



# Bedingungen zur Erlangung des Titels ‚Autorisiertes Fremdenverkehrsbüro‘ 2010

Kriterien für das Recht zum Führen des grünen Schildes mit dem »i« sowie des Hinweisschildes  
»M.61.2« und des Zusatzschildes »Bureau«.



AUTORISATIONSDVALGET  
(nachfolgend „Ausschuss“ genannt)

## **1 Status ,Autorisiertes Fremdenverkehrsbüro und Infos zum Antrag**

a. Um diesen Status und damit das Recht zum Führen der o. a. Schilder zu erlangen, ist dem Ausschuss ein schriftlicher Antrag vorzulegen.

Die letzte Frist für den Antrag für 2010 ist der 15. Oktober 2009. Bei später eingehenden Anträgen kann eine Aufnahme in das Verzeichnis der Fremdenverkehrsbüros (grüne Schilder) und Touristeninformationen (rote Schilder) zum 1. Januar 2010 nicht garantiert werden.

b. Für die Bearbeitung ist eine Kostenpauschale von DKK 2.000 zu entrichten. Über diesen Betrag wird nach Antragsingang eine Rechnung ausgestellt. Die Bearbeitung erfolgt nach Zahlungseingang. Da die Gebühr nur die Bearbeitungskosten abdeckt, kann sie bei abschlägigem Bescheid nicht zurückerstattet werden.

c. Kommt das Fremdenverkehrsbüro zu dem Schluss, dass die Bestimmungen gem. Pkt. 2-8 nicht eingehalten werden können, ist das grüne Schild mit dem „i“ (nachfolgend Erkennungsschild genannt) umgehend abzunehmen und der Ausschuss davon in Kenntnis zu setzen. Letzterer informiert auch die für die Straßenbeschilderung zuständige Behörde.

d. Kommt der Ausschuss zu dem Schluss, dass das Fremdenverkehrsbüro die Bestimmungen gem. Pkt. 2-8 nicht einhält, kann die Autorisation mit dem dazugehörigen Recht auf das Führen aller o. a. Schilder entzogen werden.

Dem Fremdenverkehrsbüro wird zuvor eine mündliche und schriftliche Abmahnung erteilt und die Rechte für den Rest des Jahres ausgesetzt. Ferner werden die übergeordnete Organisation sowie die zuständigen kommunalen Stellen informiert.

Im Falle von »höherer Gewalt« obliegt es dem Ausschuss, diesen Umstand anzuerkennen.

e. Geht beim Ausschuss ein Antrag für einen Bereich ein, für den bereits eine Autorisation besteht, hat er zu entscheiden, ob dem stattgegeben werden kann.

f. Der Ausschuss hat das Recht, den Antragsteller von einzelnen Bestimmungen zu befreien.

## **2 Bestimmungen zum Führen des Erkennungsschildes**

a. Das Recht zum Führen dieses Schildes wird vom Verband „*Organisationernes AutorisationsUdvalg for Turistbureauer og Turistinformationer i Danmark*“ zuerkannt. Die Rechte am Schild hält allein der Ausschuss.

b. Das Recht auf Nutzung des Erkennungsschildes wird Fremdenverkehrsbüros erteilt, die nach der Beantragung als solche anerkannt werden. Das Erkennungsschild darf nur an der Hauptgeschäftsstelle und nicht an einer Zweigstelle (vorläufig oder ständig) des Fremdenverkehrsbüros gezeigt werden. Die Autorisation gilt nur für das in der Genehmigung aufgeführte Kalenderjahr.

Autorisierte Fremdenverkehrsbüros verpflichten sich zur Einhaltung nachfolgender Bestimmungen:

c. Das Erkennungsschild ist an der Fassade des Fremdenverkehrsbüros oder am Eingang anzubringen. Nur wenn das nicht möglich ist, ist es im Fenster des Fremdenverkehrsbüros zur Straße hin anzubringen.

d. Das Erkennungsschild zeigt an, dass Urlaubern hier qualifizierte Informationen und ausgezeichnete Service geboten werden. Es ist nicht als unverbindliches Hinweisschild gedacht.

e. Das Erkennungsschild darf nur in der unter Pkt. 2c beschriebenen Art und Weise genutzt werden. Da die Aufmachung des Schildes gesetzlich geschützt ist, darf es ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch den Ausschuss nicht nachgeahmt werden.

Bezugsmöglichkeit für Schilder und Fahnen  
*Erkennungsschild, Aufkleber und Flaggen zum*  
*Aushängen können von autorisierten*  
*Fremdenverkehrsbüros in Standardgrößen bei der Fa.*  
*Art Sign - Skjullbøj Allé 32, DK-2720 Vanløse, Tel.*  
*+ 45 38 71 83 33, Fax +45 38 71 66 55,*  
*erworben werden. Mit diesem Unternehmen hat der*  
*Ausschuss einen Vertrag auf Lagerhaltung und*  
*Verkauf abgeschlossen. An Stangen aufzuhängende*  
*Stoffbahnen sind beim Sekretariat des Ausschusses zu*  
*bestellen.*

### **3 Räumlichkeiten und Einrichtung des Fremdenverkehrsbüros**

- a. Ein Fremdenverkehrsbüro muss als Dienstleistungs- und Informationszentrum für Urlauber eingerichtet sein. Die Einrichtung sollte nach Möglichkeit behindertengerecht sein.
- b. Befindet sich das Fremdenverkehrsbüro in einem Raum, der auch anderen Zwecken dient, muss es optisch deutlich abgetrennt sein.

### **4 Betrieb, Geschäftsführung und Personal des Fremdenverkehrsbüros**

- a. Um den ordnungsgemäßen Betrieb im Fremdenverkehrsbüro zu gewährleisten, müssen ein/e fest angestellte/r Geschäftsführer/in sowie eine Vollzeitkraft beschäftigt werden.  
  
Auszubildende gelten zwar als fest angestellte Mitarbeiter, zählen bei der Jahresarbeitszeit aber nicht als Vollzeitkraft, die neben dem/r Geschäftsführer/in anwesend sein muss.
- b. Beschäftigte des Fremdenverkehrsbüros müssen Kunden außer auf Dänisch, auch auf Englisch und Deutsch bedienen und fundierte Auskünfte erteilen können. Hierzu sind mündliche und schriftliche Sprachkenntnisse zumindest in diesen Sprachen erforderlich. Eine Qualifikation gem. Pkt. 5 wird ebenfalls vorausgesetzt.

### **5 Anforderungen an das Leistungsniveau des Fremdenverkehrsbüros**

a. Dort muss man in der Lage sein, schriftlich und mündlich Auskünfte zu erteilen, Reservierungen vorzunehmen und korrekte, detaillierte Angaben zu folgenden Punkten zu machen (örtlich und landesweit):

- Beförderungsmöglichkeiten
- Unterkunftsmöglichkeiten
- Verpflegungsmöglichkeiten
- Sehenswürdigkeiten
- Veranstaltungen
- Betätigungsmöglichkeiten
- Allgemeine Reiseinformationen

b. Das Fremdenverkehrsbüro muss über eine aktuelle Website in dänischer, englischer und deutscher Sprache verfügen, aus der Kontaktangaben deutlich hervorgehen. Auf der Startseite muss das Erkennungsschild an günstiger Stelle stehen und die Lage des Büros auf einer Karte von Dänemark angezeigt werden. Es müssen Links zum „Guide Denmark“ ([www.visitdenmark.com](http://www.visitdenmark.com)) und zu den Bestimmungen des Ausschusses ([www.sdt.dk](http://www.sdt.dk)) vorhanden sein.

c. Das Fremdenverkehrsbüro muss über eine eigene Anschrift und einen Telefonanschluss mit eigener Rufnummer verfügen.

d. Es muss „Guide Danmark“ (VisitDenmark) über eigene touristische Angebote gemäß der mit dieser Organisation bestehenden Vereinbarung über Zusammenarbeit auf dem Laufenden halten.

### **6 Anforderungen an vorzuhaltendes Informationsmaterial**

Das Fremdenverkehrsbüro hat dafür zu sorgen, dass Informationsmaterial an entsprechenden Stellen vor Ort in bedarfsgerechten Mengen ausliegt.

Es muss folgende Basismaterialien vorhalten:

- Kostenlose, landesweite Veröffentlichungen gem. Aufstellung von „VisitDenmark“
- Regionale Prospekte
- Destinationskataloge
- Alle Prospekte autorisierter dänischer Fremdenverkehrsbüros
- Aktuelles touristisches Infomaterial der näheren Umgebung (Übernachtungsstätten, Esslokale, Attraktionen und Sehenswürdigkeiten usw.), sodass man sich ein getreues Bild über die örtlichen Verhältnisse machen kann.
- Prospekte der beliebtesten Attraktionen und Sehenswürdigkeiten landesweit. Wo Infomaterialien im Fremdenverkehrsbüro auszulegen sind, ist nicht vorgeschrieben. Mittels Hinweisschildern ist aber darauf aufmerksam zu machen, dass auch nicht ausgelegte Prospekte verfügbar sind.

Zudem sollte das Fremdenverkehrsbüro über folgende Informationsquellen verfügen:

- Fahrpläne, Fähren- und Flugpläne, die vor Ort relevant sind.
- Veröffentlichungen mit allgemeinen Reiseinformationen.
- Je ein Exemplar aller Veröffentlichungen von „VisitDenmark“ zur Einsicht.

## 7 Dienstleistungen

### Kostenlose Leistungen

Das Fremdenverkehrsbüro darf für kostenlose Veröffentlichungen von „VisitDenmark“ sowie für Infomaterialien regionaler Touristikverbände und vor Ort allgemein zugänglicher Prospekte keine Zahlungen oder Gebühren verlangen.

### Kostenpflichtige Leistungen

Für Material, das nicht zu den o. a. Veröffentlichungen gehört, kann eine Gebühr erhoben werden.

## 8 Öffnungszeiten des Fremdenverkehrsbüros

a. Vorgeschriebene Mindestöffnungszeiten:

Als Hochsaison gelten 12 Wochen während der dänischen Schulferien, und zwar zum Sommer (7 Wochen) und z. B. zum Herbst, Weihnachten, Winter, Ostern und Pfingsten.

Während der Hochsaison muss es mindestens 32 Stunden, verteilt auf 6 Wochentage, geöffnet sein.

Außerhalb der Hochsaison sind es mindestens 25 Stunden, verteilt auf 5 Wochentage.

b. Die Öffnungszeiten des Fremdenverkehrsbüros müssen am Eingang durch gut sichtbare Beschilderung in dän. Sprache und mind. 1 Fremdsprache bekannt gemacht werden.

c. Das Fremdenverkehrsbüro ist verpflichtet, die Organisation „Guide Danmark“ (VisitDenmark) bis zum 1. November 2009 über seine Öffnungszeiten in Kenntnis zu setzen.



Der Ausschuss teilt die grünen und roten Erkennungsschilder nach festgelegten Kriterien an Fremdenverkehrsbüros und Touristeninformationen in Dänemark aus. Ferner hat er für die Einhaltung der Qualitätskriterien bei Dienstleistungen und Beratungen in beiden Einrichtungen sowie bedarfsgerechte Ausgestaltung zu sorgen.

Mitglieder des Ausschussvorstandes:

Konsulent Susanne Nørlund Munk  
KL

Stabskonsulent Anker Madsen  
Friluftsrådet

Chefkonsulent Niels Henrik Larsen  
VisitDenmark

Geschäftsführer Poul Fejer Christiansen  
„Campingrådet“, Vertreter des Verbandes „Turisterhvervets Samarbejdsforum“

Anne-Mette Knattrup (Vorsitzender)  
Verband *Foreningen af danske Turistchefer*  
(Vorstandsvorsitzender)

Bjarne Kock (Vorsitzender)  
Verband „*Samvirkende danske Turistforeninger*“  
(Stellvertretender Vorstandsvorsitzender)

Sekretariat  
Leiterin: Ilse Trøst Hansen

Die Kriterien wurden durchgesehen, überarbeitet und im September 2009 verabschiedet. Sie treten zum 1. Januar 2010 in Kraft.



AUTORISATIONSUDVALGET

Verband „*Autorisation i Danmark af Turistbureauer og Turistinformationer*“  
c/o Samvirkende danske Turistforeninger

Skeelsund • Skeelslundvej 99  
DK-9440 Aabybro

Telefon: +45 98 24 47 33 · Telefax: +45 98 24 47 74

E-Mail: [info@sdt.dk](mailto:info@sdt.dk)