

**DTV i-Marke Mindestkriterien**

(Antragsformular als Download unter [www.deutschertourismusverband.de](http://www.deutschertourismusverband.de) / i-Marke ):

1. Die Touristinformation ist auf den **Zufahrtsstraßen** und Wegen ausreichend ausgeschildert und als solche gekennzeichnet.
2. Es sind **PKW-Parkplätze** in der Nähe (bis 100 m Fußweg) der Touristinformation (Ausnahme autofreie Orte / Zonen).
3. Ein **barrierefreier Zugang ist nach DIN 18024** gewährleistet (Ausnahme denkmalgeschützte Häuser).
4. Eine **öffentlich zugängliche Toilette** ist in der Touristinformation oder in unmittelbarer Nähe (bis 100 m Fußweg) vorhanden.
5. Alle MitarbeiterInnen der Touristinformation sind mit einem gut leserlichen **Namensschild** ausgestattet und sofort als solche zu erkennen (das Namensschild kann auch auf dem Counter stehen).
6. Hinweis auf **Außen-/ Zweigstellen** bzw. zentrale Touristinformationsstellen mit Öffnungszeiten (falls vorhanden).
7. **Qualifizierte Mitarbeiter/innen** sind für eine Auskunft während der Öffnungszeiten anwesend. Der Bildungs-/ Weiterbildungsnachweis (Kopie) aus den **letzten 2 Jahren** von **mindestens einer/s** Mitarbeiters/in
8. **Kostenlose Grundinformationen** über den Ort, die Region und die Nutzung des ÖPNV stehen dem Gast zur Verfügung.
9. **Unterkunftsinformationen** sind kostenlos zugänglich (Gastgeberverzeichnisse, Infosäule, Touchscreen, etc.)
10. **Informationen zu Sehenswürdigkeiten** in der Region einschließlich Welterbe (soweit vorhanden) sind kostenlos zugänglich.
11. **Straßen- und Wegekarten** sind mindestens einsehbar.
12. Die **Öffnungszeiten** berücksichtigen saisonale und lokale Besonderheiten und Großveranstaltungen in der Region – bitte geben Sie Ihre aktuellen Öffnungszeiten an:  
Mo - Fr: \_\_\_\_\_ Sa: \_\_\_\_\_ So/Feiertag: \_\_\_\_\_
13. Es sind folgende **Informationen / Serviceleistungen außerhalb der Öffnungszeiten** gewährleistet (z.B. Touchscreen, Informationssäule, Frei-/Belegt-Anzeige/Information, ordentlicher Auszug aus dem Gastgeberverzeichnis, Prospektkasten, etc. – vgl. Erläuterungen):
14. **Pauschalreiseleistungen**, die von der Touristinformation als Reiseveranstalter oder als Vermittler angeboten werden, sind – soweit eine **Insolvenzabsicherungspflicht** besteht – durch Ausgabe eines Sicherungsscheins abgesichert (vgl. Erläuterungen).
15. Eine **Reiserücktrittsversicherung** wird bei allen Pauschalangeboten sowie bei den vermittelten Beherbergungsleistungen aktiv angeboten (vgl. Erläuterungen).

Bonn, Mai 2009

## Erläuterungen zu den Mindestkriterien

### **Wichtiger Hinweis für alle Mindestkriterien:**

Ist eines der 15 Mindestkriterien bei Antragstellung als erfüllt gekennzeichnet und liegt dem DTV keine Erläuterung vor, die Besonderheiten oder das Fehlen eines Kriteriums begründet, kann der DTV-Prüfer die Zertifizierung vor Ort abbrechen und als nicht bestanden bewerten, wenn er feststellt, dass das Mindestkriterium nicht vorhanden ist.

**1. Die Touristinformation ist auf den Zufahrtsstraßen und Wegen ausreichend ausgeschildert und als solche gekennzeichnet:** Die Ausschilderung sollte vom Ortseingang durchgängig und eindeutig bis zur Touristinformation führen. Bei größeren Städten sollte die Touristinformation - befindet sie sich im Zentrum - zumindest innerhalb des Stadtkernbereiches ausgeschildert sein. Ideal aber keine Mindestvoraussetzung ist eine Einbindung in das allgemeine Verkehrsleitsystem sowie die Integration in das touristische Leitsystem (Hotel-, Fahrrad- und/oder Wanderwegbeschilderung ...), falls vorhanden. Beurteilt wird bei der Beschilderung in jedem Fall, ob Ortsunkundige schnell und ohne Suche wissen, wo sich die Touristinformation befindet und problemlos dort finden. Das Gebäude der Touristinformation muss ebenfalls - auch auf einige Distanz - schnell erkannt werden können. Häufig haben Touristinformationen aufgrund von denkmalgeschützten Gebäuden nur eine unauffällige Aus- und Beschilderung. In diesem Fall sind andere Lösungen anzudenken, wie beispielsweise Fensteraufkleber, Plakatständer mit dem "i" vor dem Eingang, etc.

**2. Es sind PKW-Parkplätze in der Nähe (bis 100 m Fußweg) der Touristinformation (Ausnahme autofreie Orte / Zonen):** Die Parkplätze müssen nicht kostenlos zur Verfügung stehen. Es kann sich auch um Kurzzeitparkplätze handeln. Die Anzahl ist abhängig von der Größe des Ortes. Wichtig ist, dass es es mindestens einen Parkplatz in unmittelbarer Nähe der Touristinformation gibt, damit Besucher kurze Wege haben (z.B. für das schnelle Besorgen eines Stadtplans).

**3. Ein barrierefreier Zugang ist nach DIN 18024 gewährleistet (Ausnahme denkmalgeschützte Häuser):** Ist kein barrierefreier Zugang vorhanden, z.B. aufgrund von Denkmalschutz, ist die Nichterfüllung dieser Mindestvoraussetzung dem DTV bei der Antragsstellung unaufgefordert und mit einer Stellungnahme / Begründung einzureichen. Es sind alternative Lösungsmöglichkeiten für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen bereit zu stellen, über die sie sich beim Personal problemlos bemerkbar machen können, z.B. Hinweis auf einen Hintereingang, Bereitstellung mobiler Rampen, Anbringung einer funktionierenden Klingel, usw.

**4. Eine öffentlich zugängliche Toilette ist in der Touristinformation oder in unmittelbarer Nähe (bis 100 m Fußweg) vorhanden:** Ist keine öffentliche Toilette in unmittelbarer Nähe vorhanden, z.B. nur eine Personaltoilette und/oder keine Toiletten getrennt nach Herren und Damen, ist die Nichterfüllung dieser Mindestvoraussetzung dem DTV bei der Antragsstellung unaufgefordert und mit einer Begründung einzureichen. Es sind alternative Lösungsmöglichkeiten anzudenken. Die Toiletten müssen als solche ausgeschildert und auch ohne Nachfrage in der Touristinformationen auffindbar sein.

**5. Alle MitarbeiterInnen der Touristinformation sind mit einem gut leserlichen Namensschild ausgestattet und sofort als solche zu erkennen (das Namensschild kann auch auf dem Counter stehen).**

**6. Hinweis auf Außen- / Zweigstellen bzw. zentrale Touristinformationsstelle mit Öffnungszeiten (falls vorhanden):** Dieser Hinweis sollte bei allen Anlaufstellen gut leserlich und im Zusammenhang mit den eigenen Öffnungszeiten ausgehängt bzw. angebracht sein.

**7. Qualifizierte MitarbeiterInnen sind für eine Auskunft während der Öffnungszeiten anwesend.** Bei Antragstellung muss ein Bildungs-/ Weiterbildungsnachweis aus den letzten 2 Jahren von mindestens einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter beifügt werden: Es ist ein Weiterbildungsnachweis von einer/m MitarbeiterIn in Kopie einzureichen, die in den vergangenen Jahren eine Fort- oder Weiterbildung besucht hat. Das heißt nicht, dass alle MitarbeiterInnen alle 2 Jahre ein Seminar oder eine Schulung besucht haben müssen. Anerkannt werden vom DTV alle Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen die direkt oder indirekt mit der Tätigkeit in der Touristinformation zu tun haben und die Gesamtqualität des Services für den Gast steigern helfen. Zum Beispiel alle Seminare mit touristischen und/oder serviceorientierten Themen, (VHS-) Sprachkurse, Marketing-, Produkt- und Verkaufsseminare, etc. Auch Inhouse-Schulungen mit externen Trainern werden anerkannt. Nicht anerkannt werden Schulungen, die der rein persönlichen und privaten Weiterbildung der MitarbeiterInnen dienen (z.B. Kochkurse, Meditationsseminaren ...).

## 8. selbsterklärend

**9. Unterkunftsinformationen sind kostenlos zugänglich** bzw. einsehbar (Gastgeberverzeichnis, Informationssäulen, u.ä.): heißt nicht, dass diese Infos kostenlos abgegeben werden müssen!

## 10. vgl. Mindestkriterium 9

**11. Straßen- und Wegekarten sind mindestens einsehbar:** innerhalb der Touristinformation und/oder auch außerhalb der Öffnungszeiten. Befindet sich der nächste Wegeplan nicht direkt vor der Touristinformation, ist ein Hinweis anzubringen, wo und wie der Gast außerhalb der Öffnungszeiten den nächsten Plan findet.

**12. Die Öffnungszeiten berücksichtigen saisonale und lokale Besonderheiten und Großveranstaltungen in der Region:** Dieses Kriterium wird vom DTV und den Prüfern für die einzelne Touristinformation eingeschätzt und richtet sich nach der Betriebsgröße, der touristischen Bedeutung sowie der Zielgruppenstruktur der Stadt/des Ortes oder der Region. **Beispiel:** Wenn eine Touristinformation direkt an einen Radwanderweg angrenzt, der stark frequentiert ist, wird erwartet, dass die Touristinformation zu den entsprechenden Ausflugszeiten der Tagestouristen am Wochenende geöffnet hat. Auch ist darauf zu achten, dass die Öffnungszeiten bei allen Medien aktuell angegeben sind und eingehalten werden.

**13. Es sind folgende Informationen/Serviceleistungen zwecks Unterkunftsvermittlung bei bzw. vor der Touristinformation außerhalb der Öffnungszeiten gewährleistet:** Beispiele sind Touchscreens, Informationssäulen/-automaten, Frei-/Belegt-Anzeigetafeln, Frei-/Belegt-Aushänge, ein ordentlicher Auszug aus dem Gastgeberverzeichnis, Hinweis bei welcher (Kooperations-) Stelle weitere Auskünfte zu Unterkünften gegeben werden, z.B. nächste Tankstelle, etc. Mit der Information der Unterkünfte sollte zudem o.g. Stadt- und Wegeplan eingesehen werden können, um die Lage und den Anfahrtsweg der Unterkünfte abschätzen zu können. Alle Informationen sollten in einer gut lesbaren Schrift(größe) dem Gast zur Verfügung stehen, so dass sie auch bei weniger guten Lichtverhältnissen lesbar sind. Erwartet wird eine Rund-um-die-Uhr-Lösung mit 24-Stunden-Service, so dass der Gast jederzeit die Grundinformationen einsehen, abrufen oder aufsuchen kann. Als nicht ausreichend wird die ausschließliche Angabe einer Handynummer angesehen (ist Zusatz-Service, wird aber nicht als Hauptlösung akzeptiert).

**14. Pauschalreiseleistungen, die von der Touristinformation als Reiseveranstalter oder als Vermittler angeboten werden, sind - soweit eine Insolvenzabsicherungspflicht besteht - durch Ausgabe eines Sicherungsscheins abgesichert:** Keine Insolvenzversicherungspflicht besteht bei Reisen, die nicht länger als 24 Stunden dauern, keine Übernachtung einschließen sowie einen Reisepreis von 75,00 € nicht übersteigen. Keine Insolvenzabsicherungspflicht besteht für die Touristinformation, die integrativer Teil der Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung ist und für eine Tourismusstelle, die Eigenbetrieb der Kommune ist. Dagegen sind die Touristinformationen oder der Zweckverband, die privatrechtlich - z.B. als GmbH - geführt werden, verpflichtet eine Insolvenzversicherung abzuschließen.

**15. Eine Reiserücktrittsversicherung wird bei allen Pauschalangeboten sowie schriftlich vermittelten Beherbergungsleistungen aktiv angeboten:** Dieser Service muss dem Gast aktiv angeboten werden, sobald eine Touristinformation schriftliche Reservierungs- bzw. Buchungsbestätigungen für den Gast ausstellt. Hier kommen unterschiedliche Versicherungsdienstleister in Frage, die in der Regel bei erfolgreicher Vermittlung sogar Provision an die Touristinformationen auszahlen. Die Kooperation mit einem solchen Anbieter ist problemlos und schnell zu vereinbaren (z.B. [www.hansemerkur.de](http://www.hansemerkur.de), [www.erv.de](http://www.erv.de); usw.) Der Touristinformation entstehen dadurch keinerlei Kosten. Der DTV behält sich vor, den Service bei diesem Mindestkriterium stichprobenhaft zu überprüfen. Bei rein telefonischer Vermittlung muss keine Reiserücktrittsversicherung empfohlen werden.