

Sicherheit im Landtourismus

Handbuch für Unternehmer des Landtourismus

Inhalt

Inhalt.....	1
1 Allgemeine Anforderungen an Sicherheit	3
1.1 Lizenzen, Genehmigungen und Konformitäten für Unternehmertätigkeit im Landtourismus	3
1.1.1 Allgemeine Anforderungen an Gebäuden	3
1.1.2 Brandschutz	4
1.1.3 Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme	4
1.1.4 Wasserqualität	4
1.1.5 Abfallabfuhr.....	6
1.1.6 Gas und Lüftung	7
1.1.7 Lizenzen für touristische Dienstleistungen	8
1.1.8 Straßenschilder.....	9
1.1.9 Lizenzen für TV und Urheberrecht	10
1.1.10 Lizenz für die Sauna	11
1.1.11 Lizenz für Schwimmbecken.....	11
1.1.12 Lizenz für alkoholische Getränke	12
1.1.13 Lizenz für Veranstaltungen.....	12
2 Unternehmertätigkeit und Steuern.....	13
2.1 Rechtsformen der Unternehmertätigkeit.....	13
2.2 Steuerliche Gesetzgebung	14
3 Versicherung.....	15
4 Statistik	16
5 Marketing und Publizität	17
5.1 Unlautere Geschäftspraktiken	17
5.2 Beschwerden	18
5.3 Direktmarketing.....	19
5.4 Angebote von Pauschalreisen.....	20
5.5 Schilder	21
5.6 Mitarbeiter	22
5.7 Arbeitszeit	23
5.8 Mindestlohn.....	23
5.9 Diskriminierung	24
5.10 Freie Zeit für Eltern mit Kindern.....	25
5.11 Sicherheit am Arbeitsplatz.....	26
5.12 Sozialversicherungen.....	27
6 Kunden	28
6.1 Buchungen.....	28
6.2 Eintragung der Kunden und Datenschutz.....	29

6.3	Festlegung von Preisen und Annahme von Zahlungen	30
6.4	Buchungsstornierungen und Nichterscheinen	31
6.5	Nichtannahme der Kunden (Diskriminierung, Kinder).....	32
6.6	Bestimmungen für die Kunden und Verträge.....	32
6.7	Kunden mit Behinderung.....	32
6.8	Gepäck und persönliche Sachen.....	34
6.9	Sicherheit der Kinder.....	35
7	Sicherheit der Unterkunft.....	36
7.1	Allgemeine Anforderungen an Unterkünfte.....	36
7.2	Brandschutz	37
7.2.1	Brandschutz von Gebäuden.....	37
7.2.2	Heizsysteme und Kamine.....	38
7.2.3	Brandschutz von Möbeln und Gegenständen der Raumausstattung ..	39
7.2.4	Brandschutz in den Räumen (Rauchen usw.)	40
7.3	Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme	41
7.4	Strom	42
7.4.1	Sicherheit von elektrischen Installationen.....	42
7.4.2	Sicherheit von elektrischen Geräten.....	43
7.5	Gas und Lüftung	44
7.6	Schalldämmung	45
7.7	Sicherheit des Kunden in einer Unterkunft auf dem Land.....	46
7.7.1	Aufräumen	46
7.7.2	Allergene.....	47
7.7.3	Haustiere	48
7.7.4	Erste Hilfe	49
7.7.5	Rutschige Fußböden.....	50
7.7.6	Treppen	51
7.7.7	Beleuchtung am Eingang	52
7.7.8	Niedrige Tür	53
8	Sicherheit in Erholungsräumen	54
8.1	Saunas und Schwimmbecken	54
8.2	Wellness	55
8.3	Fitness-Raum.....	56
8.4	Andere Bereiche, die Kunden benutzen können	57
9	Sicherheit während der aktiven Erholung	58
9.1	Wassersport: Boote, Wasserräder, Wassermotorräder	58
9.2	Reitmöglichkeiten.....	59
9.3	Naturpfade	60
9.4	Fahrräder	61
9.5	Schwimmen	62
10	Sicherheit von Lebensmitteln und Getränken.....	63
10.1	Gesetzgebung und allgemeine Anforderungen	63
10.2	Verkehr mit Lebensmitteln und Hygiene der Lebensmittelvorbereitung	63
10.3	Lebensmittelherstellung und -verkauf.....	64

1 Allgemeine Anforderungen an Sicherheit

1.1 Lizenzen, Genehmigungen und Konformitäten für Unternehmertätigkeit im Landtourismus

Die erforderlichen Genehmigungen und Konformitäten, die aus den staatlichen, regionalen und örtlichen Behörden für die Unternehmertätigkeit im Landtourismus gebraucht werden, unterscheiden sich erheblich je nach der Art des Unternehmens:

- Die kleinen Unterkünfte im Landtourismus, z.B. *B&B* – Unterkünfte mit Frühstück und kleine Ferienhäuser, werden in vielen Ländern als keine Unternehmertätigkeit angesehen. Somit werden viele Anforderungen nicht angewendet, die die Dienstleistungsanbieter oder Unternehmen betreffen.
- In anderen Fällen werden alle Bestimmungen und Gesetze angewendet, die die Unternehmertätigkeit regeln und das Anbieten von Dienstleistungen betreffen.

1.1.1 Allgemeine Anforderungen an Gebäuden

Allgemeine Information

Einzelne Ferienhäuser und private Unterkünfte mit 3 – 5 Schlafzimmern für Gäste werden oft als keine Unternehmen und öffentliche Gebäude angesehen. In diesen Fällen gelten die Bau- und Sicherheitsbestimmungen der privaten Wohnhäuser. Besondere zusätzliche Anforderungen können angewendet werden, wenn die Unterkunft auch Verpflegung anbietet. In einigen Fällen gelten auch zusätzliche Anforderungen an Brandschutz. Anforderungen an Gebäuden ist eine komplizierte Frage, die in den europäischen Ländern unterschiedlich geregelt wird. Um korrekte Informationen zu erhalten, klären Sie bitte die Anforderungen der Gesetze in Ihrem Lande oder Ihrer Region.

Größere Gästehäuser oder Ferienhäuser werden in der Regel als öffentliche Gebäude angesehen, darum sind alle entsprechenden Genehmigungen und Konformitäten notwendig. Werden neue Gebäude gebaut, ist eine Baugenehmigung notwendig. Laut der Gesetzgebung sind auch Bestimmungen in Kraft, die den Umbau oder die Erweiterung, die Planung und den Bau von Gebäuden, sowie die Entsprechung an die Bebauung betreffen.

Kriterien

- Sie wissen, welche staatliche, regionale und örtliche Baubestimmungen Ihr Unternehmen in Bezug auf seine Art und Größe betreffen.*
- Ihr Unternehmen entspricht allen entsprechenden staatlichen, regionalen und örtlichen Baubestimmungen.*

1.1.2 Brandschutz

Allgemeine Information

Laut der Gesetzgebung sind technische Anforderungen in Bezug auf elektrische Systeme und elektrische Geräte, Heizsysteme und Kamine, Möbel und Einrichtungsgegenstände, verwendete Materialien, Konstruktionen, Abmessungen usw. in Kraft. Der allgemeine Brandschutz wird von Brandschutzdiensten überprüft.

Kriterien

- Sie wissen, welche Brandschutzbestimmungen Ihr Unternehmen in Bezug auf seine Art und Größe betreffen.*
- Ihr Unternehmen entspricht den entsprechenden Brandschutzbestimmungen.*

1.1.3 Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme

Allgemeine Information

Laut der Gesetzgebung sind Bestimmungen über technische Anforderungen an Wasserversorgungssystemen und Kanalisationsanlagen und -systemen in Kraft. In Städten, wo diese Dienstleistungen öffentlich gewährleistet werden, gibt es in der Regel keine besonderen Anforderungen, aber auf ländlichen Gebieten können solche Anforderungen bestehen. Im Rahmen der Qualität-Systeme des Landtourismus wird überprüft, ob die Wasserversorgung und Kanalisation funktioniert und ob es unangenehme Gerüche oder andere Unbequemlichkeiten gibt, die die Gäste stören könnten.

Kriterien

- Sie wissen, welche Bestimmungen der Wasserversorgung und Kanalisation Ihr Unternehmen betreffen.*
- Die Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme Ihres Unternehmens entsprechen den festgelegten Bestimmungen, die die Art und die Größe Ihres Unternehmens betreffen.*
- Die Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme sind im guten technischen Zustand.*

1.1.4 Wasserqualität

Allgemeine Information

Laut der Gesetzgebung sind gewisse technische Bestimmungen in Kraft und werden Kontrollen durchgeführt, die die Wassergewinnungsquellen und dessen Qualität betreffen, die bei Wasseranalysen im Labor überprüft werden kann. Es kann auch eine Anforderung bestehen, dass die Wassergewinnungsquellen von Veterinär- und Lebensmittelämtern auf Hygiene überprüft werden müssen. In einigen Ländern wird eine Laboranalyse verlangt, die die Wasserqualität bestätigt, und die Ergebnisse der Analyse müssen an einem Platz aufbewahrt werden, wo die Gäste sie besichtigen können.

Kriterien

- Sie können ein von Veterinär- und Lebensmittelämtern ausgestelltes gültiges Zertifikat vorzeigen, falls das laut den Anforderungen der Bestimmungen notwendig ist.*

- *Sie können Ergebnisse von Laboranalysen vorzeigen, falls das laut den Anforderungen der Bestimmungen notwendig ist.*

1.1.5 Abfallabfuhr

Allgemeine Information

Die Anforderungen an Abfallbewirtschaftung werden in der Regel auf ländlichen Gebieten angewendet, wo keine Dienstleistungen der öffentlichen Abfallbewirtschaftung zugänglich sind.

Kriterien

- *Sie benutzen die Dienstleistungen der Abfallbewirtschaftung eines entsprechenden Unternehmens.*

1.1.6 Gas und Lüftung

Allgemeine Information

Diese Anforderungen sind in den Baunormen festgelegt oder sie müssen bei der Erlangung des Zertifikats für den Einbau von Gasanlagen usw. erfüllt werden. Der Bewirtschafter der Unterkunftsräume ist dafür verantwortlich, dass die Gasanlagen und Rauchabzüge regelmäßig gewartet und überprüft werden. Die Grundanforderung besteht darin, dass den Gästen ausschließlich sichere Dienstleistungen angeboten werden und dass während der ganzen Zeit, in der die Dienstleistungen benutzt werden, Sicherheit gewährleistet wird.

Kriterien

- Sie wissen, welche Anforderungen an Gasversorgung und Lüftung in Kraft sind.*
- Ihr Unternehmen entspricht den Sicherheitsanforderungen an Gasversorgung und Lüftung.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Verwenden Sie entsprechende Rauchabzugs- und Lüftungssysteme.
- Überprüfen Sie die Temperatur, die Wasserfeuchtigkeit und die Lüftung an Ihrem Arbeitsplatz.
- Sorgen Sie für die Instandhaltung der Geräte.
- Verwenden Sie persönliche Schutzausrüstung.
- Für die Durchführung jeder Arbeit benutzen Sie eine entsprechende Arbeitskleidung.

1.1.7 Lizenzen für touristische Dienstleistungen

Allgemeine Information

In einigen europäischen Ländern darf eine Unterkunft auf dem Lande nur als ein lizenziertes Unternehmen tätig sein. Die Gesetzgebung der EU regelt nicht den Landtourismus. Die Lizenzen für die Unternehmertätigkeit im Landtourismus werden von den nationalen Gesetzen geregelt.

Kriterien

- Sie haben die Lizenzen/ Genehmigungen, die für die Unternehmertätigkeit im Landtourismus notwendig sind.*

1.1.8 Straßenschilder

Allgemeine Information

Die Bestimmungen in Bezug auf Straßenschilder und deren Standorte unterscheiden sich je nach dem Land. In der Regel sind Standardbestimmungen und Anforderungen in Bezug auf Folgendes in Kraft:

- Standort, z.B. an den Hauptstraßen, an Einfahrten usw.
- Art, z.B. Werbung, mit Beleuchtung oder ohne, Richtungsschilder, Schild am Eingang usw.
- Bedingungen, z.B. der Behörde, mit der die Schilder des Tourismusunternehmens in Einklang gebracht werden müssen, z.B. mit örtlichen Planungsbehörden, Verkehrsdirektionen usw.

Kriterien

- *Für Ihr Unternehmen sind Straßenschilder laut den Mindestanforderungen der Gesetzgebung oder den allgemeinen Bestimmungen aufgestellt.*
- *Ihr Unternehmen hat GPS-Koordinaten.*

1.1.9 Lizenzen für TV und Urheberrecht

Allgemeine Information

Wenn das Gästehaus mit einem Gerät ausgestattet ist, mit dem Musikaufnahmen gespielt werden können, dann ist der Besitzer verpflichtet, einen Vertrag mit Agenturen für Urheberrechte abzuschließen, die für das Spielen der Musikaufnahmen in der Öffentlichkeit verantwortlich sind. In Europa gibt es zwei Hauptinstitutionen, von denen eine die Musikautoren und die andere – Künstler vertritt. Jede Organisation hat einen unterschiedlichen Vertrag.

Kriterien

Wenn Sie die Wiedergabe von Musikaufnahmen oder Sendemöglichkeiten in der Öffentlichkeit gewährleisten, haben Sie einen Vertrag mit den entsprechenden Organisationen, die in Ihrem Land tätig sind.

1.1.10 Lizenz für die Sauna

Allgemeine Information

In den Ländern, wo die Sauna populär ist, sind im Rahmen der Baunormen technische Bestimmungen in Bezug auf die Saunas in Kraft, die als gesonderte Gebäude oder als eingebaute Räume in Wohnhäusern oder Wohnungen eingerichtet sind. Hier sind auch Hygieneanforderungen in Kraft. In einigen Ländern muss auch die Lizenz für öffentliche Saunas vorgezeigt werden.

Kriterien

- Sie besitzen die notwendige Lizenz oder Genehmigung.*

1.1.11 Lizenz für Schwimmbecken

Allgemeine Information

In einigen Ländern beziehen sich auf Schwimmbecken die Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen der öffentlichen Schwimmbecken auch dann, wenn sich das Schwimmbecken in einem gesonderten Ferienhaus befindet. In anderen Ländern bestehen keine besonderen Bestimmungen in Bezug auf Schwimmbecken und es hat keine Bedeutung, ob das Schwimmbecken als öffentlich oder privat angesehen wird.

Kriterien

- Sie besitzen die notwendige Lizenz oder Genehmigung.*

1.1.12 Lizenz für alkoholische Getränke

Allgemeine Information

Für den Verkauf von alkoholischen Getränken ist eine Lizenz eine unerlässliche Anforderung. In den europäischen Ländern sind diese Anforderungen unterschiedlich. Für hausgemachte Produkte können besondere Bestimmungen oder Franchise in Kraft sein.

Kriterien

- Sie besitzen die notwendige Lizenz oder Genehmigung.*

1.1.13 Lizenz für Veranstaltungen

Allgemeine Information

Wenn Sie öffentliche Veranstaltungen, z.B. Sportspiele, Tänze, Konzerte, Filmabende usw. organisieren, wird in der Regel eine Genehmigung von der Selbstverwaltung benötigt. Die Formalitäten sind von der Größe und der Art der Veranstaltung und von der Teilnehmerzahl abhängig. Laut der Gesetzgebung sind Bestimmungen in Bezug auf den erlaubten Schallpegel und anderen möglichen Störungen in Kraft, die für die örtlichen Einwohner unangenehm sein könnten.

Kriterien

- Sie besitzen alle notwendigen Konformitäten und Lizenzen, um einzelne oder regelmäßige öffentliche Veranstaltungen zu organisieren.*

2 Unternehmertätigkeit und Steuern

2.1 Rechtsformen der Unternehmertätigkeit

Allgemeine Information

Um sich mit Unternehmertätigkeit im Landtourismus zu beschäftigen, muss man sich als Steuerzahler eintragen. In den europäischen Ländern bestehen viele unterschiedliche Rechtsformen für die Unternehmertätigkeit und für die Erzielung von Einkommen. Die verbreiteten Rechtsformen sind folgende: Einnahmen der natürlichen Person, Einnahmen von der Bewirtschaftung des Eigentums, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, individueller Unternehmer, natürliche Person, die sich mit wirtschaftlicher Tätigkeit beschäftigt usw. Der Landtourismus kann auch ein Bereich oder eine Abteilung in einem größeren Unternehmen, z.B. in einer Aktiengesellschaft, in einer nicht-staatlichen Organisation usw., sein.

Kriterien

- Sie haben die Rechtsform Ihrer Unternehmertätigkeit festgelegt.*
- Sie kennen Ihre Pflichten und Rechte.*
- Ihr Eigentum ist als eine Unterkunft für Tourismus auf dem Land eingetragen.*

2.2 Steuerliche Gesetzgebung

Allgemeine Information

Die Unternehmen des Landtourismus zahlen verschiedene Steuern und sie sind von der Art der Tätigkeit abhängig:

- Wird die Tätigkeit im Landtourismus als keine Unternehmertätigkeit angesehen, werden die Einnahmen auf persönliche Einnahmen von einer bezahlten Arbeit oder auf Einnahmen von der Verwaltung eines Eigentums bezogen. In diesem Fall wird in der Regel die MwSt nicht angewendet oder diese Tätigkeit ist im System des Franchises eingegliedert.
- Wird die Tätigkeit im Landtourismus als eine Unternehmertätigkeit angesehen, werden die Einnahmen gesondert von der Lohnarbeit eingetragen und, genauso wie bei anderen Rechtsformen der Unternehmertätigkeit, sind die Bestimmungen über den Abzug der Kosten für die wirtschaftliche Tätigkeit vor der Zahlung der Steuern in Kraft. Die Bedingungen und Sätze der MwSt unterscheiden sich je nach dem Land. In einigen Ländern legt die nationale Gesetzgebung einen verringerten MwSt-Satz für die Unternehmen im Landtourismus, in der Regel für Unterkünfte (5-12 %), fest.

In einigen Ländern können die Unternehmen im Landtourismus verschiedene steuerliche Erleichterungen erhalten und diese können mit steuerlichen Erleichterungen für landwirtschaftliche Tätigkeit in Einklang gebracht werden.

Kriterien

- *Sie kennen alle Steuern, die Sie zahlen müssen.*

3 Versicherung

Allgemeine Information

In den europäischen Ländern gibt es unterschiedliche Versicherungsscheine für touristische Dienstleistungen. In der Regel ist die Haftpflichtversicherung für Immobilien unerlässlich, aber die anderen Versicherungsarten sind freiwillig. Manchmal schließen die Fachverbände des Landtourismus einen Vertrag mit Versicherungsgesellschaften ab, um bessere Vertragsbedingungen für seine Mitglieder zu erlangen. In diesem Vertrag können die Versicherung des Eigentums, die Haftpflichtversicherung, die Versicherung der Gesundheit der Dritten, die Lebens- und Eigentumsversicherung, sowie andere Versicherungsarten eingeschlossen werden. Die Versicherung ist auch von der Art des Unternehmens abhängig.

Sozialversicherung – siehe soziale Sicherheit, Mitarbeiter.

Kriterien

- Sie wissen, welche Versicherung Sie laut der Gesetzgebung benötigen. Sie können die Haftpflichtversicherung und Ihre ausgewählte zusätzliche Versicherung vorzeigen.*

4 Statistik

Allgemeine Information

Statistische Daten werden von staatlichen Behörden, Organisationen, touristischen Verbänden und Tourismusunternehmen auf dem Land für eigene Nutzung zusammengefasst. Die Tourismusunternehmen auf dem Land tragen Buchungen und die Information über ihre Kunden laut der geltenden Gesetzgebung über Datenschutz ein und auf Anfrage reichen sie diese Information Behörden, touristischen Verbänden, touristischen und anderen Institutionen ein, die diese Daten für Marketinganalysen, die Planung der Entwicklung und anderen Bedürfnissen des Marketing benutzen.

Kriterien

- Sie kennen die unerlässlichen Anforderungen und sie erfüllen sie rechtzeitig.*

5 Marketing und Publizität

5.1 Unlautere Geschäftspraktiken

Allgemeine Information

Die Richtlinie der EU über unlautere Geschäftspraktiken gewährleistet den Schutz der Verbraucherrechte, aber jedes Land hat seine eigene Gesetzgebung, die mit dieser Richtlinie verbunden ist. Grundsätzlich müssen die Tourismusunternehmen auf dem Land, wie alle anderen Dienstleistungen, den Kunden das gewährleisten, was in jeder Werbung oder im Marketing versprochen wird. Das betrifft falsche oder irreführende Bekanntmachungen, die mit der Qualität, den Bequemlichkeiten, den Standort und den Dienstleistungen, mit veralteter Information, der Nutzung von Qualitätskennzeichen ohne eine entsprechende Genehmigung und mit anderen Aspekten verbunden sind.

Kriterien

- Sie kennen sich ausgezeichnet in Ihrem Produkt aus, um korrekte und wahre Information zu geben.*
- Sie können das gewährleisten, was Sie in der Werbung und Marketing versprochen haben.*

5.2 Beschwerden

Allgemeine Information

In allen europäischen Ländern ist die Anforderung gültig, dass in jedem Unternehmen den Kunden Formulare für Beschwerden zugänglich sein müssen. Solche Formulare müssen nicht vorhanden sein, wenn die Dienstleistung als keine Unternehmertätigkeit – besonders Ferienhäuser und Wohnungen oder gesonderte Zimmer – angesehen wird.

- *Sie kennen Ihre Pflichten in Bezug auf die Einreichung von Beschwerden von der Seite des Kunden.*
- *Alle notwendigen Formulare sind zugänglich.*

5.3 Direktmarketing

Allgemeine Information

Die Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation der EG schützt Individuen vor einem unerwünschten Erhalt der Marketinginformation. Die nationale Gesetzgebung kann die Ordnung in Bezug auf die Anrufe, Faxe, E-Mails und andere Formen des Direktmarketing festlegen. Die nationale Gesetzgebung schützt die personenbezogenen Daten, die in Kundendatenbanken, in den Listen von E-Mail-Adressen usw. zusammengefasst sind.

Kriterien

- *Sie kennen die Anforderungen der Datenschutzgesetzgebung.*
- *Sie kennen die Anforderungen der nationalen Gesetzgebung in Bezug auf das Direktmarketing.*

5.4 Angebote von Pauschalreisen

Allgemeine Information

Die Richtlinie über Pauschalreisen schützt die Kunden der europäischen Länder, die Pauschalreisen buchen. Wenn das Tourismusunternehmen auf dem Land Pauschalangebote anbietet, die länger als 24 Stunden dauern und zwei von den folgenden Dienstleistungsarten beinhalten: Transportdienstleistungen, Unterkunft oder andere wesentliche touristische Dienstleistungen, dann bezieht sich auf dieses Unternehmen die Richtlinie über Pauschalreisen und/oder die aus dieser Richtlinie ergebende nationale Gesetzgebung. In vielen Ländern darf solche Dienstleistungen nur ein eingetragener Reiseveranstalter anbieten, somit darf ein individuelles Tourismusunternehmen auf dem Land Pauschalangebote nicht anbieten, weil solche Tätigkeit als ein Verstoß gegen das Gesetz angesehen wird und strafbar ist.

Kriterien

- Wenn sie erlaubte Pauschalangebote anbieten, dann kennen Sie Ihre Pflichten und Verantwortung.*

5.5 Schilder

Allgemeine Information

Wegweiser, der Name des Unternehmens auf Gebäuden, am Eingang und Schilder am Parkplatz sind in der Regel als eine Anforderung in den Qualität-Systemen des Landtourismus eingeschlossen. Es kann auch eine Anforderung gültig sein, dass das Logo der Organisation, bestimmte Ausmaße, bestimmte Materialien und Farben zu benutzen sind.

Kriterien

- Ihr Tourismusunternehmen ist mit den notwendigen Schildern (Eingang, Parkplatz usw.) ausgestattet.*

5.6 Mitarbeiter

Allgemeine Information

Die Tourismusunternehmen auf dem Land, die bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, sind verpflichtet, die Arbeitsgesetzgebung ihres Landes zu beachten. Verschiedene Aspekte müssen in Betracht gezogen werden, aber die wichtigste Anforderung ist folgend: Das Arbeitsverhältnis ist in einem Vertrag schriftlich festzulegen, der von beiden Seiten – von dem Arbeitgeber und von dem Arbeitnehmer – zu unterschreiben ist.

Kriterien

- Wenn Sie bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, haben Sie mit Ihren Mitarbeitern schriftliche Verträge.*

5.7 Arbeitszeit

Allgemeine Information

Die nationale Gesetzgebung legt die Zahl der Arbeitsstunden pro Woche oder pro Tag, Mittagspausen und andere Arbeitspausen, bezahlte Urlaube zu bestimmten Zeitpunkten, Ruhezeiten, Aufzählung von Arbeitsstunden und andere Maßnahmen in den Fällen fest, wenn bezahlte Mitarbeiter beschäftigt werden.

Kriterien

- Wenn Sie bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, kennen Sie die Anforderungen der Arbeitsgesetzgebung und folgen Sie deren Änderungen.*

5.8 Mindestlohn

Allgemeine Information

Die nationale Gesetzgebung legt den Mindestlohn im Land, seine Bedingungen, die Höhe des Mindestlohnes, die Mitarbeiter, die den Mindestlohn erhalten können, Ausnahmen, die Bedingungen, unter welchen der Mindestlohn (z.B. Arbeitsunfähigkeit und Urlaub) zu bezahlen ist, usw. fest.

Kriterien

- Sie kennen die Anforderungen der nationalen Gesetzgebung, die den Mindestlohn betreffen, und Sie folgen deren Änderungen.*

5.9 Diskriminierung

Allgemeine Information

In einigen Ländern ist die Gesetzgebung und die Einführung der Gesetze in Bezug auf die Diskriminierung detailliert ausgearbeitet, aber in anderen Ländern werden die Fragen der Diskriminierung im Landtourismus praktisch nicht in Betracht gezogen. Allgemeine Fragen der Diskriminierung betreffen folgende Bereiche: Behinderung, Geschlecht, Schwangerschaft und die Geburt des Kindes, Rasse, Religion oder Glauben, Sexualorientierung und Alter.

Kriterien

- *Wenn Sie bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, kennen Sie die Anforderungen der Gesetzgebung in Bezug auf die Diskriminierung.*
- *Wenn Sie bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, beachten Sie auch praktisch die Fragen der Diskriminierung.*

5.10 Freie Zeit für Eltern mit Kindern

Allgemeine Information

Im Landtourismus ist die Gesetzgebung, die die freie Zeit für Eltern mit Kindern regelt, genauso wie bei jeder anderen Unternehmertätigkeit in Kraft. Die Gesetzgebung betrifft folgende Bereiche: familienfreundlicher Arbeitsplatz, flexible Arbeitszeit, Elternzeit, z.B. Mutterschaftsurlaub und Beihilfe für die Mutter und den Vater usw.

Kriterien

- *Wenn Sie bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, kennen Sie die Gesetzgebung in Bezug auf die Rechte der Mutterschaft und Vaterschaft.*
- *Wenn Sie bezahlte Mitarbeiter beschäftigen, berücksichtigen Sie auch praktisch die Anforderungen, die die Rechte im Falle der Mutterschaft und Vaterschaft betreffen.*

5.11 Sicherheit am Arbeitsplatz

Allgemeine Information

Viele Absätze dieses Handbuch-Kapitels stimmen mit den allgemeinen Arbeitsschutzanforderungen überein. Die Arbeitsschutzgesetzgebung legt den Schutz der Mitarbeiter gegen Unfälle am Arbeitsplatz und die Vorbeugung von Berufskrankheiten fest. Die Arbeitsschutzbestimmungen stützen auf eine juristische, allen EU-Ländern gemeinsame Grundlage, von der die Anforderungen der nationalen Gesetzgebungen in jedem Land abgelehnt sind. Diese Anforderungen betreffen die Qualität und die Angemessenheit der Arbeitsumgebung für die Durchführung der Arbeit, sowie Bequemlichkeiten für die Mitarbeiter, die Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz, den technischen Zustand der Ausrüstung und der elektrischen Geräte usw.

Kriterien

- Sie kennen die Arbeitsschutzbestimmungen, die in Kraft sind.*
- Sie berücksichtigen alle Arbeitsschutzbestimmungen, die in Kraft sind.*

5.12 Sozialversicherungen

Allgemeine Information

Die Sozialversicherungen werden von der nationalen Gesetzgebung in Bezug auf die Sozialsteuer und die sozialen Garantien für die Mitarbeiter festgelegt.

Kriterien

- Sie haben formale Verträge mit Ihren Mitarbeitern. Sie sind ein im nationalen Sozialversicherungssystem eingetragener Arbeitgeber und Sie führen rechtzeitig die notwendigen Zahlungen durch.*

6 Kunden

6.1 Buchungen

Allgemeine Information

Die Unternehmen des Landtourismus müssen eine Buchungsordnung festlegen, die Folgendes bestimmt:

- Antworten auf Anfragen,
- Annahme von Buchungen,
- Eintragung von Buchungsinformationen, z.B. Preise und Zahlungsbeträge, Dienstleistungen, Daten, Personenzahl,
- schriftliche, detaillierte Buchungsbestätigung,
- Zahlungen, darunter auch Einzahlungen, Bargeldzahlungen, Überweisungen auf dem Konto, Zahlungen mit Zahlungskarten und Vorauszahlungen,
- Stornierung der Buchung, darunter auch Rückerstattung oder nicht-Rückerstattung des von den Kunden eingezahlten Betrages.

Die Buchungsbestimmungen müssen dem Kunden verständlich und vor der Buchung klar erklärt werden. Die EU-Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr ist eine neue Richtlinie, die in den nationalen Gesetzgebungen der Länder vorläufig nicht eingearbeitet ist. Sie bestimmt einige formale Anforderungen, von denen die wichtigsten folgende sind:

- Anforderung, die allgemeinen Bedingungen des Kaufs (der Buchung) anzugeben.
- Anforderung, dem Kunden die Bestätigung der Buchung mit detaillierter Buchungsinformation, darunter auch den Preis, die gebuchten Daten, Dienstleistungen und andere Informationen, zu geben. Die Bestätigung ist in einem zu speichernden Format zu geben, z.B. in der E-Mail, in einer Datei oder mit einer SMS. Eine mündliche Vereinbarung per Telefon entspricht diesen Anforderungen nicht.

Kriterien

- Sie haben eine festgelegte Buchungsordnung und die Information darüber ist öffentlich zugänglich.*
- Sie haben Ihre eigenen Buchungsbedingungen ausgearbeitet und sie sind öffentlich zugänglich.*

6.2 Eintragung der Kunden und Datenschutz

Allgemeine Information

Die Eintragung von Kunden wird in der Regel von den Immigrationsbehörden verlangt. In jedem Land ist eine unterschiedliche Ordnung in Bezug darauf in Kraft, welche Daten eingeholt und den Behörden weitergegeben werden. Bei der Buchung werden die Personendaten des Kunden, darunter der Name, der Vorname, die E-Mail-Adresse, die Nummer der Zahlungskarte, die Nummer des Reisepasses, die Nationalität usw. eingetragen. In derselben Zeit muss die Gesetzgebung zum Schutz personenbezogener Daten berücksichtigt werden,

Kriterien

- Sie kennen die Anforderungen der staatlichen Immigrationsbehörden.*

6.3 Festlegung von Preisen und Annahme von Zahlungen

Allgemeine Information

Der Besitzer der Unterkunft ist dafür verantwortlich, dass die Preise in gedruckten Materialien, in der Werbung im Internet, in der E-Mail und in jeder anderen schriftlich oder mündlich mitgeteilten Form angegeben werden. Die Information über die Preise muss alle Dienstleistungen umfassen, um keine versteckten Kosten zuzulassen. Es ist empfehlenswert, die Preise in den Räumen der Unterkunft zu stellen. In einigen Ländern hat eine irreführende Information über die Preise strafrechtliche Folgen.

Kriterien

- *Sie haben korrekte und aktuelle Preise in allen gedruckten Materialien, im Internet und in anderen Werbungen angegeben.*

6.4 Buchungsstornierungen und Nichterscheinen

Allgemeine Information

Die Ordnung der Buchungsstornierungen ist für beide Fälle klar anzugeben, d.h. sowohl im Fall der Stornierung von der Seite des Kunden, als auch von der Seite des Besitzers der Unterkunft. Die Stornierungsbestimmungen sind während der Abstimmung über die Buchung und vor der endgültigen Bestätigung und Zahlung mitzuteilen, um die Buchung zu gewährleisten und das mögliche Nichterscheinen zu entschädigen, werden sehr oft Einzahlungen verlangt. Bei der Buchung von Ferienhäusern oder Wohnungen ist in der Regel eine größere Einzahlung als bei der Buchung von Unterkünften mit Bedienung zu bezahlen, obwohl die Einzahlung von der Dauer der Buchung und der Saison, z.B. zu Weihnachten oder zu Ostern, abhängig sein kann. Wird die Buchung von dem Besitzer storniert, muss er laut der vorher festgelegten und dem Kunden mitgeteilten Ordnung der Buchungsstornierung eine gleichwertige Unterkunft oder eine Unterkunft mit höheren Standards finden, oder er muss die ganze Einzahlung des Kunden oder ein Teil von dieser Einzahlung dem Kunden zurückerstatten,

Es ist streng empfehlenswert, dass der Besitzer seine eigene Ordnung der Buchungsstornierungen festlegt, um Probleme mit den Anfragen, mit Verkürzungen der gebuchten Zeit oder mit dem Nichterscheinen des Kunden zu vermeiden. Wenn der Kunde die Buchung storniert oder seine bestätigte Aufenthaltszeit verkürzt, hat er gegen den mit dem Besitzer abgeschlossenen Buchungsvertrag verstoßen. Wenn der Besitzer die vorher bestätigte Buchung storniert, hat er gegen den Vertrag verstoßen.

Kriterien

- *Sie haben eine Ordnung der Buchungsstornierungen festgelegt.*
- *Die Kunden werden vor der Buchung über die Ordnung der Buchungsstornierungen informiert.*

6.5 Nichtannahme der Kunden (Diskriminierung, Kinder)

Allgemeine Information

Sicherheitsfragen betreffen auch die Möglichkeit zu wählen, welche Kunden der Besitzer annimmt, z.B. der Besitzer kann den Kunden absagen, wenn sich die Kunden inadäquat verhalten, unter dem Einfluss von berauschenden Mitteln und/oder von Alkohol sind, nicht zahlen können oder möchten, andere Gäste stören usw. In einigen Tourismusunternehmen auf dem Land bestehen Bestimmungen der Hausordnung oder Anweisungen für die Benutzung der Räume. Für die Sicherheit des Eigentums und um die möglichen Schäden zu vermeiden, bestimmt die Hausordnung von einigen Unternehmen, dass Gäste mit kleinen Kindern und/oder Haustieren nicht angenommen werden. Diese Fälle werden von der Gesetzgebung oder offiziellen Bestimmungen nicht festgelegt, aber, wenn der Besitzer keine Gäste annimmt, muss eine Begründung, nicht nur der Verdacht bestehen.

Kriterien

□ *Sie haben Bestimmungen der Hausordnung ausgearbeitet und sie befinden sich an einem für die Gäste sichtbaren Platz, um Verstöße gegen der Ordnung und Diskriminierungen zu vermeiden.*

6.6 Bestimmungen für die Kunden und Verträge

Allgemeine Information

An Plätzen, wo ein erhöhter Risiko besteht, z.B. in Saunas, in Schwimmbecken, in Whirlpools oder an Kinderspielplätzen müssen die Kunden gebeten werden, darüber zu unterschreiben, dass sie die Bestimmungen der Hausordnung des Tourismusunternehmens auf dem Land und die Benutzungsbestimmungen der entsprechenden Geräte gelesen haben. Somit übernehmen die Kunden die Verantwortung für ein adäquates Verhalten und korrekte Benutzung von Geräten und lassen kein Risiko für ihre Sicherheit, ihre Gesundheit und ihr Leben zu. Der Besitzer der Unterkunft ist in der Regel über den technischen Zustand von Anlagen und Geräten verantwortlich. In besonderen Fällen, z.B. wenn Gruppen, Festlichkeiten usw. bedient werden, schließt der Besitzer oder der Anbieter von Dienstleistungen mit dem Kunden einen Vertrag ab, in dem Dienstleistungen, Daten, Fristen, Zahl der Gäste, Zahlungsbestimmungen, Stornierungsbedingungen, Folgen im Falle von Schäden usw. festgelegt werden.

Kriterien

□ *In Ihrem Unternehmen befinden sich Benutzungsanweisungen für die Anlagen und Geräte, die für die Kunden da sind. an einem für die Gäste sichtbaren Platz.*

6.7 Kunden mit Behinderung

Allgemeine Information

In einigen Ländern sind Bestimmungen in Kraft, die die physische Zugänglichkeit der Räume von allen Kunden, darunter auch von Kunden mit eingeschränkten Bewegungsmöglichkeiten oder mit einer anderen Behinderung, festlegen. Obwohl die Kunden wegen der Behinderung

nicht diskriminiert werden dürfen, ist es auf dem Land sehr oft nicht möglich, alle notwendigen Bequemlichkeiten für Personen mit Behinderung zu gewährleisten. Die Situation und die Anforderungen unterscheiden sich erheblich in jedem Land.

Kriterien

- *Sie können adäquate Informationen über Ihr Unternehmen geben, die mit der Angemessenheit Ihrer Räume für Personen mit Behinderung verbunden sind.*

6.8 Gepäck und persönliche Sachen

Allgemeine Information

In Unterkünften mit Bedienung sind die Besitzer für die Sicherheit der Sachen des Kunden verantwortlich. Das kann man mit folgenden Maßnahmen gewährleisten: Den Kunden werden Räume für die Aufbewahrung des Gepäcks und Safes zur Verfügung gestellt, die Zimmer von den Kunden müssen schließbar sein, der Zutritt von den Dritten in den Räumen muss kontrolliert werden, die Kunden müssen über die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen informiert werden. In den Ferienhäusern tragen die Kunden selber Verantwortung für ihre Sachen.

Kriterien

- Sie geben Ihren Kunden die Schlüssel von ihren Zimmern.*

6.9 Sicherheit der Kinder

Allgemeine Information

Die Anbieter von Unterkunft-Dienstleistungen sind für sichere Umgebung für Kinder verantwortlich. Das betrifft Kinderspielplätze, Bauernhöfe, Räume, Gewässer, Lebensmittel und andere Bereiche. Die Kunden müssen über die Sicherheit informiert werden, indem sich an entsprechenden Orten Warnungsschilder und Sicherheitsanweisungen befinden.

Kriterien

- *Sie wissen, welche Orte in Ihrem Unternehmen für Kinder eventuell gefährlich sind und Sie haben Maßnahmen durchgeführt, um Unfälle vorzubeugen.*
- *Sie geben Ihren Kunden Sicherheitsanweisungen (mündliche Information oder Warnungsschilder, wo diese benötigt werden).*

7 Sicherheit der Unterkunft

7.1 Allgemeine Anforderungen an Unterkünfte

Allgemeine Information

Wie schon vorher angegeben wurde, müssen in den Tourismusunternehmen auf dem Land Mindestanforderungen der Gesetzgebung berücksichtigt werden. In diesem Kapitel sind Sicherheitsaspekte betrachtet, die in den Qualität-Systemen des Landtourismus eingeschlossen sind. Diese Anforderungen sind sowohl für die Bequemlichkeiten des Kunden und des Besitzers, als auch unter Berücksichtigung des gesunden Menschenverstandes festgelegt worden.

Wenn die Unterkunft in einem der freiwilligen Zertifizierungssysteme eingetragen ist, muss das Zertifikat gültig sein. Die Qualitäts-, Marken- und Zertifizierungssysteme, sowie andere Systeme des Landtourismus beinhalten in der Regel besondere Sicherheitsanforderungen. Diese Anforderungen können die gültigen Anforderungen der Gesetzgebung präzisieren oder ergänzen.

Kriterien

- *Das Qualitätszertifikat der Unterkunft oder andere Zertifikate sind gültig.*
- *Ihr Unternehmen entspricht den Mindestanforderungen der Gesetzgebung.*

7.2 Brandschutz

7.2.1 Brandschutz von Gebäuden

Allgemeine Information

Der Brandschutz ist in Baubestimmungen für Gebäude eingeschlossen. In den Bestimmungen ist festgelegt, dass sich in den Unterkünften Feuerlöscher, an sichtbaren Stellen Anweisungen im Falle eines Brandes, Telefonnummern von Rettungsdiensten befinden müssen, eine Alarmanlage usw. eingerichtet werden muss. Auch die Fenster, eine entsprechende Tür und das Verschluss-System sind wichtig.

Kriterien

- Sie haben ein Zertifikat von Brandschutzdiensten, wenn es notwendig ist.
- Sie haben die notwendige Brandschutzausrüstung.

Vorbeugungsmaßnahmen:

- Bewahren Sie Treibstoff und andere leicht entflammbare Flüssigkeiten in einem sicheren Abstand vom Feuer auf.
- Brennen Sie keinen Strohalm.
- Mit besonderer Vorsicht bewahren Sie Heizprodukte, die Erdöl erhalten. Diese Produkte dürfen nicht vergossen oder verspritzt werden. Wenn man den Geruch von Erdölprodukten riecht, bedeutet es, dass der Behälter ein Leck hat.
- Bewahren Sie an Ihrem Arbeitsort keine Kisten, Container, Papier und Abfälle auf.
- Lagern Sie leicht entflammbare Stoffe an gut belüfteten und sicheren Orten.
- Vor dem Starten der Anlagen mit Benzinmotoren vergewissern Sie sich, dass der Treibstoff nicht verspritzt ist.
- Verwenden Sie nur den von dem Hersteller des Gerätes empfohlenen Treibstoff.
- Lassen Sie den Gebrauch von beschädigten elektrischen Geräten nicht zu.
- Berücksichtigen Sie Markierungen. Überprüfen Sie, ob sich Markierungen an Ausgängen, am Alarmschalter und am Feuerlöscher befinden.
- Halten Sie die Feuerlöschmittel im guten technischen Zustand. Überprüfen Sie diese Mittel regelmäßig und vergewissern Sie sich, dass sie zum Löschen des Feuers zu verwenden sind.
- Die Feuerlöscher müssen vorhanden sein und sie müssen sich an einem Ort befinden, wo sich das höchste Risiko für den Brandschutz besteht.
- Im Falle eines Brandes bleiben Sie ruhig. Schreien Sie nicht, rennen Sie nicht, drängen Sie sich nicht, um keine Panik zu erzeugen.
- Im Falle eines größeren Brandes rufen Sie die Feuerwehr und versuchen Sie nicht, das Feuer mit eigenen Kräften zu löschen.
- Wenn es im Raum sehr viel Rauch gibt, kriechen Sie am Boden, weil es auf dem Boden mehr Sauerstoff gibt.
- Wenn Ihre Kleidung entflammt, laufen Sie nicht, weil dadurch das Brennen beschleunigt wird. Halten Sie, fallen Sie zu Boden und wälzen Sie sich, um die Flammen zu löschen.

7.2.2 Heizsysteme und Kamine

Allgemeine Information

Diese Frage wird in der Regel in den Baubestimmungen behandelt. In Bezug auf die Unterkünfte kann eine zusätzliche Bestimmung bestehen, dass die Anweisungen für Heizsysteme und für die Benutzung des Kamins an sichtbaren Orten hingestellt werden müssen.

Kriterien

- Ihr Heizsystem entspricht den Bestimmungen und es wird entsprechend gewartet.*
- Wenn Ihre Kunden einen Zugang zu den Heizanlagen haben, dann befinden sich an einem sichtbaren Platz entsprechende Sicherheitsanweisungen.*

Vorbeugungsmaßnahmen:

- Richten Sie Kamine mit Türen ein und bewahren Sie leicht entflammbare Materialien mindestens zwei Meter von dem Kamin auf.
- Für Picknickgrills, die verstellt werden können, suchen Sie den sichersten Platz aus. Wenn es möglich ist, verwenden Sie Picknickgrills, die nicht verstellt werden können.

7.2.3 Brandschutz von Möbeln und Gegenständen der Raumausstattung

Allgemeine Information

Der Besitzer der Unterkunft ist dafür verantwortlich, dass die in den Räumen verwendeten Materialien feuerfest oder nicht leicht entflammbar sind.

Kriterien

- In den Räumen und in der Ausstattung Ihres Unternehmens sind Materialien verwendet worden, die den Anforderungen des Brandschutzes entsprechen.*

7.2.4 Brandschutz in den Räumen (Rauchen usw.)

Allgemeine Information

Die Bestimmungen der Hausordnung in Bezug auf das Rauchen müssen klar angegeben werden. Die Rauchplätze müssen entsprechend markiert und an diesen Plätzen Aschenbecher hingestellt werden.

Kriterien

- Rauchplätze sind angezeigt.*
- An den Rauchplätzen befinden sich Aschenbecher.*

7.3 Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme

Allgemeine Information

Zusätzlich zu den Baunormen wird noch überprüft, ob die Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme der Kapazität der Unterkunft (der höchsten Zahl der Gäste, besonders bei Gruppenveranstaltungen) entsprechen.

Kriterien

- *Die Kapazität der Wasserversorgungs- und Kanalisationssysteme entspricht der höchsten Zahl der Gäste, die die Unterkunft aufnehmen kann.*

7.4 Strom

7.4.1 Sicherheit von elektrischen Installationen

Allgemeine Information

Die Aufsichtsbehörden für Qualität im Landtourismus überprüfen sowohl die Berücksichtigung der Baunormen, als auch die elektrischen Installationen, z.B. Stromleitungen in den Räumen, Steckdosen usw.

Kriterien

- *Die elektrischen Installationen entsprechen den Anforderungen der Baunormen und sind im guten technischen Zustand.*

7.4.2 Sicherheit von elektrischen Geräten

Allgemeine Information

Die Aufsichtsbehörden für Qualität im Landtourismus überprüfen, ob die elektrischen Geräte funktionsfähig und im guten technischen Zustand sind.

Kriterien

- *Die elektrischen Geräte sind funktionsfähig und im guten technischen Zustand.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Überprüfen Sie Stromleitungen, Steckdosen und Stecker. Lassen Sie es nicht zu, dass beschädigte Geräte, z.B. mit einer Stromleitung mit einer beschädigten Isolierung, benutzt werden.
- Lassen Sie keine Stromleitungen auf dem Boden liegen.
- Wenn Sie etwas Seltsames bemerken, einen Brandgeruch riechen oder einen kleinen Stromschlag bekommen, schalten Sie unverzüglich das betreffende elektrische Gerät von dem Stromnetz ab.
- Wenn das elektrische Gerät mit Störungen funktioniert, schalten Sie es von dem Stromnetz ab, markieren Sie das defekte Gerät und notieren Sie, dass Sie später dieses Problem beheben müssen.
- Verwenden Sie keine Sprays oder Flüssigkeiten für die Reinigung, wenn das elektrische Gerät am Stromnetz angeschlossen ist. Reinigen Sie Heizgeräte, TV und Lampen mit einem feuchten Tuch. In diesem Fall muss man diese Geräte von dem Stromnetz nicht abschalten.
- Berühren Sie die Verbindungen der Stromleitungen mit keinem nassen Bodenlappen.
- Lassen Sie es nicht zu, dass sich Stromleitungen in der Hitze, im Wasser, in Erdölprodukten oder unter anderen Umständen befinden, die die Isolierung dieser Leitungen beschädigen können.
- Wenn Sie Gäste aus dem Ausland aufnehmen, dann brauchen Sie solche Adapter, die den DIN Normen für Großbritannien, den USA und Schuko entsprechen, damit Ihre Kunden ihre eigenen elektrischen Geräte am Stromnetz anschließen könnten.
- Wenn der Schaltschrank defekt ist, reparieren Sie den Schrank nicht mit eigenen Kräften. Der Versicherungsschein kann solche Schäden nicht decken, die wegen der Arbeit eines Fachelektrikers nicht entstanden sind.
- Reparieren Sie die elektrischen Geräte nicht, wenn Sie nasse Füße oder Hände haben.
- Vor der Reinigung von elektrischen Geräten vergewissern Sie sich, dass diese Geräte vom Stromnetz abgeschaltet sind.
- Um das elektrische Gerät vom Stromnetz abzuschalten, ziehen Sie nicht die Stromleitung, aber den Stecker.
- Schalten Sie die elektrischen Sicherheitssysteme oder Erdungen nicht ab.
- Lassen Sie die Überlastung des Stromnetzes nicht zu.
- Verwenden Sie keine Stromteiler und verbinden Sie die Stromleitung mit ihren eigenen Kräften nicht.

7.5 Gas und Lüftung

Allgemeine Information

Die Aufsichtsbehörden für Qualität im Landtourismus überprüfen sowohl die Berücksichtigung der Baunormen, als auch, ob eine entsprechende Lüftung (z.B. Fenster, die man öffnen kann, Lüfter, Klimaanlage) gewährleistet wird.

Kriterien

- *Die Ausrüstung für Gas und Lüftung ist funktionsfähig und im guten technischen Zustand.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Gewährleisten Sie regelmäßige Kontrollen von Gasanlagen. Überprüfen Sie, ob sich Gasleitungen unter Druck nicht befinden und ob die Lüftungsgitter nicht bedeckt sind.
- Bewahren Sie Gasflaschen in einem gut belüfteten Raum und an keinem heißen Ort auf.
- Für die Beförderung von Gasflaschen verwenden Sie einen entsprechenden Wagen. Beim Versetzen von Gasflaschen drehen Sie die untere Seite der Flaschen.
- Wenn Sie den Verdacht haben, dass Gas in der Luft ist, schalten Sie die Beleuchtung und das Feuerzeug nicht ein und zünden Sie keine Streichhölzer an. Schließen Sie Gashähne und lüften Sie den Raum.

7.6 Schalldämmung

Allgemeine Information

In den Qualität-Systemen für Landtourismus wird eine adäquate Schalldämmung in Gästezimmern verlangt, um keine Störungen zuzulassen. Die Anforderungen an die Wände und an Dämmungsmaterialien werden von den Baunormen bestimmt.

Kriterien

□ *Die Materialien für Wände und Dämmung entsprechen den Anforderungen der Baunormen.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Wählen Sie Ihre Ausrüstung und Geräte aus, indem Sie deren Schallpegel berücksichtigen.
- Kontrollieren Sie die Schallquellen.
- Mindern Sie den Lärm.

7.7 Sicherheit des Kunden in einer Unterkunft auf dem Land

Die Sicherheit der Kunden in einer Unterkunft auf dem Land hat mehrere Aspekte:

7.7.1 Aufräumen

Allgemeine Information

Das Aufräumen muss das Mindestniveau der Hygiene gewährleisten. Das Aufräumen in Saunas, Küchen und an ähnlichen Orten wird von den Veterinär- und Lebensmittelämtern überprüft. Die allgemeine Sauberkeit wird von den Qualität-Systemen des Landtourismus überprüft.

Kriterien

- *Die Zimmer sind sauber und in Ordnung.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Berücksichtigen Sie die Sicherheitsschilder und immer auch die Anweisungen der Aufbewahrung und Versetzung von chemischen Stoffen, sowie Vorbeugung von Risiken und Gefahren, benutzen Sie persönliche Schutzausrüstung.
- Bewahren Sie chemische Stoffe an einem gut belüfteten und sicheren Ort auf.
- Verwenden Sie möglichst weniger chemisch-toxische Stoffe.
- Bewahren Sie chemische Stoffe in fest verschlossenen Gefäßen und an Orten auf, wo diese Gefäße der Einwirkung von Hitze oder direkter Sonnenstrahlen nicht ausgesetzt sind.
- Gießen Sie chemische Stoffe in anderen Gefäßen nicht um.
- Mischen Sie die chemischen Stoffe nicht.
- Nach der Benutzung von chemischen Stoffen waschen Sie Ihre Hände.
- Wenn ein chemischer Stoff auf Ihrem Körper gelangen ist, dann tauchen Sie den entsprechenden Körperteil ins Wasser und in keinem Fall halten Sie diesen Körperteil unter fließendem Wasser.
- Wenn Sie sich mit einem chemischen Stoff vergiftet haben, dann trinken Sie möglichst viel Wasser.
- Sorgen Sie dafür, dass sich die Telefonnummer des nächsten medizinischen Zentrums leicht zu finden ist.

7.7.2 Allergene

Allgemeine Information

Obwohl die Bestimmungen der Gesetzgebung und die Qualität-Systeme des Landtourismus diesen Bereich nicht kontrollieren, müssen sich die Tourismusunternehmer auf dem Land mehrerer Faktoren bewusst sein, die Allergien (Speisen, Haustiere, Staub, Pollen, Schimmel) hervorrufen können, und sie müssen Vorbeugungsmaßnahmen unternehmen.

Kriterien

- Sie wissen, was Allergien hervorrufen kann, und Sie haben Vorbeugungsmaßnahmen unternommen, die dieses Risiko verringern.*

7.7.3 Haustiere

Allgemeine Information

Haustiere dürfen sich in den Gästeräumen nicht befinden, hauptsächlich wegen der Allergien und des eventuellen aggressiven Benehmens. Dasselbe betrifft die Haustiere der Gäste. Das ist der Grund, warum einige Besitzer keine Gäste mit Haustieren aufnehmen. Es besteht die Anforderung, dass diese Bestimmung auch klar in der Information der Unterkunft vor der Buchung angezeigt werden muss.

Kriterien

- Sie haben eine Hausordnung in Bezug auf Haustiere ausgearbeitet und diese Hausordnung befindet sich an einem für die Gäste sichtbaren Platz.*

7.7.4 Erste Hilfe

Allgemeine Information

Die Qualität-Systeme des Landtourismus verlangen, dass den Gästen die Erste-Hilfe-Apotheke und die Telefonnummern der Ersten Hilfe und der Rettungsdienste zugänglich sein müssen.

Kriterien

- *Den Gästen ist die Erste-Hilfe-Apotheke zugänglich.*
- *An einem sichtbaren Ort befinden sich die Telefonnummern von Notruf-Diensten.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Bewahren Sie die Telefonnummer des nächsten medizinischen Zentrums an einem leicht zugänglichen Platz.

7.7.5 Rutschige Fußböden

Allgemeine Information

Die Materialien für den Fußboden müssen sorgfältig ausgewählt werden. Wenn der Fußboden rutschig sein kann, müssen Warnschilder darüber aufgestellt sein.

Kriterien

- *In Ihrem Unternehmen sind Warnschilder bei rutschigen Fußböden aufgestellt.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Schenken Sie eine besondere Aufmerksamkeit beschädigten und nicht glatten Fußböden.
- Bedecken Sie die Fußböden mit einem Teppich, der nicht rutscht, oder wechseln Sie den Fußboden gegen einen nicht rutschigen Fußboden aus.
- Befestigen Sie die Teppiche am Boden und vergewissern Sie sich, dass sich die Ränder oder die Ecken nicht erheben, um Stolpern zu vermeiden.
- Wenn auf dem Boden etwas, z.B. Öl, Wasser oder Ähnliches, ausgeschüttet ist, wischen Sie es unverzüglich auf. Markieren Sie den nassen Platz eindeutig. Um Rutschen in der Küche zu vermeiden, ist es empfehlenswert, an dem Platz, wo das Geschirr gewaschen wird, eine Abgrenzung einzurichten.
- Lassen Sie keine Instrumente oder Werkzeug auf dem Boden liegen.
- Lassen Sie keine Leitungen, Schnüre, Schläuche oder Ähnliches auf dem Boden liegen.
- Räumen Sie Hindernisse aller Art von dem Boden weg.
- Richten Sie Leuchten ein, die eine genügende Beleuchtung gewährleisten.

7.7.6 Treppen

Allgemeine Information

Die Treppen müssen den Baunormen in Bezug auf die Steilheit, die Breite und die Höhe der Stufen entsprechen. Die Treppen müssen mit Geländern ausgestattet sein. Der technische Zustand von Treppen wird von den Aufsichtsbehörden für Qualität im Landtourismus überprüft.

Kriterien

- Die Treppen entsprechen den Anforderungen der Baunormen.*

7.7.7 Beleuchtung am Eingang

Allgemeine Information

Die Beleuchtung am Eingang ist eine Anforderung in den Qualität-Systemen des Landtourismus. Sie wird verlangt, damit der Eingang in der Dunkelheit leicht zu finden wäre und damit Unfälle durch Stolpern oder Stürzen vorgebeugt werden.

Kriterien

- *Die Beleuchtung am Eingang ist eingerichtet und sie ist funktionsfähig.*

7.7.8 Niedrige Tür

Allgemeine Information

Die Höhe der Tür ist in den Baunormen festgelegt, aber in historischen Gebäuden sind die niedrigen Türen ein Problem. Warnschilder müssen aufgestellt werden.

Kriterien

- *Die Höhe der Tür entspricht den Anforderungen der Baunormen.*
- *Wenn die Tür niedrig ist, dann sind Warnschilder aufgestellt.*

Vorbeugungsmaßnahmen

- Die Korridore müssen mindestens 1 Meter breit und 2,5 Meter hoch sein.
- Markieren Sie niedrige Korridore in alten Gebäuden und richten Sie eine Alarmanlage ein, die vor dem Berühren der Decke oder der Türkante warnt.

8 Sicherheit in Erholungsräumen

Die Aktivitäten in den Innenräumen werden in der Regel in den Räumen des Gästehauses (in dem Hauptgebäude oder in den einzelnen Gebäuden) organisiert, der Besitzer ist für die Sicherheit verantwortlich.

8.1 Saunas und Schwimmbecken

Allgemeine Information

An einem sichtbaren Platz müssen Anweisungen und Bestimmungen der Hausordnung gestellt werden, damit die Kunden sie vor der Benutzung der Sauna oder des Schwimmbeckens lesen können. Die Kontrollen werden von den Veterinär- und Lebensmittelämtern durchgeführt.

Kriterien

- Die Sauna oder das Schwimmbecken ist von den entsprechenden Behörden überprüft worden, wenn das notwendig ist.*

8.2 Wellness

Allgemeine Information

Das Zertifikat, das die entsprechende medizinische Ausbildung des Wellness-Personals bestätigt, muss sich an einem sichtbaren Platz befinden. Die Prüfungen werden von den Veterinär- und Lebensmittelämtern durchgeführt.

Kriterien

- *Die Zertifikate der Mitarbeiter befinden sich an einem sichtbaren Platz.*
- *Die Wellness-Räume und die Wellness-Ausstattung sind von den entsprechenden Behörden überprüft worden, wenn das notwendig ist.*

8.3 Fitness-Raum

Allgemeine Information

Die Behörden der Qualität-Systeme überprüfen, ob die Ausrüstung funktionsfähig und im guten technischen Zustand ist.

Kriterien

- Die Ausrüstung ist funktionsfähig und im guten technischen Zustand.*

8.4 Andere Bereiche, die Kunden benutzen können

Allgemeine Information

Spielräume für Kinder, gemeinsame Erholungsräume, Terrassen und andere Räume müssen in Ordnung sein und den technischen Baunormen (z.B. 90 cm hohes Geländer für Terrassen oder Pfade) entsprechen, sowie im guten technischen Zustand sein.

Kriterien

Alle Bereiche oder Gebiete, die Sie Ihren Kunden anbieten, müssen den Bestimmungen entsprechen und gut gepflegt sein.

9 Sicherheit während der aktiven Erholung

Diese Anforderungen betreffen nur die Dienstleistungen, die von den Besitzern des Tourismusunternehmens in ihren Räumen und auf ihrem Gelände angeboten/ gewährleistet werden. Wenn sportliche Aktivitäten im Freien organisiert werden und eine entsprechende Ausrüstung benutzt wird, dann wird vor der Veranstaltung ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Besitzer der Unterkunft abgeschlossen oder der Kunde unterschreibt eine Sicherheitsanweisung. Einige Aktivitäten dürfen nur in der Anwesenheit eines qualifizierten und zertifizierten Instrukteurs durchgeführt werden. Wenn die Dienstleistungen von einem Dritten, z.B. von einem Nachbarunternehmen, angeboten werden, und sie in einem Pauschalangebot eingeschlossen sind, dann sind in diesem Fall die Richtlinie über Pauschalreisen und ihre Bestimmungen gültig.

9.1 Wassersport: Boote, Wasserräder, Wassermotorräder

Allgemeine Information

In den Qualität-Systemen des Landtourismus können Sicherheitskriterien für touristische Aktivitäten festgelegt sein. In einigen Ländern bestehen besondere Zertifizierungssysteme für touristische Aktivitäten. Dabei werden der technische Zustand der Ausrüstung und die Sicherheitsausrüstung (Rettungswesten, Helme, Erste-Hilfe-Apotheken o.Ä.) überprüft. In einigen Ländern werden die Qualifikationen/ Zertifikate der Sicherheitsinstruktoren überprüft. Die Kunden machen sich mit den Sicherheitsanweisungen bekannt und unterschreiben sie. In einigen Fällen wird ein Vertrag zwischen den Dienstleistungsanbietern und den Dienstleistungsnehmern abgeschlossen, der von beiden Seiten unterschrieben wird.

Kriterien

- Die ganze Ausrüstung ist funktionsfähig und im guten Zustand.*
- Sie haben alle notwendigen Lizenzen.*
- Ihre Gäste erhalten Sicherheitsanweisungen.*

9.2 Reitmöglichkeiten

Allgemeine Information

Es gibt Länder, in denen es keine Sicherheitsbestimmungen in Bezug auf das Angebot von Reitmöglichkeiten für Touristen bestehen. In einigen Ländern beziehen sich auf die Reitmöglichkeiten die Qualitätsanforderungen für touristische Aktivitäten. Wenn keine gesonderten Anforderungen gültig sind, können im Rahmen der Qualität-Systeme des Landtourismus solche Grundanforderungen wie z.B. der technische und optische Zustand der Ausrüstung und des Bestandes, die Arbeit der Instrukteure, das Vorhandensein der Sicherheitsanweisungen und der Zugang zu diesen Anweisungen usw. überprüft werden.

Kriterien

- Die ganze Ausrüstung ist funktionsfähig und im guten Zustand.*
- Sie haben alle notwendigen Lizenzen.*
- Ihre Gäste erhalten Sicherheitsanweisungen.*

9.3 Naturpfade

Allgemeine Information

Die Qualität-Systeme des Landtourismus können Anforderungen an Sicherheit, z.B. an dem technischen Zustand des Pfades (Beschaffenheit des Pfades, Brücken, Stufen usw.) und an die Information (Straßenschilder, die notwendigen Warnschilder, Information über Objekte auf dem Naturpfad, Empfehlungen für Besucher usw.) beinhalten.

Kriterien

- *Die Infrastruktur ist funktionsfähig und im guten technischen Zustand.*

9.4 Fahrräder

Allgemeine Information

Hier können die Qualität-Systeme für touristische Aktivitäten oder Sicherheitskriterien der Qualität-Systeme des Landtourismus in Kraft sein. Die Anforderungen sind von den angebotenen Dienstleistungen abhängig. Wenn die Besitzer des Gästehauses einige Fahrräder für kurze Fahrten in der Umgebung anbieten, dann sind in der Regel keine besonderen Anforderungen in Kraft. Wenn Radrouten angeboten und Fahrräder vermietet werden, kann sich auf diese Dienstleistung das Qualität-System für touristische Aktivitäten beziehen. Die Grundanforderungen an Sicherheit betreffen den technischen Zustand der Ausrüstung und des Bestandes, die Information über die Route, zusätzliche Dienstleistungen, wenn solche (Gepäcktransport, Reparieren bei Unfällen) angeboten werden, Fertigkeiten der Instrukteure/ Reiseführer, Sicherheitsanweisungen und Verträge mit Kunden,

Kriterien

- Die Ausrüstung ist funktionsfähig und im guten technischen Zustand.*
- Ihre Gäste erhalten Sicherheitsanweisungen.*

9.5 Schwimmen

Allgemeine Information

Wenn das Gästehaus Schwimmmöglichkeiten auf seinem privaten Gelände und in seinen privaten Gewässern im Freien anbietet, dann können die wichtigsten Sicherheitsfragen folgende Bereiche betreffen: Wassersauberkeit (eine Bestätigung), Badeort (z.B. die Steilheit des Flussbettes, des Teich- oder Seegrundes, die Tiefe des Wassers, der Strom, fließender Sand usw.), Information und Warnschilder für die Kunden, Rettungsausrüstung, Anweisungen und Unterschrift über die Übernahme der Verantwortung.

Kriterien

- Die Ausrüstung ist funktionsfähig und im guten technischen Zustand.*
- Ihre Gäste erhalten Sicherheitsanweisungen.*

10 Sicherheit von Lebensmitteln und Getränken

In den meisten Ländern sind sehr strenge Bestimmungen in Bezug auf die Vorbereitung, Aufbewahrung und den Verkauf von Speisen in Kraft. Auf die Unternehmen des Landtourismus beziehen sich dieselben Bestimmungen, die die Verpflegungs-Unternehmen/Restaurants betreffen. Wenn die Kunden von einer Unterkunft aufgenommen werden, die als kein Unternehmen angesehen wird, dann können Lebensmittel und Getränke nur mit sehr strikten Begrenzungen angeboten werden.

10.1 Gesetzgebung und allgemeine Anforderungen

Allgemeine Information

In jedem Land sind nationale Gesetze in Bezug auf die Lebensmittel und Hygiene, darunter in Unternehmen des Landtourismus, in Kraft. Oft können Speisen ohne eine besondere Lizenz nur in solchen Unterkünften, wo der Besitzer Zimmer in seinem Haus vermietet, und nur solchen Kunden angeboten werden, die in diesem Haus übernachten.

Kriterien

Ihr Unternehmen ist bei dem entsprechenden Veterinär- und Lebensmittelamt eingetragen, wenn das notwendig ist.

10.2 Verkehr mit Lebensmitteln und Hygiene der Lebensmittelvorbereitung

Allgemeine Information

Auch dann, wenn die Dienstleistung als keine Unternehmertätigkeit angesehen wird, ist eine Kontrolle des Verkehrs mit Lebensmitteln notwendig. Der Verkehr mit Lebensmitteln wird in der Regel von den Ämtern überprüft, die die Rückverfolgbarkeit (Eintragungsbuch), die Aufbewahrung und den Verkehr (entsprechende Temperatur, Aufbewahrungsraum usw.) von Lebensmitteln auswerten. Die Unternehmen des Landtourismus können sehr oft diese Anforderungen nicht erfüllen.

Kriterien

Sie können die entsprechende Bestätigung/ Genehmigung der Veterinär- und Lebensmittelämter vorzeigen, wenn das notwendig ist.

Vorbeugungsmaßnahmen

- Ziehen Sie eine saubere und persönliche Kleidung an.
- Waschen Sie Ihre Hände mit Seife, warmem Wasser und einer Nagelbürste. Spülen und wischen Sie Ihre Hände sorgfältig ab. Es ist empfehlenswert, Hände in Papiertüchern abzuwischen und kurze Nägel zu haben, damit sie sauber sind.
- Benutzen Sie Einweghandschuhe und Kopfbedeckung, damit keine Haare ins Essen gelangen.

- Rauchen Sie nicht, essen Sie nicht und kauen Sie keinen Kaugummi.
- Waschen Sie Ihre Hände immer ab:
 - vor der Arbeit und nach der Pause,
 - nach der Bearbeitung des Essens,
 - nach dem Husten, Niesen oder Schnauben der Nase.
- Legen Sie immer Verbände auf Ihren Wunden auf.
- Wenn Sie im solchen Zustand sind, der ein Risiko für die Hygiene erzeugt, dann informieren Sie den Manager.
- Lassen Sie kein Infizieren zu.
- Bei der Vorbereitung und beim Servieren von Speisen benutzen Sie sauberes Geschirr und Besteck. Waschen Sie diese mit Spülmittel und im warmen Wasser sorgfältig ab, damit am Besteck keine Essensreste bleiben.
- Bearbeiten Sie die Speisen immer in einer Temperatur über 70°C.
- Benutzen Sie Trinkwasser für die Vorbereitung von Speisen, das Einfrieren, die Reinigung usw.
- Vergewissern Sie sich, dass die Abkühltemperatur unter 4°C und die Gefriertemperatur unter -18°C ist.
- Bewahren Sie das Essen so auf, damit es von keinen äußeren Faktoren beeinflusst wird. Stellen Sie es nicht auf dem Boden oder in Berührung mit einer Wand.
- Frieren Sie das Essen in einer Kühlkammer ab.
- Für die Essensreste verwenden Sie wasserfeste Container, die aus einem leicht reinigenden Material hergestellt sind und ein dichtes, automatisches Schließsystem haben.
- Reinigen und desinfizieren Sie den Boden, Instrumente, Müllkisten, Arbeitsplätze usw. jeden Tag.
- Für die Beförderung von Speisen benutzen Sie entsprechende Gefäße und ein geschlossenes Fahrzeug.
- Für die Beförderung von solchen Speisen, die in einer tiefen Temperatur aufzubewahren sind, benutzen Sie saubere Fahrzeuge, die mit ebenen, isolierten oder abkühlenden Oberflächen ausgestattet sind.

10.3 Lebensmittelherstellung und -verkauf

Allgemeine Information

Wenn das Unternehmen des Landtourismus Lebensmittel verkauft, dann sind Anforderungen in Kraft, die die Heimarbeiter (eigene Produkte oder Produkte aus Nachbarhöfen) und wilde Lebensmittel (z.B. Kräutertees, Beeren, wild gesammelte Pilze) betreffen. Für die Herstellung von alkoholischen Getränken zu Hause braucht man eine besondere Lizenz.

Kriterien

- *Sie haben alle notwendigen Lizenzen/ Genehmigungen, um Lebensmittel herzustellen/ zu verkaufen.*