



Ich betreibe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein Bed & Breakfast WAS MUSS ICH WISSEN?

Seit dem 1. Januar 2017 gibt es eine neue gesetzliche Grundlage für Betreiber touristischer Unterkünfte in der DG. Denn Reisemarkt und Gästewartung haben sich in den vergangenen Jahren verändert – das muss auch der Gesetzgeber berücksichtigen. Das Ziel verfolgen alle Akteure gemeinsam: Ostbelgien soll eine beliebte Ferienregion bleiben, die für Urlaub mit Qualität und Gastfreundlichkeit steht. Dazu tragen Sie als Gastgeber wesentlich bei!

Das neue Dekret zur Förderung des Tourismus reduziert den Verwaltungsaufwand für Sie. Es legt jedoch Betriebsbedingungen und Mindeststandards für Bed & Breakfast fest, die jeder Betreiber erfüllen muss.

ALLGEMEINE BETRIEBSBEDINGUNGEN

Die Betriebsbedingungen sorgen dafür, Schaden für den Gast auszuschließen:

1.	Stellen Sie sicher, dass Ihre Ferienwohnung/ -haus im <u>Ministerium der DG, Fachbereich Sport, Medien, Tourismus</u> REGISTRIERT ist.	☐
2.	Sie beantragen beim Bürgermeister der <u>Gemeinde, in der Ihre Ferienwohnung liegt</u> , einen so genannten SICHERHEITSBESCHIED. Senden Sie den Antrag per Einschreiben oder lassen Sie sich den Empfang des Antrags bestätigen. Die Empfangsbestätigung gehört unbedingt zu Ihren Unterlagen!	☐
3.	Sie fragen in der <u>Gemeinde, in der Sie wohnen</u> , einen AUSZUG AUS DEM STRAFREGISTER an - erhältlich beim Bevölkerungsdienst (Einwohnermeldeamt).	☐
4.	Sie benötigen eine HAFTPFLICHT-VERSICHERUNG für sich und eventuelle Mitarbeiter bzw. mithelfende Familienangehörige. Diese Versicherung erstattet dem Gast Schaden, der durch Sie oder Ihre Mitarbeiter entsteht. Ansprechpartner ist <u>Ihr Versicherungsagent</u> .	☐
5.	Der Gast erwartet, dass die Ferienwohnung/ das Ferienhaus Innen und Außen SAUBER UND GUT UNTERHALTEN ist. Bei einer Kontrolle überprüft die Inspektion dies vor Ort.	☐

Die Registrierung gewährleistet, dass wir Sie kennen – nur dann kann wir den Markt, können Sie beraten, einstufen, über Neuerungen informieren oder Angebote machen zu Aktionen, Netzwerken sowie Informations- und Weiterbildungsterminen.

Der Sicherheitsbescheid des Bürgermeisters dient dem Brandschutz und der Gefahrenvermeidung. Die Richtlinien sind ein guter Leitfaden, Ihre Unterkunft sicher zu machen. Das wendet leiblichen Schaden vom Gast ab – und finanziellen Schaden von Ihnen.

Sie erwarten vom Gast, dass er Ihnen Schäden ersetzt, die durch ihn entstehen – das erwartet auch der Gast von Ihnen. Dass Sie die Versicherungskosten der Haftpflicht auf den Mietpreis umlegen, nimmt der Gast gerne in Kauf.

Eine saubere und gut unterhaltene Unterkunft ist eine absolute Grundvoraussetzung. Alles andere schädigt Ihren Ruf und den der Ferienregion. Es kostet Sie Gäste - und Geld.

MINDESTANFORDERUNGEN FÜR BED & BREAKFAST

Die Mindestvoraussetzungen für Bed & Breakfast entsprechen den heutigen Erwartungen der Gäste.

	ZIMMER/RÄUME	
1	Die Zimmer sind alle räumlich abgeschlossene Einheiten mit abschließbarer Tür.	☐
2	Gefahrloser Zugang zum Objekt: keine steilen oder engen Treppen, keine instabilen Geländer.	☐
3	Die Wohnfläche beträgt mindestens 8 qm pro Person.	☐
4	In jedem Wohnraum eine regulierbare Heizquelle. <i>Ausnahme: Diele/Flur, Abstellkammer.</i> Kein Kamin oder Ofen als ausschließliche Heizquelle.	☐
5	Die Zimmer befinden sich nicht ausschließlich im Keller und sind nicht nur mit Kellerfenstern ausgestattet.	☐
6	Jeder Raum besitzt mindestens ein Außenfenster. <i>Ausnahme: Sanitärbereich, Teeküche, Kellerräume mit Freizeitmaßnahmen.</i>	☐
	AUSSTATTUNG	
7	Mindestens eine Sanitäreinrichtung mit schließbarer Tür und Belüftung zur alleinigen oder Mitbenutzung mit anderen Gästen. <i>Ausnahme: Einfache Kompaktduschen innerhalb des Zimmers stehen ausschließlich den Gästen dieses Zimmers zur Verfügung.</i> Fenster dürfen nicht einsehbar sein.	☐
8	Ein Handtuch pro Person	☐
9	Fenster in Schlafräumen müssen verdunkelbar sein.	☐

10	In jedem Schlafrum ist ein Kleiderschrank oder eine stabile Vorrichtung mit Kleiderbügel vorhanden. Ausreichend Stauraum für die angegebene Personenanzahl.	☐
11	Die Betten sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand. Mehrteilige Matratzen und Zustellbetten sind nicht zugelassen, ausgenommen sind Schlafsofas.	☐
12	Einwandfreie Matratzen, Oberbetten, Kopfkissen und Hygienebezüge (Moltonauflage) für die angegebene Personenanzahl.	☐
13	Steckdosen in allen Räumen.	☐
14	Zweckmäßige und ausreichende Beleuchtung, auch im Eingangsbereich.	☐
15	Es wird eine Frühstücksmöglichkeit angeboten.	☐
16	Kontaktdaten des Vermieters (24/24h), Preise und Notrufnummern müssen gut sichtbar aufhängen.	☐

KONTROLLE: WER, WANN, WAS?

Grundsätzlich geht die Regierung davon aus, dass alle Bed & Breakfast, die auf dem Tourismusmarkt angeboten werden, den allgemeinen Betriebsbedingungen und den Mindestanforderungen genügen.

Die Regierung wird Kontrollen in Stichproben durchführen lassen. Diese Kontrollen werden von INSPEKTOREN durchgeführt, welche die Regierung mit der Aufgabe betraut hat. Diese können sich ausweisen.

Das Dekret gilt auch für Unterkünfte, die im Internet auf Tausch-Portalen angeboten werden. Wird ein Bed & Breakfast regelmäßig für Übernachtungen gegen Bezahlung angeboten, ist dies eine touristische Unterkunft im Sinne des *Dekretes zur Förderung des Tourismus*.

Abhängig von Anzahl und Art der Beschwerde wird die Regierung die Inspektion mit einer Kontrolle des betreffenden Betriebes beauftragen.

VERMITTLER

Ein Anbieter, der nicht online zu finden und zu buchen ist, wird nicht rentabel arbeiten können. Daher greifen viele Anbieter auf die Dienstleistungen von „Vermittlern“ zurück: etwa auf Agenturen oder Buchungs-Plattformen im Internet. Das *Dekret zur Förderung des Tourismus* nimmt die Vermittler daher erstmals als Akteur auf.

Auf Anfrage der Regierung müssen die Vermittler die Kontaktangaben zu Angeboten in der Deutschsprachigen Gemeinschaft übermitteln.

BESCHWERDEN

Mit dem *Dekret zur Förderung des Tourismus* bietet die Regierung sich selbst dem Gast als Beschwerdestelle in ihrem Zuständigkeitsbereich an. Im Idealfall wird eine Beschwerde direkt mit dem Anbieter geregelt – aber nicht jeder Anbieter hat ein

Beschwerdemanagement und nicht jeder Gast wählt den direkten Weg. Beschwerden in der anonymen Welt des Internet schaden jedoch dem Anbieter und der Ferienregion Ostbelgien.

Die Regierung wird nur Beschwerden akzeptieren, in denen der Beschwerdeführer sich namentlich meldet und ein berechtigtes Interesse vorweisen kann. Der Anbieter wird um Stellungnahme gebeten.

EINSTUFUNGEN

Die Deutschsprachige Gemeinschaft bietet Ihnen eine kostenfreie Einstufung Ihres Bed & Breakfast an. Diese ist FREIWILLIG – entspricht aber den Auswahlkriterien der Gäste, die oft gezielt nach einer bestimmten Komfortstufe suchen und filtern. Eine Einstufung durch die Deutschsprachige Gemeinschaft erfolgt bei einem Vor-Ort-Termin objektiv nach einem detaillierten Kriterienkatalog. Nach der Auswertung erhält Ihre Unterkunft dann 1 bis maximal 5 Sterne. 1 Stern wird für ganz einfache Bed and Breakfast vergeben und 5 Sterne zeichnen eine Luxus-Unterkunft aus.

EMPFEHLUNG: Wir empfehlen die Einstufung - insbesondere, wenn die Unterkunft neu auf dem Markt ist und/oder Sie hohe Investitionen tätigen. Selbst wenn Sie keine Einstufung wünschen oder diese später ablehnen: wir empfehlen den Kriterienkatalog als Planungsinstrument und die Inspektion als Beratung zu nutzen. Wichtig: konsultieren Sie die Kriterien BEVOR Sie mit den Planungen bzw. Umbauten beginnen.

Sie können die Einstufung jederzeit ablehnen, z.B. wenn die Komfortstufe nicht Ihren Vorstellungen oder Ihrer Preispolitik entspricht. Wenn Sie die Einstufung akzeptieren, erhalten Sie ein Kennschild, welches die Komfortstufe der Unterkunft auszeichnet. Werben dürfen Sie nur mit einer Komfortstufe, die Sie von der DG erhalten! Wenn die Unterkunft von der Deutschsprachige Gemeinschaft nicht oder mit 2 Sternen eingestuft wurde, dürfen Sie nicht mit 3 Sternen werben. Dies wäre unlauterer Wettbewerb und es drohen Geldstrafen.

SANKTIONEN

Betreiber, welche die Voraussetzungen nicht erfüllen, dürfen keine touristische Unterkunft auf dem Markt anbieten. Wer keine Maßnahmen zur Sicherheit der Gäste ergriffen hat, der schädigt die Ferienregion Ostbelgien. Betreiber, die mit einer Einstufung werben, die nicht der offiziellen Einstufung durch die Deutschsprachige Gemeinschaft entspricht, betreiben unlauteren Wettbewerb. Ebenso wird eine Behinderung der Inspektion geahndet. Die Regierung sieht in diesen Fällen Verwaltungsstrafen vor, die bis zu 25.000 Euro betragen dürfen.

DIE SICHERHEITSNORMEN

Um den Sicherheitsbescheid zu erhalten, muss die Unterkunft bestimmten Sicherheitsnormen entsprechen. Diese sind abhängig von der Art des Gebäudes, dem Alter und der Gästekapazität. Die Normen beziehen sich auf Vorgaben des Föderalstaates (bei Neubauten) oder der Wallonischen Region. Aber die grundlegenden Maßnahmen sind gleich.

Folgende Sicherheitsvorkehrungen bzw. Unterlagen müssen Sie für den Sicherheitsbescheid mindestens vorsehen. Stellen Sie sicher, dass diese Punkte erfüllt sind BEVOR Sie einen Termin mit dem Brandschutzexperten vereinbaren.

	WELCHE SICHERHEITSMASSNAHMEN MUSS ICH VORSEHEN?	
	Der zuständige Dienst der Hilfeleistungszone kann je nach Gebäude zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen anordnen.	
1	Die Hausnummer muss von der Straße aus gut sichtbar sein.	☐
2	Ein Rettungsfahrzeug muss die Unterkunft ohne Schwierigkeiten erreichen können.	☐
3	Ein Fluchtplan mindestens im A4-Format auf jedem Stockwerk. /in jedem Zimmer.	☐
4	Eine Liste mit allen Notrufnummern an zentraler Stelle.	☐
5	Verhaltensregeln für den Notfall mehrsprachig an zentraler Stelle.	☐
6	Ein 6kg Feuerlöscher und eine Löschdecke in der Küche.	☐
7	Auf jedem vermieteten Stockwerk pro 150 m ² ein fest installierter Feuerlöscher. Der Ort des Feuerlöschers muss mittels eines Piktogramms angegeben werden.	☐
8	Der Feuerlöscher muss jährlich durch ein anerkanntes Unternehmen überprüft werden.	☐
9	Eine Notbeleuchtung in Treppenhaus und Flur.	☐
10	Auf jedem vermieteten Stockwerk pro 80m ² ein Rauch- und Brandmelder. <i>Bei mehr als drei Rauch- und Brandmeldern müssen diese miteinander verbunden und an das Stromnetz angeschlossen sein.</i>	☐
11	Kopien der Kontrollbescheinigungen eines anerkannten Unternehmens für: • Elektroanlagen, inkl. Notbeleuchtung; • Heizungsanlagen inkl. Fegenachweis der Schornsteine; • Gasanlagen und alle damit verbundenen Geräte; • Brandmeldeanlage, soweit vorhanden. In touristischen Unterkünften müssen diese Anlagen JÄHRLICH kontrolliert werden. Ausnahme: Kontrolle für Elektroanlage, inklusive Notbeleuchtung alle 5 JAHRE.	☐

VORGABEN DES FÖDERALEN GESETZGEBERS

Schließlich gibt es auch Aspekte eines touristischen Betriebes, die der Föderalstaat regelt und NICHT die Deutschsprachige Gemeinschaft. Mit Königlichem Erlass vom 12. Januar 2015 sind Betreiber von Bed & Breakfast verpflichtet, dem Föderalen Dienst Wirtschaft monatlich ihre ÜBERNACHTUNGS-STATISTIKEN zu übermitteln, wenn der Föderale Dienst Wirtschaft Sie anschreibt. Die Angaben können per E-Mail oder direkt online übermittelt werden.

Die Daten werden anonym auf Gemeindeebene ausgewertet. Sie dürfen nur dann genutzt werden, wenn mindestens drei Datensätze pro Gemeinde vorliegen, damit niemand Rückschlüsse auf einen einzelnen Betrieb ziehen kann (Datenschutz). Wir empfehlen die Übermittlung der Daten online und die Freigabe der (anonymen) Daten für das Ministerium der DG. Denn ohne solide Tourismusstatistiken ist eine solide Tourismuspolitik kaum möglich.

IHRE ANSPRECHPARTNER IN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Sie haben Fragen, suchen Unterlagen, Statistiken, Weiterbildungen oder möchten Termine absprechen, z.B. für eine Inspektion oder Einstufung? Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre Mail! Gerne senden wir Ihnen auch das Tourismus-Leitbild zu.

MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Fachbereich Sport, Medien, Tourismus

Gospertstr. 1, 4700 Eupen

- Karla Schumacher, karla.schumacher@dgov.be, Telefon 087/596.333 (Inspektion)
- Sandrine Dinon, sandrine.dinon@dgov.be, Telefon 087/596.438
- Gudrun Hunold, gudrun.hunold@dgov.be, Telefon 087/596.376

Besonders empfehlen wir ‚alten Hasen‘ und ‚neuen Gesichtern‘ das Ausbildungsprogramm **ServiceQualität Ostbelgien**. Lernen Sie, Ihren Betrieb effizienter zu machen und die Sicht des Gastes einzunehmen. Treffen Sie andere Tourismusprofis aus der Region. Mehr dazu unter www.ostbelgientourismus.be/servicequalitaet

Ihr Partner

Sie suchen einen starken Partner für Werbung sowie Infos aus erster Hand über die Ferienregion Ostbelgien und neue touristische Produkte? Sie möchten Ihren Gästen von der Unterkunft aus spannende Wander- und Rad-Touren anbieten? Auch die Internetseite der TAO ermöglicht eine gute Präsenz Ihres Angebotes im Internet!

TAO TOURISMUSAGENTUR OSTBELGIEN

Hauptstr. 54, 4780 St. Vith

080/227.664

info@eastbelgium.com

www.eastbelgium.com

Information, Tipps, Formulare, Statistiken... und mehr finden Sie auf dem Informationsportal für Betreiber und Organisationen im Tourismus:

www.ostbelgientourismus.be