



Bedingungen zur Erlangung des Titels ,Touristeninformation' für 2010

Kriterien für das Recht zum Führen des roten Schildes mit dem »i« sowie des Hinweisschildes »M.61.2«
ohne Zusatzschild.



AUTORISATIONSUDVALGET
(nachfolgend „Ausschuss“ genannt)

1 Status ‚Autorisierte Touristeninformation‘ 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 die Touristeninformation zu dem Schluss, dass die Bestimmungen gem. Pkt. 2-8 nicht eingehalten werden können, ist das rote 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 die Touristeninformation die Bestimmungen gem. Pkt. 2-8 nicht einhält, kann die Autorisation mit dem dazugehörigen Recht auf das Führen der o. a. Schilder entzogen werden.

Der Touristeninformation 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.

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 der Touristeninformation auf Verwendung des roten Schildes »i« wird erteilt, nachdem dies von dem Verband „Organisationernes Autorisationsudvalg for Turistbureauer og Turistinformer i Danmark“ beschlossen wurde. Die Rechte am Schild hält allein der Ausschuss.

b. Das Recht auf Nutzung des Erkennungsschildes wird Touristeninformationen erteilt, die nach der Beantragung als solche anerkannt werden. Die Autorisation gilt nur für das in der Genehmigung aufgeführte Kalenderjahr.

Autorisierte Touristeninformationen verpflichten sich zur Einhaltung nachfolgender Bestimmungen:

c. Das Erkennungsschild ist an der Fassade der Touristeninformation oder am Eingang anzubringen. Nur wenn das nicht möglich ist, ist es im Fenster der Touristeninformation 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
Touristeninformationen in Standardgrößen bei der Fa.
Art Sign - Skjulhøj 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 der Touristeninformation

a. Eine Touristeninformation muss als Dienstleistungs- und Informationszentrum für Urlauber eingerichtet sein. Die Einrichtung sollte nach Möglichkeit behindertengerecht sein.

b. Befindet sich die Touristeninformation in einem Raum, der auch anderen Zwecken dient, muss es optisch deutlich abgetrennt sein.

4 Betrieb, Geschäftsführung und Personal der Touristeninformation

a. Um den ordnungsgemäßen Betrieb in der Touristeninformation zu gewährleisten, muss ein/e fest angestellte/r Geschäftsführer/in beschäftigt werden.

Auszubildende gelten zwar als fest angestellte Mitarbeiter, dürfen aber nicht das einzige Personal während der Öffnungszeiten sein.

b. Beschäftigte der Touristeninformation 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 der Touristeninformation

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 regional):

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

b. Die Touristeninformation muss über eine eigene Anschrift und einen Telefonanschluss mit eigener Rufnummer verfügen.

c. Ganzjährig geöffnete Touristeninformationen müssen 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) und zu den Bestimmungen des Ausschusses (www.sdt.dk) vorhanden sein.

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

6 Anforderungen an vorzuhaltendes Informationsmaterial

Die Touristeninformation hat dafür zu sorgen, dass folgende Materialien vorhanden sind und in bedarfsgerechten Mengen zur Verfügung stehen:

- Kostenlose, landesweite Veröffentlichungen gem. Aufstellung von „VisitDenmark“
- Regionale Prospekte
- Bitte beachten: Als Touristeninformation müssen alle Destinationsprospekte/-kataloge der eigenen Region sowie Regionen der Umgebung vorrätig sein. Außerdem müssen Infomaterialien für die Großstädte des Landes wie Kopenhagen, Århus, Odense und Aalborg vorhanden sein.
- 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 in der Touristeninformation auszulegen sind, ist nicht vorgeschrieben. Mittels Hinweisschildern ist aber darauf aufmerksam zu machen, dass auch nicht ausgelegte Prospekte verfügbar sind.

Zudem sollte die Touristeninformation 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

Die Touristeninformation 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 der Touristeninformation

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 25 Stunden, verteilt auf 5 Wochentage, geöffnet sein.

Außerhalb der Hochsaison sind es mindestens 20 Stunden, verteilt auf 4 Wochentage.

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

c. Die Touristeninformation ist verpflichtet, außerhalb der Öffnungszeiten einen Anrufbeantworter einzuschalten, mit dem Name, Telefonnummer und Anschrift des/der nächsten Fremdenverkehrsbüros mitgeteilt werden bzw. eine automatische Weitervermittlung einzurichten.

Außerdem muss durch eine sichtbare Beschilderung am Eingang auf das nächste autorisierte Fremdenverkehrsbüro hingewiesen werden.

d. Die Touristeninformation 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 • Skeelsundvej 99
DK-9440 Aabybro
Telefon: +45 98 24 47 33 · Telefax: +45 98 24 47 74
E-Mail: info@sdt.dk