstattung für Familien, Sicherheit und Sauberkeit der Gasträume</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
15. Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck im Gaststättenbereich und Freizeitmöglichkeiten	
16. Abstellbereich für Kinderwagen / Buggys in der Gaststätte ohne zu behindern	
17. Verkehrswege zwischen den Tischen haben Kinderwagenbreite	
18. Kindergarderobenhaken im Innenbereich	
19. Kinderhochstühle bzw. Sitzkissen zum Höhenausgleich in ausreichender Anzahl. (Empfehlung: Ein Kinderhochstuhl / Sitzkissen pro 30 Sitzplätze im von Familien genutzten Gastbereich)	
20. Kindergerechtes Geschirr, Besteck, Kleinkindergläser (bruchsicher)	
21. Kindergerechte Sicherheit im Gast-, Spiel- und Freizeitbereich und bei den Spielgeräten	
22. Steckdosen sind in allen Bereichen, die Kindern zugänglich sind, dauerhaft gesichert	
23. Lichtautomatik oder Dauerlicht auf dem Weg und im Sanitärbereich	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Hausapotheke kindgerecht für kleine Unfälle z. B. Kinderpflaster, Wundsalbe, Insektenstich	
- Für Familien gibt es Tische mit viel Platz zum Spielen	
- Es gibt einen eigenen Kindertisch zum Speisen und Spielen	
- Tischsets zum Bemalen	
- Kindergarderobe	
- Schließfächer für Kindergarderobe und mitgebrachte Sachen	
➤ Verbesserung der Ausstattung für Familien:	

<b>Familienfreundlicher Sanitärbereich für Kinder und Babypflege</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
24. Kinder-WC / Toilettenaufsatz sowie Kinderwaschbecken / rutschfeste Stehhilfe am Waschbecken	
25. Heizbarer Raum mit Wickeltisch, Auflage, Babypflegeartikel, Eimer, zugänglich für Frauen u. Männer	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Ausschilderung und Beschilderung der Toiletten auch für Kinder deutlich erkennbar	
- Kinder-WC / -Pissoir	
- Schalter und Schließfunktionen sind für Kinder erreichbar und nutzbar	
- Kinderwaschbecken und Handtücher / Trockner und Seife (Seifengeber) in Kinderhöhe	
- Ersatzwindeln	
- Babypflegeset	
- Papierauflagen oder Desinfektionsmittel für Wickeltisch	
- Raum, Ecke zum Stillen	
➤ Verbesserung im Sanitärbereich für Kinder und Familien:	

2.5 Kriterien für familienfreundliche Erlebnispartner

**Schwerpunkt Ihres Erlebnis-Angebotes nach Altersgruppe der Kinder**

Welcher Angebotsgruppe ordnen Sie sich zu?

Familien mit:	Baby 0-3 Jahre	Mini 4-6 Jahre	Junior 7-11 Jahre	Teens 12-15 Jahre	Jugendliche ab 16 Jahre
• Freizeitsportattraktion					
• Museum					
• Spaß- und Erlebnisbad					
• Tierpark					
• Natur- und Umweltpark					
• Freizeitpark					
• Sonstige:					

Je nach Ihren spezifischen Stärken können Sie Ihren Angebotsschwerpunkt individuell bestimmen. Je nach Art und Größe des Betriebes können mehrere Alters- und Angebotsgruppen abgedeckt werden.

<i>Zur eigenen Kontrolle bitte Ankreuzen.</i>	
Information und Lage	Erfüllt?
<b>Mindeststandards:</b>	
01. Print-Information mit Familienangeboten (z. B. Imageprospekt, Veranstaltungskalender, Zielgruppeninformation)	
02. Homepage der Attraktion mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet: www._____	
03. Infos zur Barrierefreiheit und Nutzungsmöglichkeiten für Familien mit behinderten Angehörigen	
04. Verkehrsgesicherte Lage: Erlebnisbereiche / Spielmöglichkeiten vom Straßenverkehr getrennt (Sicherung durch bauliche Maßnahmen/ Verkehrsvorschriften, wie Tempo 30, Spielstraße, etc.)	
05. Eigene Besucherparkplätze in ausreichender Anzahl, gekennzeichnet und kostenlos/kostengünstig	
06. Kurzparkmöglichkeit in Nähe des Eingangs bzw. ÖPNV- Haltestelle	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Vor Lärm, Gestank, Strahlung u. chemischen Schadstoffemissionen aus Industrie u. Verkehr geschützte Lage	
- Eigene Kinderseite auf der Homepage im Internet	
- Besuchsvorbereitungsscheckliste für Familien und Besuchsplanungshilfen	
- Anreiseempfehlung und Information über die Mobilität vor Ort	
- Individuelles Beratungsangebot per Telefon, Fax, E-Mail und online	
- Infos zu Übernachtungsmöglichkeiten, den Ort und die Region	
- Infos zum ÖPNV vor Ort, Bahnanbindung (IC-Bahnhof)	
- Infos zu Mobilitätshilfen und Verleih vor Ort (für Menschen mit Behinderungen)	
- Auskünfte können in Fremdsprachen erteilt werden	
- Print-Informationen und Homepage in Fremdsprachen	
- Willkommensschild am Eingang	
- Aushänge verteilt im Gelände mit aktuellen Hinweisen für Familien	
- Erwerb von Eintrittskarten vor dem Besuch (Vorverkaufsstellen, Onlinebuchung)	
➤ Verbesserung der Informations- und Buchungsmöglichkeiten:	
➤ Verbesserung der Leistungen vor Reiseantritt:	

<b>Orientierungshilfen und Service</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
07. Kassen / Counter in Kinderhöhe oder feste Kindertreppe/ -stufen und kinderfreundliche MitarbeiterInnen	
08. Ausreichende Anzahl von gekennzeichneten, kinderfreundlichen (und geschulten) AnsprechpartnerInnen / Info-Scouts (je nach Betriebsgröße)	
09. Verkehrswege, Türen, Zugänge, Aufzüge sind durchgängig barrierefrei und kinderwagen-tauglich	
10. Leitsystem / Beschilderung und Orientierungshilfen sind möglichst kindgerecht (Piktogramme, Symbolik, lesbare Schrift für Grundschul Kinder)	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Schließfächer für mitgebrachte Sachen	
- Verleih von Mobilitätshilfen auf dem Gelände	
- Ausschilderung der Attraktion an Haupteingangsstraßen, Bahnhof, Busbahnhof	
- Kinderfreundliche, qualifizierte MitarbeiterInnen am Counter / Kasse	
- Verkehrswege außerhalb von Gebäuden haben mindestens Kinderwagenbreite	
➤ Verbesserung der Orientierung	
➤ Verbesserung des Service für Familien	

<b>Rund um Einrichtungen und Attraktionen</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
11. Gepflegter, familienfreundlicher Gesamteindruck der Atmosphäre und des Angebotes	
12. Möglichkeit zur Selbstverpflegung (Raum oder Zone)	
13. Sitzgelegenheiten zum Pausieren (z. B. Bänke) beim Rundgang und Beobachten der Kinder beim Spielen	
14. Getrennte Spielbereiche nach Alter (Babyzonen, Kleinkinderbereich, Teenies, Jugendliche)	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Kiosk, Souvenirshop	
- Fachliche Qualifikation und Fortbildung der Mitarbeiter auch im Umgang mit Kindern und Familien	
- Ausreichende Anzahl von Ansprechpartnern für Eltern und Kinder bei Problemen	
- Kinder können sich frei bewegen	
➤ Verbesserung rund um die Attraktionen und Einrichtungen:	

<b>Familienfreundlicher Sanitärbereich</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
15. Ausreichende, kostenlose Toiletten mit Ausstattung für Familien mit Kindern	
16. Kinder-WC oder Toilettenaufsatz sowie Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfe am Waschbecken, so dass Kinder sich selbst die Hände waschen können	
17. Heizbarer Raum mit Wickeltisch, Auflage, Babypflegeartikel, Eimer zugänglich für Frauen u. Männer	
18. Lichtautomatik oder Dauerlicht auf den Wegen und im Sanitärbereichen	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Ausschilderung und Beschilderung der Toiletten auch für Kinder deutlich erkennbar	
- Kinder-WC / -Pissoir	
- Schalter und Schließfunktionen sind für Kinder erreichbar und nutzbar	
- Kinderwaschbecken und Handtücher / Trockner und Seife (Seifenspender) in Kinderhöhe	
- Hinweis auf Ersatzwindeln in der Nähe	
- Hinweis auf Babypflegeset in der Nähe	
- Papierauflagen oder Desinfektionsmittel für Wickeltisch	
- Raum, Ecke zum Stillen	
- Notbeleuchtung auf dem Weg und im Sanitärbereich	
➤ Verbesserung im Sanitärbereich für Kinder und Familien:	

<b>Sicherheit des Freizeitgeländes und der Spielgeräte</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
19. Kindergerechte Sicherheit und Sauberkeit der Attraktionen, Wege, Spielplätze und Spielgeräte (Gesicherte Gefahrenquellen z. B. Baustellen, defekte Geräte, Baumängel, steile Treppen)	
20. Öffentliche Spielplätze sind von Parkplatz und Straßenverkehr gesichert und abgeschirmt	
21. Freizeitgelände, Einrichtungen und Ausstattung sind kindergerecht, gepflegt und unfallsicher	
22. Steckdosen sind in allen Bereichen, die Kindern zugänglich sind, dauerhaft gesichert	
23. Warnhinweise und Notfallinformationen sind für Kinder verständlich	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Als Betreiber tragen wir im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht dafür Sorge, dass das Gelände und die darauf befindlichen Einrichtungen und Gebäude keine unkalkulierbaren Gefahren für Benutzer oder Dritte aufweisen	
- Die Spielplätze / Aufenthaltsbereiche und die Anlagen werden regelmäßig durch Fachkräfte gemäß den Sicherheitsbestimmungen überprüft und instandgesetzt. Festgestellte Mängel und Verunreinigungen werden umgehend beseitigt	
- Hoher und vorbildlicher Sicherheitsstandard aller Einrichtungen (regelmäßig, qualifizierte Prüfungen) mit Information der Gäste zu diesem Standard	
- Maßnahmen zur Verkehrssicherheit auf und in der Nähe des Geländes	
- Kindersichere Brüstungen auf Terrassen, Balkonen, Aussichtspunkten	
- Ausreichende Anzahl von Aufsichtspersonen bei Problemen und Unfällen	

- Schutz vor Verletzungsgefahr (Beseitigung von Gefahrenquellen und Verletzungsmöglichkeiten z. B. Glasscherben, Stolperfallen, defekte Gegenstände, giftige Pflanzen, Müll)	
- Gewährleistung der Sicherheit durch freigehaltene Notausgänge	
- Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften	
- Erste-Hilfe-Helfer vor Ort mit aushängendem Zertifikat und notwendigen Hilfsmitteln	
- Brandschutzmaßnahmen (Rauchmelder, Feuerlöscher, schwerentflammbare Materialien) mit regelmäßiger Überprüfung	
➤ Verbesserung der Sicherheit:	

<b>Qualität und Kundengruppe in der Unternehmenspolitik und der Vermarktung</b>	<b>Erfüllt?</b>
<b>Mindeststandards:</b>	
24. Regelmäßige interne Qualitätssicherung (z. B. durch Besucher- / Gästebefragung / Beschwerdemanagement)	
<b>Wünschenswerte Ergänzungen:</b>	
- Einbindung der Kundengruppe Familien in Philosophie, Leitbild, Marketingstrategie oder das Unternehmenskonzept	
- Konsequente Ausrichtung des Marketings auf die Kundengruppe Familie: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sämtliche Printmedien</li> <li>▪ Werbung und Pressearbeit</li> <li>▪ Maskottchen, Souvenir</li> <li>▪ Veranstaltungsbereich</li> <li>▪ Kooperation mit Leistungsträgern</li> </ul>	
- Lokale, regionale, landestypische oder sozialpolitische Vorzüge für Familien	
- Anreize und Kompetenzen für Familien: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verlängerte allgemeine Öffnungszeiten während der Saison</li> <li>▪ Einsatz von Fachkräften mit Gästekontakt</li> <li>▪ Umwelt- und ressourcenschonendes Management</li> <li>▪ Barrierefreie Zugänge zu den Attraktionen für Familien</li> </ul>	
- Regelmäßige Qualitätssicherung durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitarbeiterschulung intern und extern (zur Kundengruppe)</li> <li>▪ Einsatz und Fortentwicklung eines Qualitätsmanagements</li> </ul>	
- Zertifikate, Prädikate, Auszeichnungen, Anerkennungen, Urkunden für Ihre Leistungen im Zusammenhang mit der Kundengruppe Familien	
- Gebührenvorteile bzw. Preisanreize für Kinder- und Familien: z. B. Eintrittsgelder zu den Attraktionen, Transfer-, Transport- und Parkgebühren, Servicekosten, Verleihgebühren	
- Leistungsanreize für Kinder und Familien - vergünstigte bzw. kostenlose Leistungen	
- Pauschalangebote für Familien / Aktionsangebote (zeitlich befristet) z. B. für Alleinreisende mit Kindern, Großeltern mit Enkeln	
- Ermittlung des Besucheraufkommens	

- Ermittlung des touristischen Impulses für die Region	
- Spiel-, Spaß- und Lern- bzw. Erziehungswert (Pädagogisches Konzept)	
- Regelmäßige und systematische Ermittlung der Kundenzufriedenheit per Fragebogen	
- Auswertung von Reklamationen / Lob und Tadel	
- Gästebuch , Kindergästebuch (im Internet)	
- Systematische Attraktionsbewertungsmöglichkeiten im Internet	
- Eindeutige und kommunizierte Regeln / Standards für Fundsachen	
➤ Verbesserung bei der Qualität des Familienangebotes:	
➤ Verbesserung bei der Vermarktung des Familienangebotes:	
➤ Ausbau des Stellenwerts der Kundengruppe Familien in der Unternehmenspolitik:	

### 3 RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN UND HAFTUNGSFRAGEN

Im folgenden Kapitel sollen einige grundlegende Begriffe sowie rechtliche Rahmenbedingungen dargestellt werden. Neben Aspekten des Vertragsrechtes (Vertragsarten, Gewerblichkeit, Vertragsabschluss und Kündigung sowie Widerrufsrecht und Allgemeinen Geschäftsbedingungen) werden auch Fragen zur Haftung des Privatvermieters bzw. Beherbergungsbetriebes näher beleuchtet. Dabei sollen auch die Besonderheiten der Haftung bei mitreisenden Kindern sowie die Besonderheiten bei Schäden, die von Kindern der Gäste verursacht werden, erläutert werden. Wichtige Bestandteile sind in diesem Zusammenhang auch Aspekte und rechtliche Grundlagen zur Spielplatzsicherheit. Zudem werden in diesem Kapitel auch einige Punkte der Versicherung dargestellt.

#### 3.1 Vertragsrecht

##### 3.1.1 Rechtsvorschriften für das Verhältnis zwischen Gast und Vermieter sowie rechtliche Unterschiede nach Art des Beherbergungsbetriebes

Es gibt keine speziellen gesetzlichen Vorschriften für das Rechtsverhältnis zwischen dem Gast einerseits und dem privaten Quartiergeber, Ferienwohnungsvermieter oder Hotel andererseits. Eine Ausnahme hiervon bilden die Vorschriften über die Gastwirtschaftung (§§ 701 ff. BGB), die aber nur für den gewerblichen Beherbergungsbetrieb gelten.

Die übliche juristische Bezeichnung ist „Beherbergungsvertrag“ oder „Gastaufnahmevertrag“. Nachfolgend wird der Begriff Beherbergungsvertrag verwendet. Der Beherbergungsvertrag enthält Elemente aus verschiedenen Rechtsbereichen:

- des Mietrechts (Ich „miete“ Zimmer, Bett, Schreibtisch),
- des Kaufrechts (Ich „kaufe“ Getränke),
- des Werkvertrags (Das „Werk“ ist das Essen),
- des Dienstvertragsrechts (Service beim Essen, Zimmerservice),
- des Verwahrungsauftrags (Meine Sachen werden aufbewahrt).

Hauptsächlich wenden die Gerichte die Vorschriften des Mietvertragsrechts an. Eine der wichtigsten Bestimmungen, welche auf den Rücktritt (die Stornierung), bzw. die

Nichtanreise des Gastes Anwendung findet, ist § 537 BGB. Es findet jedoch kein „soziales“ Mietrecht Anwendung. Der Gast hat also keinen Kündigungsschutz, etwa mit der Begründung, obdachlos zu sein.

Bei Verträgen mit Ausländern, insbesondere mit US-Amerikanern, ist zu beachten, dass im gerichtlichen Streitfall, insbesondere bei Körperschäden, die Gerichte des Heimatorts des Gastes zuständig sein können. (Schlagwort: „Amerikanisierung“ des Schadensersatzrechts). Eine Vereinbarung der ausschließlichen Anwendung deutschen Rechts kann daher im Einzelfall sinnvoll sein.

Privatvermieter, Ferienwohnungsvermieter und gewerbliche Beherbergungsbetrieb können das Vertragsverhältnis rechtswirksam selbst gestalten, beispielsweise durch:

- Individuelle Vereinbarung: Ankunftszeit, Zahlungsmodalitäten, Nebenleistungen,
- „Allgemeine Geschäftsbedingungen“, die üblicherweise „Gastaufnahmebedingungen“ genannt werden (siehe Kapitel 3.1.8 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Beherbergers),
- Eine Haus- oder Hofordnung.

##### Gibt es rechtliche Unterschiede nach Art des Beherbergungsbetriebes ?

Nein! Immer wenn Unterkunft mit Schlafgelegenheit gewährt wird und der Betrieb jedermann zugänglich ist – Privatzimmer, Ferienwohnung, Hotel, Hotel Garni, Pension, Gasthof, Motel, Aparthotel, Boardinghouse, Wanderheim, Reiseomnibus mit Schlafkabinen, Jugendherberge, gewerbliche Zimmervermietung, Bungalow auf Campingplatz – gelten die gleichen rechtlichen Bedingungen.

Wesentliche Ausnahme: Die Gastwirtschaftung und die gewerbliche Vermarktung von Ferienwohnungen durch Ferienhausagenturen und Reiseveranstalter.

### 3.1.2 Gewerblichkeit des Vermieters sowie gewerberechtliche und steuerrechtliche Aspekte

Die Frage der Gewerblichkeit ist sowohl gewerberechtlich von Bedeutung, als auch im Hinblick auf steuerliche Folgen, v. a. die Umsatzsteuerpflicht.

Es ist eine zunehmende Tendenz der Finanzbehörden festzustellen, eine gewerbliche Tätigkeit des Privatvermieters/Ferienwohnungsvermieters zu behaupten. Derartigen Anforderungen und Bescheiden sollte keinesfalls ohne Prüfung widerspruchslos Folge geleistet werden. Häufig erweisen sich solche Einstufung und Forderungen als unbegründet.

Die Frage, ob bei einer Privatzimmervermietung und Ferienhaus-/Ferienwohnungsvermietung eine gewerbliche Tätigkeit vorliegt, ist vor allem dann relevant, wenn in Zusammenhang mit der Vermietung zusätzliche Serviceleistungen, wie z. B. Frühstücksservice, Brötchenservice, Transferleistungen, Bereitstellen von Mahlzeiten und Getränken, laufende Reinigung der Räume usw. seitens des Vermieters angeboten werden.

#### Gewerberechtliche Fragen

Es besteht eine Gewerbeanzeigepflicht nach § 14 und § 55c Gewerbeordnung (GewO), d. h. ein Vermieter von Privatzimmern, Pensionszimmern sowie von Ferienwohnungen oder -häusern muss die private Vermietung gegenüber dem örtlichen Gewerbeamt anzeigen.

Diese Anzeige hat lediglich deklaratorischen Charakter, d. h. es ist keine Genehmigung, Konzessionierung oder Lizenzierung erforderlich. Die Anzeigepflicht ist damit von keinerlei Voraussetzungen abhängig. Das Gewerbeamt gibt diese Meldung z. B. an das Finanzamt weiter, das dann wiederum prüft, inwieweit der Vermieter steuerlich veranlagt wird oder nicht.

Die früher erforderliche gaststättenrechtliche Erlaubnis für Beherbergungsbetriebe mit mehr als acht Betten ist zum 1. Juli 2005 entfallen. Nach § 2 Abs. 2, Nr. 4 Gaststättengesetz (neue Fassung) bedürfen Beherbergungsbetriebe, die in Verbindung mit der Beherbergung Getränke und Speisen an Hausgäste abgeben, künftig keiner gaststättenrechtlichen Erlaubnis mehr.

#### Steuerrechtliche Fragen

Die Vermietung von Ferienwohnungen, -häusern und Privatzimmern ist ein Gewerbebetrieb i. S. d. Steuerrechts, wenn eine hotelmäßige Nutzung vorliegt oder die Vermietung nach Art einer Pension erfolgt. Entscheidend ist, ob die mit der Vermietung angebotenen Serviceleistungen eine Unternehmensorganisation erforderlich macht – wie in einer Ferienpension oder Hotel.

Stellt der Vermieter Serviceleistungen zur Verfügung, um den Aufenthalt für seine Gäste attraktiv zu gestalten, so kommt es entscheidend auf Umfang und Qualität der Zusatzleistung an. Erlangen die Zusatzleistungen ein solches Gewicht, dass sie nicht mehr im Haushalt des Vermieters mit erledigt werden können, sondern eine gewisse unternehmerische Organisation (z. B. Rezeption) wie in einem Hotel oder einer Pension erforderlich machen, ist eine Gewerblichkeit im Sinne des Steuerrechts zu bejahen.

Bei der Ferienhaus/-wohnungsvermietung ist folgende Besonderheit zu beachten: Der Bundesfinanzhof hat bei der Vermietung von bis zu drei Ferienwohnungen eine hotelmäßige Organisation und damit einen Gewerbebetrieb verneint.

Demgegenüber hat der Bundesfinanzhof bei der Vermietung bereits einer Ferienwohnung eine gewerbliche Tätigkeit bejaht, wenn sämtliche der folgenden Voraussetzungen vorliegen:

- Vollständige Einrichtung der Ferienwohnung, Lage in einer reinen Wohnanlage im Verbund mit anderen Ferienwohnungen und
- kurzfristige Vermietung an wechselnde Mieter, Verwaltung durch eine für die einheitliche Wohnanlage bestehende Feriendienstorganisation und
- hotelmäßige Rezeption mit ständig anwesendem Personal, das für einen reibungslosen Ablauf des Mietverhältnisses sorgt. (BFH-Urteil vom 19.1.1990 (III Renaissance 31/87)).

Unabhängig von der Definitionsfrage, ob die Vermietung einer Ferienwohnung bei gleichzeitigem Angebot von Serviceleistungen nach den oben aufgeführten Kriterien Gewerbebetrieb im steuerrechtlichen Sinne ist, besteht eine Gewerbesteuerpflicht des privaten Vermieters von Ferienunterkünften erst ab einem jährlichen Gewinn von 24.500 Euro (Gewinn! Nicht Einnahmen!). In jedem Fall aber hat der private Vermieter, der unter diese Freibetragsgrenze fällt, seine Einnahmen aus der Vermietung jedoch bei seiner Lohn- bzw. Einkommenssteuererklärung anzugeben.

Eine Umsatzsteuerpflicht und damit die Pflicht zur Ausweisung von Mehrwertsteuer auf der Rechnung besteht für den Privatvermieter, der Wohn- und Schlafräume zur kurzfristigen Beherbergung von Fremden bereit hält. Als kurzfristig wird eine Beherbergung angesehen, wenn sie nach Absicht des Vermieters nicht länger als sechs Monate dauern soll (so die ständige Rechtsprechung des BFH). Umsatzsteuerrechtlich kommt es mithin ausschließlich auf die Dauer der Vermietung an. Eine Umsatzsteuerpflicht besteht jedoch erst, wenn die Einnahmen (!) des Privatvermieters einen Freibetrag von 17.500 Euro pro Jahr überschreiten.

### 3.1.3 Beherbergungsvertrag, Reisevertrag und Pauschalreisevertrag

Wie grenzt sich der Beherbergungsvertrag vom Reisevertrag ab? Wann liegt eine Pauschalreise und wann ein Pauschalreisevertrag vor?

Während es für den Beherbergungsvertrag bzw. Verträge zur Vermietung von Ferienwohnungen keine spezialgesetzlichen Regelungen gibt, ist der Reisevertrag gesetzlich in den §§ 651 a - m BGB geregelt. Zudem enthält die Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht in den §§ 11-13 Vorschriften über die Informationspflichten des Reiseveranstalters.

Die vorgenannten gesetzlichen Grundlagen enthalten jedoch keine Definition der Pauschalreise. Deshalb zunächst eine kurze Begriffsklärung bzw. Abgrenzung:

#### Was ist eine Pauschalreise?

Eine Pauschalreise ist die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei touristischen Hauptleistungen, die als „Leistungsbündel“ angeboten werden und zu einem Gesamtpreis verkauft werden. Entscheidende Voraussetzungen:

- Die Pauschalreise muss zu einem Gesamtpreis angeboten werden.
- Die einzelnen Hauptleistungen müssen von vornherein zu einem Paket gebündelt worden sein.
- Es müssen (Ausnahme beachten!) zwei touristische Hauptleistungen gebündelt werden.

#### Was sind „touristische“ Hauptleistungen?

Touristische Hauptleistungen sind nahezu alles, was einem Gast angeboten werden kann und angeboten wird. Es gibt keine gesetzlichen Einschränkungen! Beispiele für touristische Hauptleistungen sind, ohne Anspruch auf Vollständigkeit: Beförderung, Unterkunft, Verpflegung, Stadtführung, Stadtrundfahrt, Floßfahrt, Bootsfahrt, Kutschfahrt, Museumsbesuch, Gepäckbeförderung, Wanderführung, Theater-/Konzertkarte, Kuranwendung, Yogakurs, Ferienfahrschule, Hobbykurs, Sportaktivität.

#### Wer ist Reiseveranstalter?

Reiseveranstalter ist jeder, der eine Pauschalreise im Sinne des § 651 a BGB (vorstehende Definition) anbietet.

- Reiseveranstalter kann jede natürliche oder juristische Person sein.
- Es gibt keine gesetzlichen Ausnahmen dahingehend, dass bestimmte Personen, Personengruppen, Firmen, Vereine oder Verbände nicht als Pauschalreiseveranstalter anzusehen sein könnten.

Pauschalreiseveranstalter können deshalb sein: Einzelpersonen, Personen, Gruppen, rechtsfähige und nicht rechtsfähige Vereine, Verbände, Kirchengemeinden, Schulen, Behörden, Hotelbetriebe, Reisebüros sowie Inlandstourismusstellen, Inlandstourismusvereine, Städte, Kommunen und Landkreise.

#### Wer ist Vermittler?

- Vermittler ist, wer lediglich Reiseleistungen im fremden Namen und auf fremde Rechnung vermittelt.
- Wer als Vermittler auftreten will, muss zur Vermeidung der Annahme einer Veranstalterstellung nach den Grundsätzen des § 651 a Abs. 2 BGB zahlreiche eindeutige Maßnahmen treffen, die ihn als Vermittler ausweisen.
- Abgrenzungsmaßstab ist § 651 a Abs. 2 BGB. Es kommt danach nicht darauf an, wie sich der Anbieter der Leistung selbst sieht. Maßgeblich ist vielmehr, welcher Anschein aus Sicht des Kunden nach den Gesamtumständen des Einzelfalls erweckt wird. Diese Klausel wird von den Gerichten allgemein sehr kundenfreundlich ausgelegt.

#### Wie ist die Tätigkeit von Beherbergungsbetrieben bei Pauschalen einzuordnen?

- Auch Beherbergungsbetriebe sind als Pauschalreiseveranstalter anzusehen, wenn die vorstehenden Voraussetzungen erfüllt sind. Es gibt keine gesetzlichen Ausnahmen von der Stellung oder den Pflichten eines Pauschalreiseveranstalters für Beherbergungsbetriebe.
- Auch Beherbergungsbetriebe müssen mithin alle Vorschriften, die für den Pauschalreiseveranstalter gelten, beachten.

#### Wer muss die Informationspflichten für Reiseveranstalter beachten?

- Grundsätzlich muss jeder, der als Pauschalreiseveranstalter anzusehen ist, die Informationspflichten für Reiseveranstalter beachten.
- Ausgenommen sind nach § 11 BGB-InfoV lediglich die so genannten Gelegenheitsveranstalter. Unter diese Ausnahme fallen aber Beherbergungsbetriebe nicht.

**Beispiel 1**

- 4 Übernachtungen mit Frühstück
- Stadtrundfahrt
- Konzert-/Theater-/Musicalkarte
- Transfer zum Theater
- Gesamtpreisangabe
- Titel: "Kulturpauschale"

**Beispiel 2**

- 4 Übernachtungen mit Frühstück
- Kochkurs mit dem Hotelkoch
- Kochbuch und Schürze
- Spezielles 7-Gänge-Menü
- Vorträge
- Gesamtpreisangabe
- Titel: "Kochen wie ein Spitzenkoch"

**Beispiel 3**

- 7 Übernachtungen
- Bereitstellen eines Fahrrads
- Geführte Fahrradtour
- Verpflegung auf der Tour
- Besichtigungen mit Eintrittsgeldern
- Gesamtpreisangabe
- Titel: "Fahrradurlaub"

*Beispiele für Pauschalreisen im rechtlichen Sinne*

**3.1.4 Vertragsabschluss und Kündigung**

Einer der häufigsten Irrtümer von Privatvermietern ist, dass sie keine Verträge mit ihren Gästen haben. Damit ist gemeint, dass kein schriftlicher Vertrag vorhanden ist. Grundsätzlich gilt aber, immer wenn eine Gastaufnahme verbindlich vereinbart wird – egal ob mündlich, schriftlich, per Fax, per E-Mail oder Internet – kommt ein Beherbergungsvertrag zustande.

Der häufigste Irrtum der Gäste ist, dass mündliche Vereinbarungen über eine Unterkunft rechtlich nicht verbindlich sind. Das ist falsch!!! Auch mündliche Vereinbarungen mit dem Gast sind rechtsverbindlich. Für jede Form des Beherbergungsvertrages gilt, dass keine Schriftform erforderlich ist.

Beherbergungsverträge werden, wie die meisten Verträge (Arbeitsvertrag, Kaufvertrag), durch Vertragsangebot und Vertragsannahme abgeschlossen. Normalerweise ist der verbindliche Buchungswunsch des Gastes das Vertragsangebot, die Zusage des Quartiergebers die Vertragsannahme. Eine Werbeanzeige, eine Annonce oder ein Eintrag im Gastgeberverzeichnis sind aber noch kein Vertragsangebot des Quartiergebers, daher auch für diesen gegenüber dem Gast noch nicht verbindlich! Der Quartiergeber darf bezüglich Preis und Leistungen bei der konkreten Buchung abweichende Vereinbarungen treffen. Er darf aber nicht mit „Dumpingpreisen“ oder unwarhen Angaben (veralteten oder „geschönten“ Bildern) werben.

Auf der folgenden Seite sind mögliche Abläufe eines Vertragsabschlusses aufgeführt. Andere Abläufe sind generell möglich, sollten aber rechtlich überprüft werden. In jedem Fall sollte der Begriff „Reservierung“ vermieden werden. „Reservierung“ ist weder ein gesetzlicher, noch ein allgemein anerkannter Rechtsbegriff! Viele Gäste vermuten dahinter etwas Unverbindliches („Ich habe doch das Zimmer nur reserviert!“), während der Quartiergeber von einer rechtsverbind-

lichen Buchung ausgeht. Es sollte daher immer von „Buchung“, „Buchungsbestätigung“, „Vertrag“ usw. die Rede sein, um auch sprachlich die Verbindlichkeit zu verdeutlichen.

**Kündigung des Vertrages durch den Gast oder den Beherbergungsbetrieb**

Eine ordentliche Kündigung des Gastes mit der Folge, dass keine Zahlungsverpflichtung entsteht, ist nur möglich, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Ansonsten gelten die Ausführungen aus Kapitel 3.1.7 Folgen und Zahlungsansprüche bei Rücktritt bzw. Nichterscheinen des Gastes.

Auch eine außerordentliche Kündigung des Gastes aus persönlichen oder anderen Gründen kommt nicht in Betracht. Ausnahme ist, wenn sich vor oder während des Aufenthalts Mängel zeigen, die vom Beherbergungsbetrieb trotz Beschwerde des Gastes nicht behoben werden können. Das ist der Fall, wenn im Zimmer die Wasserversorgung nicht funktioniert. Der Beherbergungsbetrieb veranlasst trotz Beschwerde keine Reparatur und weist auch kein anderes Zimmer zu (siehe dazu Kapitel 3.1.5 Ansprüche des Gastes bei mangelhaften Leistungen).

Der Beherbergungsbetrieb kann dem Gast außerordentlich bei vertragswidrigem Gebrauch der Unterkunft (z. B. Rauchen im Nichtraucherzimmer, Belästigung anderer Gäste durch Lärm oder Alkoholisierung, Beschädigung von Einrichtungen) kündigen. Im Regelfall – hiervon ausgenommen ist schweres Fehlverhalten – muss der Kündigung eine Abmahnung des Gastes möglichst mit Zeugen vorausgehen. Auch ein Zahlungsverzug bei vereinbarter Anzahlung, Abschlagszahlung oder vorauslagten Beträgen, z. B. für eine besorgte Eintrittskarte kann eine außerordentliche Kündigung rechtfertigen.

## Verschiedene Möglichkeiten des Vertragsabschlusses sowie Vor- und Nachteile

Ablauf	Vorteil / Nachteil	Bemerkungen
Der Quartiergeber nimmt eine telefonisch verbindliche Buchung (das Vertragsangebot des Gastes) entgegen und erteilt sofort mündlich eine Buchungsbestätigung.	Das geht schnell und unkompliziert. Der Quartiergeber kann jedoch im Streitfall kaum die verbindliche Buchung bzw. deren Inhalt beweisen. Die Gäste reden sich oft mit einer angeblich unverbindlichen Anfrage hinaus!	Telefonische Buchungen sind jedoch rechtsgültig! (siehe vorgenannte Ausführungen)
Der Quartiergeber nimmt eine schriftliche Buchung (z. B. eine Buchungskarte aus dem Gastgeberverzeichnis oder Brief des Gastes) als verbindliches Vertragsangebot entgegen und erteilt eine Buchungsbestätigung. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung beim Gast zustande.	Das ist der „klassische“ Buchungsweg. Das Problem ist, dass klar sein muss, dass die schriftliche Buchung tatsächlich eine verbindliche Buchung und nicht nur eine unverbindliche Anfrage ist. Ein weiteres Problem ist, wenn die Buchungsbestätigung nicht per Einschreiben/ Rückschein versandt wird, dass der Zugang beim Kunden – und damit der Vertragsschluss – nicht bewiesen werden kann.	
Der Quartiergeber nimmt telefonisch oder schriftlich nur den Buchungswunsch des Kunden entgegen. Er erstellt ein schriftliches Angebot für den Kunden mit allen Leistungen, Zeiträumen und Preisen. Mit diesem Angebot, das er an den Kunden sendet, macht der Quartiergeber im Rechtssinne das Vertragsangebot (also er an den Gast, nicht umgekehrt!). Der Gast kann dieses nur durch Rücksendung einer schriftlichen Erklärung annehmen.	Diese Methode ist umständlicher als die erste Methode (siehe oben). <b>Aber:</b> Der Vertrag kommt erst mit der Rücksendung der Annahmklärung durch den Gast zustande (und nur dann!), der Quartiergeber hat dann aber einen eindeutigen Nachweis des rechtsverbindlichen Vertragsabschlusses. Ein weiterer Vorteil ist, dass er mit dem Angebot Allgemeine Geschäftsbedingungen (auch Gastaufnahmebedingungen oder Buchungsbedingungen genannt) und wichtige Hinweise zur Buchung übermitteln kann.	Die Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist unbedingt zu empfehlen.
Häufig wird von Quartiergebern die Gestaltung des Vertragsabschlusses so gewählt, dass die Buchungen telefonisch entgegengenommen werden und dann eine schriftliche Bestätigung erteilt wird. In dieser wird dann erklärt, dass der Vertrag erst nach Eingang einer Anzahlung verbindlich sein wird.	Das ist <u>nicht empfehlenswert</u> . Zahlt der Kunde die Anzahlung nicht, kommt ein Vertrag nicht zustande. Das Problem ist, dass manche Gäste die Anzahlung vergessen, den Vertrag aber für verbindlich halten und trotzdem anreisen.	Besser ist es, <b>nach</b> Vertragsschluss eine Anzahlung zu verlangen. Dabei kann für den Quartiergeber ein Rücktrittsrecht festgelegt werden, wenn der Gast die Anzahlung nicht leistet!

Möglichkeiten des Vertragsabschlusses

### 3.1.5 Ansprüche des Gastes bei mangelhaften Leistungen

Welche Ansprüche hat der Gast bei mangelhaften Leistungen des Beherbergungsbetriebes bzw. Privatvermieters? Was sind „mangelhafte“ Leistungen?

Unabhängig von der Haftung für Schadensersatzansprüche bei Verletzung der Verkehrssicherungspflicht bzw. der so genannten Gastwirthaftung (siehe Kapitel 3.2) können dem Gast Ansprüche bei mangelhafter Leistung des Beherbergungsbetriebes zustehen. Hier sind einige Beispiele wie folgt aufzuführen:

- Eine Zimmergröße unter den entsprechenden Mindestanforderungen für klassifizierte Betriebe (1 Bettzimmer 8 qm, Doppelzimmer 12 qm ohne Bad und Toiletten)
- Fehlen von Mindestausstattungen
- Mangelnde Sauberkeit des Zimmers
- Großbaustelle in der Nähe des Beherbergungsbetriebes
- Ungeziefer
- Funktionsunfähigkeit von Einrichtungsgegenständen
- Ausfall des Lifts für höher gelegene Zimmer
- Fehlende Rollstuhlignung bei entsprechender Zusicherung
- Gravierende Servicefehler wie unterbliebene Zimmerreinigung, fehlendes Wecken trotz Zusicherung, Essenswartezeiten von mehr als einer halben Stunde

Voraussetzung für Ansprüche des Gastes ist – ähnlich wie beim Pauschalreisevertrag – dass ein Mangel angezeigt wird, es sei denn, der Mangel ist dem Wirt bekannt oder fahrlässig unbekannt.

Besteht demnach ein Anspruch, so handelt es sich hierbei um einen so genannten Minderungsanspruch, also eine Reduzierung des vereinbarten Beherbergungspreises.

Was die Höhe solcher Minderungsansprüche anbetrifft, so ist dies schon im Bereich des Pauschalreiserechts ein besonders schwieriges Kapitel. Und trotz verschiedener Tabellen im Pauschalreiserecht wie zum Beispiel der „Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung“ gibt es hierfür keine gesetzlichen Festlegungen, sondern allenfalls gelegentliche Einzelentscheidungen von Amtsgerichten, die überdies selten bekannt werden.

Außerhalb von Kulanzermäßigungen besteht insoweit für den Beherbergungsbetrieb ein nicht unerhebliches Risiko, welche Beurteilung einer Minderung im gerichtlichen Streitfall ein Gericht vornimmt.

### 3.1.6 Widerspruchsrecht des Gastes

Das im Jahre 2000 in Kraft getretene so genannte Fernabsatzgesetz hat dem Verbraucher ein kostenloses Widerrufsrecht bei Verträgen eingeräumt, die im so genannten „Fernabsatz“ geschlossen werden. Damit sind Verträge gemeint, die per Brief, Fax, Telefon, E-Mail oder Internet abgeschlossen werden.

Der Gesetzgeber hat jedoch einige Waren- und Dienstleistungsarten vom Anwendungsbereich des Gesetzes ausgenommen. Für den Bereich des Inlandstourismus sowie private und gewerbliche Gastgeber finden die Vorschriften über Fernabsatzverträge nach §312b Abs. 3 Ziff. 6 BGB keine Anwendung auf Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsabschluss verpflichtet, die Dienstleistung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen.

Dies bedeutet, dass der Gast bei Verträgen über eine Unterkunft – unabhängig davon, ob es sich um einen Vertrag mit einem Privatvermieter, einem gewerblichen Beherbergungsbetrieb oder einen Vertrag über eine Ferienwohnung handelt – kein kostenloses Widerrufsrecht hat! Wenn sich der Gast auf ein solches Widerrufsrecht beruft, sollte hierauf in jedem Fall reagiert werden.

### 3.1.7 Folgen und Zahlungsansprüche bei Rücktritt bzw. Nichterscheinen des Gastes

Was gilt in rechtlicher Hinsicht bei der Nichtbenutzung der Unterkunft bzw. dem Rücktritt durch den Gast?

Grundsätzlich kann ein Vertrag über eine Unterkunft immer einvernehmlich aufgehoben werden. Dies bedarf jedoch einer ausdrücklichen Vereinbarung. Vorsicht ist geboten, wenn bei einem Rücktritt des Gastes Unklarheit über die Folgen besteht. Teilt der Gast schriftlich oder mündlich eine Absage bzw. einen Rücktritt mit, sollte sofort auf anfallende Kosten (Stornokosten) hingewiesen werden. Wer z. B. telefonisch eine Absage entgegennimmt, aber erst nach Wochen die Rechnung schickt, riskiert, dass der Gast stillschweigend eine Vertragsaufhebung annimmt und seiner Zahlungsverpflichtung nicht nachkommt. Wenn die Kosten (z. B. bei sehr frühzeitiger Absage bei längerfristigen Buchungen, wie etwa Buchung im März für August, Absage im Mai) noch nicht feststehen, weil ja noch eine anderweitige Belegung der Zimmer in Betracht kommt, sollte beweisbar die Forderung auf Bezahlung von Stornierungskosten vorbehalten bleiben!

Es ist immer noch der Irrglaube vorhanden, dass der Gast aus Gründen persönlicher Verhinderung kostenfrei vom Beherbergungsvertrag zurücktreten kann. Das ist falsch! Der Beherbergungsbetrieb sollte sich hier weder vom Gast noch von seinen Anwälten ins Bockshorn jagen lassen!

Grund des Rücktritts	Rechtliche Folge
Erkrankung (vor oder während des Aufenthalts) oder Tod des Gastes	Kein kostenloser Rücktritt
Erkrankung (vor oder während des Aufenthalts) oder Tod eines Angehörigen des Gastes	Kein kostenloser Rücktritt
Chef streicht Urlaub des Gastes.	Kein kostenloser Rücktritt
Gast hat Auto-Unfall; kommt 1 Tag später; will 1. Tag nicht bezahlen.	Gast muss bezahlen
Schlechtes Wetter, Gast reist früher ab, will Resttage nicht bezahlen.	Gast muss bezahlen
Firma bestellt Zimmer für Mitarbeiter (Messetermin), Messe fällt aus	Kein kostenloser Rücktritt
Örtliches Großereignis (Fest, Umzug, Konzert, Open-Air-Konzert) fällt aus.	Rechtlich nicht eindeutig: Kostenloser Rücktritt, wenn Ereignis Vertragsgrundlage war, z. B. Beherbergungsbetrieb mit Ereignis geworben hat. Empfehlung: Immer klar stellen, dass Buchung unabhängig vom Ereignis gilt!
Überschwemmung, Lawinengefahr, Sperrung wegen Maul- und Klauenseuche	Wenn Aufenthalt unmöglich oder erheblich erschwert ist, ist im Regelfall ein kostenloser Rücktritt möglich / keine Zahlungspflicht des Gastes!

Tabelle der "Ausreden" und ihre rechtliche Bewertung

**Welche Folgen haben ein Rücktritt bzw. ein Nichterscheinen des Gastes? Welche Zahlungsansprüche bestehen?**

Der Beherbergungsbetrieb muss sich im üblichen Rahmen bemühen, die Unterkunft anderweitig zu belegen (z. B. Freimeldung an Tourist-Information der Stadt oder

Gemeinde, Freishaltung im Reservierungssystem). Er muss jedoch keine besonderen Anstrengungen (z. B. extra Zeitungsannonce) zur anderweitigen Belegung unternehmen. Bei mehreren, gleichartigen Unterkünften muss er auch nicht gerade die „abgesagte“ vorrangig neu belegen.

Ist eine anderweitige Belegung nicht möglich, behält der Beherbergungsbetrieb den Anspruch auf die volle Vergütung!

Der Beherbergungsbetrieb muss sich aber in jedem Fall ersparte Aufwendungen anrechnen lassen. Folgende Sätze sind in der Rechtsprechung anerkannt:

- 10% bei Übernachtung ohne Frühstück
- 20% bei Übernachtung mit Frühstück
- 30% bei Halbpension
- 40% bei Vollpension

Die Einnahmen aus einer anderweitigen Belegung müssen selbstverständlich angerechnet werden!

Eine Regelung bezüglich der ersparten Aufwendungen in Geschäftsbedingungen des Beherbergungsbetriebes ist zulässig und sinnvoll. Allerdings sollten nicht die Stornosätze von Reiseveranstaltern (also prozentuale Rücktrittsgebühren, gestaffelt nach dem Rücktrittszeitpunkt) festgelegt werden. Zum einen, weil dies für den Beherbergungsbetrieb häufig nachteilig ist, zum anderen, weil dies teilweise für rechtlich unzulässig gehalten wird!

Der Beherbergungsbetrieb darf die Unterkunft nicht ohne weiteres anderweitig vergeben. Die gängige Praxis, bei Nichterscheinen des Gastes bis 18.00 Uhr, 20.00 Uhr oder 22.00 Uhr anderweitig zu vergeben, ist durch das Gesetz nicht gedeckt!

Es ist daher sinnvoll, mit dem Gast z. B. in den Geschäftsbedingungen zu vereinbaren, ab wann die Unterkunft anderweitig vergeben werden darf. Auch eine Verpflichtung des Gastes, Spätankünfte mitzuteilen, kann und sollte festgelegt werden!

Erscheint der Gast nicht, bleibt er zur vollen Bezahlung während der gesamten, vertraglich vereinbarten Aufenthaltsdauer verpflichtet. Es gilt jedoch entsprechend, was über die Anrechnung ersparter Aufwendungen ausgeführt wurde.

### 3.1.8 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Beherbergers

Welchen Inhalt können/sollen/dürfen Allgemeine Geschäftsbedingungen des Privatvermieters bzw. des Beherbergungsbetriebes haben?

Unter „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ versteht man Vertragskonditionen, die von einer Seite einseitig und ohne mit der Gegenseite individuell ausgehandelt worden zu sein, zum Vertragsinhalt gemacht werden.

Das Gesetz definiert „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ so:

#### § 305 BGB

Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen in den Vertrag

(1) Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verwender) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrags stellt. Gleichgültig ist, ob die Bestimmungen einen äußerlich gesonderten Bestandteil des Vertrags bilden oder in die Vertragsurkunde selbst aufgenommen werden, welchen Umfang sie haben, in welcher Schriftart sie verfasst sind und welche Form der Vertrag hat. Allgemeine Geschäftsbedingungen liegen nicht vor, soweit die Vertragsbedingungen zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt sind.

(2) ...

Es ist darauf zu achten, dass auch „kurze Worte“ in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und irgendwo aufgedruckt (z. B. „Keine Haftung für Unfälle“) in aller Regel – gerade wegen dieser „Kürze“ – rechtlich unwirksam sind!

Die Verwendung von Gastaufnahmebedingungen ist auch für den Privatvermieter zulässig und sinnvoll! Dem Inhalt solcher Bedingungen sind aber gesetzliche Grenzen gesetzt. Sie dürfen keinen beliebigen Inhalt haben und können von den Gerichten in einem Rechtsstreit im Einzelfall (z. B. wenn es um Stornokosten geht) oder auch insgesamt, auf die Beanstandung einer anerkannten Verbraucherzentrale oder Wettbewerbsvereinigung hin, überprüft und – wenn sie gegen das Gesetz verstoßen – für unzulässig erklärt werden. Unzulässige Geschäftsbedingungen nützen sonst nichts.

Daher ist bei der Abfassung eine fachliche Beratung unbedingt zu empfehlen! Bei Tourist-Informationen und Beherbergungsbetrieben sind noch Geschäftsbedingungen weit verbreitet, die früher vom DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband) empfohlen wurden.

Diese Geschäftsbedingungen sind zwischenzeitlich überholt. Von deren Verwendung muss deshalb dringend abgeraten werden. Es hat bezüglich einzelner Klauseln aus dieser früheren Fassung bereits Abmahnungen der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs gegeben. Dies betrifft insbesondere die Regelung zum Gerichtsstand, die unwirksam und gesetzeswidrig ist.

Die beste Lösung für eine den aktuellen Anforderungen von Gesetz und Rechtsprechung entsprechende Fassung von Geschäftsbedingungen für Beherbergungsbetriebe besteht demnach darin, dass die Tourist-Informationen der Kommunen und Landkreise entsprechende Geschäftsbedingungen (z. B. von einem Rechtsanwalt) ausarbeiten lassen und ihren Leistungsträgern zur Verfügung stellen. Für Privatvermieter und Ferienwohnungsvermieter existiert ein Mustervertrag, der vom Deutschen Tourismusverband in Bonn herausgegeben wird.

#### Wie werden Gastaufnahmebedingungen zum Vertragsinhalt?

Gastaufnahmebedingungen gelten nicht „automatisch“. Auch der bloße Abdruck in einem Prospekt bzw. dem Gastgeberverzeichnis des Tourismusverbandes oder der Gemeinde genügt im Regelfall nicht für eine rechtswirksame Vereinbarung.

Vielmehr stellt das Gesetz folgende Anforderungen:

#### § 305 BGB

Einbeziehung Allgemeiner Geschäftsbedingungen in den Vertrag

(1) ....

(2) Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Bestandteil eines Vertrags, wenn der Verwender bei Vertragsschluss

1. die andere Vertragspartei ausdrücklich oder, wenn ein ausdrücklicher Hinweis wegen der Art des Vertragsschlusses nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten möglich ist, durch deutlich sichtbaren Aushang am Ort des Vertragsschlusses auf sie hinweist und

2. der anderen Vertragspartei die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise, die auch eine für den Verwender erkennbare körperliche Behinderung der anderen Vertragspartei angemessen berücksichtigt, von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen,

und wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist.

Der Gast muss also die Gastaufnahmebedingungen zunächst zur Kenntnis nehmen können. Dafür bestehen folgende Möglichkeiten:

- Abdruck in einem Prospekt oder Faltblatt des Beherbergungsbetriebes
- Abdruck im Gastgeberverzeichnis, wenn danach gebucht wurde
- Zusendung mit einem schriftlichen Angebot (es ist jedoch rechtlich umstritten, ob die Zusendung mit einer Buchungsbestätigung genügt! Als „Notnagel“ sollte dies erfolgen, aber nicht als „Regelfall“.)

Es genügen nicht die Zusendung der Gastaufnahmebedingungen auf Verlangen oder der Aushang im Beherbergungsbetrieb oder dem Verkehrsamt bzw. der Touristinformation.

Die nach dem Gesetz erforderliche Zustimmung kann der Gast mündlich (d. h. auch telefonisch) erklären. Sie sollte beweiskräftig festgehalten werden. Besser ist jedoch immer eine schriftliche Zustimmungserklärung in einem Buchungsformular oder mit der schriftlichen Annahme des Angebots des Beherbergungsbetriebes.

### 3.1.9 Endreinigung und Nebenkosten in der Preisgestaltung

Häufiger Streitpunkt zwischen Gästen und Anbietern von Ferienwohnungen und Ferienhäusern ist die Frage, ob die Endreinigungskosten der gemieteten Objekte im Mietpreis enthalten sind oder extra berechnet werden dürfen.

Dazu hat der Bundesgerichtshof in seinem Urteil vom 6. Juni 1991 (I ZR 291/89, abgedruckt in NJW 1991, S. 2706) entschieden, dass der Anbieter einer Ferienwohnung bzw. eines Ferienhauses verpflichtet ist, bei der Angabe von Mietpreisen Endpreise anzugeben. In diesem Endpreis sind alle pauschalen und in jedem Fall zu zahlenden Nebenkosten für Strom, Wasser, Gas und Heizung sowie die von vornherein festgelegten verbrauchsunabhängigen Kosten für Bettwäsche und Endreinigung einzubeziehen, soweit die Inanspruchnahme dieser Leistungen nicht freigestellt ist. Da bei diesen Kosten von vornherein feststehe, in welcher Höhe sie anfallen werden, sind sie als fester Preisbestandteil zu verstehen und in den Endpreis einzubeziehen. Diese Verpflichtung ergibt sich aus § 1 Preisangabenverordnung. Sie dient der Klarheit und Vergleichbarkeit des preislichen Angebots. Diese BGH-Entscheidung bedeutet jedoch nicht, dass Nebenkosten für Heizung, Gas, Strom und Wasser nicht auch nach Verbrauch abgerechnet werden können. Bei einer verbrauchsabhängigen Abrechnung ist der Nachweis der tatsächlich entstandenen Kosten z. B. durch einen Zähler erforderlich.

Zusammenfassend lässt sich Folgendes festhalten:

- Wenn Sie für Endreinigung einen Aufschlag berechnen, bedeutet dies, dass Sie es dem Gast auch gestatten müssen, die Wohnung selber zu reinigen. Hierauf muss in der Preisliste hingewiesen werden (z. B. „Als Gast haben Sie die Wahl, die Endreinigung selbst vorzunehmen oder für einen Betrag von xy Euro von uns durchführen zu lassen“.)
- Wenn der Gast die Wahl hat, die Endreinigung selbst zu machen oder die Leistung zu bezahlen, muss das in der Preisliste beschrieben werden (z. B. „Als Gast haben Sie die Wahl die Endreinigung selbst vorzunehmen oder von uns zu dem Betrag von xy Euro durchführen zu lassen“.)
- Wenn der Gast die Endreinigung nicht selbst vornehmen kann, muss sie im Preis enthalten sein. (z. B. „Für Aufenthalte unter drei Nächten berechnen wir 120,00 Euro pro Nacht, für längere Aufenthalte berechnen wir 100,00 Euro pro Nacht“.)

Juristisch grenzwertig ist es, Zuschläge für Kurzreisende anzugeben (z. B. „Für Aufenthalte unter xy Nächten berechnen wir einen Zuschlag von xy Euro“.)

## 3.2 Aspekte der Haftung

### 3.2.1 Haftung des Privatvermieters bzw. Beherbergungsbetriebes

Wie verhält es sich mit der Haftung des Privatvermieters bzw. Beherbergungsbetriebes?

Soweit der Beherbergungsbetrieb Sorgfaltspflichten aus dem Beherbergungsvertrag schuldhaft verletzt, kommt grundsätzlich eine Schadenersatzhaftung des Beherbergungsbetriebes in Kraft.

#### Allgemein gilt:

Wenn ein Beherbergungsbetrieb eine objektive Gefahrenlage schafft oder sie in dem von ihm beherrschten Gefahrenbereich andauern lässt, muss er entsprechende Sicherungs- oder Abhilfemaßnahmen treffen.

Verletzt der Beherbergungsbetrieb schuldhaft diese Sicherungspflichten und entsteht dadurch an Leben, Körper, Gesundheit, Freiheit, Eigentum oder einem sonstigen Recht des Urlaubsgastes ein Schaden, so hat der Beherbergungsbetrieb diesen unbedingt zu ersetzen.

Hierfür gelten folgende wichtigen Grundsätze:

- Das bloße Einhalten von gesetzlichen Vorschriften wie Bauvorschriften oder die Vorschriften der VDE im Bereich der Stromversorgung usw. genügen den Sorgfaltspflichten, die an den Beherbergungsbetrieb gestellt werden, nicht.
- Türen sind besonders zu sichern, hinter denen sich eine steile Treppe befindet. Ungewöhnliche Niveauunterschiede sind zu kennzeichnen und zu beleuchten.
- Auf nicht ohne weiteres erkennbare Gefahren auf viel begangenen Wegen innerhalb des Beherbergungsbetriebes (z. B. auf dem Weg zur Toilette) ist hinzuweisen.
- Die Rechtsprechung hat im Bereich von Treppen und Fußböden (z. B. ungesicherter Kellerschacht, loses Aufliegen eines Treppenläufers, und besondere Linoleumglätte) haften lassen, bei dem einem Gast Schaden entstanden ist.
- Grundsätzlich hat der Beherbergungsbetrieb mit gehbehinderten Gästen zu rechnen und sie vor den Gefahren eines zu glatten Parkettbodens zu schützen.
- Besondere Sorgfaltspflichten sind im Bereich des Hotelbadezimmers und der Toiletten zu beachten. Andererseits muss ein Gast im Nassbereich von Schwimmbädern und Bädern mit einer Rutschgefahr auf nassen Fliesen rechnen, auch wenn sie im trockenen Zustand rutschfest sind.
- Zugänge und Parkplätze des Hotels unterliegen ebenfalls der Verkehrssicherungspflicht. Für eine ausreichende Beleuchtung ist zu sorgen. Nicht für die Allgemeinnutzung vorgesehene Eingangstüren sind zu verschließen.
- Der Streu- und Räumspflicht ist auch über das in gemeindlichen Satzungen insoweit festgelegte Maß hinaus nachzukommen. In Wintersportorten kann sich eine besondere Verkehrssicherungspflicht im Bereich von Dachlawinen ergeben.

### 3.2.2 Besonderheiten der Haftung bei mitreisenden Kindern

Es gelten zunächst die allgemeinen, im Kapitel 3.2.1 dargestellten Grundsätze.

Allerdings legt die Rechtsprechung strengere Maßstäbe an, wenn es um die Absicherung von Gefahren für Kinder geht. Insbesondere wer mit Begriffen wie „kinderfreundlich“ oder „familienfreundlich“ wirbt, muss sich nicht nur hinsichtlich seiner Angebote an dieser Werbung messen lassen, sondern auch bezüglich der Sicherheit seiner Einrichtungen! So ist der Bundesgerichtshof bei einem Hotel, welches sich als kinder-

freundlich bezeichnet hat, von einer Haftung ausgegangen, weil eine Glastür nicht auf Augenhöhe eines Kindes mit den üblichen Sichtbarrieren (z. B. Aufklebern) so gekennzeichnet war, dass sie auch von einem schnell daher laufenden Kind als Hindernis erkannt werden konnte. Entsprechendes gilt für besondere Sicherungseinrichtungen wie Steckdosensicherungen, Absicherungen im Sanitärbereich und Geländer (v. a. Balkongeländer).

Soweit für bestimmte Einrichtungen oder Gegenstände Normen oder Sicherheitsvorschriften speziell für die Nutzung von Kindern (aber auch ausdrückliche Warnhinweise bezüglich der Ungeeignetheit für Kinder!) bestehen, müssen diese selbstverständlich beachtet werden. Wer als Gastgeber Kindern der Gäste gefährliche Gegenstände in die Hand gibt (z. B. Zündmaterial oder Feuerwerkskörper), kann sich seiner diesbezüglichen Haftung, gegebenenfalls sogar des Verlustes eines Versicherungsschutzes, sicher sein.

Der Gastgeber kann sich seiner diesbezüglichen Pflichten nicht dadurch erledigen und auch seine Haftung weder beschränken noch ausschließen, dass durch Schilder oder in anderer Weise Hinweise gegeben werden wie „Eltern haften für ihre Kinder“ oder ähnlich. Derartige Hinweise und Schilder sind rechtlich völlig nutzlos und wirkungslos. Hilfreich können in Form von Schildern oder Aufklebern konkrete Warnhinweise in Schriftform oder als Piktogramme sein, wenn diese für Kinder und Eltern verständlich sind.

Sinnvoll kann eine vertragliche Regelung, insbesondere in Geschäftsbedingungen des Gastgebers sein, dass mit dem Gastaufnahmevertrag keine Aufsichtspflicht für mitreisende Kinder übernommen wird. Vor allem bei besonderen Aktionen mit den Gästen (Wanderungen, Spiele, Grillfest) sollten konkrete Hinweise erteilt werden, dass die Eltern auch dann für ihre Kinder verantwortlich sind und diese beaufsichtigen müssen, wenn eine Durchführung/Begleitung der Veranstaltung seitens des Gastgebers erfolgt.

Wer als Gastgeber Kinder des Gastes ohne Begleitung der Eltern zu bestimmten Freizeitaktionen mitnimmt, übernimmt grundsätzlich auch die entsprechende Aufsichtspflicht. Hier helfen irgendwelche Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse oder im Einzelfall von den Eltern unterzeichnete so genannte Freistellungserklärungen („Mir ist bekannt, dass mein Kind auf eigene Gefahr teilnimmt.“) grundsätzlich nichts. Der Gastgeber haftet in solchen Fällen bei Verletzung entsprechender Sorgfaltspflichten nicht nur für eventuelle Schäden des Kindes selbst, sondern auch gegebenenfalls für Schäden, welche das Kind Dritten zufügt. Bei Freizeitaktionen ohne Begleitung der Eltern kann es indessen sinnvoll sein, sich schriftlich von den Eltern konkrete Ermächtigungen und

Zustimmungen geben zu lassen, an welchen Aktionen das Kind konkret teilnehmen darf und was ihm gestattet sein soll und was nicht. Dies gilt vor allem bei Jugendlichen, denen naturgemäß ein größerer Freiraum gewährt werden muss, z. B. hinsichtlich einer Festlegung, ob sich das Kind allein oder zusammen mit anderen Kindern von der Gruppe entfernen darf, ob es an bestimmten Sportaktionen teilnehmen darf usw.

Nützlich können auch Verhaltensmaßregeln sowie Gefahrenhinweise sein, welche in einer Haus- oder Hofordnung wiedergegeben werden. Dort kann z. B. festgelegt werden, dass bestimmte Räume nur betreten oder Einrichtungen nur genutzt werden dürfen in Begleitung der Eltern oder dass für den Zutritt oder die Benutzung bestimmte Zeiten gelten. Auf besondere Gefahrenstellen des Beherbergungsbetriebes kann dort detailliert und eindringlich hingewiesen werden. Solche Haus- oder Hofordnungen sollten aber nicht nur irgendwo ausliegen, sondern den Eltern (im übrigen grundsätzlich allen Gästen) ausgehändigt und erläutert werden, am besten im Rahmen eines Begrüßungsgespräches oder – noch besser – eines Rundgangs durch alle Räume, die für den Gast vorgesehen und zugänglich sind.

Wenn besondere Einrichtungen für Kinder bestehen (Spielgeräte, Baumhaus) oder besondere Freizeitangebote für Kinder gemacht werden, sollte unbedingt durch ausdrückliche Bestätigung des Haftpflichtversicherers sichergestellt sein, dass sich der Versicherungsschutz auch auf solche Einrichtungen oder Angebote bezieht (siehe Kapitel 3.3 Aspekte der Spielplatzsicherheit).

### 3.2.3 Besonderheiten bei Schäden, die von Kindern der Gäste verursacht werden

Soweit Kinder von Gästen anderen Kindern oder sonstigen Dritten einen Schaden zufügen, kommt eine Haftung des Gastgebers nur in Betracht, wenn er vertraglich eine entsprechende Aufsichtspflicht übernommen hat.

Das ist außerhalb von Freizeitaktionen, die ohne Eltern durchgeführt werden, normalerweise nicht der Fall und kann auch vertraglich ausgeschlossen werden (siehe Kapitel 3.2.1 Haftung des Privatvermieters bzw. Beherbergungsbetriebes).

Wesentlich schwieriger ist die Frage der Haftung der Kinder oder ihrer Eltern für Schäden, die das Kind dem Gastgeber selbst verursacht. Eine Haftung des Kindes ist bis zum siebten Lebensjahr grundsätzlich ausgeschlossen. Ab dem siebten Lebensjahr bis zur Volljährigkeit haftet das Kind nur eingeschränkt und unter besonderen Voraussetzungen (§ 828 BGB). Im übrigen ist eine unmittelbare Haftung des Kindes im Regelfall deshalb

praktisch ohne Bedeutung, weil sich Schadensersatzansprüchen faktisch gegen Kinder, die im Regelfall nicht über wesentliches Vermögen oder Einkommen verfügen, kaum durchsetzen lassen.

In Betracht kommt grundsätzlich jedoch eine Haftung der Eltern wegen Verletzung ihrer gesetzlichen Aufsichtspflicht.

Beispiel: Trotz eines allgemeinen Hinweises zu Beginn des Aufenthalts und mehrerer nachweislicher Ermahnungen des Kindes und der Eltern stellt ein Kind ein Verhalten nicht ein und führt hierdurch letztendlich einen Schaden herbei. Konkretes Beispiel aus der Praxis: Wiederholtes Fahrradfahren auf dem hierzu ausdrücklich gesperrten Privatparkplatz des Gastgebers mit entsprechender Beschädigung des Pkws des Gastgebers. Gerade bezüglich solcher Tatbestände helfen klare Hinweise, Gebote und Verbote (auch und gerade an die Eltern!) in Haus- und Hofordnungen.

Die Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen des Gastgebers gegenüber Gästen sowohl bei von Kindern, als auch von Erwachsenen verursachten Schäden scheidet jedoch erfahrungsgemäß in der Praxis häufig nicht an einer für den Gastgeber ungünstige Rechtslage, sondern an der Beweisführung des maßgeblichen Sachverhalts.

Grundsätzlich muss der Gastgeber den Sachverhalt, der die Haftung begründen soll, klar beweisen können. Das ist häufig schwierig oder sogar unmöglich. Deshalb sollte erwogen werden, eine Versicherung für Schäden abzuschließen, die Gäste und deren Kinder dem Gastgeber verursachen. Ob eine solche Versicherung wirtschaftlich sinnvoll ist, muss im Einzelfall erwogen werden – die entsprechenden Versicherungen dazu gibt es aber jedenfalls.

Die Dokumentation des Zustands einer Gästeunterkunft bei Ankunft der Gäste kann mühsam, aber hilfreich sein. Nicht ohne Grund gehen gewerbliche Anbieter von Ferienhäusern, Ferienwohnungen und Mobilheimen zwischenzeitlich dazu über, im Rahmen von Begehungen der Unterkunft bei der Ankunft der Gäste Übergabeprotokolle anzufertigen, in denen etwa bereits vorhandene Schäden an der Unterkunft und der Einrichtung festgehalten werden und im übrigen der Gast den ordnungsgemäßen Zustand der Unterkunft und der Einrichtung durch Unterschrift bestätigt.

Dies mag manchem Gastgeber als ein überzogener verwaltungsmäßiger Aufwand und als gästeunfreundlich erscheinen. Letztendlich muss jeder Gastgeber abwägen, welcher Aufwand ihm die Vermeidung von Schäden an seinen Gästeunterkünften und an den Einrichtungen wert ist.

### 3.3 Aspekte und rechtliche Grundlagen zur Spielplatzsicherheit

#### 3.3.1 Aktueller Unfall durch eine zusammengebrochene Schaukel

Endlich wieder Urlaub – wird es auch in diesem Jahr wieder für viele heißen. Dann werden Kind und Kegel eingepackt und man freut sich auf einen erholsamen Urlaub. Die Eltern sitzen gemütlich im Biergarten oder liegen am Strand. Die Kinder sind auf dem Spielplatz, sicher am rumtoben. Aber ist der Spielplatz wirklich auch sicher? Die Eltern und auch die Kinder verlassen sich darauf, dass die Spielgeräte in Ordnung sind. Leider zeigen uns aber immer wieder Mitteilungen aus Presse und Fernsehen, das es um die Sicherheit auf Spielplätzen nicht immer gut bestellt ist.

So war im September 2008 das Gestell einer so genannten Vogelneutschaukel bei der Benutzung durch mehrere Kinder zusammengebrochen. Ein erst elfjähriger Junge wurde dabei verletzt. Die Folgen für den Jungen waren zum Glück nicht schwerwiegend, aber ein angerissenes Ohr mag doch eine sehr schmerzhaft Erfahrung gewesen sein. Konnten sich die Eltern danach noch entspannen, wenn man weiß, dass der Spielplatz nicht sicher war?

Alle schweren und teilweise sogar tödlich verlaufenen Unfälle in den letzten Jahren sind in der Hauptsache durch unsichere und marode Spielgeräte entstanden, wobei die meisten Mängel an den Spielgeräten durch eine ordnungsgemäße Kontrolle und Wartung der Spielgeräte hätten vermieden werden können.

Deswegen ist bei einem Unfall auf einem Spielplatz grundsätzlich erst einmal zu analysieren, aufgrund welchen Sachverhaltes der Unfall passiert ist. Ist er auf den Übermut des Kindes oder eine Ungeschicklichkeit zurückzuführen, so kann man durchaus diesen Vorfall akzeptieren. Sollte der Vorfall jedoch aufgrund eines unsicheren Spielgerätes oder nicht kalkulierbaren Risikos zustande gekommen sein, so sollte man diesen Sachverhalt näher hinterfragen.

#### 3.3.2 Spielwert und Spielrisiko

Natürlich kann es auf Spielplätzen immer wieder zu Unfällen und Verletzungen kommen, denn einen hundertprozentig sicheren Spielplatz gibt es nicht. In den entsprechenden Sicherheitsnormen zu Spielplätzen heißt es zur Thematik Risiko und Sicherheit: „Aus deutscher Sicht sind die sicherheitstechnischen Festlegungen für Spielplatzgeräte so formuliert, dass eine 100%ige Sicherheit auf Spielplätzen nicht ableitbar ist. Spielplatzgeräte müs-

sen so konstruiert und aufgestellt sein, dass der Verlust von Leben, Beweglichkeit, Sinneswahrnehmung und der Verlust von Gliedmaßen vermieden werden“. Als überschaubare kalkulierbare Restrisiken werden Verletzungen in Kauf genommen, wie sie auch im Sport (Freizeit- und Schulsport) eintreten können. In der Rechtsprechung ist der Begriff „sportspielerisches Risiko“ geprägt worden. Die Risiken des Lebens müssen für Kinder erlebbar, erlernbar und beherrschbar sein. Spiel mit Risiko ist somit lebensnotwendig (DIN EN 1176 Bbl. 2003).

Einen absolut sicheren Spielplatz gibt es nach der oben erwähnten Definition demzufolge nicht – er wäre für Kinder auch langweilig und besäße keinen Spielwert. Denn auch Abenteuer und das Bestehen von Risiken können und sollen auf Spielplätzen geboten werden. Kinder müssen lernen, sich mit den Gefahren des täglichen Lebens vertraut zu machen. Sie müssen lernen, mit Risiken umzugehen. Ein höheres Risiko und somit auch höhere Anforderungen an die Sportlichkeit sind demzufolge bei vielen Spielgeräten und Spielplätzen gewollt und werden in Kauf genommen. Risiken müssen aber dennoch für die Kinder offensichtlich und überschaubar sein.

#### 3.3.3 Rechtliche Grundlagen zur Spielplatzsicherheit

Die Verpflichtung für die Kontrolle und Wartung von Spielplätzen sowie die Verwendung von zugelassenen Spielgeräten ergeben sich für alle Betreiber eines Spielplatzes in Deutschland aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) mit dem Paragraphen §823 Absatz 1 und 2. So heißt es im Absatz 1: „Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schaden verpflichtet.“

In vielen Gerichtsurteilen wird dieser Paragraph zur Urteilsbegründung herangezogen und die Verkehrssicherungspflicht daraus abgeleitet. Dies bedeutet, dass jeder, Spielplatzbetreiber alles Zumutbare unternehmen muss, um einen sicheren Spielbetrieb zu gewährleisten.

Der Begriff der „Zumutbarkeit“ bedarf hier allerdings einiger Erläuterungen. Diesen Begriff hat die Rechtsprechung geprägt. Zumutbar oder wirtschaftlich zumutbar ist das, was mindestens an Wartung und Kontrolle auf Spielplätzen durchgeführt werden muss. Da die Benutzergruppe auf den Spielplätzen durch Kinder gestellt wird, ist der Sicherheitsbedarf besonders hoch anzusetzen. Sofern man unsicher ist, ob eine Tätigkeit noch zumutbar ist oder nicht, sollte man von einer strengen Auslegung der Gerichte bei Unfällen ausgehen. Die anerkannten Regeln der Technik (DIN-Normen) sind in diesem Zusammenhang auf jeden Fall ein Maß für richtiges Handeln.

### Wer ist verantwortlich für die Sicherheit?

Im Vorwort der neuen DIN EN 1176 (Beiblatt) ist der Anwendungsbereich neu sowie detaillierter als bisher beschrieben worden: „Der Anwendungsbereich der DIN EN 1176 schließt Geräte ein, die für den Gebrauch in Schulen, Kindergärten, auf öffentlichen Spielplätzen, in Restaurants, Einkaufszentren, touristisch genutzten Anlagen u. ä. öffentlich zugänglichen Orten bestimmt sind.“

Somit gelten diese Norm und deren sicherheitstechnischen Anforderungen für alle Spielgeräte und Spielplätze, außer denen im privaten und häuslichen Bereich.

Im privaten und häuslichen Bereich muss der Eigentümer des Geländes (Garten) zwar auch für sichere Geräte sorgen, allerdings sind hier die Anforderung an die Beschaffenheit der Geräte und Geräteteile nicht so hoch wie im öffentlichen Bereich.

Demzufolge sind alle kommunalen Spielplätze, aber auch alle Spielplätze, die zu Hotelanlagen, Ferienanlagen, Campingplätzen und Gastronomiebetrieben gehören, grundsätzlich nach den Anforderungen der DIN EN 1176 und DIN EN 1177 zu beurteilen.

### Welche Spielgeräte sind erlaubt?

Für die oben genannten Spielplätze und Spielanlagen sind grundsätzlich nur solche Geräte zulässig, die der DIN EN 1176 entsprechen. Diese Spielplatzgeräte erkennt man einfach daran, dass diese eine durch die Norm vorgegebene Kennzeichnung besitzen, auf welcher der Verweis auf die zu Grunde gelegte Norm erkennbar ist.

Einige Spielgeräte haben außerdem noch TÜV-GS-Zeichen. Diese zusätzliche Kennzeichnung ist jedoch für das Inverkehrbringen und Aufstellen der Spielgeräte nicht zwingend notwendig, da die zusätzliche Untersuchung der Spielgeräte durch den TÜV oder DEKRA freiwillig von Herstellern durchgeführt werden kann.

Die Geräte für den häuslichen und privaten Bereich hingegen besitzen ein CE-Kennzeichen und möglicherweise noch eine Kennzeichnung, die auf die Spielzeugrichtlinie EN 71 Teil 8 verweist. Diese Gerätetypen erhält man meist in Holzfachmärkten und Baumärkten als Bausatz.

Solche Geräte unterscheiden sich von denen die nach der DIN EN 1176 gebauten meist schon durch die verwendeten Materialien. Bei denen nach der Spielzeugrichtlinie EN 71 gebauten Geräten kommen z. B. Faser- oder Kunststoffseile, sowie Haken oder Karabiner als Aufhängungen für die Schaukeln zum Einsatz, wo hingegen die Spielplatzgeräte (DIN EN 1176) kunststoffummantelte Stahlseile, Ketten sowie Gleit-, Nadel-, oder Rollenlager vorweisen können.



*Spielgerät für den privaten Gebrauch*

### Spielgeräte selber bauen?

Aufgrund der besseren Materialien und stabileren Bauweise sind die Geräte, welche nach der DIN EN 1176 gebaut werden, auch erheblich teurer in der Anschaffung, was einige Spielplatzbetreiber immer wieder dazu veranlasst, Spielgeräte in Eigenregie herzustellen. Grundsätzlich sollte man jedoch den Spielgerätebau nur Profis überlassen, da die Spielgeräte nur dann zulässig sind, wenn man anhand von statischen Berechnungen oder entsprechenden Belastungsversuchen, die in den Normen beschrieben sind, gewährleisten kann, dass die Spielgeräte ausreichend dimensioniert sind. Der Selbstbau von Spielgeräten durch den Betreiber des Spielplatzes ist aus rechtlicher Sicht auch nicht ganz unproblematisch, da der Betreiber des Spielplatzes nun auch noch zum Hersteller der Geräte wird und haftungsrechtlich nach dem Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) belangt werden kann.

### 3.3.4 Sachgerechte Kontrolle und Wartung von Spielplätzen und Spielgeräten

Die grundsätzlichen Kriterien für eine sachgerechte Kontrolle und Wartung von Spielplätzen und Spielgeräten sind in der DIN EN 1176 Teil 7 definiert, wobei Teilbereiche dieser Arbeiten durchaus vom betriebseigenen Personal nach entsprechender Einweisung oder Schulung durchgeführt werden kann. Die Norm unterscheidet bei den Kontrollarbeiten die drei folgenden Inspektionsarten:

Die erste Inspektionsart ist die visuelle Routine-Inspektion, welche in der Regel in einem wöchentlichen Zeitintervall stattzufinden hat. Hauptaugenmerk bei dieser Untersuchung ist die Kontrolle des Spielplatzes auf offensichtliche Gefahrenquellen; wie zum Beispiel zerbrochene Teile aufgrund von Vandalismus oder übermäßige Beanspruchung der Geräte. Weiterhin soll bei dieser Inspektion der hygienische Zustand des Platzes kontrolliert werden und bei Bedarf Verschmutzungen

beseitigt werden. Aber auch die unter den Spielgeräten eingebauten Fallschutzmaterialien, wie z. B. Sand, Kies, Rindenmulch oder Holzhäcksel sollen regelmäßig aufgelockert und freiliegende Betonfundamente wieder überdeckt werden.

Die zweite Inspektionsart ist die operative Inspektion, welche – abhängig vom Alter bzw. der Materialart der Spielgeräte und der Frequentierung des Spielplatzes – alle 1 bis 3 Monate durchzuführen ist. Diese Inspektion wird auch als Verschleißprüfung bezeichnet. Zu kontrollieren sind hier demzufolge sämtliche Verschleißteile wie Ketten, Lager, Schrauben, Bolzen und Seile. Weiterhin werden im Rahmen dieser Inspektion auch die Standfestigkeit der Geräte sowie die Festigkeit von Podesten und Absturzsicherungen überprüft.

Die aufwendigste und umfangreichste Kontrolle ist jedoch die Jahreshauptinspektion, bei der im Abstand von nicht mehr als 12 Monaten eine Inspektion zur Feststellung des allgemeinen betriebssicheren Zustandes von Anlage, Fundamenten und Oberflächen gemacht wird. Durchzuführende Arbeiten sind hier unter anderem, die bauliche Festigkeit der Konstruktionen zu prüfen und die Fundamente auf ihren ordnungsgemäßen Zustand zu kontrollieren, weiterhin die Kontrolle der Festigkeit von Standpfosten aus Holz und Metall sowie die Überprüfung der Fallschutzmaterialien auf Schichtdicke und dämpfende Eigenschaften.



*Standpfosten mit massiver Morschung*

Bei allen Inspektionen gilt grundsätzlich, dass notwendige Reparaturen zeitnah erledigt werden und dass bei entsprechender Gefährdung der Kinder das Gerät unspielbar gemacht wird, z. B. durch Abhängen der Schaukel oder durch eine Sperrung des Gerätes. Als ordnungsgemäße Absperrung wird ein Bauzaun angesehen. Das allseits beliebte Flatterband ist nicht zulässig. Für alle Inspektionsarten gilt auch, dass dazugehörige Prüf- und Wartungsprotokolle geschrieben werden, so dass man im Falle eines Unfalls dokumentieren kann, dass die Inspektionen ordnungsgemäß durchgeführt worden sind.

### Wer darf die Kontrollen durchführen?

Aufgrund dieser unterschiedlichen Inspektionsarten ist daher auch eine entsprechende Qualifikation des Wartungspersonals notwendig. Die visuelle Routine-Inspektion und die operative Inspektion können durchaus von Mitarbeitern aus bauhandwerklichen Berufen erledigt werden, wenn sie an einer entsprechenden Schulung teilgenommen haben. Die Jahreshauptinspektion hingegen, welche entsprechend hohe Anforderungen an den Kenntnisstand des Wartungspersonals stellt, sollte von speziell geschulten Sachkundigen durchgeführt werden. Entsprechende Schulungen werden in Deutschland von unterschiedlichen Anbietern, wie beispielsweise DEULA Bildungszentren, TÜV oder DEKRA angeboten.

Für den Fall, dass man die oben genannten Inspektionen ganz oder teilweise von Sachkundigen durchführen lässt, sollte man sich entsprechende Qualifizierungsnachweise über die geprüfte Sachkunde zeigen lassen. Ein guter Sachkundiger hat garantiert nichts dagegen, wenn man ihm bei der Arbeit mal „über die Schulter“ schaut.

### 3.3.5 Spielplatzsicherheit und Schadensversicherung

Jeder gastronomische Betrieb sollte über eine Betriebs- oder Gaststättenhaftpflichtversicherung verfügen, die in der Regel Schäden an Dritten mit abdeckt. Jedoch sollte man bei Abschluss des Vertrages darauf hinweisen, dass man einen Spielplatz oder Spielgeräte im Innenbereich besitzt, denn nicht bei allen Versicherungen sind diese Bereiche mitversichert. Nach Auskunft einer Versicherung, die mit vielen Betrieben der DEHOGA kooperiert, besteht grundsätzlich für Standardspielgeräte (Rutsche, Schaukel, Klettergerüst usw.) eine Deckung der dort auftretenden Unfälle. Lediglich Sondergeräte wie z. B. Hüpfburgen, motorbetriebene Eisenbahnen und Karussells müssen separat versichert werden. Im Zweifelsfalle sollte man sich besser an seinen Versicherer wenden und mit ihm den Sachverhalt abklären, um bei Bedarf eine zusätzliche Klausel in das Vertragswerk einzubinden.



*Besondere Geräte – besondere Versicherung*

### 3.3.6 Kleine Checkliste für den Spielplatz

Wie bereits erwähnt, sollten die notwendigen Inspektionen von qualifiziertem Personal durchgeführt werden. Aber man kann selber schon im Vorfeld die Spielgeräte „unter die Lupe“ nehmen, denn die meisten kleineren Mängel lassen sich mit etwas Aufmerksamkeit entdecken. Zu prüfen wäre u. a.:

- Stehen an den Spielgeräten irgendwelche Schrauben und Gewindestangen hervor, oder sind dort scharfe Kanten und Ecken vorhanden?
- Finden sich an Holzbauteilen Splitter und Spleiße, an denen sich die Kinder verletzen können?
- Haben die Spielgeräte aus Metall scharfe Kanten?
- Sind die Schweißnähte glatt und ungefährlich?



Ganz „normale“ Belastungsprobe

- Biegt sich der Querbalken der Schaukel schon „verdächtig“ durch, oder zeigt der Kopfbalken schon Morschungen?
- Sind die im Boden eingebauten Hölzer in Ordnung oder zeigen sie bereits Morschungen? (Bei Schaukeln verschleiben in der Regel das oberste und unterste Kettenglied am stärksten. Wenn die Glieder um mehr als ein Drittel verschlissen sind, sollten sie getauscht werden.)
- Hat man nach der Fahrt mit der Seilbahn auf den Spielplatz eine schmutzige Hose?
- Macht das Karussell bei einer Fahrt ganz komische Geräusche und schlägt die Wippe so hart auf den Boden auf, dass der Rücken schmerzt?
- Halten Stufen/Sprossen an Treppen und Leitern auch unter Ihrer Last stand?
- Halten die Geländer und Brüstungen, auch wenn Sie sich dagegen stemmen?

Da sämtliche Spielgerätehersteller bei ihren Belastungsversuchen mit höheren Gewichten prüfen, als sie durch einzelne Kinder auftreten können, kann man als Erwachsener ruhig die Spielgeräte „mit vollem Einsatz“ prüfen.



„Außen hui – innen pfui“

Dies sind nur ein paar Sachverhalte, die darauf hindeuten, dass die Geräte auf dem Spielplatz möglicherweise nicht ganz in Ordnung sind und hier akuter Handlungsbedarf besteht.

#### Fazit

Solange nichts auf den Spielplätzen passiert, ist auch alles in Ordnung. Aber wenn das Kind erst einmal „in den Brunnen gefallen ist“, ist es definitiv zu spät. Denn neben hohen Schmerzensgeldzahlungen für die verletzten Kinder ist es für das eigene Image nicht gut, wenn man mit einem möglicherweise sogar tödlich endenden Spielplatzunfall in die Presse oder ins Fernsehen kommt. Um dies zu verhindern, sollte man sich im Vorfeld um ein gut funktionierendes Spielplatzmanagement kümmern, denn nur dann kann der Urlaub für Gäste und Gastgeber erholsam sein.

### 3.4 Versicherungsaspekte

Besondere Versicherungen sind für den Beherbergungsbetrieb nicht vorgeschrieben.

Trotzdem sollte unbedingt jeder Beherbergungsbetrieb, vom kleinsten Privatvermieter mit einem Zimmer über den Ferienwohnungsvermieter bis hin zum Hotel, dem Gasthof, Ferienhaus usw. unbedingt eine Personen- und Sachschadens-Versicherung abschließen!

Wer Pauschalen als Reiseveranstalter anbietet, muss beachten, dass es für diese Tätigkeit spezieller Versicherungen bedarf.

In diesem Falle ist die sogenannte Kundengeldabsicherung (§ 651 k BGB) zwingend vorgeschrieben. Die Personen- und Sachschadens-Versicherung muss hier ganz speziell für die Reiseveranstaltertätigkeit abgeschlossen werden.

## 4 FÖRDERUNG

### 4.1 Förderung durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus

Die Förderung des Familientourismus richtet sich an familienangebotsorientierte Unternehmen und Kommunen und erfolgt im Rahmen des Programms der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW).

#### 4.1.1 Gewerbliche Investitionen in Beherbergungsbetrieben für Familien

##### Was wird gefördert?

Gewerbliche Beherbergungsbetriebe für Familien können nach der GRW gefördert werden, wenn der Umsatz überwiegend aus Leistungen für den Tourismus erzielt wird und Arbeitsplätze geschaffen werden.

Bei touristischen Vorhaben liegt der Schwerpunkt der Förderung auf Vorhaben von besonderer struktureller Bedeutung für die Entwicklung der Region. Dazu gehören insbesondere:

- Vorhaben, die nachhaltig zur Verbesserung des touristischen Angebotes außerhalb der Hochsaison beitragen
- Vorhaben, die die bereits vorhandene touristische Infrastruktur der Region in besonders geeignete Weise ergänzen
- Investitionen in historische Gebäude (z. B. Schlösser, Guts- oder Herrenhäuser), die in der Denkmalliste der zuständigen Denkmalschutzbehörde aufgeführt sind
- Investitionen in ein längere Zeit leer stehendes bzw. vom Verfall bedrohtes Gebäude in einem anerkannten Kur- und Erholungsort
- Investitionen im Zusammenhang mit der Entwicklung touristischer Infrastruktur (z. B. Beherbergung an Rad- und Wasserwanderwegen)
- Vorhaben, die in besonderem Maße der Fortentwicklung des Gesundheitstourismus dienen
- Vorhaben eines Kleinstunternehmens oder eines kleinen Unternehmens, die zur Schließung einer touristischen Angebotslücke in einer strukturschwachen ländlichen Region in besonderer Weise beitragen.

##### Wie wird gefördert?

Vorhaben der gewerblichen Wirtschaft des Familientourismus können in Tourismusschwerpunkt- und Tourismusentwicklungsräumen grundsätzlich mit **bis zu 80.000 € pro geschaffenen Arbeitsplatz** ohne Rechtsanspruch je nach Größe des Unternehmens gefördert werden. Nähere Informationen erteilt das Landesförderinstitut. Die Anzahl der gesicherten Arbeitsplätze wird bei der Berechnung der maximalen Höhe des Zuschusses grundsätzlich nicht berücksichtigt. Ausbildungsplätze zählen einfach.

**Förderfähig** sind Anschaffungs- und Herstellungskosten **neuer** Wirtschaftsgüter des Sachanlagevermögens, ausnahmsweise gebrauchte Wirtschaftsgüter bei Existenzgründung oder Erwerb einer stillgelegten oder von Stilllegung bedrohten Betriebsstätte, wenn keine Vorförderung erfolgt ist.

##### Nicht förderfähige Kosten sind:

- Investitionen, die der Ersatzbeschaffung dienen,
- Anschaffungs- und Herstellungskosten für PKW, Kombifahrzeuge, LKW, Omnibusse, sonstige Fahrzeuge, die im Straßenverkehr zugelassen sind und primär dem Transport dienen, Luftfahrzeuge, Schiffe, Schienenfahrzeuge
- Kosten für gebrauchte Wirtschaftsgüter (Ausnahmen)
- Kosten für bereits geförderte Wirtschaftsgüter beim Unternehmenserwerb
- Kosten für immaterielle Güter
- Eigenleistungen.

Zwischen Antragstellung und Entscheidungsreife des Förderantrages (Vorlage aller entscheidungsrelevanten Antragsunterlagen) ist die **Jahresfrist** einzuhalten, ansonsten erfolgt eine Ablehnung des Förderantrages.

##### Von der Förderung ausgeschlossen sind:

- Ferienwohnungen und Ferienhäuser
- mobile Dienstleister
- Kinos, Bars, Diskotheken, Fitness- und Bowlingcenter, Kegelbahnen und ähnliche Einrichtungen
- Gaststätten
- Kombi-, Erlebnis-, Spaß- und Freizeitbäder in Trägerschaft von Kommunen/städtischen Betrieben
- Errichtungs- und Erweiterungsinvestitionen zur Schaffung zusätzlicher Bettenkapazitäten.

**Besondere Fördervoraussetzungen** sind bei:

- **Erweiterungsvorhaben** die Erhöhung der Anzahl der Dauerarbeitsplätze um mindestens 15 % oder der Investitionsbetrag bezogen auf ein Jahr übersteigt die in den letzten drei Jahren durchschnittlich verdienten Abschreibungen – ohne Berücksichtigung von Sonderabschreibungen – um mindestens 50 %.
- **Erwerb einer stillgelegten oder von Stilllegung bedrohten Betriebsstätte**, der Erwerb zu Marktbedingungen und die erworbenen Wirtschaftsgüter sind noch nicht gefördert worden.

Die Gemeinden, die nicht den Tourismusschwerpunkt- und Tourismusedwicklungsräumen zugeordnet wurden, lassen keine besondere Eignung ihrer Räume für den Tourismus erkennen. Daher ist in diesen Räumen auch eine Förderung der gewerblichen touristischen Vorhaben grundsätzlich nicht möglich.

#### **Antragsverfahren:**

Die Anträge sind **vor Beginn** der Investition zu stellen.

Ansprechpartner und Bewilligungsbehörde ist das Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern (LFI).

#### **Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern**

Werkstr. 213

**19061 Schwerin** (Hausanschrift)

Postfach 16 02 55

**19092 Schwerin** (Postanschrift)

Tel.: 0180 1234123, Fax: (03 85) 63 63 12 12

Internet: www.lfi-mv.de, E-Mail: info@lfi-mv.de

### **4.1.2 Kommunale Investitionen für Familien**

#### **Was wird gefördert?**

Investitionen in öffentliche Einrichtungen für Familien können dann als touristische Infrastruktur gefördert werden, wenn sie in ein schlüssiges regionales touristisches Konzept eingebunden sind.

**Gefördert werden** können:

- Touristische Basiseinrichtungen, die für die Leistungsfähigkeit und touristische Entwicklung von Tourismusbetrieben von unmittelbarer Bedeutung sind:
  - z. B. Kurparks, Wasserwanderrastplätze
  - Strandpromenade
  - Häuser des Gastes, Informationszentren
  - Radwege
- Erschließung touristischer Basiseinrichtungen

#### **Wie wird gefördert?**

Bezüglich der Förderintensität erteilt das LFI nähere Informationen. Kosten für den Grunderwerb werden nicht gefördert.

#### **Antragsverfahren:**

Die Anträge sind vor Beginn der Investition zu stellen.

Ansprechpartner ist das Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern.

#### **Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern**

Werkstr. 213

**19061 Schwerin** (Hausanschrift)

Postfach 16 02 55

**19092 Schwerin** (Postanschrift)

Tel.: 0180 1234123, Fax: (03 85) 63 63 12 12

Internet: www.lfi-mv.de, E-Mail: info@lfi-mv.de

### **4.2 Förderung über die Finanzämter**

Investitionszulagengesetz 2007 (InvZulG 2007)

#### **Was wird gefördert?**

**Begünstigte Investitionen** sind:

- Anschaffung und Herstellung neuer beweglicher Wirtschaftsgüter des Anlagevermögens
- Anschaffung und Herstellung neuer Gebäude

soweit sie für die Dauer von mindestens **fünf Jahren** von einem begünstigten Betrieb verwendet werden und die beweglichen Wirtschaftsgüter und Gebäude zu einem Erstinvestitionsvorhaben gehören.

Es muss sich um eines der folgenden **Erstinvestitionsvorhaben** handeln:

- Errichtung einer neuen Betriebsstätte
- Erweiterung einer bestehenden Betriebsstätte
- Diversifizierung der Produktion einer Betriebsstätte in neue, zusätzliche Produkte
- Grundlegende Änderung des Gesamtproduktionsverfahrens einer bestehenden Betriebsstätte
- Übernahme einer stillgelegten oder von Stilllegung bedrohten Betriebsstätte unter Marktbedingungen durch einen unabhängigen Investor

### Wer wird gefördert?

Antragsberechtigt sind Betriebe:

- des verarbeitenden Gewerbes
- der produktionsnahen Dienstleistungen
- des **Beherbergungsgewerbes**

die in einer Betriebsstätte in Mecklenburg-Vorpommern Investitionen vornehmen, die durch das InvZulG 2007 begünstigt werden.

Beherbergungsbetriebe im Sinne des Investitionszulagengesetzes sind:

- Betriebe der Hotellerie,
- Jugendherbergen und Hütten,
- Campingplätze
- Erholungs- und Ferienheime.

### Wie wird gefördert?

Die Investitionszulage wird vom jeweils zuständigen Finanzamt festgesetzt und ausbezahlt.

Der **Fördersatz** beträgt für große Unternehmen **12,5 %** der förderfähigen Anschaffungs- oder Herstellungskosten. Bei kleinen und mittleren Unternehmen im Sinne der **KMU-Definition**<sup>1</sup> der EU erhöht sich der Fördersatz für förderfähige Wirtschaftsgüter des **beweglichen Sachanlagevermögens** auf **25 %**. In den Randgebieten werden diese Fördersätze um jeweils 2,5 %-Punkte erhöht. Zu den Randgebieten in Mecklenburg-Vorpommern zählen die Landkreise Ostvorpommern, Uecker-Randow, Rügen, Nordvorpommern sowie die kreisfreien Städte Greifswald und Stralsund.

<sup>1</sup> Kleinunternehmen sind Unternehmen, die weniger als zehn Personen beschäftigen und deren Jahresumsatz bzw. Jahresbilanzsumme 2 Mio. Euro nicht überschreitet. Kleine Unternehmen sind Unternehmen, die weniger als 50 Personen beschäftigen und deren Jahresumsatz bzw. Jahresbilanzsumme 10 Mio. Euro nicht überschreitet. Mittlere Unternehmen sind Unternehmen, die weniger als 250 Personen beschäftigen und deren Jahresumsatz entweder 50 Mio. Euro nicht überschreitet oder deren Jahresbilanzsumme sich auf höchstens 43 Mio. Euro beläuft.

Die Fördersätze gelten noch bis Ende 2009, danach jährliche Absenkung. Nach dem Investitionszulagengesetz **2010** ist die Höhe der Investitionszulage:

Vorhabensbeginn:	Fördersatz:
2010	10 %
2011	7,5 %
2012	5,0 %
2013	2,5 %

Für KMU gibt es für bewegliche Wirtschaftsgüter einen doppelten Fördersatz.

**Nicht begünstigt** sind u. a.:

- Anschaffung von PKW oder Luftfahrzeugen
- geringwertige Wirtschaftsgüter
- Anschaffung gebrauchter Wirtschaftsgüter
- Ausbau bestehender Gebäude

sofern es sich nicht insgesamt um die Herstellung eines neuen Wirtschaftsgutes handelt, oder Ersatzinvestitionen vor Ablauf des maßgeblichen Bindungszeitraums (mindestens 5 Jahre).

### Antrag/Ansprechpartner:

Formgebundener Antrag an das zuständige Finanzamt.

Die Festsetzung der Investitionszulage erfolgt nach Ablauf des Wirtschaftsjahrs oder Kalenderjahrs, in der die begünstigte Investition getätigt wurde.

### 4.3 Förderung durch das Ministerium für Soziales und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern

Am 9. Juni 2008 wurde die neue Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen des Landes Mecklenburg-Vorpommern zur Förderung von Familienerholungsmaßnahmen veröffentlicht.

#### Kurzfassung zur Richtlinie:

#### Zuwendungen zur Förderung von Familienerholungsmaßnahmen

Das Land Mecklenburg-Vorpommern gewährt nach Maßgabe der Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen des Landes zur Förderung von Familienerholungsmaßnahmen, des § 44 der Landeshaushaltsordnung (LHO) Mecklenburg-Vorpommern und der dazugehörigen Verwaltungsvorschriften Zuwendungen für gemeinsame Familienerholungsmaßnahmen.

#### Was wird gefördert?

Gefördert wird der Erholungsaufenthalt von Familien in gemeinnützigen Familienferienstätten in Mecklenburg-Vorpommern, die im Katalog der Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung „Urlaub mit der Familie“ oder unter [www.familienbotschaft-mv.de](http://www.familienbotschaft-mv.de) benannt sind.

### Wer kann teilnehmen?

- Familien mit Hauptwohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in Mecklenburg-Vorpommern
- wenn mindestens zwei Kinder, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, dem Haushalt angehören oder
- allein erziehende Mütter oder Väter mit mindestens einem Kind, das das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet hat und
- wenn die festgelegten Einkommensgrenzen nicht überschritten werden.

### Welche Voraussetzungen gibt es noch?

- Der gemeinsame Familienurlaub findet in einer Familienferienstätte in Mecklenburg-Vorpommern statt und dauert mindestens acht und maximal 14 Tage.
- Die Teilnahme an einer oder mehreren Familienbildungsmaßnahmen, mit der Bonuspunkte erzielt werden können.
- Der Nachweis des vollständigen Impfschutzes nach dem „Impfkalender der öffentlich empfohlenen Schutzimpfung in Mecklenburg-Vorpommern“ und
- der Nachweis der Teilnahme an den Früherkennungsuntersuchungen der Kinder, die an der Familienerholungsmaßnahme teilnehmen sollen.

### Wie funktioniert das Bonuspunkte-System?

Anerkannte Veranstalter und Themenbereiche von Familienbildungsmaßnahmen finden Sie in der Richtlinie. Für jede Unterrichtseinheit (45 - 60 Min.) der Bildungsmaßnahme wird ein Bonuspunkt im Heft eingetragen. Für die Förderung des Familienurlaubs können bis zu zehn Bonuspunkte angerechnet werden, die in einem Bonuspunkteheft nachgewiesen werden. Jeder Bonuspunkt entspricht einem Gegenwert von 20 Euro für jedes an der Erholungsmaßnahme teilnehmende Familienmitglied.

Die Personensorgeberechtigten oder Pflegepersonen können sich auch verpflichten, während des Urlaubs in der Familienferienstätte an Familienbildungsmaßnahmen teilzunehmen, um dort die Bonuspunkte zu erwerben.

Die Familienferienstätten unterbreiten Bildungsangebote, die dem Erwerb von zehn Bonuspunkten entsprechen. Zusätzlich wird den Familien eine Fahrkostenpauschale in Höhe von 20 Euro pro Person gewährt.

### Beispielrechnung

für 2 Erwachsene mit 2 Kindern unter 18 Jahren, es wurden 10 Bonuspunkte gesammelt:

4 Personen x 10 Bonuspunkte x 20,00 Euro	=	800,00 €
4 Personen x 20,00 Euro		
Fahrkostenpauschale	+	80,00 €
Zuwendung gesamt	=	880,00 €

### Wo muss ich einen Antrag stellen?

Wenn die Familien alle Voraussetzungen erfüllen, können sie einen Antrag beim Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGuS) in Rostock stellen. Die geforderten Nachweise müssen beifügt sein. Das LAGuS stellt dem Antragsteller neben dem Bewilligungsbescheid einen Gutschein in Höhe der Summe aus, die sich aus den Bonuspunkten errechnet. Die Fahrkostenpauschale wird ausgezahlt. Anträge und Bonuspunktehefte sind beim LAGuS, dem Ministerium für Soziales und Gesundheit, den Anbietern der Familienbildungsmaßnahmen und den Jugendämtern erhältlich.

#### Landesamt für Gesundheit und Soziales Mecklenburg-Vorpommern

Erich-Schlesinger-Str. 35

18059 Rostock

Tel.: (0381) 122 29 11

E-Mail: [poststelle.zentral@lagus.mv-regierung.de](mailto:poststelle.zentral@lagus.mv-regierung.de)

[www.lagus.mv-regierung.de](http://www.lagus.mv-regierung.de)

Weitere Informationen erhalten Sie auch über folgende Internet-Adresse:

Ministerium für Soziales und Gesundheit:

[www.sozial-mv.de](http://www.sozial-mv.de)





Zimmer im Romantik Familotel Borchard's Rookhus

### Aufmerksamkeit

Besondere Aufmerksamkeit sollten Kinder genießen. Denn auch die kleinen Gäste haben Wünsche und Anregungen, die berücksichtigt werden sollten. Das kann selbst mit wenig Aufwand durch kleine Gesten umgesetzt werden. Beispielsweise kann man morgens beim Frühstück die Kinder beim Namen nennen (soweit aufgrund der Größe der Anlage und Anzahl der Gäste machbar) oder zwischendurch die Kinder direkt fragen, ob ihnen der Urlaub hier gefällt und was zu ändern wäre. Auch ein Lächeln, Augenzwinkern oder ein verschwörerischer Blick verraten dem kleinen Gast, wie aufmerksam sein Gastgeber ist.

### Ausstattung

Eine familiengerechte Ausstattung zieht sich durch alle Bereiche eines familienfreundlichen Betriebes. Das beginnt bei entsprechend gestalteten und niedriger platzierten Garderoben sowie Kindersitzhilfen und Beschäftigungsmöglichkeiten im Gastronomiebereich über entsprechende sanitäre Ausstattung bis hin zu kindgerechten, altersgruppenspezifischen Spielmöglichkeiten (siehe Kriterien ab Seite 12).



"Fahrpark" im Romantik Familotel Borchard's Rookhus

### Babypflege

Hierzu gehören sowohl eine kleinkindgerechte Ausstattung (Babywanne, Wickeltisch/-auflage, Windeleimer) als auch die Bereitstellung von Babypflegeartikeln (Windeln und Babypflegesets), die den Eltern der kleinsten Gäste den Aufenthalt angenehmer empfinden lässt.

### Babysitterservice

Babysitter und Betreuung der Kleinkinder sollte auf Wunsch der Eltern (auch gegen Gebühr) gestellt oder vermittelt werden. Falls kein eigenes, dafür ausgebildetes Fachpersonal vorhanden ist, kann dieser Service auch bei professionellen Betreuungsagenturen oder Kindertagesstätten gebucht werden. Bei öffentlichen Betreuungsstätten sind die Öffnungszeiten oft nicht flexibel, so dass vor allem bei einem Betreuungsservice am Abend auf andere Möglichkeiten zurückgegriffen werden muss.

### Barrierefreiheit

Alle wichtigen Bereiche sollten barrierefreie Zugänge für Kinderwagen und Rollstühle aufweisen. Dazu gehören vor allem der Eingangsbereich, aber auch die Sanitärbereiche und Zugänge zu den öffentlichen Gemeinschaftsräumen wie Frühstücksraum, Restaurant, Spielzimmer, Ruheräume. Auch der Fahrstuhl oder Lift als Alternative zum Treppenhaus sollte bereits bei der Planung der Anlage berücksichtigt werden.

### Begrüßung

Vor allem die persönliche Begrüßung von großen und kleinen Gästen ist ein wichtiger Aspekt von familienfreundlichen Einrichtungen. Dabei gilt: Die Kinder sollen bei der Begrüßung genauso zuvorkommend behandelt werden wie die Eltern. Wenn die Eltern ein kleines Begrüßungsgeschenk in Form von Getränken und Obst erhalten, sollte auch etwas für die Kleinen bereitliegen (z. B. ein Kindercocktail oder ein kleines Spielzeug, Gute-Nacht-Geschichten, kleines Büchlein). Zu einer guten Begrüßung zählen auch ein Eingangsschild oder eine Willkommenstafel, vielleicht sogar mit einem Lageplan.



Begrüßungsschild im Dünencamp Karlshagen

### Beschäftigungsmöglichkeit

Um den kleinen Gästen die Wartezeit auf das Essen in der Gastronomie zu verkürzen, sollten verschiedene Beschäftigungsmöglichkeiten vorgesehen werden. Eine ausmalbare Speisekarte und Buntstifte, kleine Malvorlagen, Spiele oder Knobeleien (vielleicht auch für größere Kinder) können als Beschäftigung am Tisch bereitliegen. Kind- und vor allem altersgruppengerechte Bücher und Zeitschriften sind ebenfalls geeignet. Eine kleine Spielecke dient dem gleichen Zweck.



Tischbeschäftigung im Best Western Hanse Hotel Warnemünde



Kinderecke im Braugasthaus "Zum Alten Fritz" in Rostock

### Charakter

Hiermit sind sowohl die Schaffung einer besonderen, familiengerechten Atmosphäre als auch der Charakter der gesamten Anlage eines Tourismusortes, Beherbergungsbetriebes/Campingplatzes, Erlebnispartners oder Gastronomiebetriebes gemeint. Das kann durch ein besonderes Thema, das sich wie ein roter Faden durch den Komplex zieht, erreicht werden (z. B. die Villa Kunterbunt in Prerow, bei der sowohl Innen- als auch Außenanlagen wunderbar an das Thema Pippi Langstrumpf angepasst sind). Der Charakter kann dabei auch einen regionalen Bezug (reetdachgedeckte, maritim ausgestattete Ferienwohnungen) aufweisen.



Besonderer Charakter: Villa Kunterbunt in Prerow



Pippi Langstrumpf grüßt in der Villa Kunterbunt in Prerow

### Computerzimmer

Bei älteren Kindern ist das Computerzimmer der Renner unter den Freizeitmöglichkeiten, v. a. bei schlechtem Wetter. Allerdings sollte hier auf pädagogisch wertvolle Spiele und Inhalte geachtet werden. Eine Betreuung durch Mitarbeiter oder die Eltern wird vorausgesetzt, damit keine verbotenen Internetseiten angeschaut bzw. nur altersgerechte Internetspiele gespielt werden können.

### CDs für Kinder siehe Freizeitmöglichkeiten

### Dreirad siehe Leihmöglichkeiten

### Eingangsbereich

Schon bei der Ankunft sollen sich große und kleine Gäste wohlfühlen. Und das beginnt bereits beim Betreten der Anlage. Dementsprechend sollte gerade der Eingangsbereich familienfreundlich gestaltet werden. Dazu gehören neben der Schaffung einer entsprechenden Atmosphäre vor allem Begrüßungs- und Willkommensschilder, Spiele oder Beschäftigungsmöglichkeiten für die Kurzweil der Kinder während der Anmeldung der Eltern und eine entsprechende Gestaltung bzw. Aus-

stattung der Rezeption (siehe **Anmeldung**). Auch ein gepflegter Außenbereich muss gegeben sein (z. B. keine überfüllten Müllbehälter, ungepflegte Wege). Ein gut lesbares Willkommensschild und ggf. ein Übersichtsplan am Eingang der Anlage sowie eine ausreichende Beleuchtung müssen vorhanden sein. Der erste Eindruck ist immens wichtig!

### Fachkompetenz

Der Umgang mit Kindern und Jugendlichen bedarf einer entsprechenden Fachkompetenz. Im Bereich der Animation bzw. Kinderbetreuung ist geschultes Fachpersonal (z. B. Sozialpädagogen) eine unumgängliche Notwendigkeit.

### Fahrradverleih siehe Leihmöglichkeiten

### Familienprogramm

Das Kinder- und Familienprogramm ist ein wesentlicher Aspekt bei familienfreundlichen Anlagen bzw. Orten. Dazu zählen Programmpunkte sowohl in Räumen als auch im Freien, inklusive gemeinsamer Angebote für Kinder und Eltern. Alle Programmpunkte sollten auf jeden Fall mit geschulten Fachkräften durchgeführt und vor allem nach Altersstufen der Kinder gestaffelt werden. Wünschenswert sind dabei sowohl interne Angebote der Beherbergungsbetriebe (z. B. Theater- und Tanzaufführung, Kochkurse, Märchenstunde) als auch externe Angebote der Touristinformationen wie beispielsweise Schwimm- oder Reitkurse und Ferienfahrradschule, die im ortseigenen Buchungsservice bei touristischen Leistungsträgern gebucht werden können. Gerade in familienfreundlichen Orten gehören Ausflugsempfehlungen und Buchungsmöglichkeiten von Ausflugsfahrten sowie ein Eintrittskartenservice für Attraktionen und Veranstaltungen zum guten Service für Familiengäste. Ein wichtiger Aspekt bei Familienprogrammen in Orten ist außerdem die geförderte Begegnung zwischen einheimischen Kindern und Gästekindern. Diese kann mit gemeinsamen Veranstaltungen wie Sommerfesten, Sportfesten, Themenabenden und sonstigen Veranstaltungen erreicht werden.

### Fitness-Bereich

Freizeiteinrichtungen zur Gesundheits-, Fitness- und Sportförderung für Kinder und Eltern sind wünschenswert. Ein eigener Kinder-Fitnessbereich sollte unbedingt mit entsprechend ausgebildetem Fachpersonal besetzt werden.

### Freizeitmöglichkeiten (In- und Outdoor)

Neben geeigneten und entsprechend gestalteten Aufenthaltsräumen – wenn möglich gestaffelt nach verschiedenen Altersgruppen – gehören vor allem eine großzügige, aktuelle Auswahl an Spielmaterialien wie Gesellschaftsspiele, Mal- und Bastelmöglichkeiten, Kinderbücher nach Altersgruppen, Vorlesebücher sowie

Kinderunterhaltungsmedien (Kassetten, DVD, CD, PC-Spiele) sowie Spielzeug wie Lego, Puppen, Eisenbahn, Autos und Holzklötze zu den Mindeststandards bei familienfreundlichen Einrichtungen. Weiterhin muss eine Freifläche am Haus/auf dem Campingplatz inklusive hauseigenem Spielplatz mit fachgerechten und technisch sicheren Spielgeräten vorhanden sein.

Die Spielgeräte für Spiele im Freien sollten nach Altersgruppen gestaffelt angeboten werden (z. B. Sandkasten und Bobby-Cars für die Kleinsten und Springseile, Hula-Reifen, Federballsets, Bälle, Straßenkreide, Tischtennis, Basketball, Volleyball, Reiten für die größeren Kinder). Eine wünschenswerte Ergänzung gerade für ältere Kinder ist ein Medienraum mit entsprechender Ausstattung wie Videogerät, Playstation, Computer und Internet. Zu familiengerechten Freizeitmöglichkeiten zählen auch Angebote mit gemeinsamen Aktivitäten von Familien wie Spiel- und Bastelnachmittage, Zauber-, Theater- und Tanzaufführungen, Märchenstunden, gemeinsame Koch- und Kräuterkurse sowie Sport-, Spiel- und Spaßwettbewerbe.



Trampolin im Camping- und Ferienpark Havelberge



Tischtennis und Tischfußball im Kolping Ferienland Salem



Auswahl an Spielen im Kolping Ferienland Salem



Außen-Schach im Ferienpark Seepferdchen in Nienhagen



Kutschfahrten im Ferienpark Heidenholz in Plau am See

### Gästeinformation

Dazu zählen sowohl eine schriftliche Gästeinformation in Form einer Infomappe (Notfalladressen, ärztliche Versorgung, Adressen Kleinkinderbedarf sowie Hausinformationen von A-Z, etc.), die auf den Zimmern ausliegt als auch die Information der Gäste im Eingangsbereich bzw. an der Rezeption. Denkbar wären hier neben einer

großen Informationstafel mit Veranstaltungstipps, Abfahrtszeiten des ÖPNV und wichtigen Informationen für Familien auch die Auslage von Prospekten und weiteren Materialien. Besonderes Augenmerk sollte dabei auf die Informationen für die kleinen Gäste gelegt werden. Das kann eine eigene Kinder-Infotafel sein oder vielleicht sogar eine Kinder-Litfasssäule, auf der ringsherum wichtige Informationen kindgerecht dargestellt werden können.

### Gästezufriedenheit

Diese sollte stets und regelmäßig geprüft werden, um auf „Missstände“ entsprechend zu reagieren. Dazu eignen sich die unterschiedlichsten Möglichkeiten. Die Klassischste ist der Fragebogen, der den Gästen bei Ankunft ausgehändigt und bei Abreise eingefordert werden kann. Aber auch eigens dafür und in einigen Bereichen der Anlage (Rezeption, Restaurant, Kinderbetreuung) angebrachte Briefkästen mit entsprechendem Material (Stifte und Fragebögen bzw. -karten) dienen dem gleichen Zweck – haben aber den Vorteil, dass sich die Urlaubsgäste nicht verpflichtet fühlen müssen, eine Bewertung abzugeben. Besonderes Augenmerk sollte auch hier auf die Meinung und Zufriedenheit der Kinder gelegt werden. Deshalb bieten sich extra Fragebögen für Kinder an, die entsprechend aufbereitet und klar strukturiert sein müssen, um diese nicht zu überfordern.



Meckerbriefkasten im Ostseebad Karlshagen

Eine Möglichkeit der Gästebefragung ist zudem ein Online-Fragebogen. Auch hier sollten sowohl die Erwachsenen als auch die Kinder Berücksichtigung finden. Als gelungenes Beispiel einer solchen Online-Befragung hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern bei der Auswertung der Bewerbungsunterlagen die Fragebögen auf den Internetseiten des Indoor-Spielplatzes Pandino-Kinderspielwelt in Bargeshagen bei Rostock entdeckt. Hier wurden neben einem Fragebogen für Erwachsene ein entsprechend gestalteter Fragebogen für Kinder bereitgestellt, mit Piktogramm wie „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ als Antwortmöglichkeit für „Ja“ oder „Nein“.



**Ein toller Tag ist vorbei!**

Wir hoffen, es hat Dir viel Spaß gemacht und würden gerne Deine Meinung wissen.

Vielleicht hast Du ja auch noch ein paar Ideen oder Anregungen, wie man die Pandino Spielwelt noch schöner machen kann. Wenn Du in einem bestimmten Bereich keine Erfahrungen gemacht hast, lasse ihn einfach frei!

Bitte klicke auf den folgenden Seiten den jeweiligen Daumen an, der Deiner Meinung entspricht:

-  Juhu, war super!
-  Mmmh, geht so!
-  Grrrr, ganz übel!

Los gehts! Klicke auf den Weiter-Button!

[Weiter](#)

Die Auswertung erfolgt unabhängig und anonym durch das Centrum für QualitätsMonitoring GmbH.



**Wie fandest Du diese Spielstationen?**

	Juhu!	Mmmh!	Grrrr!
das Wasserbassin mit Paddelbooten (Power-Paddles)			
den Klettervulkan			
das Mega-Klettergerüst			
die Kartbahn			
die Hüpfburg Snappy			
die Trampoline			
den Wabbelberg			
die Wii-World			

[Zurück](#) [Weiter](#)

Die Auswertung erfolgt unabhängig und anonym durch das Centrum für QualitätsMonitoring GmbH.

Online-Befragung der kleinen Gäste in der Pandino Kinderspielwelt Bargeshagen



# Piratenpost

Dienstag, 6. Januar 2009



Was ist heut' für euch los?

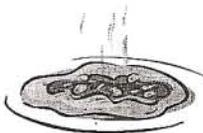


10.00 bis 12.00 Uhr  
3 - 11 Jahre

Hallo ihr kleinen Piraten! Wer kommt mit an die frische Luft? Wir machen Tierwettläufe im Wald.



12.00 bis 13.00 Uhr



Seid ihr geschafft vom Vormittag? Dann nichts wie ran an den Mittagstisch. Unsere Köche haben für euch Fred Feuerstein's Lieblingsessen, nämlich Pizza mit Schinken und Käse gebacken. Danach gibt es zwei Kugeln Eis mit Schokosobe. Kosten pro Mittagspirat: € 3,00

13.00 bis 14.00 Uhr

Spielzeit! Ob Spiele, Puzzle oder Bausteine, wir haben alles parat. Schaut euch einfach mal um!

14.00 bis 16.00 Uhr  
3 - 11 Jahre

Bastelfreunde aufgepasst! Heute fertigen wir eine Stiftebox an.

16.00 bis 18.00 Uhr  
3 - 11 Jahre



Wer hat Lust, mit uns eine Partie Monopoly zu spielen? Dann kommt in das Piratenland!

18.00 bis 20.00 Uhr  
ab 18.30 Uhr

gemeinsames Spielen  
In unserem Kinderkino zeigen wir euch:  
„König der Löwen Teil 2“



Treffpunkt ist im Europa (2. Etage im Haupthaus)

Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Kinder bis 8.00 Uhr in die Anmelde Listen eingetragen haben.

Kindergericht von heute Abend „Käpt'n Blaubär“  
(Hefeklöße mit Fruchtsauce, Tomatensalat, Erdbeerpudding)



Haben Sie Fragen oder Wünsche? Rufen Sie uns bitte an: Hausruf 99

Irrtümer, Änderungen und Druckfehler sind vorbehalten.

### **Geburtstagsfeiern / -überraschungen**

Aufmerksame Gastgeber überraschen Geburtstagskinder mit einem kleinen Präsent. Schön wäre, wenn der Gastgeber dem kleinen Gast eine nette Aufmerksamkeit (wie das Hausmaskottchen, ein kleines Spiel oder freier Eintritt für die ganze Familie im nahegelegenen Freizeitpark) auf dem Frühstückstisch legt. Das wäre eine gelungene Überraschung und nebenbei ein hervorragendes Kundenbindungsinstrument. Daneben sollte die Möglichkeit angeboten werden, zusammen mit Freunden und der Familie den Kindergeburtstag zu feiern. Da die Kinder während eines Familienurlaubes im Hotel doch kaum Freunde vor Ort einladen können, bietet sich diese Möglichkeit der Gestaltung von Kindergeburtstagen vor allem für Freizeit- und Gastronomiebetriebe an, die einen hohen Anteil an (Tages-)Gästen aus der Region bzw. dem Ort verzeichnen können.

### **Getränkeauswahl und Getränkepreise**

In diesem Punkt wird sich auf die Auswahl und Preise an Getränken in der Gastronomie bezogen. Bei der Getränkeauswahl muss unbedingt darauf geachtet werden, dass neben beliebten Softgetränken vor allem auch gesunde Alternativen angeboten werden. Milch und Saftschorlen dürfen auf keinen Fall fehlen. Doch nicht nur die Auswahl, auch die angebotenen Abgabemengen kindgerechter Getränke müssen entsprechend abgestimmt sein. Typische Kindergetränke wie Säfte, Tee, Mineralwasser und Limonaden sollte vom Gast sowohl in größeren Gebinden (z. B. 0,7 oder 1 Liter) als auch in kleineren Mengen (0,2 bis 0,3 Liter auf Terrasse oder Biergarten) bestellt werden können. Mindestens zwei nichtalkoholische Getränke (z. B. Milch und Mineralwasser) müssen preiswerter als Cola und Limonade sein. Außerdem müssen mindestens drei nichtalkoholische Getränke auf den Liter gerechnet preiswerter als alkoholische Getränke sein.

### **Hausapotheke**

Wünschenswert ist eine kleine Notfallapotheke auf dem Zimmer (Kinderpflaster, Wundsalbe, Mittel gegen Insektenstiche – vielleicht als kleine Proben aus der Apotheke), damit bei Bedarf die Eltern auch selbst die Versorgung ihrer Kleinen vornehmen können. Doch auf alle Fälle muss an einem zentralen Ort wie der Rezeption eine Hausapotheke eingerichtet und regelmäßig auf Inhalt und Verfallsdatum überprüft werden. Wichtiges Augenmerk liegt dabei auf der Versorgung kindgerechter Unfälle bzw. Verletzungen wie Insektenstiche, Wunden, Quetschungen und Prellungen vom Toben, Bauchschmerzen, Fieber oder Übelkeit.

### **Haustiere und Kinder**

Oft gehört zu einer Familie auch ein Familienhund, der gerne mit in den Urlaub genommen werden will oder muss. Dies ist gerade schon wegen der artgerechten Unterbringung des Tieres vor allem mit größeren Hunden in Hotelanlagen ein Problem. In privaten Ferien-

wohnungen oder auch auf Campingplätzen dürfte das Mitbringen von Haustieren jedoch einfacher zu regeln sein. Natürlich müssen dabei wichtige hygienische Maßnahmen (Hundetoiletten, keine Hunde in Bereichen, wo Lebensmittel angeboten oder verarbeitet werden) und vor allem Sicherheitsmaßnahmen (Beißkorb, Hundeleine, etc.) eingehalten und auch überprüft werden, um die Gesundheit und Sicherheit der anderen Gäste nicht zu gefährden.

### **Infrastruktur siehe Freizeitmöglichkeiten**

### **Internetpräsentation**

Wie bereits erwähnt, informiert sich ein Großteil der Familien über familienorientierte Urlaubsangebote häufig im Internet. Umso wichtiger ist daher die Gestaltung der Internetpräsentation im Hinblick auf die Kundengruppe Familie. Neben einer graphisch ansprechenden Gestaltung sollten hier auch alle relevanten Familienangebote und entsprechende Informationen schnell und einfach zu finden sein. Wichtig ist hierbei zudem, dass sich sowohl Kinder als auch Erwachsene direkt angesprochen fühlen und zurechtfinden (durch entsprechende Bilder/Fotos und Textansprache). Wünschenswert wäre auch eine eigene Kinder-Internetseite, auf der die Kleinen sowohl wichtige Informationen kindgerecht dargestellt als auch interessante Inhalte für die Kurzweil (Fotos, Memory, Puzzle, Geschichten, Malvorlagen) geboten bekommen.



*Der geliebte Familienhund soll oft mit verreisen.*



Startseite der Internetpräsenz des Ostseebades Trassenheide



Kinderseite auf der Internetpräsenz des Hauses Sonnenwinkel in Sellin

### Kinderbetreuung

Sowohl in familienfreundlichen (größeren) Beherbergungsbetrieben als auch in familienorientierten Orten gehören eine Kinderbetreuung durch qualifiziertes Fachpersonal bzw. die Vermittlung einer Kinderbetreuung (tagsüber und abends, auch gegen Gebühr) zum Standard. In den familienfreundlichen Orten sollte in der Hauptferienzeit eine Kinderbetreuung mindestens 2x pro Woche 2 Stunden im Rahmen des Kinderprogramms angeboten werden.



Kinderbetreuung im Karl's Erlebnis-Dorf in Rövershagen



Kinderbetreuung bei Insel Urlaub Rügen in Binz

### Kinderbuffet

In diesem Punkt wird sich auf die Auswahl und Präsentation kindgerechter Speisen am Buffet zum Frühstück, Mittag oder Abend, soweit es in Buffetform angeboten wird, bezogen. Gesunde Speisen wie frisches Obst und Gemüse, Müsli, Milch, Joghurt, Quark und Käse sollten an einem Kinderbuffet ebenso wenig fehlen wie entsprechende Getränke (Milch, Wasser, Schorlen, Tees, etc.). Wichtig ist dabei die Präsentation der Speisen (farblich attraktiv, Gemüse lustig zugeschnitten, etc.). Doch auch die Erreichbarkeit der angebotenen Speisen für kleine Gäste spielt eine wesentliche Rolle. Dazu bietet sich ein eigens dafür hergerichtetes, entsprechend gestaltetes

und niedriger angesetztes Kinderbuffet an. Und da bereits Dreijährige alles selbst machen wollen, sollten Geschirr, Milchkanne und Co. entsprechend an kleine Kinderhände angepasst sein.



Kinderbuffet im Romantik Familotel Borchard's Rookhus



Kinderbuffet im Kinder- und Jugendhotel Verchen

### Kinderbücher

Ein Bestand an Kinderbüchern darf in keinem noch so kleinen Spielzimmer fehlen. Wichtig dabei ist die Auswahl der angebotenen Bücher nach unterschiedlichen Altersgruppen, von Bilderbüchern für die Kleinsten bis hinzu Jugendbüchern.

### Kinderrestaurant

In einigen größeren familienfreundlichen Anlagen des Landes gibt es sogar ein eigenes Restaurant für Kinder, wie z. B. im Romantik Familotel Hotel Borchard's Rookhus in Wesenberg oder im Travel Charme Strandhotel in Bansin. Tür an Tür zum „großen“ Restaurant gibt es zum Frühstück und Abendessen ein Kinderbuffet, das sich ganz an den Bedürfnissen und Wünschen von Kindern orientiert. Dabei werden kleine wie größere Gäste in den Ferien von Kinderbetreuerinnen begleitet und angeleitet. Zur Nachahmung empfohlen!

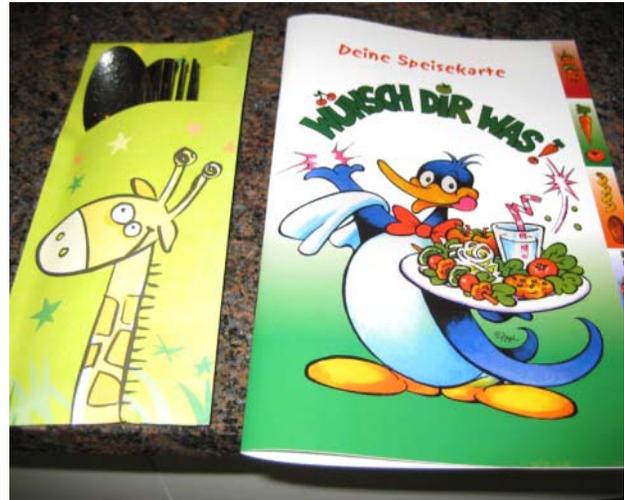
### Kinderspeisekarte

Ein wichtiges Kriterium bei der Bewertung familienfreundlicher Hotel- und Gastronomiebetriebe ist die richtige Auswahl an kindgerechten Getränken und Speisen. Dabei sollen den kleinen Gästen vor allem gesunde Alternativen zu den bei Kindern doch oft beliebten Fast-Food-Gerichten wie Currywurst, Schnitzel, Pommes & Co. angeboten werden (vollwertige Fisch-, Kartoffel- und Gemüsegerichte sowie leckere Nachspeisen mit Obst- und Milchprodukten).

Bei der Darstellung der Kindergerichte ist eine eigene, entsprechend gestaltete Kinderspeisekarte empfehlenswert. Abbildungen und kurze Beschreibungen der angebotenen Gerichte erleichtern vor allem Kindern, die nicht lesen können, die Entscheidung. Von Vorteil ist in diesem Zusammenhang die Beschreibung der einzelnen Bestandteile des Gerichtes und deren jeweiliger Beitrag zu einer gesunden Ernährung ("Von Fisch bekommst du starke Muckis" und "Gemüse ist ganz wichtig für die Fitness").

Alternativ können auch auf der allgemeinen Speisekarte der Erwachsenen Hinweise auf Familien- und Kindergerichte angebracht werden. Denkbar ist auch eine extra

Kinderseite in der Speisekarte der "Großen". Auf alle Fälle sollte die allgemeine Speisekarte einen Hinweis auf reduzierte Portionen enthalten. Eine gute Idee und mittlerweile auch oft auf Speisekarten in der Hotellerie und Gastronomie zu finden, sind kostenlose Räuberteller. Hier erhalten Kinder ihr eigenes Besteck und Geschirr und dürfen von den Eltern etwas "rauben" bzw. weg naschen.



Kinderspeisekarte initiiert von der CMA

**VIELMEER**

*Superlecker...  
Von Fleisch bekommst  
du starke Muckis!*

**Pizza-Schnitzel**  
marinierte, gegrillte Schweineschnitzel  
an Tomatensauce

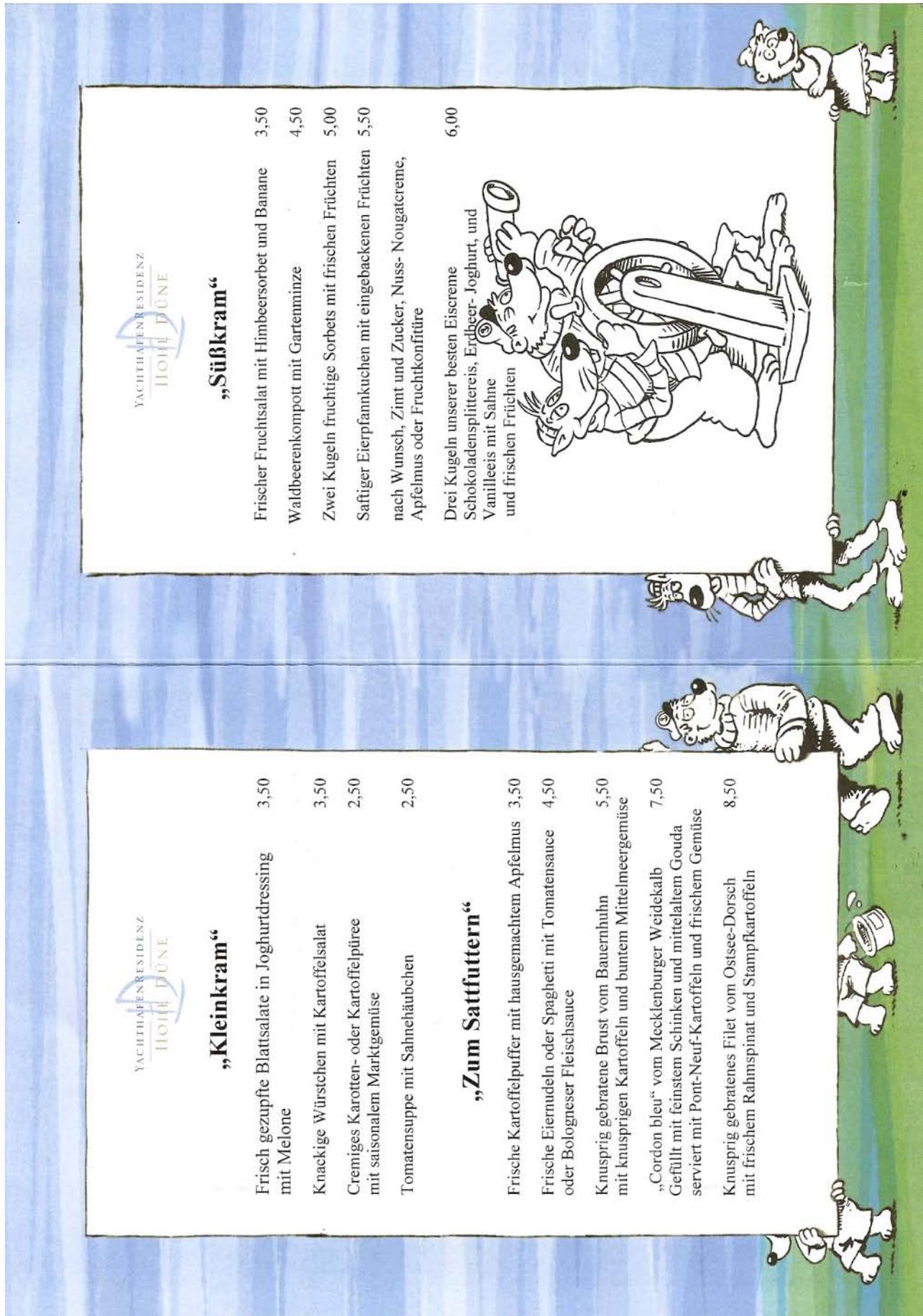
**Power-Spieß**  
Spießchen mit Hühnerbrust und Paprika  
an Tomatensauce

*Gemüse ist ganz  
wichtig für deine  
Fitness ...*

**Konfetti-Gemüse**  
Erbsen und Möhren  
in Rahmsauce

**VIELMEER**

Kinderspeisekarte im Restaurant Vielmeer in Kühlungsborn



YACHTHAFFENRESIDENZ  
HOHE DÜNE

**„Kleinkram“**

- Frisch gezupfte Blattsalate in Joghurtdressing mit Melone 3,50
- Knackige Würstchen mit Kartoffelsalat 3,50
- Cremiges Karotten- oder Kartoffelpüree mit saisonalem Marktgemüse 2,50
- Tomatensuppe mit Sahnehäubchen 2,50

**„Zum Sattfuttern“**

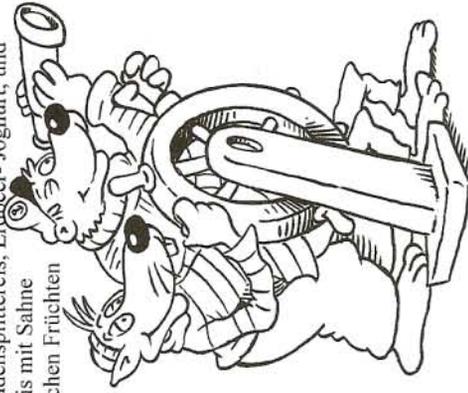
- Frische Kartoffelpuffer mit hausgemachtem Apfelmus 3,50
- Frische Eiermudeln oder Spaghetti mit Tomatensauce oder Bologneser Fleischsauce 4,50
- Knusprig gebratene Brust vom Bauernhuhn mit knusprigen Kartoffeln und buntem Mittelmeergemüse 5,50
- „Cordon bleu“ vom Mecklenburger Weidekalb Gefüllt mit feinstem Schinken und mittelaltem Gouda serviert mit Pont-Neuf-Kartoffeln und frischem Gemüse 7,50
- Knusprig gebratenes Filet vom Ostsee-Dorsch mit frischem Rahmspinat und Stampfkartoffeln 8,50

YACHTHAFFENRESIDENZ  
HOHE DÜNE

**„Süßkram“**

- Frischer Frucht Salat mit Himbeersorbet und Banane 3,50
- Waldbeerenkompott mit Gartenminze 4,50
- Zwei Kugeln fruchtige Sorbets mit frischen Früchten 5,00
- Saftiger Eierpfannkuchen mit eingebackenen Früchten nach Wunsch, Zimt und Zucker, Nuss-Nougatcreme, Apfelmus oder Fruchtconfiture 5,50

- Drei Kugeln unserer besten Eiscreme Schokoladensplittreis, Erdbeer- Joghurt, und Vanilleeis mit Sahne und frischen Früchten 6,00



Kinderspeisekarte in der Yachthafenresidenz Hohe Düne in Warnemünde

### Kinderstuhl bzw. Kindersitzhilfen

Diese gehören unbedingt zu einer kinderfreundlichen Ausstattung, sowohl in Ferienhäusern und Ferienwohnungen als auch in den Restaurantbereich der Beherbergungsbetriebe bzw. Gastronomiebetriebe. Kinderhochstühle und Sitzkissen zum Höhenausgleich sollten in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Unsere Empfehlung: mindestens ein Kinderhochstuhl bzw. Sitzkissen pro 30 Sitzplätze im von Familien genutzten Gastbereich.



Kinderstuhl im Gastronomiebereich des Rostocker Zoos

### Kleinkindhilfen

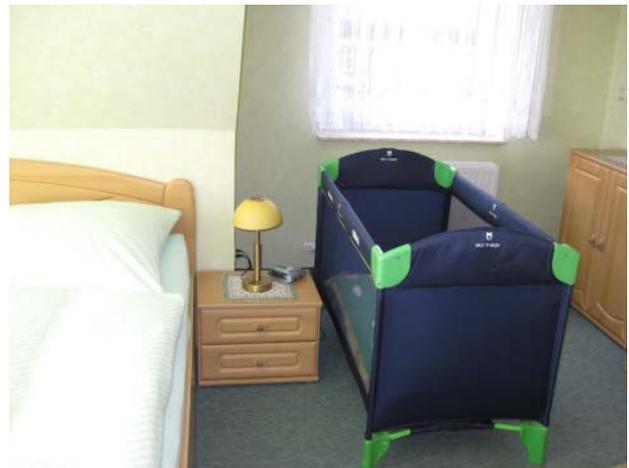
Dazu zählen Gitter-, Kinderbetten und -stühle sowie Wickelauflagen und Toilettensitze. Aber auch zusätzliche Baby- & Kleinkinderausrüstung wie Flaschenwärmer, Sterilisator, Windeleimer, rutschfester Schemel zur Höhenausgleichung am Waschbecken sowie Babybadewanne und ein Babyphone sollten Anbieter familienfreundlicher Urlaubsangebote ihren Gästen zur Verfügung stellen. Am besten erfolgt eine Abfrage der benötigten Kleinkindhilfen bereits bei Buchung/Buchungsbestätigung, spätestens bei Anreise. Wichtig ist auch, aktiv „Hilfe“ anzubieten und nicht darauf zu warten, bis jemand nachfragt. Damit kann gezeigt werden, dass man auf spezielle Wünsche und Anforderungen der Familien eingestell ist.



Kleinkindhilfe in der Yachthafenresidenz Hohe Düne



Kleinkindhilfen im Romantik Familotel Borchard's Rookhus



Kinderbettchen im Zimmer der Eltern im Bauernhof Kliewe

### Kleinkindernahrung

Guten Service bieten familienfreundliche Beherberger bzw. Gastronomiebetriebe ihren Gästen, wenn sie auch für die Kleinsten entsprechende Babynahrung wie Gläschen und Brei zur Verfügung stellen oder zumindest zum Kauf bereithalten.

### Kundenbindung

Als Instrumente der Kundenbindung vor allem nach dem Urlaubsaufenthalt bieten sich zahlreiche Möglichkeiten. So kann beim Auschecken den kleinen Gästen das hauseigene Maskottchen mit auf die Heimreise gegeben werden. Auch Postkarten mit einer Einladung zur nächsten Kinderveranstaltung oder Briefe bzw. E-Mails mit Erinnerungsfotos sind hervorragend geeignet, den vergangenen Familienurlaub und den Gastgeber nochmals in Erinnerung zu rufen. Zudem können Geburtstagskarten, Oster-, Weihnachts- bzw. Neujahrsgrüße an die Kleinen und natürlich deren Eltern geschickt werden. Auch Postkarten, eine E-Mail oder ein Anruf nach der Ankunft zu Hause („Seid Ihr gut zu Hause angekommen?“) sind eine nette Überraschung und dienen der Kundenbindung.



Mustermann



*Lieber Fabian-Alexander,*

Ostern ist zwar schon vorbei,  
und trotzdem noch ein Osterei.....!!!  
Ihr Kinder rutschet hin und her,  
das warten viel euch mächtig schwer.  
Ihr lieben Kleinen,  
die suchten -  
unter Büschen und an Steinen,  
was euch das Langohr hat versteckt.  
Ostern war wirklich ganz wunderbar!  
Vielen Dank und hoffentlich  
bis zum nächsten Jahr!

Gerne möchte Dir Benjamin Blümchen,  
dies Ei als Erinnerung vom Urlaub im  
**Best Western Hanse Hotel**  
präsentieren und hofft auf ein  
**baldiges Wiedersehen**

P.S. Wir hoffen, Benjamin Blümchen  
konnte alle Bilder richtig zuordnen!



Es grüßt Dich ganz lieb  
das Team des  
Best Western Hanse Hotels  
und natürlich Töööööroööö...  
Benjamin Blümchen

**Carsten Jaeckel**  
Hoteldirektor

Warnemünde. April 2006



Grüße aus dem Kempinski Grand Hotel Heiligendamm

### Leihservice

Dieser Service sollte auf keinem Fall im Angebot von familienfreundlichen Anbietern fehlen. Dazu gehören sowohl Ausleihmöglichkeiten von Spiel- und Sportgeräten (Roller, Laufräder, Fahrräder, Dreiräder, Inlineskater, Bobby-Cars) als auch Transportmittel für Babys und Kleinkinder (z. B. Buggy, Bollerwagen, Kinder- oder Sportwagen, Rückentragen). Dabei muss ein Leihservice keineswegs immer kostenfrei sein, sondern kann gegen geringe Gebühren angeboten werden. Viele Eltern zahlen gern einen kleinen Obolus für diese Bequemlichkeiten.



Leihservice im Dorfhotel Fleesensee in Göhren-Lebbin



Verleih von Bollerwagen im Tierpark Ueckermünde

### Leistungsanreize

Leistungsanreize für Kinder und Familien sind vergünstigte bzw. kostenlose Leistungen wie Familienrabatte oder ermäßigte Familieneintrittskarten, die kostenlose Nutzung der Freizeitangebote und Einrichtungen des Hauses (z. B. Badelandschaft, Fitnesscenter) oder auch die kostenlose Bereitstellung von Kleinkinder- und Babyausstattung. In familienfreundlichen Orten können auch die kostenlose Teilnahme am Kinderprogramm oder die kostenlose Nutzung von Spielhäusern Leistungsanreize für Familien sein. Auch ermäßigte Kurtaxe bzw. -karten sind Leistungsanreize für Familien. Von Vorteil wäre hierbei, Kinderermäßigungen und Vergünstigungen für ältere Kinder zu gewähren. In einigen Orten, z. B. in Zingst und Kühlungsborn zahlen Kinder von 7 bis 18 (!) Jahren nur die Hälfte der Kurtaxe, Kinder unter 7 Jahren sind grundsätzlich davon befreit.

### Mitarbeiterqualifikation

Zur Sicherung der Qualität sollte bei familienfreundlichen Anbietern bzw. Orten eine regelmäßige fachliche Qualifikation und Fortbildung der Mitarbeiter im Umgang mit Kindern und Familien durchgeführt werden.

### Mittagsruhe

Zu beachten ist hierbei, dass diese auf die unterschiedlichen Altersgruppen abgestimmt werden sollte. Kleinkinder und Babys haben andere Mittagsschlafgewohnheiten als Vorschulkinder. Eine Lösung dafür bietet die Verteilung der Ruhebereiche auf unterschiedliche Räume.

### Notfalladressen

Für Notfälle wie Krankheiten oder Unfälle muss an zentraler Stelle oder möglichst auch in den Gäste- und Infomappen auf den Zimmern unbedingt ein Verzeichnis von Notfalladressen wie Rettungsdienste, Kinderärzte, Zahnärzte, Krankenhäuser, Apotheken und Notdienste bereitliegen, um eine schnelle medizinische Versorgung zu gewährleisten. Auch Mitarbeiter (vor allem an der Rezeption) sollten diesbezüglich bestens informiert sein.

**Orientierungshilfen**

Darunter sind kindgerechte Orientierungshilfen und Schilder (bildhafte Darstellung) zu verstehen. In der gesamten Anlage, v. a. in den für Kinder zugänglichen Räumen wie Gasträumen, Spielbereichen, Sanitäranlagen muss dieser Aspekt besonders beachtet werden. Das Leitsystem sowie die Beschilderung und Orientierungshilfen sind möglichst kindgerecht zu gestalten. Dies kann mit Piktogrammen, unterschiedlicher Farbgebung und Symbolik erreicht werden, um auch den Kindern, die noch nicht im Lesealter sind, eine Orientierung im

Gelände oder im Innenbereich einer Anlage zu ermöglichen. Für Kinder im Grundschulalter sollte zudem eine gut lesbare Schrift auf Hinweisschildern und Informationstafeln angebracht werden. Gute Beispiele für kindgerechte Orientierungshilfen sind die Strandaufgangsschilder in Karlshagen und Zingst sowie Orientierungstafeln im Dünencamp Karlshagen, im Rostocker Zoo, im AWO SANO Familienferienpark Dambeck und in der Best Western Premier Marina Wolfsbruch Rheinsberg-Kleinzerlang (siehe Fotos).



Orientierungstafeln im Dünencamp Karlshagen



Strandaufgang in Karlshagen



Kindgerechte Orientierungstafeln im Rostocker Zoo



Kindgerechte Beschilderung: Strandaufgang in Zingst



Leitsystem im AWOSANO Familienferienpark Dambeck



Leitsystem in der Best Western Marina Wolfsbruch



Kindertoiletten im Karl's Erlebnis-Dorf in Rövershagen



WC-Schild im Dorfhotel Fleesensee in Göhren-Lebbin



Zeichnungen zur Orientierung im Hansedom Stralsund

### Pädagogisches Konzept

Bei familienfreundlichen Erlebnisparkern und Freizeit-Anbietern sollte ein pädagogisches Konzept vorliegen, in dem der Spiel-, Spaß-, Lern- und Erziehungswert der Anlage (z. B. des Museums oder Freizeitparks) beschrieben bzw. dargestellt werden. Natürlich nützt das beste Konzept nichts, wenn nicht auch alle Mitarbeiter und alle

Bereiche des Unternehmens danach handeln. Dementsprechend sollte das Personal regelmäßig geschult werden (siehe **Mitarbeiterqualifikation**). Oft werden zur Unterstützung des Teams Sozialpädagogen herangezogen, die eine nötige Fachkompetenz im Umgang mit Kindern aufweisen. Pädagogische Konzepte sind zudem auch wesentliche Bestandteile von Unternehmensleitbildern in familienfreundlichen Beherbergungsbetrieben, vor allem in den gemeinnützigen und kirchlichen Einrichtungen.

### Preisgestaltung

(Kindergerichte/Getränke im Restaurant)

siehe **Getränkeauswahl**

### Preisvorteile

Neben entsprechenden Angeboten sollten familienfreundliche Anbieter auch besondere Preisvorteile für Familien bieten. Dies können bei den Beherbergungsbetrieben beispielsweise Kinder- bzw. Familienermäßigungen (z. B. Kleinkinder bis 3 Jahre frei), Familienpauschalen sowie Kinderfestpreise oder Alles-Inklusive-Angebote sein. Gastronomiebetriebe können ihren Familiengästen u. a. günstige Familienmenüs oder halbe Preise der Erwachsenengerichte anbieten. Bei Erlebnisparkern können Preisvorteile für Familien durch günstigere Eintrittspreise, Familientickets, günstigere Transfer- und Parkgebühren geboten werden. Der Hansedom Stralsund zum Beispiel bietet besondere Familienermäßigungen wie "2 Stunden zahlen, 4 Stunden bleiben" oder "4 Stunden zahlen, den ganzen Tag bleiben", an. Und auch in familienfreundlichen Urlaubsorten bzw. Gemeinden sollten Preisvorteile geschaffen werden wie z. B. Familienkurkarten, günstigere Eintrittsgelder zu Freizeiteinrichtungen, günstige ÖPNV-Tickets für Familien sowie Familienpreise bei Verleihgebühren (siehe **Leistungsanreize**).

### Printmedien

Zu einer konsequenten Ausrichtung des Marketings auf die Zielgruppe Familie zählen neben einer entsprechend gestalteten Internetpräsentation auch die kind- und familiengerechte Gestaltung sämtlicher Printmedien wie beispielsweise Flyer, Karten, Hausprospekte, Veranstaltungskalender und Broschüren. Wichtig dabei ist neben der Gestaltung nach einheitlichem Corporate Identity des Unternehmens bzw. des Ortes die kindgerechte Ansprache. Dies kann unter anderem durch eine entsprechende farbliche Gestaltung, Verwendung von lustigen Grafiken sowie mittels aussagekräftige Fotos, die „Lust auf mehr machen sollen“, erfolgen.

Auf den nachfolgenden Seiten sollen einige besonders gut gelungene Beispiele zeigen, wie eine kind- und familiengerechte Gestaltung von Printmedien mit den unterschiedlichsten Mitteln erreicht werden kann.

Regenbogen

**CAMPING!**  
der Extra-  
Klasse

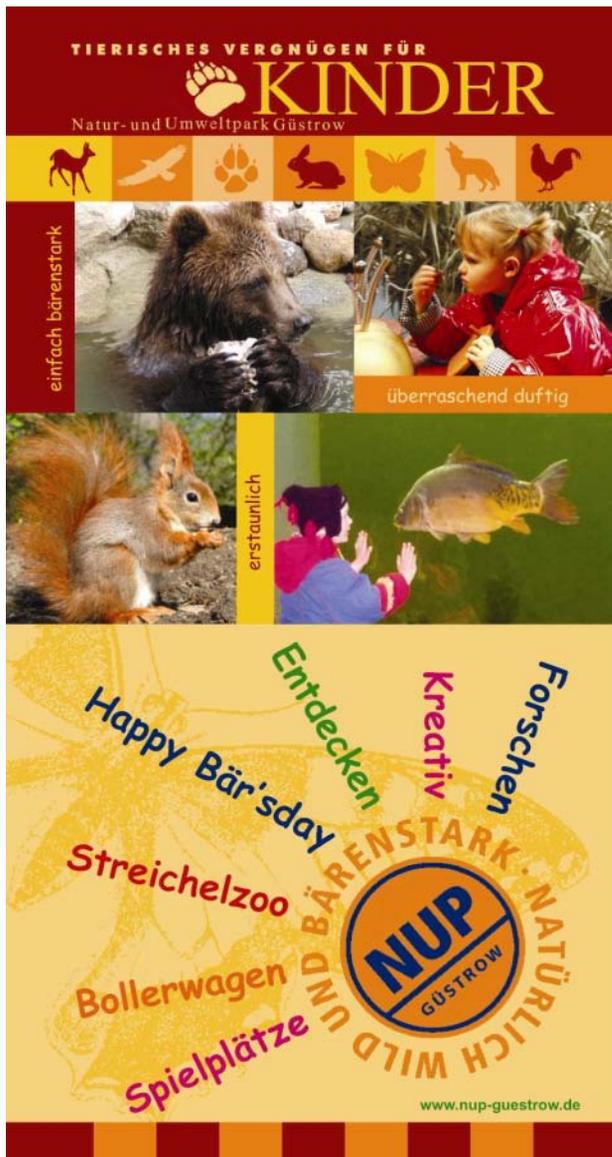
[www.regenbogen-camp.de](http://www.regenbogen-camp.de)

Kindgerecht gestaltetes Hausprospekt der Regenbogen-AG



Kinder-Entdecker-Karte von der Kurverwaltung Göhren





Flyer aus dem Natur- und Umweltpark Güstrow

### Qualität

Zur Sicherung der Qualität von familienfreundlichen Einrichtungen bzw. Orten sind regelmäßige Mitarbeiterschulungen intern und extern sowie der Einsatz und die konsequente Fortentwicklung eines Qualitätsmanagements unbedingt erforderlich. Zur Qualitätssicherung dient auch die Ermittlung und Auswertung der Gästezufriedenheit im Rahmen eines Beschwerdemanagements. Dazu gibt es mehrere Möglichkeiten wie durch Fragebögen und Kommentarkärtchen oder Befragungen auf der Internetseite. Sinnvoll wären in diesem Zusammenhang die Befragung von Eltern **und** Kindern (siehe auch **Gästezufriedenheit**). Um den Familiengästen zu zeigen, dass sich der Gastgeber ständig um die Kontrolle und Verbesserung der Qualität im Hause bemüht, sollten wichtige Auszeichnungen, Anerkennungen, Urkunden und sonstige Nachweise im Zusammenhang mit der Qualität des Angebotes und mit der Familienfreundlichkeit im Hause offen ausliegen oder aushängen.



Flyer aus dem Zoo Rostock

### Regionalbezug

Sowohl in der Gastronomie als auch im Freizeitbereich, den Beherbergungsbetrieben und Orten ist ein Regionalbezug der Familienangebote wünschenswert. Das können bestimmte regionale Produkte auf der Speisekarte sein oder die regionalspezifische Gestaltung der gesamten Anlage wie reetdachgedeckte Häuser und maritime Einrichtung von Ferienwohnungen (siehe auch unter **Charakter**).

### Rezeption

Die Rezeption als zentrale Anlaufstelle für Wünsche, Beschwerden und Probleme sollte bei familienfreundlichen Anbietern so gestaltet sein, dass auch die kleinen Gäste unkompliziert mit den Mitarbeitern kommunizieren können. Dies bezieht sich in erster Linie auf die Gestaltung des Tresens. Neben der kindgerechten Höhe, die z. B. durch eine kleine Treppe, einen Tritt oder eine kleine Aussparung erreicht werden kann, sollte die Re-

zeption entsprechend kindgerecht aufbereitete Informationsmaterialien bereithalten (siehe **Gästeinformation**) und vor allem durch kinderfreundliche Mitarbeiter besetzt werden.



Rezeption im Familien-Hotel Villa Sano in Baabe

### Sanitärausstattung

Kinderfreundliche Sanitärausstattung ist ein wichtiges Mindestkriterium zur Sicherung von Qualität und Service familienfreundlicher Anbieter. Als Grundausstattung sollten ein Kinder-WC/Pissoir oder zumindest Toiletten-sitze sowie Kinderwaschbecken oder rutschfeste Stehhilfen am Waschbecken vorhanden sein. Auch Handtücher, Trockner, Seife bzw. Seifenspender sowie Kleiderhaken und Föhne sollten in Kinderhöhe angebracht sein, damit sich der kleine Gast auch alleine zurechtfinden kann. Dazu gehören eine entsprechend kindgerechte Beschilderung der Toiletten sowie die gute Erreichbarkeit von Schaltern und Schließfunktionen. Wünschenswert ist außerdem ein heizbarer Raum mit Wickeltisch, Wickelaufgabe, Babypflegeartikel, Ersatzwindeln und Eimer, zugänglich sowohl für Frauen als auch für Männer! Und schließlich sollten auch im Sanitärbereich alle für Kinder zugänglichen Steckdosen gesichert sein (siehe unter **Sicherheit**).



Wickelkommode im Best Western Hanse Hotel, Warnemünde



Waschbecken im Camping- und Ferienpark Havelberge



Kinder-Pissoir in der Kanumühle Wesenberg

### Sauberkeit

Sauberkeit ist selbstverständlich eine wesentliche Grundvoraussetzung und sollte regelmäßig überprüft werden. Das bezieht sich sowohl auf die Hygiene in Sanitär-, Küchen- und Restaurantbereichen als auch auf die Sauberkeit von Attraktionen, Wegen, Spielplätzen und Spielgeräten im Freizeitbereich.

### Schwimmkurse siehe Freizeitangebote

### Service

Ein guter und auf die Bedürfnisse von Kindern und Familien zugeschnittener Service ist ein wesentlicher Bestandteil von familienfreundlichen Angeboten. Das beginnt schon bei der Anmeldung der Gäste (Abhol- und Transferservice, flexible Check-In- und Check-Out-Zeiten, vorbereitete Check-In-Formulare, Gästeinformation mit Notfalladressen und wichtigen Informationen, kostenlose bzw. kostengünstige Parkplätze). Auch ein guter Verpflegungsservice in Ferienwohnungen und Appartements bzw. auf Campingplätzen sollte den Familien geboten werden (z. B. Kiosk mit Lebensmitteln und Waren

des täglichen Bedarfs, Brötchenservice, Getränkeservice). Wichtig gerade bei längeren Urlaubsaufenthalten von Familien sind zudem ein Wäscheservice und der Service zur Zwischenreinigung der Wohnung (kostenlos oder gegen ein geringes Entgelt). Die Kosten für die Endreinigung der Ferienwohnung bzw. des Zimmers sollten dagegen bereits im Preis enthalten sein. Und zu einem guten Service gehört zudem auch eine entsprechende Preistransparenz. Gerade für Familien ist es wichtig, dass der Urlaub kalkulierbar ist und keine bösen Überraschungen kommen – daher erfreuen sich auch All-inklusive-Angebote großer Beliebtheit.

### Sicherheit

Die Gewährleistung der Sicherheit ist eines der obersten Prinzipien nicht nur bei familienfreundlichen Angeboten. Das bezieht sich zum einen auf die Freizeiteinrichtungen im Außenbereich (kindgerechte, gepflegte, unfallsichere und ständig geprüfte Kinderspielplätze, Freizeitanlagen und Spielgeräte, gesicherte Gefahrenquellen wie Baustellen, defekte Geräte, Baumängel und steile Treppen, außerdem die Abschirmung vom Parkplatz und Straßenverkehr) sowie auf Maßnahmen zur Verkehrssicherheit in Orten (Tempo-30-Zonen, Spielbereiche in Fußgängerzonen, extra gekennzeichnete Spielstraßen, Ortsumgehung der Bundesstraße). Zum anderen müssen auch die Inneneinrichtungen hohe Sicherheitsstandards aufweisen.



Beispiel für eine Steckdosensicherung zum Schutz der Kinder

Dazu zählen u.a. gesicherte Steckdosen in allen von Kindern zugänglichen Bereichen sowie Schubladensicherungen und Herdschutzgitter bei Ferienwohnungen, Treppengitter, trittsicherer Bodenbelag, Notbeleuchtung, Lichtautomatik in Fluren, Eingängen und Sanitärbereichen, Kantenschutz an Möbeln, niedrige Handläufe und Lichtschalter, sichere Balkonbrüstungen, Tür- und Fenstersperrvorrichtungen sowie Mückenschutz am Fenster oder über dem Kinderbett. Zum Schutz vor Verletzungsgefahr sollte besonders auf die Beseitigung von Gefahrenquellen und Verletzungsmöglichkeiten wie Glasscherben, Stolperfallen, defekte

Gegenstände, giftige Pflanzen und Müll geachtet werden. Auch die Einhaltung von Brandschutzmaßnahmen (Rauchmelder, Feuerlöscher, schwerentflammbare Materialien) und deren regelmäßiger Überprüfung muss gewährleistet sein. Und nicht zuletzt sollten für Kinder verständliche und gut sichtbare Warnhinweise (z. B. Rutschgefahr im Badebereich) und Informationssysteme (zu Wettergefahren wie Sonne, Gewitter, Unwetter) angebracht werden.

### Speisenauswahl siehe Kinderspeisekarte

### Spiele und Spielgeräte

Wichtig bei der Auswahl an angebotenen Spielen und Spielgeräten ist neben Qualität und Sicherheit (geprüfte Spielgeräte) vor allem eine Differenzierung nach Altersgruppen. Jugendliche und Vorschul- bzw. Grundschulkinder haben andere Ansprüche an Spiele als Kleinkinder und Babys – dies sollte bei der Auswahl berücksichtigt werden, damit keine Langeweile aufkommt oder im anderen Falle die kleineren Gäste nicht überfordert werden.

### Spielplatz

Ein Spielplatz mit fachgerechten und technisch sicheren Spielgeräten gehört unbedingt zur Grundausstattung eines familienfreundlichen Beherbergungs-, Gastronomie- und Freizeitbetriebes sowie familienfreundlichen Urlaubsortes – hier dürfen es ruhig auch mehrere Spielplätze sein, die vielleicht sogar thematisch differenziert sind (z. B. Piratenschiff, Abenteuerspielplatz oder Ritterburg). Wichtig hierbei sind neben der Förderung von Bewegungsfreude, Kreativität, Kommunikation und sozialem Verhalten auch die Berücksichtigung unterschiedlicher Altersgruppen (siehe auch **Spiele und Spielgeräte**). Außerdem müssen alle Spielplätze und Spielgeräte regelmäßig gewartet und von entsprechend ausgebildetem Fachpersonal geprüft werden (siehe dazu Kapitel 3.3 Aspekte der Spielplatzsicherheit).



Kinderspielplatz in der Yachthafenresidenz Hohe Düne



Abenteuerspielplatz im Karl's Erlebnis-Dorf in Rövershagen



Spielschiff im Hotel Restaurant Seeklause in Trassenheide



Themenbezogener Spielplatz im Rostocker Zoo



Spielzimmer im Dorfhofel Fleesensee in Göhren-Lebbin

### Spielzimmer

Ein Spielzimmer gehört wie ein Spielplatz zur Grundausstattung familienfreundlicher Anbieter. Auch hier gilt neben der Förderung von Kreativität, Kommunikation und sozialem Verhalten vor allem die Berücksichtigung unterschiedlicher Altersgruppen und den daraus resultierenden Freizeitinteressen der Kinder (Baby- und Kleinkindspielzimmer mit gut gepolstertem Boden zum Krabbeln und entsprechendem Spielzeugen, Spielzimmer für Vorschul- und Grundschul Kinder sowie Jugendzimmer mit Computerarbeitsplätzen und Media-center).

Wichtig ist auch die Gestaltung des Spielzimmers in Anlehnung an das Gesamtkonzept des Hauses sowie die Schaffung einer wohnlichen und gemütlichen Atmosphäre mit Wohlfühlcharakter. Letzteres kann zum Beispiel durch den Einsatz entsprechender Materialien, Farben und Licht erreicht werden (z.B. Kuschelkissen, weicher Teppichboden, bunte Vorhänge). Auch an Rückzugsmöglichkeiten sollte beim Einrichten eines Spielzimmers gedacht werden (z.B. wenn ein kleiner Knirps in Ruhe ein interessantes Buch lesen will, ohne dass die anderen Kinder stören).



Spielzimmer im Van der Valk Resort Linstow

Zudem müssen alle Spielmaterialien für Kinder den Sicherheits- und Qualitätsansprüchen entsprechen (geprüftes Spielzeug mit GS-Zeichen nach den Anforderungen des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes). Auch eine regelmäßige Prüfung der Spielmaterialien auf Sauberkeit, Funktionalität und Vollständigkeit muss gewährleistet sein.



Toller Minishop im Best Western Premier Marina Wolfsbruch



Themenbezogenes Spielzimmer im Wildtierland Strasburg



Haus Sonnenwinkel  
Ferienhaus & -appartement  
Familie Scheibe  
18586 Ostseebad Sellin auf Rügen  
www.ruegen-sonnenwinkel.de  
Tel. (03 83 03) 8 66 50

© Grafik-Art-Store www.grafik-art-store. © Fotos: M. Scheibe Haus Sonnenwinkel

Briefzentrum



Vielen Dank für Ihre  
E-Mailanfrage. Wir hoffen  
unser Antwort per Mail  
ist bei Ihnen eingetroffen.  
Viele Grüße von Rügen aus  
aus dem Haus Sonnenwinkel  
Ihre Fam. Scheibe

Ferriche  
Heesemann  
Kopfbweg 12  
48 159 Münster

Eine nette Antwort auf eine Urlaubsanfrage vom Haus Sonnenwinkel in Sellin



Urlaubs-Checkliste auf den Internetseiten des Ferienparks Seehof

### Treppensicherung siehe Sicherheit

### Urlaubsanfrage

Urlaubsanfragen von potentiellen Gästen sollten an Werktagen in der Regel innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden. Falls dies nicht möglich ist, weil z. B. noch einiges geklärt oder eine Rückmeldefrist von vorhergehenden Anfragen eingehalten werden muss, sollte zumindest ein kurzer Zwischenbescheid an die anfragende Familie geschickt werden. Zwar bietet sich im Zeitalter der Elektronik der schnellere und kostengünstigere Versand durch E-Mails an, jedoch ist z. B. ein kleiner netter Postkartengruß zwischendurch eine durchaus gelungene Überraschung und sehr persönliche Rückmeldung, wie hier im Hause Sonnenwinkel auf der Insel Rügen geschehen (siehe links).

### Urlaubs-Checkliste

Als kleiner Service vor Anreise der Gäste bietet sich eine Urlaubs-Checkliste an, die zusammen mit den Buchungsunterlagen an die Familien gesandt werden kann. Auch die Darstellung im Internet zum Downloaden und Ausdrucken ist möglich. Darin können z. B. Packlisten für den Reisekoffer (Kleidung, Kosmetik, Medizin), wichtige Dinge, die vor dem Urlaub noch zu klären sind (Impfungen, Autoüberprüfung, Haustierversorgung, etc.) sowie Informationen zu finanziellen Zuschüssen (v. a. bei gemeinnützigen Anbietern) und Anreiseinformationen aufgeführt werden.

Denkbar ist auch eine entsprechend kindgerecht gestaltete Extra-Packliste für die kleinen Gäste (Spielzeug, Kleidung, Bücher, Adressen von den besten Freunden und der Oma), vielleicht sogar mit ersten Anregungen für die Freizeitgestaltung (Spaßbäder, Erlebnisparks, Veranstaltungen) und wertvollen Urlaubstipps für die Kinder.

### Verabschiedung

Zu einem perfekten Familienurlaub gehört natürlich nicht zuletzt auch die persönliche Verabschiedung von Eltern **und** Kindern. Gerne sollen v. a. die Kinder einen persönlichen Handschlag bekommen und nach ihrer eigenen Meinung gefragt werden („Wie hat es dir gefallen? Können wir noch etwas besser machen beim nächsten Mal?“). Außerdem ist ein gemeinsamer Abschiedsabend mit allen Familien denkbar (z. B. bei Gästewechsel am Ende der Woche), bei dem vielleicht Abschlussfotos mit neu gewonnenen Freunden gemacht werden. Die Schnappschüsse können den kleinen Gästen anschließend sofort überreicht oder aber nach der Abreise zusammen mit einem kleinen Gruß nach Hause geschickt werden (siehe **Kundenbindung**). Eine nette Überraschung stellt zudem das Überreichen einer kleinen Aufmerksamkeit für unterwegs dar (Hausmaskottchen als Erinnerung, Spiele für die lange Autofahrt oder eine kleine, im Corporate Identity des Hauses erstellte Naschbox mit einer kleinen Süßigkeit, Obst und einem Kindergetränk).

### Veranstaltungen

Wichtig für die Förderung von Geselligkeit, Kommunikation und sozialem Verhalten ist die Organisation von gemeinsamen Veranstaltungen für Familien und Kinder. Dabei sollten sowohl hauseigene als auch Veranstaltungen von Dritten (z. B. des nahe gelegenen Freizeitparks oder der örtlichen Tourist-Information) angeboten bzw. genutzt werden. Beispiele lassen sich genügend finden und sind in der folgenden Aufzählung längst nicht vollständig, sondern stellen eher eine Anregung dar (siehe auch **Familienprogramm**):

- Kindergeburtstage
- Lesenachmittage
- Märchenstunden
- Theateraufführungen
- Zirkus- und Zaubervorstellungen
- Musik- und Tanzveranstaltungen (z. B. Miniplayback-Show)
- Disco und Musikworkshops
- Foto- und Bastelworkshops
- Koch- und Backnachmittage
- Natur- und Kräuterkurse
- Nachtwanderungen
- Rad- und Wandertouren
- Bastel- und Spielenachmittage
- spannende und erlebnisreiche Ausflüge mit den Familien
- Sport- und Spiel- und Spaßwettbewerbe (Neptunfest oder „Die sportlichste Familie gesucht!“)
- Veranstaltungen zu bestimmten Anlässen (z. B. Osterfeuer, Fasching, Mittsommer)
- Veranstaltungen zu Natur, Kultur und Brauchtum
- Kinderfeste, Grillfeste
- Sommerfeste

### Verkehrssicherheit

Die Gewährleistung der Verkehrssicherheit im Gelände bzw. Ort gehört zu den wesentlichen Anforderungen bei der Schaffung familienfreundlicher Angebote. Dazu gehören Maßnahmen zur kinderorientierten Verkehrssicherheit und Verkehrsberuhigung im Ort (Tempo-30-Zonen, Spielstraßen, verkehrsberuhigte Zonen) sowie Maßnahmen in den Außenanlagen von Freizeitangeboten, Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben (zur Straße gesicherte Spielplätze, Abschirmung von Attraktionen vom Parkplatz und Straßenverkehr). Auch Fußgängerzonen und ein für Kinder entsprechend gestaltetes, markiertes Fußwegenetz zu Kinderattraktionen im Ort (z. B. Märchenpfad) sind Möglichkeiten. Ebenso leisten breite Bürgersteige, Radwege und kinderwagen-gerechte Wanderwege einen wichtigen Beitrag zur Verkehrssicherheit. Für den Transfer von Kindern zu Veranstaltungen und Attraktionen im Ort ist zudem ein kostenloses bzw. preiswertes Kindertaxi vom Hotel zum Kinderferienprogramm oder ein für Kinder kostenloser ÖPNV empfehlenswert.

### Verpflegungsservice

Gerade bei Beherbergungsbetrieben mit Selbstversorgungscharakter wie Campingplätzen, Ferienwohnungen und Ferienhäusern ist ein guter Verpflegungsservice notwendig. Dies kann der Brötchenservice am Morgen oder der gefüllte Kühlschrank bei Anreise der Urlaubsgäste sein. Dazu kann bereits mit der Zusendung der Buchungsbestätigung ein „Einkaufswunschzettel“ zugesandt werden. Auch Kioske und kleine Shops auf dem Gelände von Campingplätzen oder Ferienhausanlagen sollten eine ausreichende Versorgung mit Lebensmitteln und Waren des täglichen Bedarfs gewährleisten.



Brötchenservice auf dem Bauernhof Kliewe auf Rügen

### Wickelraum siehe Sanitärausstattung

### Witterungsunabhängige Angebote

Bei schlechtem Wetter zeigt sich oft, dass nur der Badestrand vor der Haustür nicht ausreicht, um auch die kleinen Gäste zu unterhalten bzw. zu beschäftigen. Familien suchen dann nach witterungsunabhängigen Möglichkeiten, die Freizeit mit den Kindern zu gestalten. Neben Freizeiteinrichtungen der näheren Umgebung bzw. im Ort (Museen, Indoor-Spielplätze) ist ein eigenes entsprechendes Angebot im Haus notwendig. Das kann der Bastelnachmittag genauso sein wie Theater-, Zauber- oder Tanzaufführungen von Kindern, ein Kinosaal mit kindgerechten Filmen, ein Koch- und Backkurs (siehe **Familienprogramm**).

### Zusatzleistungen

Diese müssen keinen großen zeitlichen oder gar finanziellen Aufwand bedeuten. Oft sind es kleine Aufmerksamkeiten, die dem Gast – ob groß oder klein – das Gefühl geben, besonders herzlich willkommen zu sein. Das können für die Kinder u. a. ein kleines Betthupferl in Form einer Gute Nacht Geschichte (kann z. B. beim Landestourismusverband zu günstigen Konditionen angefordert werden, siehe Kapitel 6), gesundes Obst oder kostenlose Kindergetränke auf dem Zimmer sein.

## 6 MARKETINGMAßNAHMEN DES TOURISMUSVERBANDES MECKLENBURG-VORPOMMERN FÜR DIE MARKE „FAMILIENLAND MV“

Um die Marke „Familienland Mecklenburg-Vorpommern“ weiter auszubauen und den Bekanntheitsgrad zu steigern, hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern seit 2005 eine Reihe von Marketingmaßnahmen entwickelt und zur Anwendung gebracht, die genau auf die Zielgruppe „Familien und Kinder“ zugeschnitten sind.

Im Folgenden sollen die wichtigsten Marketingaktivitäten in Bezug auf die Marke „Familienland Mecklenburg-Vorpommern“ dargestellt werden.

### 6.1 Entwicklung eines Signets für die Marke „Familienland MV“

Im Vorfeld des ersten Landeswettbewerbes „Familienfreundlicher Urlaub in MV“ hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern im Jahre 2005 ein Signet entwickeln lassen, das in Zukunft die Marke „Familienland Mecklenburg-Vorpommern“ präsentieren soll. Sämtliche Marketing-Aktivitäten des Tourismusverbandes werden in Bezug auf die Marke seitdem durch dieses Signet gekennzeichnet.

Das Signet ist eine Wort-Bild-Marke und besteht aus dem Schriftzug „Familienland MV“ sowie einem kleinen Fisch. Mit seiner gelben Krone bürgt der Urlaubskönig Gustav für erstklassige Qualität im Familienland. Überall dort, wo Gustav erscheint, können Familien sicher sein, dass Qualität für Groß und Klein geboten wird.

Auch die Zertifikate, die Betrieben im Rahmen des Landeswettbewerbes 2005 und des darauf aufbauenden Qualitätsmanagements „Familienurlaub“ 2008 verliehen wurden, schmückt der kleine sympathische Urlaubskönig mit dem Zusatz „Geprüfte Qualität“ und der Laufzeit des Zertifikates.



### 6.2 Entwicklung der Figuren Maria und Viktor als Urlaubsbotschafter

Neben Gustav, der als Urlaubskönig alle Aktivitäten in Bezug auf die Marke „Familienland MV“ begleitet, hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern parallel zwei weitere Figuren geschaffen (zunächst nur als gezeichnete Figuren), die durch alle Teile der Markenkampagne führen sollen. Ziel ist es, die Marke „Familienland MV“ damit glaubwürdiger, inhaltsreicher und vor allem erlebbarer zu gestalten. Dabei sollen die beiden Urlaubsbotschafter den kleinen Knirpsen wichtige Inhalte auf kindgerechte Art und Weise vermitteln.



Urlaubsbotschafter Maria und Viktor

Da ist zum einen die rosarote Möwenprinzessin Maria aus Mecklenburg, die mit Hut, Halskette und schicker, rosafarbener Handtasche sehr schick auftritt und vor allem bei den weiblichen, kleinen Fans sehr gut ankommt. Ihr Freund, der Rabe Viktor aus Vorpommern, ist von größerer Statur und glaubt, er sei ein echter Pirat. Er ist recht tappsig und dennoch oder gerade deswegen sehr liebenswert.

Gemeinsam führen die beiden Urlaubsbotschafter durch den Familienkatalog „Urlaub mit Kind und Kegel“. Auch in den „Gute Nacht Geschichten“ erleben die Kinder spannende Abenteuer mit Maria und Viktor, die den Kleinen nebenbei Wissenswertes aus dem Familienland Mecklenburg-Vorpommern vermitteln.

Als Weiterentwicklung wurden im Jahre 2005 die Walking Acts Maria und Viktor ins Leben gerufen, die seitdem auf zahlreichen Messen, Promotionaktionen und Veranstal-

tungen für Familien kräftig die Werbetrommel für das „Familienland MV“ rühren und sich mittlerweile zu einen echten Publikumsmagnet entwickelt haben. Sehr beliebt sind z. B. die Fotoaktionen, die regelmäßig bei Veranstaltungen angeboten werden und bei denen sich die kleinen Fans mit den beiden sympathischen Vögeln fotografieren lassen können. Die Fotos können dann zusammen mit Mama und Papa auf der Kinderseite [www.spielstrand.de](http://www.spielstrand.de) heruntergeladen werden. Und nach dem Besuch der Messe/Veranstaltung wird mit der gesamten Familie im Katalog geblättert, in der die beiden Urlaubsbotschafter wieder auftauchen. Dieser Wiedererkennungseffekt lässt zum einen eine vertraute Atmosphäre bei den Familien aufkommen und zum anderen wird die Glaubwürdigkeit der Inhalte gesteigert.

### 6.3 Publikation „Urlaub mit Kind und Kegel“

Die Ergebnisse des ersten Landeswettbewerbes „Familienfreundlicher Urlaub in MV“ wurden im Jahre 2005 in einem ersten Themenkatalog „Urlaub mit Kind und Kegel“ präsentiert. Im Jahre 2008 erschien die zweite Auflage des Kataloges.

In der Broschüre wird Mecklenburg-Vorpommern als familienfreundliches Urlaubsziel dargestellt.



Familienbroschüre „Urlaub mit Kind und Kegel“

Anhand von fünf Bausteinen soll großen und kleinen Lesern und potenziellen Reisegästen näher gebracht werden, was das Bundesland zum idealen Reiseziel für Familien macht: sein Wasserreichtum, seine malerische Natur, seine spannende Geschichte, eine bunte Palette Erlebnisangebote und vielfältige Möglichkeiten zum Schlemmen und Schlafen. Außerdem werden in der 100-seitigen Broschüre die Ergebnisse des „Qualitätsmanagements Familienurlaub MV“ präsentiert.

Urlaubskönig Gustav kennzeichnet alle 81 mit dem Qualitätssiegel "Familienland MV – geprüfte Qualität" ausgezeichneten Einrichtungen und Orte. In diesen können sich Familien auf geprüfte Qualität und einen erstklassigen Service verlassen.

Bunt illustriert ist die Broschüre zusätzlich mit der Möwe Maria und dem Raben Viktor, mit denen Kinder und Erwachsene das Urlaubsland Mecklenburg-Vorpommern schon vor ihrer Urlaubsreise erkunden können. Zertifizierte Beherbergungsbetriebe, gastronomische Einrichtungen, Tourismusorte und Erlebnispartner sowie weitere familienfreundliche Anbieter im Land haben hier die Möglichkeit, sich zu präsentieren. Mit einer Auflage von mindestens 60.000 Exemplaren ist die Familienbroschüre „Urlaub mit Kind und Kegel“ eine der auflagenstärksten Themenbroschüren des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern. Sie erscheint in Zukunft in einem Zeitraum von zwei Jahren.

### 6.4 Gute Nacht Geschichten, Hörgeschichten-CD, Promotion-CD mit Urlaubsrätsel, Hörgeschichten und Infos

Maria aus Mecklenburg und Viktor aus Vorpommern sind vielen kleinen Gästen in Mecklenburg-Vorpommern nicht nur aus der Urlaubswerbung bekannt. Die beiden lustigen Vögel zeigen Familien, wo der Urlaub in Deutschlands schönem Norden besonders bunt ist. In Lebensgröße lassen sie sich auf Messen und großen, nationalen und regionalen Familienveranstaltungen blicken, surfen durch das Internet und führen durch den Familienkatalog des Tourismusverbandes.

Nun berichten 14 Geschichten von den Abenteuern der beiden Urlaubsbotschafter. Gemeinsam ziehen das Möwenfräulein und ihr Rabenfreund durch den märchenhaften Landstrich zwischen den Schlössern und Leuchttürmen, den Seen und Stränden, den Burgen und Backsteinkirchen. Sie streifen damit allerlei Alleinstellungsmerkmale des Familienlandes MV. Spannend und lustig erzählt machen die Geschichten Lust, selbst etwas Neues zu entdecken. Sie beflügeln die Fantasie und bescheren süße Träume. Neben dem Handlungsstrang verweisen Tipps auf reale Erlebnisangebote.



„Gute Nacht Geschichte“ aus dem Familienland MV

Die illustrierten Geschichten richten sich an Kinder zwischen 4 und 10 Jahren. Sie finden die mit einem Aufkleber versiegelten Briefe im Kinderclub oder abends auf ihren Kopfkissen. Die letzte Story wird beim Auschecken übergeben. Auf den Rückseiten können Beherberger eigene Informationen (z.B. Programme für Kinder oder Personalisierung »für Laura«) aufdrucken.

Bisher sind knapp 250.000 Exemplare der „Gute Nacht Geschichten“ im Land verteilt worden, davon 120.000 im Rahmen einer Kooperation mit dem Reiseveranstalter ITS. 2007, 2008 und 2009 erhielten alle Familien, die ihre Reise nach MV über ITS gebucht haben, einen Stapel „Gute Nacht Geschichten“. Hierfür wurde eine modifizierte Variante mit ITS-Aufklebern produziert.

Ursprünglich wurden die Geschichten nur durch zertifizierte Betriebe verteilt. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde die Aktion jedoch auch auf nicht zertifizierte Betriebe ausgedehnt. Über 160 aktive Betriebe lassen sich Marias und Viktors Abenteuer inzwischen regelmäßig schicken. Der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern bemüht sich unterdessen um weitere starke Partner, u.a. auch in der Ferienhausvermittlung.

Hotels zahlen lediglich 20 Cent pro Geschichte. Zertifizierte Betriebe erhalten 15% Rabatt. Die Kosten der Produktentwicklung hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V. getragen. Die Betriebe zahlen nur die Druckkosten. Summa summarum ist diese Aktion sowohl für den Tourismusverband, als auch für die familienfreundlichen Anbieter im Land ausnehmend günstig, da sie sich die Kosten teilen und ihre Kunden sehr wirkungsvoll und ohne Streuverluste erreichen.

Die „Gute Nacht Geschichten“ bieten einen neuen, wirkungsvollen, zielgruppengerechten und direkten Kommunikationskanal zwischen Touristikern und Gästen an. Zum richtigen Zeitpunkt werden damit Informationen mit großer Leichtigkeit an die richtige Zielgruppe vermittelt: nämlich an Eltern und Kinder. Für den Tourismusverband ist hierbei wesentlich, dass er den Beherbergungsbetrieben einen großen Nutzen bietet und diese damit als unschätzbare Multiplikatoren der Destinationswerbung gewinnt.

**Vorteil für die Gäste:**

Mit den „Gute Nacht Geschichten“ wird für die Familien ein schöner Urlaubsmehrwert geschaffen. Zur rechten Zeit wird auf einfachste Weise Unterhaltung geboten (für die Familien und in der Familie). Zugleich werden nützliche Informationen vermittelt (Freizeit- und Ausflugs-tipps passend zum Thema), die den Aufenthalt erlebnis-reicher gestalten können. Die kleine Überraschung ent-hält also doppelte Freude.

**Vorteil für die Beherberger:**

Mit dieser netten und gesunden Alternative zum süßen Betthupferl bietet der Tourismusverband den Beherber-gungsbetrieben eine einfache, kostengünstige und unaufdringliche Möglichkeit, ihren Gästen den Aufent-halt zu versüßen, ihnen ihre Wertschätzung zu zeigen und eine Beziehung zu ihnen aufzubauen. Das zahlt sich in diesem Kundensegment besonders aus, denn Familien sind treue Besucher, die oft zurückkommen, wenn sie zufrieden sind.

**Vorteil für die Destination:**

Eigentlich wirbt der Tourismusverband vorwiegend au-ßerhalb seiner Landesgrenzen um Kunden. Wenn Fami-lien jedoch besonders treue Kunden sind, dann lohnt es sich, sie dort anzusprechen, wo sie ohne Streuverluste und mit denkbar hoher Aufmerksamkeit auf einfache Weise erreicht werden können: Nämlich im eigenen Land.

Die „Gute Nacht Geschichten“ sind ein wirkungsvolles Mittel der Kundenbindung – das hat nicht zuletzt die gro-ße Resonanz auf die Aktion gezeigt. Auch langfristig sollte sich das auszahlen, wenn die kleinen Gäste erwach-sen werden und gerne wiederkommen. Gleichzeitig wird der Umsatz der Besuchereinrichtungen angekurbelt – indem wir Erlebnismöglichkeiten anbieten und den Familien schöne Ideen für die nächsten Tage eingeben.

Die „Gute Nacht Geschichten“ sind eine wichtige Maß-nahme, um die Hinwendung der Touristiker zu den speziellen Bedürfnissen ihrer Zielgruppe zu fördern und komplettieren die Markenkampagne des Tourismusver-bandes Mecklenburg-Vorpommern. Die kleinen Storys schließen für die Kunden einen Kreis. Er beginnt auf Messen, Prospekten und im Internet. Und er setzt sich nun auch im Urlaubsort unaufdringlich und unterhalt-sam fort.

Das macht die Marke „Familienland MV“ glaubwürdiger und inhaltsreicher. Die „Gute Nacht Geschichten“ kom-plettieren die Markenkampagne. Ihre Qualität besteht letztlich in der Verzahnung mehrerer Kanäle und Maß-nahmen. Das Image wird gefördert und zugleich werden konkrete Angebote beworben. Das erfolgt in kindge-rechter Sprache, auf originelle Weise und mit hohem Mehrwert.



Auszeichnung für die „Gute Nacht Geschichten“

Neben der hochwertigen Umsetzung der Geschichten, dem Mehrwert für Eltern und Kinder sowie der langfristigen Kundenbindung überzeugten vor allem die Einbettung der „Gute Nacht Geschichten“ in die Markenkampagne „Familienurlaub in MV“ die aus neun Tourismusexperten bestehende Jury für die Vergabe des Deutschen Tourismuspreises. Als Ergebnis dessen durfte sich der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern im Jahr 2008 über den zweiten Platz beim Deutschen Tourismuspreis für die „Gute Nacht Geschichten“ freuen.

### Hörgeschichten-CD

Im Frühjahr des Jahres 2008 hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern die beliebten „Gute Nacht Geschichten“ auch vertont. Als Sprecherin konnte die renommierte Schauspielerinnen Eva-Maria Hagen gewonnen werden.

### Idee und Konzept

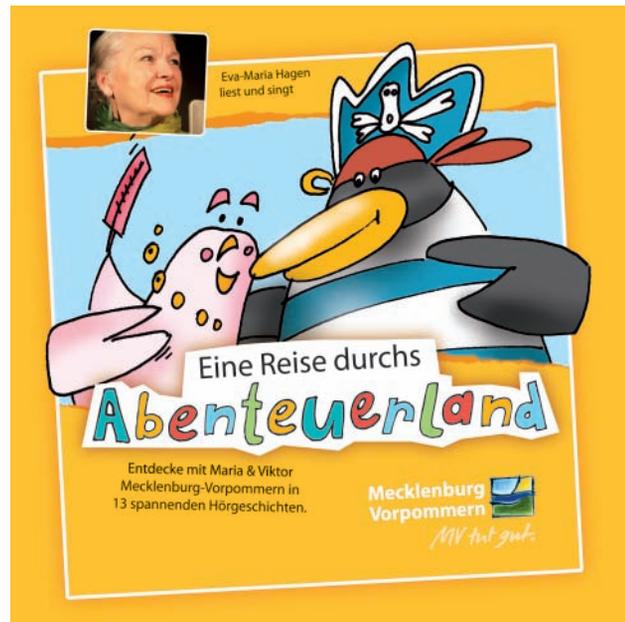
In Anlehnung an die „Gute Nacht Geschichten“, die von Gastgebern im Land gerne an ihre kleinen Gäste weitergegeben werden, soll die CD mit zahlreichen Anregungen Lust darauf machen, das Urlaubsland Mecklenburg-Vorpommern selbst einmal kennen zu lernen. Die Hauptakteure Maria und Viktor kennen das Urlaubsland wie ihre Westentasche und gehen oft auf Entdeckungsreisen. Genau das Richtige für kleine Abenteurer – und ganz nebenbei ein nettes Mitbringsel aus dem Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern.

### Beschreibung

Eine Reise durchs Abenteuerland ist eine hochwertige Produktion von 13 Hörgeschichten mit der herausragenden Künstlerin Eva-Maria Hagen. In den Hauptrollen stehen die rosarote Möwe Maria und der tollkühne Rabe Viktor. Die Urlaubsbotschafter verzaubern schon im Titelsong die ganze Familie mit ihrem Musicalduett und nehmen sie mit in ihr Abenteuerland. Eva-Maria Hagen erzählt von den beiden Abenteurern und lässt den Zuhörer "Live" dabei sein, wenn sie beispielsweise einen fauchenden Drachen kennen lernen, auf einer einsamen Insel stranden oder die Geheimnisse der Urzeit entdecken.

Durch die musikalische Untermalung der Hörgeschichten mit Live-Instrumenten, werden die Erzählungen zu einem besonderen Hörspielerlebnis. Spannende Szenen werden liebevoll akustisch hervorgehoben und geben der Fantasie noch mehr Raum für lebhaftere Vorstellungen. Außerdem verleihen die eingängigen Melodien jeder Hörgeschichte einen unverwechselbaren Charakter.

Neben den 13 „Gute Nacht Geschichten“ finden die kleinen Hörer auf der CD zudem den MV-Song „Auf die Reise ins Abenteuerland“, der durch seine sehr einprägsame Melodie und den kindgerecht aufbereiteten Text Ohrwurmcharakter besitzt und so lange im Gedächtnis der Kinder bleibt.



Hörgeschichten-CD „Eine Reise durchs Abenteuerland“

Der CD liegt als Booklet ein Faltposter bei. Dieses zeigt auf der Vorderseite die genaue Tanzanleitung zum Nachtanzen, nicht nur für zu Hause, sondern auch als Anregung für die Kinderanimation in den Beherbergungsbetrieben sowie auch in Kindergärten und Schulen. Auf der Rückseite des Faltposters werden die Urlaubsbotschafter Maria und Viktor vorgestellt – für diejenigen, die

die beiden sympathischen Vögel noch nicht aus der Broschüre, der Kinder-Internetseite des Tourismusverbandes, den „Gute Nacht Geschichten“ in Briefform oder als lebende Figuren auf zahlreichen Messen und Veranstaltungen kennen.

Die Hörgeschichten-CD und die „Gute Nacht Geschichten“ in Briefform können beim Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern bestellt werden. Weitere Informationen dazu (z. B. Themen, Preise und Mindestbestellmenge) finden Sie im Internet unter [www.tmv.de/gng](http://www.tmv.de/gng).

### Promotion-CD mit Urlaubsrätsel-Gewinnspiel, Hörgeschichten und Infos

Im Sommer des Jahres 2008 hat der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern eine Promotion-CD produzieren lassen, auf der neben vier Hörgeschichten mit Maria und Viktor auch der MV-Song „Eine Reise durchs Abenteuerland“ sowie ein Urlaubsrätsel zu finden sind. Dabei hören die kleinen Abenteuerer Geräusche wie z. B. das Knarren einer alten Schlosstüre oder das Dampfen einer Eisenbahn und müssen dies einem kleinen Bildchen auf der Antwortkarte zuordnen. Urlaubskönig Gustav gibt nach und nach Tipps für die richtige Lösung und vermittelt dabei auf spielerische Weise Wissenswertes aus dem Familienland MV.

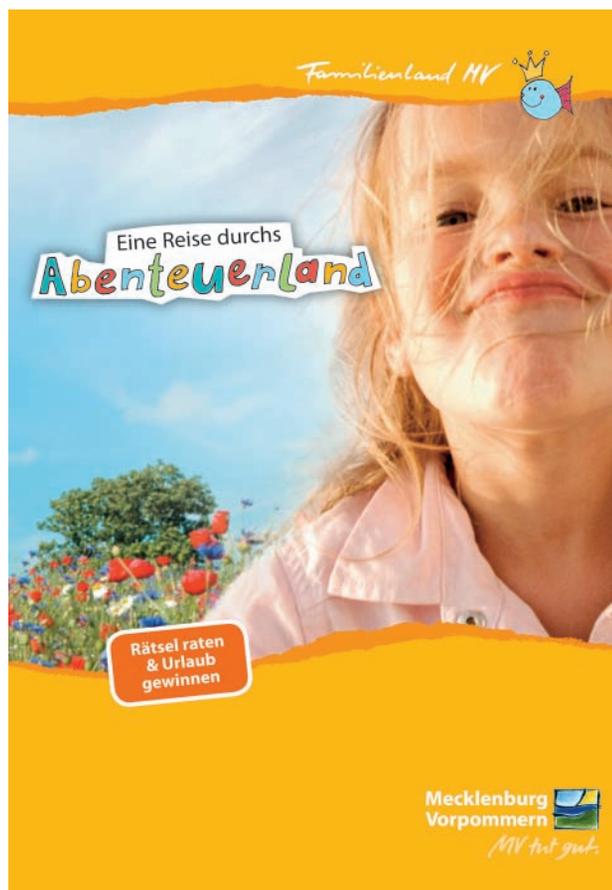
Alle richtigen Einsendungen nehmen an einem Gewinnspiel teil, bei dem es einen tollen, 6-tägigen Familienurlaub in Mecklenburg-Vorpommern zu gewinnen gibt.

Neben den Audio-Inhalten befinden sich als Zusatznutzen für die Eltern die Familienbroschüre als PDF sowie Fotos und Links zu weiteren Themen rund um das Thema Familie und Familienurlaub. Für die Kleinen gibt es ein unterhaltsames PC-Spiel.

Die Antwortkarte dient als wichtiges Responseelement im Marketingbereich. Zum einen können Familien sowohl die Hörgeschichten-CD als auch den gesamten Familienkatalog „Urlaub mit Kind und Kegel“ direkt mit der Karte bestellen. Zum anderen können die zugesandten Daten für statistische und marketingspezifische Auswertungen herangezogen werden.

Insgesamt wurde die Promotion-CD mit einer Auflage von 40.000 Exemplaren hergestellt und seit Sommer 2008 bei zahlreichen Veranstaltungen und Promotion-Aktionen verteilt (z. B. MV-Tag in Ribnitz-Damgarten oder Tag der Deutschen Einheit in Hamburg).

Zusätzlich konnte mit einer großen national agierenden Rostocker Spielwaren-Versandfirma eine Kooperation vereinbart werden, mit der in der Vorweihnachtszeit 20.000 Exemplare der Promotion-CD versandt wurden.



Promotion-CD mit Urlaubsrätsel und Hörgeschichten

### 6.5 Kinder-Internetseite [www.spielstrand.de](http://www.spielstrand.de)

Seit 2005 ist eine Internetseite für die Kleinen online. Auf der Website [www.spielstrand.de](http://www.spielstrand.de) können Kinder das Familienland MV interaktiv entdecken. Spielerisch und auf kindgerechte Weise lernen die Knirpse Wissenswertes zum Urlaubsland Mecklenburg-Vorpommern. Natürlich treffen sie dort auch die beiden Urlaubsbotschafter Maria und Viktor wieder, die sie aus der Familienbroschüre, den „Gute Nacht Geschichten“ und als lebende Figuren bei Festen und Veranstaltungen kennen. Auch der Fisch Gustav, der ja als Urlaubskönig die Marke „Familienland MV“ repräsentiert, ist auf diesen Internetseiten zu finden.

Im Folgenden sollen kurz wichtige Inhalte der Internetseite [www.spielstrand.de](http://www.spielstrand.de) dargestellt werden:

#### Entdeckerkarte

Die interaktive Entdeckerkarte zeigt den kleinen Spielstrandbesuchern die tollsten Ziele für den Familienausflug im Urlaubsland Mecklenburg-Vorpommern. Wenn sie die Maus über die markierten Punkte auf der Karte bewegen, bekommen sie neben dem Ortsnamen ein kleines animiertes Bild gezeigt, das noch mit einem passenden Ton unterstützt wird. So macht auch den Kleinsten, die noch nicht lesen können, das Entdecken des Urlaubslandes Mecklenburg-Vorpommern Spaß.

### Spiele

Diese Seite bietet kleinen Abenteurern viel Spaß beim Spielen. Auch hier treffen die Kleinen Maria und Viktor, die Urlaubsbotschafter aus dem Familienland MV, wieder. Bei den Spielen sind Geschicklichkeit, Schnelligkeit und natürlich auch ein bisschen Glück gefragt.

### Gustavs Tipps

Hier gibt der Urlaubskönig Gustav wertvolle Tipps, nicht nur für die Urlaubsplanung oder den nächsten Familienausflug. Neben praktischen Tipps wie etwa das Bauen von Sandburgen, Basteln mit Naturmaterialien oder das Abschicken einer Flaschenpost erfahren die Kinder auch allerhand Wissenswertes zu bestimmten Themen wie Naturschutzgebiete, Wassersportmöglichkeiten und Geschichte des Landes. Zu guter Letzt hat Gustav noch einen ganz besonderen Tipp parat: eine Packliste für den nächsten Familienurlaub in Mecklenburg-Vorpommern.

### Geschichten

Hier finden die kleinen Spielstrandbesucher die beliebten Gute Nacht Geschichten, kindgerecht und interaktiv aufbereitet als eine Art Online-Buch zum Blättern.

### Schiffspuzzle

Auf dieser Seite sollen die Kinder die auf den Seiten verstreuten Puzzleteile vom Schiff einsetzen. Dafür müssen die kleinen Abenteurer sich zunächst durch die Seiten klicken und alle Puzzleteile einsammeln. Das sorgt

für Kurzweil und hat den (gewünschten) Nebeneffekt, dass die Kinderseite so intensiver und aufmerksamer betrachtet wird. Als Belohnung winken den Kindern nach erfolgreicher „Sammelaktion“ und dem Ausfüllen eines Formulars tolle Preise aus dem Familienland MV, die unter allen Teilnehmern regelmäßig verlost werden.

### Flaschenpost

Hier können Kinder ihren Freunden und Verwandten eine kleine Grußkarte aus dem Familienland MV per E-Mail schreiben. Auf allen dieser Grußkarten sind wieder die Urlaubsbotschafter Maria und Viktor während ihrer Abenteuer zu sehen. Eine nette Idee, anderen ein paar Grüße zu senden und ganz nebenbei ein toller Multiplikator-Effekt. Denn vielleicht findet der Empfänger der Nachricht Gefallen an den Postkarten und seine Neugier wird geweckt, auch einmal die Spielstrandseite zu besuchen.

### Galerie

In der Galerie werden aktuelle Fotos von den letzten Veranstaltungen gezeigt. Die Kinder, die sich mit Maria und Viktor auf dem einen oder anderen Fest haben fotografieren lassen, können ihre Schnappschüsse downloaden und mit Stolz den Eltern, Freunden und Verwandten zeigen. Eine tolle Erinnerung an den Tag und für die Marketingabteilung des Tourismusverbandes ein hervorragendes Instrument zur Steigerung des Bekanntheitsgrades und Kundenbindung.



Kinder-Internetseite des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern: [www.spielstrand.de](http://www.spielstrand.de)

## Elternseite

Mit einem Klick auf diesen Navigationspunkt erfolgt der Link auf die offiziellen Internetseiten des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern und zwar ganz zielgerichtet auf die Themenseiten „Urlaub mit der Familie“, wo die Eltern neben wertvollen Tipps auch direkte Angebote mit Buchungsmöglichkeiten erhalten.

## 6.6 Messen und Veranstaltungen

Seit Einführung der Marke „Familienland MV“ nutzt der Tourismusverband zahlreiche zielgruppenspezifische Messen und Veranstaltungen, um mit unterschiedlichen Marketing-Aktionen eine Steigerung des Bekanntheitsgrades der Marke zu erzielen.

So zum Beispiel wurde im März des Jahres 2008 ein Kinderfest in der Landesvertretung Mecklenburg-Vorpommerns in Berlin veranstaltet. Anlässlich des Erscheinungstermins der Hörgeschichten-CD lud der Tourismusverband MV alle großen und vor allem die kleinen Berliner zum Mitfeiern ein. Dazu wurden im Vorfeld Grundschulen, Kindergärten und weitere Einrichtungen gezielt mit einer Einladung und dem Versand von Ankündigungspostern angesprochen. Highlight dieser Veranstaltung war neben diversen Aktionen für Groß und Klein die Lesung mit Eva-Maria Hagen als Sprecherin der „Gute Nacht Geschichten“.

Die Teilnahme an nachfolgenden zielgruppenspezifischen Veranstaltungen sind vom Tourismusverband MV regelmäßig geplant, bei denen es auch Anschlussmöglichkeiten von Beherbergern, Tourismusorten und Erlebnispartnern im Land gibt und ausdrücklich erwünscht sind, um auch mit ganz konkreten Angeboten und Produkten bei der Zielgruppe „Familie“ zu werben.

- Internationaler Kindertag in Berlin (Juni)
- Mecklenburg-Vorpommern-Tag (Juli)
- Weltkindertag in Berlin (September)
- Tag der Deutschen Einheit (Oktober)

Geboten werden den großen und vor allem den kleinen Gästen jede Menge Spiel und Spaß. Neben Glücksrad-Aktionen und Foto-Shootings mit den Urlaubsbotschaftern Maria und Viktor gibt es zum Beispiel eine Kinderdisco, Kinderschminken, eine Malstrecke sowie zahlreiche Gewinnspielaktionen, die für Kurzweil vor allem bei den Kindern sorgen, während die Erwachsenen wertvolle Tipps und Anregungen für ihren nächsten Familienurlaub in Mecklenburg-Vorpommern erhalten.

Hinweise zu Anschlussmöglichkeiten und Terminen bzw. aktuellen Planungen erhalten Sie im Marketing Manual des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern im Internet unter [www.tmv.de](http://www.tmv.de).

## 6.7 Anzeigen und Werbeaktionen in zielgruppenspezifischen Zeitschriften

Thematische Anzeigenkollektive begleiten bzw. unterstützen die Markenkampagne. Bisher wurden themenspezifische Anzeigen u. a. in folgenden Printmedien realisiert:

- Berliner Morgenpost
- Hamburger Abendblatt
- Hannoversche Allgemeine Zeitung
- Kölner Stadtanzeiger
- Süddeutsche Zeitung
- Rhein Main Presse
- FAZ
- Sächsische Zeitung

Außerdem erfolgten bis zum Jahre 2008 Anzeigen und Werbe-Aktionen in diversen zielgruppenspezifischen Medien wie den Zeitschriften „KINDER“ und „Familie & Co“ oder dem Magazin „Happy Family“ sowie in der Kundenzeitschrift „Wirbelwind“ von JAKO-O (Versand von Spielwaren, Kinderbekleidung, etc. für junge Familien mit Kindern von 0-10 Jahren im In- und Ausland).

Hinweise und Termine zu den geplanten Anzeigenkollektiven erhalten Sie im Marketing Manual des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern im Internet unter [www.tmv.de](http://www.tmv.de).

## 6.8 Pressereisen und themenspezifischer Pressedienst

Zur Unterstützung der Marketingaktivitäten im Hinblick auf die Marke „Familienland MV“ werden durch den Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern diverse Aktivitäten im Bereich der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit realisiert. Zum einen erfolgt ein themenspezifischer Pressedienst an zielgruppenaffine Medien durch einen entsprechend aufgebauten Verteiler. Zum anderen werden thematisch passende bzw. genau auf Familien zugeschnittene Pressereisen durchgeführt, wobei die teilnehmenden Journalisten bzw. Medienvertreter ihren eigenen Nachwuchs mit auf die Reise nehmen können. So können familienfreundliche Anbieter im Land am Besten „getestet“ und in entsprechenden Beiträgen dargestellt werden. Termine geplanter Pressereisen können im Marketing Manual im Internet unter [www.tmv.de](http://www.tmv.de) entnommen werden.

Der Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern freut sich bei der Organisation von Pressereisen auf die Unterstützung der Anbieter im Land in Form von Sponsorleistungen (z. B. Mittagessen, Transfers, Übernachtung).

## 6.9 Merchandising

Zur Unterstützung der Markenkampagne sind bisher diverse Merchandising-Artikel produziert worden, die vom Tourismusverband MV auf zahlreichen Messen und Veranstaltungen verteilt werden. Auch als Gewinnspielpreise (z. B. 5 - 10. Platz bei Malwettbewerben) erfreuen diese Artikel die kleinen Fans des „Familienlandes MV“.

Dazu gehören folgende Artikel:

- Kinder-T-Shirts
- Basecaps
- Schlüsselbänder
- Pins
- Ausmalheft
- Buntstifte



Merchandising-Artikel des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern für die Marke „Familienland MV“

## 7 EMPFEHLUNGEN UND HINWEISE FÜR ANBIETER

### Interessante Weblinks

#### **Bundesarbeitsgemeinschaft**

Mehr Sicherheit für Kinder e. V.

[www.kindersicherheit.de](http://www.kindersicherheit.de)

#### **Qualitätszeichen "OK für Kids"**

Kooperation des Deutschen Kinderschutzbundes (DKSB) und TÜV NORD CERT Zertifizierung von kinderfreundlichen Dienstleistungen und Produkten

[www.okfuerkids.de](http://www.okfuerkids.de)

#### **Arbeitsgemeinschaft DEULA e. V.**

Seminare zum Spielplatzmanagement

[www.deula.de](http://www.deula.de)

#### **TÜV NORD CERT GmbH**

Seminare und Zertifizierungen u. a. in den Bereichen Sicherheit von Kinderspielplätzen und Kinderspielgeräten

[www.tuev-nord.de](http://www.tuev-nord.de)

#### **DEKRA AG**

Zertifizierungen u. a. in den Bereichen Umweltmanagement, Qualitätsmanagement, Risikomanagement

[www.dekra.com](http://www.dekra.com)

#### **Verein Deutscher Ingenieure e. V.**

Richtlinien für die Ausstattung von und mit Sanitärräumen - Kindergärten, Kindertagesstätten, Schulen

[www.vdi.de](http://www.vdi.de)

#### **DEHOGA**

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V. Hotelklassifizierung und Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen in Deutschland

[www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)

#### **DTV**

Deutscher Tourismusverband e. V. Beratungs- und allgemeine Serviceleistungen (z. B. Rechtsberatung, Musterverträge sowie Klassifizierung von Ferienwohnungen, Privatzimmern, Campingplätzen und Sportboothäfen / Marinas)

[www.deutschertourismusverband.de](http://www.deutschertourismusverband.de)

#### **DZT**

Deutsche Zentrale für Tourismus e. V. Inlands- und Auslandsmarketing für das Reiseland Deutschland

[www.deutschland-tourismus.de](http://www.deutschland-tourismus.de)

#### **Formart Media**

Agentur für Familienmarketing und Kindermedien Partner des TMV bei der Entwicklung der Hörgeschichten-CD sowie des Kinder-MV-Songs „Auf die Reise durchs Abenteuerland“ und weiteren Aktionen zur Bewerbung der Marke „Familienland MV“

[www.formartmedia.de](http://www.formartmedia.de)

### Kooperationen familienfreundlicher Urlaubsanbieter

#### **FAMILOTEL AG**

Kooperation familienfreundlicher Hotels

[www.familotel.com](http://www.familotel.com)

#### **Gemeinnützige Ferienstätten**

##### **Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung**

Zusammenschluss der drei Arbeitskreise Evangelischer, Katholischer und Paritätischer Arbeitskreis für Familienerholung

[www.kafe.de](http://www.kafe.de)

##### **Arbeitskreis Gemeinnützige Familienferienstätten in Mecklenburg-Vorpommern**

Zusammenschluss der gemeinnützigen Familienferienstätten in Mecklenburg-Vorpommern

[www.ffmv.de](http://www.ffmv.de)

### Tipps und Informationen für einen Familienurlaub in anderen Bundesländern

Baden-Württemberg

[www.familien-ferien.de](http://www.familien-ferien.de)

Bayern

[www.kinderland.by](http://www.kinderland.by)

Sachsen

[www.familienurlaub-in-sachsen.de](http://www.familienurlaub-in-sachsen.de)

Schleswig-Holstein

[www.wunnerland.de](http://www.wunnerland.de)

## Literaturtipps

### **Carenzo auf Rügen**

#### **Kinderreiseführer für die Insel Rügen**

Didczuneit-Sandhop, Birgit / Didczuneit-Sandhop, Veit  
Wagner Verlag 2008  
ISBN-13: 978-3866833937  
Preis: 24,60 Euro

### **Erlebnisführer für Kinder und Eltern**

#### **Fischland-Darß-Zingst bis Rostock**

Vitense, Birgit/Schielke, Kirsten  
Hinstorff 2009  
ISBN 978-3-356-01309-2  
Preis: 12,90 Euro

### **Erlebnisführer für Kinder und Eltern**

#### **Stralsund, Rügen, Hiddensee**

Vitense, Birgit/Schielke, Kirsten  
Hinstorff 2009, 2. Auflage  
ISBN: 978-3356012514  
Preis: 12,90 Euro

### **Erlebnisführer für Kinder und Eltern**

#### **Insel Usedom**

Vitense, Birgit/Schielke, Kirsten  
Hinstorff 2008  
ISBN: 978-3356012521  
Preis: 12,90 Euro

### **Familien-Gutscheinbuch**

KINDER(S)PASS - Insel Rügen  
ars publica Marketing GmbH  
www.kinderspass.de  
Preis: 12,50 Euro

### **Familienreiseführer Ostsee Mecklenburg-Vorpommern**

Bahra, Hanne  
Companions 2008  
ISBN: 978-3897405394  
Preis: 12,80 Euro

### **Mit Kindern unterwegs:**

Entlang der Ostseeküste Mecklenburg-Vorpommerns  
Harms, Karin  
Fleischauer & Spohn 2006  
ISBN: 978-3872305978  
Preis: 12,80 Euro

### **Ostsee. Freizeit mit Kindern**

Mecklenburg-Vorpommern & Schleswig-Holstein  
Scheu, Thilo  
Stöppel 2005  
ISBN: 978-3899873047  
Preis: 14,95 Euro

### **Ostsee für Kinder: Spiel-Spaß-Wissen**

Saan, Anita  
Moses. Verlag 2005  
ISBN: 978-3897772205  
Preis: 6,95 Euro

## CD`s für Kinder

### **Eine Reise durchs Abenteuerland**

Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.  
FORMAT MEDIA 2008  
www.auf-nach-mv.de/familie  
Preis: 8,90 Euro

### **Die Reisemaus an der Ostsee**

Lenz, Angela  
Sony BMG 2004  
ISBN: 978-3865363305  
Preis: 8,99 Euro

## 8 ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS, FOTO- UND TEXTNACHWEISE

### Abkürzungen

<b>Abs.</b>	Absatz (bei Angaben von Paragraphen aus Gesetzestexten)	<b>ÖPNV</b>	Öffentlicher Personennahverkehr
<b>BFH</b>	Bundesfinanzhof	<b>QMF</b>	Qualitätsmanagement Familienurlaub
<b>BGB</b>	Bürgerliches Gesetzbuch	<b>TI</b>	Touristinformation
<b>CMA</b>	CMA Centrale Marketing-Gesellschaft der deutschen Agrarwirtschaft mbH	<b>TMV</b>	Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.
<b>DEHOGA</b>	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V.	<b>TÜV</b>	Technischer Überwachungs-Verein
<b>DEKRA</b>	Deutscher Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein	<b>VDE</b>	Verband der Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik e. V.
<b>DEULA</b>	Deutsche Lehranstalten für Agrartechnik	<b>VDI</b>	Verein Deutscher Ingenieure e. V.
<b>DIN</b>	Deutsches Institut für Normung e. V.		
<b>DZT</b>	Deutsche Zentrale für Tourismus e. V.		
<b>EN</b>	Europa Norm		
<b>ERV</b>	Europäische Reiseversicherung AG		
<b>e. V.</b>	Eingetragener Verein		
<b>F. U. R.</b>	Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V.		
<b>GewO</b>	Gewerbeordnung		
<b>GPSG</b>	Geräte- und Produktsicherheitsgesetz		
<b>GRW</b>	Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“		
<b>GS</b>	Geprüfte Sicherheit (in Zusammenhang mit den Anforderungen des GPSG)		
<b>IC</b>	InterCity		
<b>InvZulG</b>	Investitionszulagengesetz		
<b>KMU</b>	Kleine und Mittlere Unternehmen (Mittelstand)		
<b>LAGuS</b>	Landesamt für Gesundheit und Soziales Mecklenburg-Vorpommern		
<b>LFI</b>	Landesförderinstitut		
<b>LHO</b>	Landeshaushaltsordnung		

### Foto- und Textnachweise

Text zu Kapitel 2  
Heinz-Hermann Doermer,  
Projektbüro Tourismus, Münster

Text und Fotos zu Kapitel 3.3  
Dipl.-Ing. Friedrich Blume,  
Sachverständiger für Spielplätze und Spielplatzgeräte,  
Seminarleiter an der DEULA Warendorf

Text zu den Kapiteln 3.1, 3.2 und 3.4  
Rechtsanwalt Rainer Noll, Stuttgart

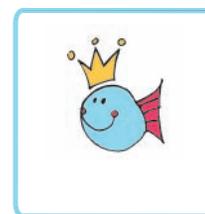
Text zu Kapitel 4  
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus  
Mecklenburg-Vorpommern und  
Ministerium für Soziales und Gesundheit  
Mecklenburg-Vorpommern

Sonstige Fotos und Texte:  
Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.

### Signet Familienland MV



Wort-/Bildmarke



Bildmarke

## 9 WEITERE VERÖFFENTLICHUNGEN UND SCHRIFTENREIHEN DES TOURISMUSVERBANDES MECKLENBURG-VORPOMMERN

In der Schriftenreihe des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern sind bisher folgende Titel erschienen, die beim Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V. bestellt werden können:

### Heft 01

Dokumentation: Internationale Tagung zur Bäderarchitektur, Rostock, 2000

### Heft 02

Dokumentation: 10. Tourismustag MV Rostock, 2000

### Heft 03

Analyse: Musikland MV (Besucherstruktur) Rostock, 2002

### Heft 04

Dokumentation: 12. Tourismustag MV Rostock, 2002

### Heft 05

Studie: Kinder- und Jugendtourismus in Mecklenburg-Vorpommern (Strategiekonzept) Rostock, 2002

### Heft 06

Dokumentation: 13. Tourismustag MV Rostock, 2004

### Heft 07

Studie: Gäste in MV - Struktur, Zufriedenheit und Einkaufsverhalten, Rostock, 2004 (vergriffen)

### Heft 08

Dokumentation: Wege zur Backsteingotik Rostock, 2005 (vergriffen)

### Heft 09

Studie: Zukunftsfähigkeit der Beherbergungsbetriebe in Mecklenburg-Vorpommern Rostock, 2005 (vergriffen)

### Heft 10

Dokumentation: 14. Tourismustag MV Rostock, 2005

### Heft 11

Dokumentation: 15. Tourismustag MV Rostock, 2006

### Heft 12

Studie: Evaluierung der Servicequalität von Touristinformationen, Rostock, 2006

### Heft 13

Dokumentation: 16. Tourismustag MV Rostock, 2007

### Heft 14

Studie: Qualitätsanalyse von Schlössern, Herrenhäusern und Parks Rostock, 2008

### Heft 15

Dokumentation: 17. Tourismustag MV Rostock, 2008

### Heft 16

Studie: Gäste in Mecklenburg-Vorpommern: Ergebnisse aktueller Gäste-Befragungen und -analysen Rostock, 2009

### Heft 17

Dokumentation: 18. Tourismustag MV Rostock, 2009



### Weitere Praxisleitfäden

Folgende weitere Praxisleitfäden sind bisher erschienen, die beim Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern bestellt werden können:

**Planungshilfe** für Campingplatzbetreiber Mecklenburg-Vorpommern Schwerin, 1997 (vergriffen)

**Praxisleitfaden** für Sportboothäfen, Marinas und Wasserwanderrastplätze in Mecklenburg-Vorpommern Schwerin, 2004 (vergriffen)

**Praxisleitfaden** für Kinder- und Jugendreisen in Mecklenburg-Vorpommern Schwerin, 2005

## IMPRESSUM

### Herausgeber:

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus  
Mecklenburg-Vorpommern  
Fachreferat Tourismus  
Johannes-Stelling-Straße 14  
19053 Schwerin  
Tel.: 03 85 / 588 - 53 40  
[www.wm.regierung-mv.de](http://www.wm.regierung-mv.de)  
[www.mv-tut-gut.de](http://www.mv-tut-gut.de)

### Copyright:

Tourismusverband  
Mecklenburg-Vorpommern e. V.  
Platz der Freundschaft 1  
18059 Rostock  
Tel.: 03 81 / 40 30 500  
[www.auf-nach-mv.de](http://www.auf-nach-mv.de)

### Redaktion:

Tourismusverband  
Mecklenburg-Vorpommern e. V.  
Platz der Freundschaft 1  
18059 Rostock  
Tel.: 03 81 / 40 30 500  
[www.auf-nach-mv.de](http://www.auf-nach-mv.de)

### Satz und Layout:

Corina Reuter, Rostock  
[www.corero.de](http://www.corero.de)

Die vorliegende Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die hier enthaltenen Informationen sind nach derzeit bestem Wissen zusammengestellt. Eine Gewährleistung für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität kann nicht übernommen werden.

Schwerin, 1. Auflage 03/2009



**Diese Publikation wurde aus dem Europäischen Fond für regionale Entwicklung gefördert.**

Diese Broschüre wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Mecklenburg-Vorpommerns herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von deren Kandidaten oder Helfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für alle Wahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist auch die Weitergabe an Dritte zur Verwendung bei der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die vorliegende Druckschrift nicht so verwendet werden, dass dies als Parteinahme des Herausgebers zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden kann. Diese Beschränkungen gelten unabhängig vom Vertriebsweg, also davon, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Informationen dem Empfänger zugegangen sind.