

# **Qualitätskriterien**

**für Kinder- und Jugendreisen**

Eine Entscheidungshilfe

Bärbel Schwerin und Jens-D. Kosmale

## Zum Geleit

Qualität von Kinder- und Jugendreisen ist zentrales Gründungsanliegen des BundesForum Kinder- und Jugendreisen e.V.. Noch vor Gründung des Vereins verabschiedeten die daran beteiligten Organisationen gemeinsame Leitsätze als Basis ihrer Zusammenarbeit.

Selbstverpflichtung jedes Kinder- und Jugendreiseanbieters auf hohe Qualität, das ist nach gemeinsamer Überzeugung im BundesForum wichtiger als Rechtsform und Wertorientierung jeder einzelnen Organisation, die innerhalb des gemeinsamen Vereins unterschiedlich sind.

Ganz dieser Priorität bei der Ausrichtung auf Qualitätssteigerung folgend, ist die Vereinsgeschichte des BundesForum geprägt von einer Vielzahl unterschiedlicher Projekte, die alle als Schritte in Richtung auf das gleichbleibende Ziel verstanden werden können. Nach Sichtung und zusammenfassender Darstellung von Literatur zu Qualitätsfragen des Kinder- und Jugendreisens wurden sogenannte Qualitäts-Scouts in die Praxisfelder der Mitglieder und Partner geschickt, um besonders gelungene, nachahmenswerte Beispiele zu sammeln und zu dokumentieren. Besonders entscheidende Bereiche für Qualitätssicherung und dabei vorhandene Kompetenzen der Mitglieder wurden identifiziert. In einem mehrjährigen Prozess wurden die eigenen Leitsätze aktualisiert und Vorschläge zu ihrer Umsetzung entwickelt und erprobt. Die Qualität der pädagogischen Begleitung, Nachhaltigkeit und Partizipation standen dabei zunächst im Vordergrund.

Fünf Jahre nach Beginn der Arbeit im Verein wird nun mit der vorliegenden Entscheidungshilfe ein neuer, großer Schritt getan. Nach mehreren Jahren der Konzentration auf die Qualitätsarbeit der Anbieter wird den reisenden Gästen und den an der Reiseentscheidung als Verbraucherinnen und Verbraucher beteiligten Personen eine Sammlung begründeter Vorschläge an die Hand gegeben, wie sie die Qualität von Reiseangeboten prüfen und bewerten können.

Das BundesForum tut dies in der Überzeugung, dass seine Mitglieder und Partner nach fünf Jahren gemeinsamer Anstrengung einer kritischen Prüfung standhalten, und in der klaren Absicht, häufig nicht so offensichtliche Qualitätsaspekte einer Kinder- und Jugendreise ebenso vergleichbar zu machen wie sofort erkennbare Aussagen zu Reiseziel, Reiseart, Terminen und Eckpreisen.

Berlin, 2004  
Hans-Gerd Marian  
Vorsitzender

## Vorwort

Unsere Entscheidungshilfe wendet sich an Endverbraucher. Das sind zunächst einmal diejenigen, die selbst reisen und über ihr Verreisen auch selbst entscheiden oder die zumindest bei der Entscheidung über die zu wählende Reise mit guten Argumenten gehört werden wollen. Betreute Gruppenreisen sind in der Reisebiografie vieler Menschen aber auch ein typischer Übergang. Sie sind eine Etappe beim Selbständigwerden als Tourist. Nach anfänglichen Reiseerfahrungen mit der Familie, und dann allein, aber zu Verwandten oder Freunden der Eltern, markiert besonders die erste Teilnahme an einer solchen Reise einen wichtigen Schritt in die autonome Lebensgestaltung. Da ist es völlig verständlich und normal, dass sich Eltern Sorgen machen, ob ihr Kind diesen Schritt bei der zu wählenden Reise positiv bewältigen kann. Deshalb sind neben den reisenden Minderjährigen auch Eltern und an der Reiseentscheidung beteiligte andere Erwachsene Zielgruppe dieser Schrift.

Wir versuchen begründet darzustellen, worauf geachtet werden sollte, um aus der unüberschaubaren Vielzahl angebotener Kinder- und Jugendreisen eine qualitativ wertvolle herauszufinden. Wir beschreiben nach unserer Auffassung relevante Prüfkriterien, weil wir zufällige Kenntnis des Anbieters, in die Familienplanung passende Termine und auf den ersten Blick niedrige Preise zwar durchaus auch für eine Entscheidung wichtig finden. Aber gerade für erste eigenständige Reiseerfahrungen lohnt sich ein genauere Check der Reisequalität und des Preis-Leistungs-Verhältnisses.

Ganz wichtig ist uns, dass Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften für Kinder- und Jugendreisen nur die selbstverständliche Basis ist. Die Erfüllung solcher Vorgaben ist für uns kein Zeichen besonderer Qualität. Wir stellen der Vollständigkeit halber solche Standards mit dar und machen die oft sehr versteckten und verstreuten Vorschriften als Quellen im Anhang zugänglich. Qualität setzt für uns aber erst da ein, wo bei der Erfüllung von Regeln nicht bloß das Mindeste getan wird sondern die Orientierung am Wohl der Gäste spürbar wird, wo diese Priorität Arbeitsweisen hervorbringt, die nicht juristisch notwendig, manchmal auch nicht kostenneutral, immer aber für eine besonders gute Reise kennzeichnend sind.

Bei unserer Darstellung haben wir uns am zeitlichen Ablauf von Reisen orientiert. Jeder Abschnitt zu den einzelnen Entscheidungsfeldern endet mit Fragen und Aussagen zu wünschenswerten Antworten. Die Fragen haben wir am Ende der Entscheidungshilfe als Checkliste für Qualität zusammengefasst.

Malchow und Berlin, im November 2003  
Bärbel Schwerin und Jens-D. Kosmale

## Entscheidungsfelder

### Darstellung des Angebots

Betreute Kinder- und Jugendreisen werden unter sehr verschiedenen Bezeichnungen angeboten. Ferienreisen, Ferienlagen, Freizeiten und Camp oder Internationale Begegnung sind ziemlich weit verbreitet. Aber eigentlich ist die Benennung durch den jeweiligen Anbieter völlig egal. Immer wenn mindestens zwei Reiseleistungen mit einander verbunden zu einem einheitlichen Preis angeboten werden, liegt eine Pauschalreise im Sinne des EU-weit geregelten Pauschalreiserechts vor. Dann gilt in Deutschland Reisevertragsrecht im Sinne der §§ 651a bis 651m BGB und natürlich sind dann auch zahlreiche andere Einzelbestimmungen juristisch gültig.

Für die Prüfung, ob ein Reiseangebot so aussieht als arbeite der Anbieter an Qualität orientiert, ergibt sich daraus die Prüffrage, ob das Angebot wie vorgeschrieben die vom Anbieter gewollten Allgemeinen Reisebedingungen vollständig enthält, nicht nur in Auszügen mit einem Hinweis, wo und wie der Rest zu bekommen ist. Besonders bei kleinen Reiseveranstaltern, die mit Handzetteln als Ausschreibung arbeiten, hapert es schon hier gelegentlich.

Nächste Stufe der Qualitätsbewertung ist für uns die Frage, ob das Angebot übersichtlich und aussagekräftig ist. Besonders relevant erscheint uns die Prüfung, ob es zu Diskrepanzen von allgemeinem Text und Fotos zu der davon abgesetzten Leistungsbeschreibung kommt. Es ist leider immer noch so, dass einige Anbieter durch Text und Fotos Hoffnungen und Erwartungen wecken, zu denen sie sich bei der Zusage von Leistungen keineswegs bekennen.

Besonders gute Reisebeschreibungen geben auch Auskunft darüber, welcher Ausrüstungsbedarf und welche Nebenkosten voraussichtlich mit der Reise verbunden sind. Viele Veranstalter machen solche Aussagen erst in den weiteren Reiseinformationen oder bei einem Vortreffen, nach der Buchung also. Dann ist es oft zu spät, sich für eine andere Reise zu entscheiden. Deshalb gehören solche Aussagen für uns in das Angebot, auf dessen Basis die Anmeldeentscheidung fällt.

Ein weiteres Kriterium, das meist auch im Interesse der Anbieter liegt, ist für uns Buchbarkeit der Reise aus der Angebotsunterlage heraus. Wir finden es umständlich und deshalb nicht besonders gelungen, wenn nach der Kenntnisaufnahme von einem Angebot erst noch Zwischenschritte nötig werden, um die Anmeldung machen zu können.

Insbesondere bei elektronischen Angebotsformen halten wir es auch für ein klares Qualitätszeichen, ob eine regelmäßige Pflege und Aktualisierung erfolgt, die sicherstellt, dass nur die Reisen noch angeboten werden, bei denen es noch freie Plätze gibt. Aussagen zur Zahl freier Plätze, ob die Anmeldung also eilbedürftig ist oder nicht, oder dazu, ob die ausgeschriebene Mindestteilnehmerzahl schon erreicht ist, die Reise also sicher stattfindet, wären dagegen schon eine Art „Sahnehäubchen“.

## Erreichbarkeit

Obwohl man denken sollte, dass gute Erreichbarkeit für jeden Reiseanbieter eine Selbstverständlichkeit sein wird, gibt es auch hier erhebliche Unterschiede. Völlig abgesehen von kleinen lokalen Anbietern, deren ehrenamtliche Verantwortliche ohne Büro nur privat erreichbar sind, ist auch bei Veranstaltern mit einem Büro gute Erreichbarkeit auch für berufstätige Eltern keineswegs immer abgesichert. Für uns gehören daher Büroöffnungszeiten über Montag bis Donnerstag 9 bis 17 Uhr und freitags nur bis 14:30 Uhr hinaus zu den Prüfkriterien. Dauernd besetztes Telefon, schnelles Verschieben in kostenpflichtige Warteschleifen am Telefon, „ewiges“ Klingeln ohne Reaktion, wenig aussagefähige Telefonkräfte, die auf jeweils verantwortliche und allein auskunftsfähige Reiseleitungen verweisen, ausbleibende Rückrufe, tagelang nicht beantwortete eMails – das alles würden wir bei mehrfachem Auftreten als Anzeichen für wenig Qualität und Kundenorientierung werten.

Das Stichwort „eMail“ zeigt zusätzlich an, dass für uns heute neben Telefon auch Fax und eMail-Adresse selbstverständlich geworden sind. Wo die Person am Telefon die eigene eMail-Adresse nicht nennen kann, werden wir vorsichtig.

Natürlich sind viele dieser Phänomene durch Personalabbau und geringe Finanzkraft leicht erklärbar. Sie bedeuten auch keineswegs zwangsläufig, dass immer noch eine Grundhaltung herrscht, die aus einer Zeit stammt, als es jedes Jahr Gerangel um knappe Ferienplätze gab. Auch Rückschlüsse auf die Qualität der Reiseleistungen sind nicht zwingend. Aber für uns gehört gute Erreichbarkeit dennoch zu den Aspekten, wo sich Qualität vom Durchschnitt trennt.

## Buchung

Ein Reisevertrag kommt dadurch zustande, dass der Reiseinteressent ein Vertragsangebot abgibt und dieses vom Reiseveranstalter angenommen wird. Unter Qualitätsaspekten sollte der zeitliche Abstand zwischen den beiden Willenserklärungen kurz sein. Eine sofortige Bestätigung ist sicher wünschenswert, setzt aber Technik voraus, die bei den zahllosen Reiseveranstaltern ohne Reisebürovertrieb nicht einfach vorausgesetzt werden kann. Wer aber 72 Stunden nach Zugang seiner Anmeldung beim Veranstalter noch nicht gehört hat, ob dieser die Anmeldung bestätigt, hat Grund nachzufragen. Es gibt nämlich durchaus immer noch Anbieter, die vor der Bestätigung erst mal abwarten möchten, ob genügend Interesse besteht. Oder die hoffen, genügend Leute aus dem eigenen „Stall“ zu bekommen und erst danach „Fremde“ bestätigen möchten. Manchmal wird auch versucht, durch späte Bestätigung die Alterszusammensetzung oder das Zahlenverhältnis von Jungen und Mädchen zu steuern. Das ist dann ein durchaus nachvollziehbares und ehrenwertes Motiv. Dennoch bedeutet Qualität für diejenigen, die sich anmelden, dass sie schnell verbindlich wissen, ob es damit geklappt hat oder nicht.

Da Reisen im allgemeinen vor Reisebeginn bezahlt werden müssen, hat der Gesetzgeber zwingend vorgeschrieben, dass alle Reiseveranstalter, die theoretisch in Konkurs gehen können, kein Geld verlangen oder annehmen dürfen, ohne einen „Sicherungsschein“ zu übergeben. Es ist gesetzlich nicht geregelt aber naheliegend, von denjenigen, die keinen Sicherungsschein übergeben, weil sie zu den nicht

konkursfähigen öffentlich-rechtlichen Anbietern gehören und von dieser Verpflichtung befreit sind, dazu eine verbindliche Aussage zu verlangen. Jugendämter und Kirchen gehören in diesen Bereich nämlich nur dann, wenn sie als Amt selbst handeln, nicht wenn z.B. ein Verein aus ihrem engsten Umfeld die Reise anbietet.

### Informationstätigkeit

Welche Informationen ein Reiseveranstalter seinen Vertragspartnern wann geben muss, ist in Deutschland in der Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht festgelegt. Der Abschnitt 3 dieser BGB-InfoV betrifft Reiseveranstalter. Der Text befindet sich im Anhang.

Viel wichtiger als jede korrekte Umsetzung dieser Verordnung ist für uns die Frage, ob der Veranstalter für unsichere und besorgte Eltern aussagefähige Unterlagen als Reisebestätigung zuschickt, Beratung auch nach Buchung anbietet, durch sein Verhalten deutlich macht, dass ihm bewusst ist, dass einer von vielen Buchungsvorgängen in seinem Tagesgeschäft die Reise eines Kindes oder Jugendlichen ohne Eltern darstellt, wozu besonders bei ersten Reisen dieser Art ein besonderes Sicherheits- und Informationsbedürfnis der Anmeldenden gehört.

Es ist ein ausgeprägter Vertrauensvorschuss, wenn Eltern einer Organisation ihr Kind anvertrauen. Deshalb muss erwartet werden, dass der Reiseveranstalter in seinem Verhalten deutlich macht, dass Sicherheit und Kindeswohl bei ihm gut aufgehoben sind.

Neben der gesetzlich vorgeschriebenen Angabe einer Kontaktmöglichkeit mit dem verreisten Kind ist für uns daher auch eine während der Reisezeit besetzte Beratungs-Hotline ein Qualitätskriterium.

Ein Vortreffen als ein guter Weg für die Elterninformation ist dagegen nur bei lokalen Veranstaltern machbar. Wer diesen persönlichen Kontakt zum Leitungsteam für unabdingbar hält, muss sich daher bei der Buchung entsprechend entscheiden. Da eine Begründung für Vortreffen in aller Regel ist, die reisende Gruppe und das Team vorab kennen lernen zu können, ist dieses Instrument immer dann besonders sinnvoll eingesetzt, wenn das Treffen mit dem Angebot kombiniert ist, in Notfällen danach auch noch kostenlos eine andere Reise wählen oder zurücktreten zu können.

### Anreise

Da die Art der Reisen sehr unterschiedlich ist und die Anreise sehr unterschiedlich organisiert sein wird, lassen sich hierzu wenig allgemeine Aussagen machen. Aus dem oben beschriebenen Aspekt der Sicherheit, Verantwortung und Informationsbereitschaft heraus halten wir es aber für wünschenswert, dass der Veranstalter oder ein Betreuer/eine Betreuerin beispielsweise bei einer Busreise mindestens 30 Minuten vor Abfahrt am mitgeteilten Treffpunkt anwesend ist, über eine aktuelle Liste der zu erwartenden Gäste verfügt, und sich gleich nach der Begrüßung bei deren Eintreffen davon überzeugt, dass nötige Reisedokumente griffbereit sind.

Bei Reisen mit Eigenanreise zum Ferienort ist es für uns ein Qualitätsmerkmal, ob der Veranstalter auch dann, wenn es keine dauerhaft besetzte Rezeption gibt, sichergestellt hat, dass zumindest an diesem Tag ständig jemand für Begrüßung und Empfang bereit ist.

### Beförderung

Je nach Art der gewählten Reise gelten für die verschiedenen Transportmittel unterschiedliche gesetzliche Pflichten. Da weit über 70% aller betreuten Kinder- und Jugendreisen Busreisen sind, konzentrieren wir uns hier auf Busse.

Eine wesentliche Grundlage für gesetzlich geregelte Anforderungen ist dann die Betriebsordnung für Kraftverkehrsunternehmen, BOKraft. Viele der dort geregelten Fragen von Notausstiegen über Reifenprofile bis zum Rauchen des Fahrers am Steuer, welches verboten ist, lassen sich aber am besten über den Veranstalter bzw. dessen mitreisende Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen kontrollieren und regeln.

Leicht zu prüfen bei Abfahrt ist dagegen, ob jeder Fahrgast einen Sitzplatz hat und ob der Innenraum frei von Gepäck bleibt. Ob eine Toilette auch benutzbar sein wird, ist zumindest deutlich wahrscheinlicher, wenn darin kein Gepäck verstaut wird.

Häufig kritischer Punkt ist die Festlegung zumutbare Abfahrtszeiten. Besonders wichtig und häufig nur durch Nachfrage zu klären, ist dies bei Zustiegen bei Zwischenhalten des Busses. Wenn frühe Abfahrtszeiten durch Vermeidung der Mittagshitze oder nötige Fähranschlüsse erklärt werden, sind sie sicher nachvollziehbar und akzeptabel. Unter Qualitätsaspekten problematischer sind Zeitpläne, die weniger vom Reisekomfort sondern stark von optimiertem Bus- und Fahrereinsatz bestimmt sind.

Bei den Vorinformationen zur Reise empfehlen wir darauf zu achten, ob die Gestaltung der Beförderung als Teil der Reise begriffen wird oder nur als kostengünstig zu lösendes Transportproblem. Das Reiseerlebnis bei einer Gruppenreise beginnt nämlich mit dem Eintreffen am Abfahrtsort, keineswegs erst mit dem Erreichen des Reiseziels.

### Unterkunft

Die jeweils gewählte Unterkunft variiert natürlich sehr stark je nach Charakter der ausgesuchten Reise. Gesetzliche Regeln gibt es im In- und Ausland für Notausgänge, Brandschutz, Zahl und Trennung sanitärer Einrichtungen für Jungen und Mädchen. Gerade bei den sanitären Einrichtungen wird das eigene Anspruchsniveau sehr unterschiedlich sein. Qualitätsbeurteilung wird hier präzisere Angaben erfordern als etwa „Waschräume auf den Etagen“. Informationen über die zu erwartende Zimmergröße sollten insbesondere bei der bloßen Katalogangabe „Mehrbett“ präzisiert werden, notfalls durch Rückfrage. Kinder und Jugendliche bevorzugen Vierbettzimmer mit Sanitärbereich für das Zimmer, Abweichungen von diesem Ideal sollten unter dem Gesichtspunkt von Preis und Leistung gewichtet werden.

Eine gute Ferienunterkunft bietet Rückzugsräume- und informelle Treffmöglichkeiten für kleinere Gruppen ohne Verzehrzwang. Die Trennung von lärmintensiven Bereichen und Ruhezeiten ist ebenso ein Qualitätsmerkmal wie die Ausstattung mit unterschiedlichen Funktionsräumen für aktive Feriengestaltung. Wenn sich Unterkünfte mit besonderen Qualitäten wie Computerkabinett oder Trimmraum, dem Vorhandensein von Fahrrädern oder Booten schmücken, sollte in der Ausschreibung erkennbar sein, wie umfangreich die Ausstattung in Relation zur Gästezahl ist und ob Zusatzkosten bei Nutzung entstehen.

Bei Aufenthalt in größeren Ferienanlagen ist die Zusicherung einer 24 Stunden ständig erreichbaren Kontaktstelle bei Problemen für uns ein Qualitätsmerkmal.

### Verpflegung

Auch hier gilt, dass der Charakter der Reise darüber entscheidet, welche Verpflegung angemessen ist oder besondere Qualität darstellt. Wegen der vom Verpflegungsbereich unter Umständen ausgehenden besonderen Gesundheitsgefahren gibt es besonders hierzu sehr umfangreiche und differenzierte behördlich überwachte Regelungen. Diese sind unterschiedlich für den Betrieb der Verpflegungseinrichtung durch die Unterkunft bzw. den Reiseveranstalter und für Selbstversorgung durch die reisende Gruppe. Reiserechtlich nötig und gleichzeitig Qualitätsmerkmal ist, ob erwartete Küchenmitarbeit in der Reiseausschreibung genau festgelegt wird.

Essen unterwegs sollte gesund, lecker und abwechslungsreich sein. Frische Produkte aus der regionalen Küche sind ein besonderes Plus. Unnötig zu sagen, dass es auch für starke Esser wie ältere männliche Jugendliche genug zu essen geben muss. Bei einer Ausschreibung mit Vollpension sind drei Mahlzeiten, davon eine warme, vereinbart. Durch Prozesse geklärt ist auch, wann ein Lunchpaket diese Bezeichnung verdient hat.

Die ehrliche Berücksichtigung von wertbezogenen Ernährungsregeln sollte heute Standard sein. Wichtig ist dabei die Erkennbarkeit, ob ein Essen Bestandteile enthält, die abgelehnt werden. Ein Mindestmaß an Wahlmöglichkeit, das über essen oder hungern hinausgeht, sollte auch bei Versorgung durch eine Großküche gesichert sein. Mitgestaltung des Speiseplans bei Selbstversorgung halten wir für zwingend nötig. Es macht keinen Spaß, viel Mühe mit der Zubereitung einer Mahlzeit zu haben, die man selbst nicht essen will. Es gehört zu den großen Chancen von Gruppenreisen mit Selbstversorgung, eigene Ernährungswünsche in Abstimmung mit der Gruppe umsetzen zu können.

### Betreuung

Zu den Besonderheiten in Deutschland gehört, dass anders als in europäischen Nachbarländern die Anforderungen an Zahl und Ausbildung von Betreuerinnen und Betreuern bei Gruppenreisen kaum geregelt sind. Insofern ist dies ein Feld, auf dem sich Qualität besonders ausdrückt, zumal Menge, Auswahl und Training des Personals erheblichen Einfluss auf den Reisepreis hat.

Je nach Reiseart, Reiseziel und Gästalter sind die Erfordernisse auch auf diesem Gebiet unterschiedlich. Nach unserer Auffassung geht es ohne ausgebildete Betreuerinnen und Betreuer mit angemessenem Altersabstand zu den Reisegästen aber nicht. Ob Ausbildungskurse wirklich die nötigen Kompetenzen vermitteln können oder ob es bestenfalls dabei gelingt, geeignete Menschen mit Kompetenzen aus anderen Lebensbereichen herauszufinden, mag offen bleiben. Unstrittig ist, dass ein Einsatz nur nach schriftlicher Bewerbung und einem Gespräch zum Kennenlernen unverantwortlich ist. Insbesondere bei Urlaubsaktivitäten, die besondere Fachkompetenz erfordern, ist auch sehr strittig, welche Qualität der Ausbildung der einzelne Veranstalter verlangt. Dies gilt leider auch auf Gebieten wie Badeaufsicht oder Erste Hilfe.

Optimal wäre es, wenn alle mitreisenden Leitungskräfte volljährig wären. Besonders bei Kinderreisen, wo der nötige Altersabstand nicht unter 3 Jahren bereits mit Jüngeren abgesichert werden kann, arbeiten aber viele Anbieter mit einer Mischung von volljährigen Leitungskräften und sogenannten Helferinnen und Helfern, bei denen dann 16 Jahre als Mindestalter angesetzt werden. Das klappt in aller Regel, ist aber durchaus auch ein Ausdruck der problematischen Einschätzung, dass Kinder eine weniger anspruchsvolle Zielgruppe wären. Man könnte auch argumentieren, gerade bei den jüngsten Gästen seien die ersten Erfahrungen besonders prägend, bei ihnen könne besonders viel verdorben werden, sie könnten besonders schwer für ihre Rechte aktiv eintreten, deshalb sei gerade hier der Einsatz besonders erfahrener und gut ausgebildeter Leitungskräfte nötig.

Unübersehbar ist auch, dass es auf Seiten der Betreuerinnen und Betreuer eine aufsteigende Begehrlichkeit gibt. Nach Ersteinsätzen bei Kinderreisen im Inland sind sie in der Regel bemüht, möglichst schnell Fernreisen für junge Erwachsene begleiten zu dürfen. Für die gerade im Kinder- und Jugendbereich sehr stark vertretenen Anbieter aus der Jugendhilfe sehen wir hier erheblichen Diskussionsbedarf, ob Serviceorientierung zum Wohl der Gäste, Selbsterfahrung und Reiseerlebnisse der ehrenamtlichen Leitungskräfte als Gegenwert für ihre Arbeit an Stelle von Geld oder weltanschauliche Ziele des jeweiligen Anbieters die Vergabeentscheidung für Leitungseinsätze steuern. Letztlich ist dies ein Bereich, in dem die Eltern der minderjährigen Reisenden als Vertragspartner des Reiseveranstalters durch ihre Kaufentscheidungen regulieren müssen.

Bei Reisen für Jungen und Mädchen halten wir auch gemischte Teams für zwingend nötig. In diesem Bereich geht es sehr stark um glaubwürdige, nachahmenswerte Modelle für das künftige eigene Leben als Mädchen/Frau bzw. Junge/Mann. Gerade weil Lern- und Erfahrungsmöglichkeiten auf diesem Gebiet in einer längeren Phase mit Gleichaltrigen und ohne Eltern so ausgeprägt sind, verdient dieses Thema in Ausbildung und Auswahl der Leitungskräfte besondere Aufmerksamkeit. Wir sehen es daher als Qualitätsmerkmal eines Anbieters, wenn in der Darstellung des Gesamtangebots deutlich wird, dass Jugendschutz und Verhinderung sexueller Ausbeutung dem Reiseveranstalter als Problem bewusst und wichtig sind.

Auch dafür, was als ausreichende Zahl mitreisender Betreuungskräfte anzusehen ist, gibt es nur sehr indirekte Empfehlungen oder Regelungen bei uns. Ob bei der Bestimmung der Zahl der eingesetzten Personen nur Gruppenleiterinnen und -leiter oder auch Sportanimateure, Bademeister, die Aufsicht in der Materialausgabe und andere gezählt werden sollten, ist ebenfalls strittig.

Nach unserer Einschätzung und Erfahrung sollte das Verhältnis bei Reisegästen unter 10 Jahre gern 1:8, bei 11 bis unter 14 Jährigen 1:10 betragen. Ab 14 Jahre reicht uns 1:15, wobei Reisen mit Jungen und Mädchen aber immer zwei verschiedengeschlechtliche Betreuungspersonen haben sollten.

Betreuung und Aufsicht sind für uns zwingend nötig bis zur Volljährigkeit der Reisenden. Die aus Kostengründen zunehmend angebotene Wahlmöglichkeit, ab 16 Jahre eine unbetreute Reise nur noch mit Ortsreiseleitung zu buchen, lehnen wir als ungesetzlich und unverantwortlich ab.

Am Rande gehört für uns in diesen Bereich auch die Frage, ob die Zahl der Reisegäste bei einer Reise bzw. in einer Unterkunft eine Aussage zur Qualität beinhaltet. Für uns sind Überschaubarkeit der eigenen Bezugsgruppe, Konstanz und Zugehörigkeit die Qualitäten, Personenzahl dagegen nicht. Wenn der Veranstalter es schafft, durch gute Binnenstrukturen innerhalb einer Großgruppe die Sicherheit und Geborgenheit einer Kleingruppe für jeden Gast abzusichern, halten wir große Ferienobjekte sogar eher für vorteilhaft. Sie ermöglichen ein vielfältiges Material- und Aktivitätsangebot und dadurch auch mehr Wahlmöglichkeit, weil nicht alles immer von allen gemeinsam auf der Basis von Kompromissen gemacht werden muss.

### Taschengeld und Wertsachenverwahrung

Sehr viele Eltern fragen nach Empfehlungen für das Taschengeld. Wir haben deshalb angeregt, Aussagen zu den zu erwartenden Nebenkosten als Qualität der Ausschreibung zu prüfen. Aber darüber hinaus ist für uns Beratung zum nötigen Taschengeld eine wichtige Aufgabe für den Reiseveranstalter. Erfahrungsgemäß geht es dabei nicht primär darum, vor zu viel Geld als Verletzung der erhofften Gleichheit im Urlaub zu warnen. Das kommt vor, aber derartige Empfehlungen zu Obergrenzen werden oft missachtet. Viel wichtiger erscheint uns, auch solchen Eltern, die ihr Kind zur Sparsamkeit anhalten wollen, einen Anhaltspunkt für Mindestbedarf zu geben.

Eng mit der Taschengeldmitnahme ist die Frage verbunden, ob der Veranstalter sichere Verwahrung von Taschengeldern und eine Art „Ferienlagerbank“ anbietet. Für sehr viele Kinder und Eltern wäre das schön. Für die Leitungskräfte und den Veranstalter erhöht es das Haftungsrisiko beträchtlich, wenn er sich das Geld anvertrauen lässt.

Insofern ist genau dies ein Punkt, an dem sich besonderer Einsatz für die Gäste zeigt. Ähnlich sieht es auch mit dem Angebot aus, Reisedokumente, Impfpässe und andere Wertsachen sicher zu verwahren. Es macht Mühe, erhöht das eigene Haftungsrisiko, setzt einen sicheren Aufbewahrungsort voraus und ist für diejenigen, die den Service nutzen, sehr entlastend. Auch hier also ein Prüfstein für Serviceorientierung.

### Programm

Ein gutes Programm zeichnet sich für uns durch die Vielfalt kostenloser Angebote, qualifizierte Anleitung, fachgerechtes und befriedigendes Material in genügender

Menge und dessen Pflege und Ersatz bis zum Ende der Saison aus. Eine Mischung aus Elementen, die Vorplanung und Vorbereitung seitens des Veranstalters erfordern, mit anderen Teilen, die unter starker Mitbestimmung der Gäste vor Ort entstehen, halten wir für erstrebenswert. Für uns sind Alternativen und Wahlmöglichkeiten kennzeichnend für gute Kinder- und Jugendreisen. Wir sehen in dieser Art von betreuten Reisen eine Chance, Aktivitäten zu erproben, ehe in eigene Ausrüstung investiert werden muss.

Als pädagogisches Thema bedeutet das auch, durch die Vielfalt der Wahlmöglichkeit nicht nur ein Übungsfeld für Auswahl und Entwicklung von Präferenzen zu schaffen. Training von Freiheit der Entscheidung beinhaltet auch das Recht, Vorschläge abzulehnen, sich zu verweigern. Das geht dann aber nur, wenn das Betreuungsteam dafür trainiert ist, regelmäßig Angebote zu machen und nicht auf Ablehnung mit Verweigerung weiterer Vorschläge zu reagieren.

### Abreise

Unter Leitungsteams weit verbreitet ist die Vorstellung, eine Reise sei besonders gelungen, wenn die jungen Gäste nicht heimfahren wollen und wenn mit jedem Kilometer Annäherung an das Reiseende die Zahl der herzerreißend Weinenden steigt.

Wir halten es dagegen für ein Zeichen guter Reisequalität, wenn der Abschied in der Gruppe bearbeitet wird. Nach unserer Auffassung gehört es zu einer guten Reise dazu, den Abschied und die Rückkehr in den Alltag zu erleichtern.

Zu den Offensichtlichkeiten einer guten Reise gehört, dass für ausreichende Verpflegung auch während der unter Umständen langen und heißen Heimreise gesorgt wird. Kontrolle, ob kein Gepäck am Urlaubsort vergessen wird, gehört ebenfalls zu den Standards.

Auf Seiten des organisierenden Veranstalters sollte mehr noch als bei der Hinreise abgesichert werden, dass der Bus zu zumutbaren Zeiten seinen Endpunkt und die Zwischenstops erreicht. Es muss abgesichert sein, dass kein Minderjähriger irgendwo unterwegs aussteigen muss, ohne dass eine sichere Rückkehr in den Verantwortungsbereich der Eltern geregelt ist. Ein Kind im Extremfall bei einer Autobahnraststätte allein stehen zu lassen, weil die Eltern verspätet sind oder der Bus früher als geplant ankommt und Fahrer wie Insassen weiter wollen, ist völlig unakzeptabel. Qualität im Vorfeld beurteilen zu können, erfordert eine klare Aussage des Veranstalters, wie er in solchen, nicht ganz ungewöhnlichen Fällen verfährt.

### Nacharbeit

Als letzten Punkt bei der Bewertung der Qualität eines Reiseangebots möchten wir die Aussagen des Veranstalters zur Nacharbeit ansprechen. Wenn es unstrittig zu den großen Hoffnungen der Gäste und Leistungsversprechen der Anbieter gehört, auf der Reise neue Freunde zu finden, muss erkennbar sein, ob etwas zur Aufrechterhaltung solcher neuen Freundschaften getan wird. Wenn der Anbieter sehr lokal arbeitet, wird es oft üblich sein, zu einem Nachtreffen einzuladen. Das ist aber

keineswegs der einzige Weg, wie Ergebnisse der Reise in den Alltag herübergebracht werden können. Wichtig als Qualitätsmerkmal erscheinen uns Zeichen für die Bereitschaft zur Hilfe für Nachkontakte.

Erst für das nächste Jahr relevant werden Beachtung von Kritik und Bearbeitung von Rückmeldungen zu den durchgeführten Programmen. Gute Veranstalter haben Systeme entwickelt, wie derartig wichtige Nachrichten in die eigene Auswertung und Planung einfließen. Dazu gehört auch die Erhebung von Kundenurteilen unabhängig vom Einsammeln sogenannter Meckerbögen durch das jeweilige Leitungsteam.

## Prüfkriterien für jedes Entscheidungsthema

### *Darstellung des Angebotes*

- Welche Leistungen sind mit dem Teilnehmerpreis beglichen?
- Welche Bedingungen (AGB) sind daran geknüpft?

### *Buchbarkeit*

- Wie groß ist der Aufwand zum Buchen der Reise?
- Gibt es Aussagen zum Erreichen der Mindestteilnehmerzahl und damit zum tatsächlichen Stattfinden der Reise?

### *Erreichbarkeit*

- Sind aussagefähige Mitarbeiter des Veranstalters zu moderaten Zeiten außerhalb normaler Büroöffnungszeiten erreichbar?

### *Buchung*

- Wird vor dem ersten Geldfluss ein „Sicherungsschein“ ausgehändigt?

### *Informationstätigkeit*

- Gibt es eine Beratungs – Hotline während der Reisezeit?

### Anreise

- Wann ist ein Ansprechpartner vom Betreuungsteam anwesend?

### *Beförderung*

- Wie sichert der Veranstalter, dass die Beförderung zum Ferienort, Teil des Reiseerlebnisses ist?

### *Unterkunft*

- Wie groß sind Mehrbettzimmer?
- Welche Räume sind zur Freizeitgestaltung vorhanden?

### *Verpflegung*

- Inwieweit können Wünsche der Reisetilnehmer bei der Verpflegung berücksichtigt werden?

### *Betreuung*

- Wer sind die Betreuer?
- Wie ist das Betreuerteam ausgebildet und zusammengesetzt?
- Welchen Betreuungsschlüssel gibt es?

-

### *Taschengeld*

- Gibt es Möglichkeiten der Taschengeldverwaltung und der Aufbewahrung von Wertgegenständen?

### *Programm*

- Welche Möglichkeiten haben die Reisetilnehmer das Programm mitzubestimmen?

### *Abreise*

- Wie gewährleistet der Veranstalter die sichere Rückkehr in den Verantwortungsbereich der Eltern?

### *Nacharbeit*

- Werden Nachtreffen organisiert?
- Werden die Ferienfreizeiten mit den Teilnehmern ausgewertet?
- Wie fließen Wünsche und Anmerkungen der Teilnehmer in die Planung des nächsten Jahres ein?