



„ICH WERDE GASTGEBER“

Ein Leitfaden für erfolgreiche
Vermieter von Ferienwohnungen,
Ferienhäusern und Ferienzimmern
im Saarland

Grußwort

Liebe Gastgeber im Saarland,

dies ist die zweite Auflage des Leitfadens „Ich werde Gastgeber“, den wir gemeinsam mit den Tourismuspartnern der Landkreise entwickelt haben. Diese Informationsbroschüre gibt Ihnen konkrete Hinweise und Tipps, was Sie tun können, um sich als Vermieter einer Privatunterkunft erfolgreich am Markt zu etablieren.

Hier finden Sie Antworten auf die Fragen, die Sie sich als zukünftige Gastgeber im Saarland bestimmt stellen: Wie gestalte ich ein ansprechendes Wohnambiente? Welche Tipps zu Ausflugszielen, Restaurants oder Veranstaltungen gebe ich meinen zukünftigen Gästen?

Der Leitfaden „Ich werde Gastgeber“ informiert Sie zudem auch über Ihre Rechte und Pflichten und gibt Ihnen eine Orientierungshilfe bei der Entwicklung Ihres touristischen Angebotes für Gäste im Saarland.

Wir, die Tourismus Zentrale Saarland und die Tourismuspartner der Landkreise, stehen Ihnen im persönlichen Gespräch gerne mit Rat und Tat bei der Planung, Umsetzung und Vermarktung Ihres touristischen Angebotes zur Seite.

Wir freuen uns über jeden neuen sympathischen Gastgeber im Saarland!

Herzliche Grüße,



Birgit Grauvogel



Wer sind unsere Gäste?

Das Saarland erfreut sich als Reiseziel immer größerer Beliebtheit. Unsere Gäste sind Best Ager, Familien und Paare. Alle Zielgruppen sind begeistert von dem Thema Natururlaub und buchen gerne eine Ferienwohnung, ein Ferienhaus oder ein Ferienzimmer als Urlaubsunterkunft. Zudem interessiert sich der Saarlandreisende für Wandern und Radfahren auf unseren ausgezeichneten Wegen sowie für unser kulturelles und kulinarisches Angebot.

Inhalt

1 Allgemeine Regeln für die Vermietung 5–6

1.1 Baurecht	5
1.2 Genehmigungen	5
1.2.1 Gewerbeanzeige	5
1.2.2 Gaststättenrechtliche Erlaubnis	5
1.3 Steuern	5
1.4 Versicherungsschutz	6
1.5 Weitere rechtliche Vorgaben	6
1.6 GEZ	6
1.7 GEMA	6
1.8 WLAN	6

2 Tipps für die erfolgreiche Vermietung 7–17

2.1 Ihre Gäste	7
2.2 Ihr Angebot	8
2.3 Marketing und Vertrieb	8
2.3.1 Homepage	8
2.3.2 Buchungssysteme der Tourismusorganisationen	9
2.3.3 Buchungsportale	9
2.3.4 Soziale Netzwerke	10
2.3.5 Werbung im Gastgeberverzeichnis	10
2.3.6 Hausprospekt	10
2.3.7 Werbung in Printmedien	10
2.3.8 Kooperationen	11
2.3.9 Die Saarland Card – Viel entdecken. Viel erleben.	11
2.3.10 Klassifizierung und Zertifizierung	11
2.4 Die Servicekette	12
2.4.1 Buchung der Unterkunft	12
2.4.2 Ankommen und orientieren	12
2.4.3 Verpflegung	14
2.4.4 Betreuung der Gäste	14
2.4.5 Nach dem Aufenthalt	15
2.5 Schlüsselfaktor Qualität	15
2.5.1 DTV-Sterne-Klassifizierung	15
2.5.2 Weitere Qualitäts- und Gütesiegel	17

3 Der richtige Preis 17

4 Kontakte und Ansprechpartner 19

Impressum	20
-----------	----

Anlagen

Anlage 1: Kriterienkatalog 2019

Anlage 2: Checkliste Infomappe



„ICH WERDE GASTGEBER“

Ein Leitfaden für erfolgreiche Vermieter von Ferienwohnungen, Ferienhäusern und Ferienzimmern im Saarland

Überlegen Sie gerade, eine Ferienwohnung, ein Ferienhaus oder ein Ferienzimmer zu vermieten? Sie sollten sich bereits im Vorfeld darüber im Klaren sein, welche Anforderungen der Gast im Saarland an Sie als Gastgeber stellt und wie Sie Ihr Angebot gestalten, um die Bedürfnisse Ihrer zukünftigen Gäste erfüllen zu können.

Was Sie als erfolgreichen Gastgeber auszeichnet:

- ein attraktives Angebot
- kaufmännisches Denken
- Aufgeschlossenheit, Kontaktfreude, Geduld
- gezielte Ansprache von Zielgruppen

Wir haben Ihnen in diesem Leitfaden Informationen zusammengestellt, die Sie auf Ihrem Weg zum erfolgreichen Gastgeber begleiten. Darüber hinaus unterstützen und beraten Sie Ihre regionale Tourist-Information und die Tourismus Zentrale Saarland (TZS) gerne bei der Gestaltung und Vermarktung Ihres Angebotes.

1 Allgemeine Regeln für die Vermietung

1.1 Baurecht

Sobald Sie Wohnraum als Ferienunterkunft vermieten, ändert sich die Nutzungsart Ihres Gebäudes bzw. der jeweiligen Wohnung. Sie müssen bestimmte bauliche Vorschriften beachten und einhalten. So ist es erforderlich, dass ein Einzelzimmer mindestens 8 qm und ein Doppel- oder Zweibettzimmer mindestens 12 qm groß ist (ohne Bad und Toilette). Außerdem müssen Bestimmungen zu Fluchtwegen, zur Statik des Gebäudes sowie zum Schall- und Brandschutz (z. B. Anbringen von Rauchmeldern) erfüllt sein. Auskünfte zum Baugenehmigungsverfahren erteilt die für Sie zuständige **Untere Bauaufsichtsbehörde (UBA)**.

1.2 Genehmigungen

1.2.1 Gewerbeanzeige

Die Vermietung von Gästeunterkünften stellt eine gewerbliche Nutzung dar, die bei der zuständigen Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung angezeigt werden muss. Eine Gewerbeanmeldung ist nicht erforderlich. Die Anzeige dient lediglich der Information des Gewerbeamtes, dass eine Privatvermietung stattfindet. **Die Einkünfte sind zu versteuern.**

1.2.2 Gaststättenrechtliche Erlaubnis

Eine gaststättenrechtliche Erlaubnispflicht besteht für Privatvermieter nicht. Sie dürfen Ihren Gästen Speisen und Getränke anbieten. Hierfür benötigen Sie eine „Lebensmittelrechtliche Unterweisung“, um die wichtigsten hygienischen Regeln für den Umgang mit Lebensmitteln zu kennen. Informationen hierzu erhalten Sie bei Ihrem zuständigen **Gesundheitsamt** oder bei der **IHK des Saarlandes**.



1.3 Steuern

Die Einnahmen aus der Vermietung von Gästeunterkünften sind zu versteuern. Ob darüber hinaus Umsatz- und Gewerbesteuer abzuführen sind, hängt von der Höhe der Jahreseinnahmen ab. Eine Umsatzsteuerpflicht des Vermieters und somit die Verpflichtung zum Ausweis von Mehrwertsteuer auf der Rechnung besteht erst bei der Überschreitung einer Freigrenze von 17.500 € Einnahmen pro Jahr, eine Gewerbesteuerpflicht bei einem jährlichen Gewinn (!) von mehr als 24.500 €.

Details hierzu erläutern Ihnen Ihr **Steuerberater** oder das zuständige **Finanzamt**.

1.4 Versicherungsschutz

Als Vermieter haben Sie dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Gäste die Unterkunft gefahrlos nutzen können und nicht zu Schaden kommen. Kontrollieren Sie regelmäßig den baulichen Zustand Ihrer Unterkunft. Wir empfehlen Ihnen – auch zu Ihrer eigenen Absicherung – den Abschluss einer Rechtsschutz- sowie einer entsprechenden Haftpflicht- und Hausratversicherung. Setzen Sie sich hierfür bitte mit Ihrer **Versicherungsagentur** in Verbindung.

1.5 Weitere rechtliche Vorgaben

Leitfäden zu den Vorschriften der EU-Pauschalreiserrichtlinie und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) finden Sie unter **www.deutschertourismusverband.de**.

1.6 GEZ

Ein Fernsehgerät gehört heute zur Standardausstattung einer jeden Ferienunterkunft. Der Vermieter der Unterkunft muss unter gewissen Gegebenheiten für das Bereithalten von Fernseh- und Rundfunkgeräten GEZ-Gebühren zahlen. Auf der Website **www.rundfunkbeitrag.de** finden Sie alle Informationen hierzu.

1.7 GEMA

Es ist möglich, dass Vergütungsansprüche von Verwertungsgesellschaften wie z. B. der GEMA anfallen. Ob die Zahlung von GEMA-Gebühren für Ihre Unterkunft erforderlich ist, erfahren Sie unter **www.gema.de**.

1.8 WLAN

Zahlreiche Gäste möchten auch in ihrem Urlaub nicht auf einen Internetzugang verzichten und betrachten ihn als Standardausstattung einer Ferienunterkunft. Die Vorgaben zur Bereitstellung einer WLAN-Verbindung wurden vom Gesetzgeber im Jahr 2017 gelockert.

Dennoch empfehlen wir Ihnen weiterhin aus Gründen der Sicherheit Ihres eigenen Computernetzwerkes einen gesonderten Zugang für Ihre Gäste einzurichten. Informieren Sie Ihre Gäste darüber, dass eine rechtswidrige Nutzung des Internets nicht zulässig ist.

Erkundigen Sie sich bei einem IT-Spezialisten oder Ihrem Internetprovider über sichere Zugangslösungen.

★ UNSER TIPP ★

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik gibt auf seiner Seite **www.bsi-fuer-buerger.de** wertvolle Informationen zu technischen Fragen sowie zur sicheren Nutzung eines WLAN.

Umfassende Tipps für Erstvermieter und weitere hilfreiche Informationen zu all diesen Themen finden Sie auf der Internetseite des Deutschen Tourismusverbandes: **<https://bit.ly/2CBfjua>**

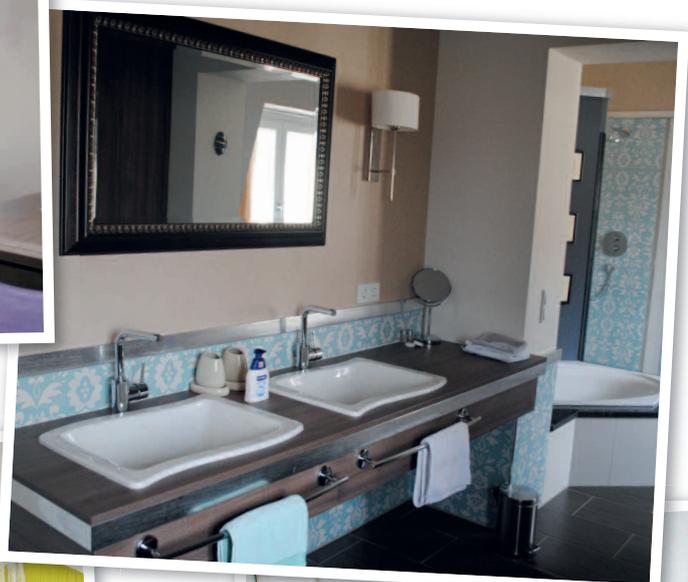
2 Tipps für die erfolgreiche Vermietung

2.1 Ihre Gäste

Beantworten Sie sich zunächst selbst die Frage, für welche Zielgruppe(n) Ihr Angebot interessant sein soll bzw. welche Zielgruppe(n) Sie ansprechen möchten.

Häufig buchen Familien und Paare eine Privatunterkunft für ihren Urlaub im Saarland. Darüber hinaus reisen Kurzurlauber in unsere Region, um z. B. Verwandte und Bekannte zu besuchen. Geschäftsreisende und Monteure mieten ebenfalls gerne eine Privatunterkunft, nicht selten für einen längeren Aufenthalt von mehreren Wochen.

Was Ihre Gäste am meisten an einer Privatunterkunft schätzen, sind die größere Flexibilität und Unabhängigkeit, das Mehr an Raum und Platz sowie die Möglichkeit zur Selbstverpflegung. Wohnlicher Komfort, Sauberkeit, Sicherheit und eine ansprechende Ausstattung sind für Ihre Gäste ebenso von großer Bedeutung wie Service und Qualität. Wer eine Privatunterkunft bucht, möchte auf ausreichend Platz und ein Wohlgefühl „wie zu Hause“ nicht verzichten.



2.2 Ihr Angebot

Orientieren Sie sich bei der Gestaltung Ihres Angebotes immer an den Bedürfnissen Ihrer Zielgruppe(n). Gehen Sie gezielt auf die Wünsche Ihrer Gäste ein und schaffen Sie Begeisterung, ein wichtiger Faktor für Kundenbindung und Weiterempfehlungen. Durch unerwartete und kreative Ideen überraschen Sie Ihre Gäste. Erfüllen Sie deren Erwartungen nicht nur, übertreffen Sie sie!

Achten Sie bei der Einrichtung Ihrer Unterkunft auf eine zeitgemäße Ausstattung und schaffen Sie eine Wohlfühlatmosphäre.

2.3 Marketing und Vertrieb

Um eine bestmögliche Auslastung zu erzielen, ist die Vermarktung Ihrer Unterkunft von wesentlicher Bedeutung. Gerade auf einem wettbewerbsintensiven Markt wie dem Tourismus ist es erforderlich, sich mit seinem Angebot von Mitbewerbern abzuheben, seine eigene Leistung gezielt zu kommunizieren und in geeigneten Medien zu bewerben.

Ihre regionale Tourist-Information unterstützt Sie in vielfältiger Weise bei der Vermarktung Ihrer Unterkunft, z. B. durch die Aufnahme im Gastgeberverzeichnis oder im Online-Buchungssystem. Die Kolleginnen und Kollegen vor Ort stehen gerne für eine persönliche und individuelle Beratung zur Verfügung.

→ [Kontakte und Ansprechpartner \(Seite 19\)](#)

2.3.1 Homepage

Ein zentrales Instrument für die Vermarktung Ihrer Unterkunft ist Ihr eigener informativer und übersichtlich gestalteter Internetauftritt, der Lust auf einen Aufenthalt in Ihrem Hause macht. Aussagekräftige Fotos sollten ein wesentlicher Bestandteil Ihrer Homepage sein.

Weitere wichtige Inhalte sind:

- Vollständige Informationen zur Ausstattung Ihrer Unterkunft
- Preise
- Kontaktdaten
- Lage und Anfahrt
- Impressum
- Datenschutz



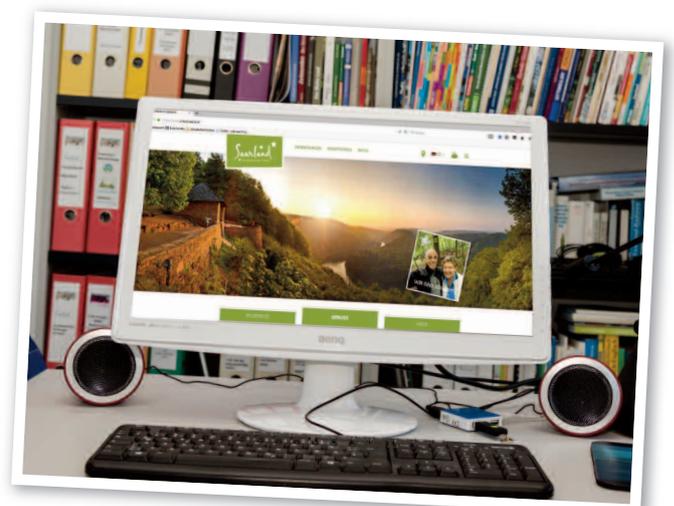
Zufriedene Gäste werden zu Werbeträgern und bieten Ihnen so die günstigste und zugleich seit jeher wertvollste Werbung: persönliche Empfehlung im Freundes- und Bekanntenkreis.

★ UNSER TIPP ★

Wertvolle Tipps liefert Ihnen hier der Kriterienkatalog zur Klassifizierung des DTV (→ Anlage 1)



Das Zauberwort lautet: Authentizität. Verstellen Sie sich nicht, wecken Sie keine falschen Erwartungen.



- Online-Streitbeilegung: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Diese Plattform finden Sie unter folgendem Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher können diese Plattform nutzen, um ihre Streitigkeiten aus Online-Verträgen beizulegen.
- Widerrufsrecht: BGB § 312 g, https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312g.html

Um Ihren Gästen größtmöglichen Service zu bieten und die Attraktivität der Region hervorzuheben, empfehlen wir die Verlinkung zu den Internetseiten der umliegenden Sehenswürdigkeiten und der regionalen Tourist-Information(en).

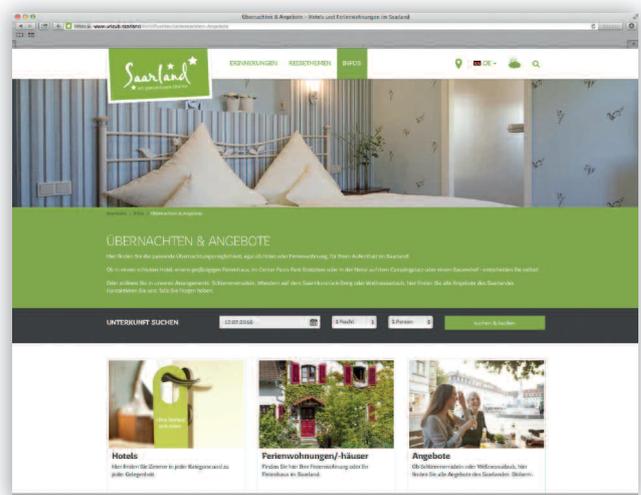


Unser Service für Sie: Verlinkung von der Internetseite der regionalen Tourist-Information auf Ihre Homepage.

2.3.2 Buchungssysteme der Tourismusorganisationen

Die Zahl der Onlinebuchungen nimmt kontinuierlich zu. Im Jahr 2007 wurden 17% aller Urlaubsreisen online gebucht, 2017 waren es bereits 38%. Es ist zu erwarten, dass bereits vor 2020 die Mehrheit aller Urlaubsbuchungen online erfolgt.

Sprechen Sie Ihre regionale Tourist-Information oder die TZS an und lassen Sie sich über die Teilnahme am jeweiligen Online-Buchungssystem beraten. Nutzen Sie die Vorteile des Systems und profitieren Sie davon, dass Ihre Unterkunft von Ihrer regionalen Tourist-Information, der TZS oder vom Gast selbst direkt gebucht werden kann. In Kooperation zwischen der Tourismus Zentrale Saarland sowie einigen regionalen Tourist-Informationen und dem Systemanbieter DS Destination Solutions (HRS Gruppe) haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, Ihre Ferienwohnung/-haus auf einer Vielzahl von Internet-Portalen anzubieten. Eine aktuelle Übersicht können Sie gerne bei der Tourismus Zentrale Saarland erfragen.



2.3.3 Buchungsportale

Verschiedene Portale im Internet haben sich auf den Vertrieb von Privatunterkünften spezialisiert. Mit der zumeist kostenpflichtigen Platzierung Ihrer Unterkunft auf den richtigen Plattformen erreichen Sie ohne Streuverluste viele potenzielle Gäste. Im Falle einer Buchung wird in der Regel eine Provision fällig.

Zu den meistgenutzten Buchungsplattformen für Privatunterkünfte zählen:

www.bestfewo.de

www.fewo-direkt.de

www.traum-ferienwohnungen.de

www.booking.com

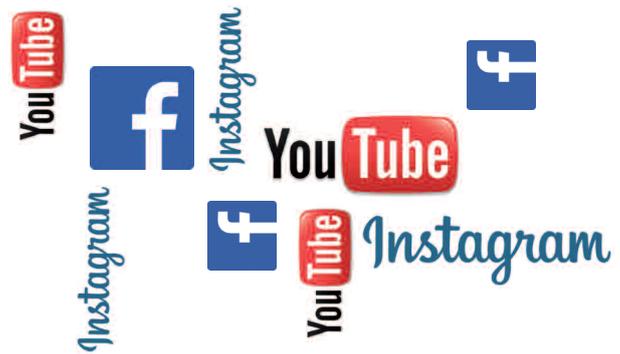
www.casamundo.de

★ UNSER TIPP ★

Suchen Sie selbst im Internet nach einer Ferienwohnung. Welche Portale finden Sie dabei als erstes und welche Portale sprechen Sie persönlich am ehesten an?

2.3.4 Soziale Netzwerke

Soziale Netzwerke erfreuen sich enormer Beliebtheit. Das in Deutschland meistgenutzte Netzwerk ist Facebook. Darüber hinaus bieten sich weitere Kanäle wie z. B. Instagram an, um Ihr Angebot zu präsentieren. Sie sollten sich nur dann für eine Präsenz in Social Media Kanälen entscheiden, wenn Sie sich sehr gut mit dem Internet auskennen und die nötige Zeit haben, um Ihre Onlinepräsenz in sozialen Netzwerken zu pflegen. Hier sind regelmäßige Posts und Kreativität gefragt.



2.3.5 Werbung im Gastgeberverzeichnis

Regionale Gastgeberverzeichnisse sind Medien, in denen Sie mit Ihrer Unterkunft vertreten sein sollten. Ihre regionale Tourist-Information zeigt Ihnen gerne die entsprechenden Möglichkeiten auf.

2.3.6 Hausprospekt

Auch der klassische Hausprospekt stellt trotz der stetig zunehmenden Bedeutung der Online-Werbung nach wie vor ein wichtiges Kommunikationsmittel für Sie dar.

Ihren Hausprospekt können Sie an geeigneten Stellen auslegen oder mit der Post an potenzielle Gäste oder Stammgäste verschicken. Mit Ihrem Hausprospekt vermitteln Sie einen Gesamteindruck von Ihrem Angebot. Versuchen Sie, dem potenziellen Gast Lust auf den Besuch Ihrer Unterkunft zu machen. Sie sollten darauf achten, dass Sie mit wenig Text arbeiten, aber trotzdem alle wichtigen Informationen (Preis, Ausstattung, Lage, Freizeitmöglichkeiten etc.) kommunizieren. Setzen Sie gutes Bildmaterial (passende Auflösung, klare Bildsprache, nicht austauschbar) ein, um Emotionen zu wecken.



★ UNSER TIPP ★

Sammeln Sie einige Prospekte von Mitbewerbern – gerne auch aus anderen Regionen – und lassen Sie sich inspirieren.

2.3.7 Werbung in Printmedien

Mit Anzeigenschaltungen in relevanten Printmedien, wie zum Beispiel dem Reisemagazin einer überregionalen Tageszeitung, können Sie zusätzlich auf Ihr Angebot aufmerksam machen. Bitte beachten Sie, dass Anzeigenschaltungen mit z. T. hohen Kosten verbunden sind.

2.3.8 Kooperationen

Welche Freizeit- und Kultureinrichtungen befinden sich in Ihrer Umgebung? Welche Gastronomie können Sie Ihren Gästen empfehlen? Wer hat ein Übernachtungsangebot in dem Fall, dass Ihre Unterkunft für den angefragten Zeitraum ausgebucht ist? Sie sollten das Angebot in Ihrem Umfeld kennen und mit den Anbietern zusammenarbeiten (vergünstigter Eintritt u. Ä.). So gestalten Sie ein Leistungspaket für Ihre Gäste.

2.3.9 Die Saarland Card – Viel entdecken. Viel erleben.



Die Saarland Card ist ein innovatives Produkt im Saarland, das unseren Gästen einen besonderen Service mit hohem Erlebniswert bietet. Übernachtet der touristische Gast bei einem Saarland Card Gastgeber, erhält er die Saarland Card beim Check-in als Geschenk und kann damit über 85 Freizeitattraktionen sowie Bus & Bahn im Saarland kostenfrei nutzen. Mit dabei sind z. B. das Weltkulturerbe Völklinger Hütte, das Erlebnisbad Calypso, die Erlebniswelt Villeroy & Boch, der Kletterhafen Merzig und viele mehr. Alle teilnehmenden Gastgeber führen einen Umlagebetrag pro Nacht pro Gast an die Tourismus Zentrale Saarland als Systembetreiberin ab. Die teilnehmenden Freizeitattraktionen erhalten für jeden Eintritt, der mit der Saarland Card getätigt wird, eine anteilige Ausschüttung des regulären Eintrittspreises.

WARUM SIE BEI DER SAARLAND CARD MITMACHEN SOLLTEN:

- Sie können neue Gäste gewinnen und so Auslastung, Umsatz und Wertschöpfung steigern.
- Sie bieten Ihren Gästen einen entscheidenden Mehrwert für ihren Aufenthalt im Saarland und erfüllen ihre gestiegenen Qualitätsansprüche.
- Sie haben einen enormen Service-Vorteil, denn die Saarland Card ist bereits jetzt zu einem Auswahl- und Qualitätskriterium für unsere Gäste geworden.
- Sie profitieren von einem starken gemeinsamen Marketing zur Saarland Card.

www.card.saarland

2.3.10 Klassifizierung und Zertifizierung

Die Stermeklassifizierung des Deutschen Tourismusverbandes (DTV) für Ferienunterkünfte bietet Ihren Gästen eine Entscheidungshilfe. Die Sterne zeichnen Ausstattung und Service Ihrer Ferienunterkunft aus. Es wird Ihnen leichter fallen, die Erwartungen Ihrer Gäste zu erfüllen, wenn Sie Ihren Qualitätsstandard mit Hilfe der DTV-Sterne kommunizieren. Wenden Sie sich mit Ihren Fragen an Ihre regionalen Ansprechpartner. Weitere Informationen zu den DTV-Sternen finden Sie auch unter www.deutschertourismusverband.de.

Mit den Q-Werkzeugen von ServiceQualität Deutschland bietet Ihnen die Tourismus Zentrale Saarland die Möglichkeit, Ihr Qualitätsmanagement individuell zu gestalten. Packen Sie Ihr Zertifizierungspaket nach Ihren Bedürfnissen. Immer enthalten ist die Q-Servicekette, mit der Sie die Anforderungen Ihrer Kunden kennenlernen und Verbesserungspotentiale ausschöpfen können. Für Ihre Zertifizierung erhalten Sie das Q-Siegel, das Zeichen für Servicequalität in Deutschland. Weitere Informationen zum Schulungs- und Zertifizierungsprogramm von ServiceQualität Deutschland unter www.q-deutschland.de.



→ mehr zum Thema Qualität in Kapitel 2.5

2.4 Die Servicekette

Die Servicekette beginnt mit dem ersten Kontaktpunkt zwischen dem Gast und Ihrer Unterkunft. Wir zeigen Ihnen hier eine typische chronologische Abfolge von der Buchung bis zum Feedback nach dem Aufenthalt des Gastes.

2.4.1 Buchung der Unterkunft

Eine schnelle, freundliche und vor allem auch vollständige Antwort auf eine Buchungsanfrage kann für die Buchungsentscheidung ausschlaggebend sein. Nehmen Sie Ihren Gast und seine Wünsche ernst; überzeugen Sie ihn mit Ihrem Angebot. Sie sollten auf allen Vertriebskanälen, die Sie nutzen, präsent sein und eine unkomplizierte Buchung Ihrer Unterkunft ermöglichen.

Bearbeiten Sie alle eingehenden Anfragen schnellstmöglich, am besten innerhalb von 24 Stunden. Kein Kunde wartet tagelang auf eine Antwort!



Hat sich ein Gast für die Buchung Ihres Angebotes entschieden, empfehlen wir Ihnen neben der Zusendung der schriftlichen Buchungsbestätigung den Abschluss eines Mietvertrages, in dem Sie alle Angaben zum Aufenthalt inklusive Ihrer individuell festgelegten Zahlungsmodalitäten (z. B. Anzahlung, Kautions, Stornobedingungen) aufführen können.

Orientieren Sie sich dabei am Mustermietvertrag des DTV. **Dieser wird Ihnen gegen eine Schutzgebühr zur Verfügung gestellt.** <https://www.deutschertourismusverband.de/service/>

Darüber hinaus können Sie Ihrem zukünftigen Gast eine Liste über das Inventar der Unterkunft zukommen lassen, um ihn im Detail über die Ausstattung der Unterkunft zu informieren.

2.4.2 Ankommen und orientieren

Der erste Eindruck zählt!

Ein ansprechendes und gepflegtes Erscheinungsbild Ihrer Unterkunft und der Umgebung (z. B. Zufahrt, Parkplatz, Außenanlage) ist ebenso wichtig wie eine herzliche Begrüßung durch den Gastgeber. Heißen Sie Ihre Gäste nach Möglichkeit persönlich willkommen und überraschen Sie sie mit einem Willkommensgruß: Ein Begrüßungsgetränk, ein Obstkorb oder schön drapierte Bettwäsche und Handtücher sorgen für einen ersten kleinen „Aha-Moment“.



Geben Sie Ihren Gästen eine Orientierungshilfe, indem Sie einen gemeinsamen Rundgang durch die Wohnung machen. Unterstützen Sie das Gefühl, sich „gleich wie zu Hause“ zu fühlen, indem Sie ihnen u. a. zeigen, wo sie alles Notwendige finden und eine kurze Anleitung für technische Geräte wie Fernseher, Kaffeemaschine oder Spülmaschine geben.

Stellen Sie in Ihrer Unterkunft eine aussagekräftige Informationsmappe zur Verfügung, in der Ihre Gäste Wissenswertes zu Unterkunft, Partnerbetrieben und -angeboten, Umgebung und Ausflugzielen wie auch Einkaufs- und Freizeitmöglichkeiten nachlesen können. Aktuelle Broschüren sowie Ausflugs- und Veranstaltungstipps inspirieren Ihre Gäste bei der Freizeitgestaltung.

Hinterlegen Sie auch Ihre Visitenkarte, damit Ihre Gäste Sie erreichen können.

Eine Checkliste zur Ausgestaltung der Informationsmappe finden Sie in Anlage 2.



Jeder Gast ist verpflichtet, am Tag seiner Ankunft einen **Meldeschein** auszufüllen und zu unterschreiben. Ratsam ist es, die Personalausweisnummern und das PKW-Kennzeichen Ihrer Gäste auf diesem Meldeschein zu vermerken. Bitte beachten Sie hier die Vorgaben des Datenschutzes! Als Vermieter sind Sie verpflichtet, den Meldeschein ein Jahr lang aufzubewahren und auf Nachfrage der Meldebehörden oder der Polizei vorzulegen. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist müssen die Meldescheine innerhalb von drei Monaten vernichtet werden.

Nach dem Beherbergungsstatistikgesetz sind Vermieter dann zur Meldung ihrer Gästezahlen gegenüber dem Statistischen Amt Saarland verpflichtet, wenn in der Unterkunft mindestens zehn Gäste gleichzeitig untergebracht werden können, diese also über mindestens zehn Betten verfügt.

Meldescheine können Sie u. a. im Online-Shop des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA (www.dehoga-shop.de) beziehen.



2.4.3 Verpflegung

Hat sich ein Gast für eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus als Übernachtungsmöglichkeit entschieden, so schätzt er seine Freiheit als Selbstversorger, die Unabhängigkeit von festen Essenszeiten und die ungezwungene Atmosphäre in seiner Unterkunft.

Daher ist die Ausstattung der Küche ein umso bedeutenderes Kriterium für die Zufriedenheit Ihrer Gäste. Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens die Grundausstattung an hilfreichen Küchengeräten (z. B. Kaffeemaschine, Wasserkocher, Toaster), Küchenutensilien (Pfannen, Töpfe, Geschirr, Besteck und Gläser in ausreichender Anzahl) und Reinigungsmitteln bereithalten. Zusätzlichen Komfort bieten z. B. eine Geschirrspülmaschine und die Möglichkeit, Lebensmittel einzufrieren.

Ein besonderes Angebot für Ihre Gäste stellen Frühstücks-, Getränke- und Einkaufsservice oder auch die Bereitstellung von Lunchpaketen dar. Bitte beachten Sie hierbei die Hinweise bezüglich der gaststättenrechtlichen Erlaubnis (→ **Punkt 1.2.2**).



★ UNSER TIPP ★

Ergänzen Sie Ihre Info-Mappe um Restaurantempfehlungen für Ihre Gäste. Mit welchen Gastronomen arbeiten Sie zusammen?



2.4.4 Betreuung der Gäste

Es wird sicher Gäste geben, die ihre Ferienwohnung ohne Betreuung durch den Vermieter nutzen möchten.

Für alle anderen sind Sie der persönliche Ansprechpartner bei Fragen und Wünschen rund um den Aufenthalt in Ihrer Unterkunft. Verschönern Sie den Urlaub Ihrer Gäste und betreuen Sie sie ganz individuell. Spezielle Angebote wie geführte Wanderungen oder gemeinsame Grillabende werden Ihren Gästen in Erinnerung bleiben. Sie sollten Empfehlungen für die Freizeitgestaltung geben und auch Vorschläge für Schlechtwetteralternativen machen können. Ihre Gäste werden es Ihnen danken, wenn Sie Spiele, DVDs und Bücher für einen gemütlichen Tag in der Unterkunft bereithalten.

Sollte einmal eine Beschwerde geäußert werden, nehmen Sie diese ernst und versuchen Sie, eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Jede Beschwerde bietet die Chance zur Verbesserung des eigenen Angebotes.



2.4.5 Nach dem Aufenthalt

Die Betreuung Ihrer Gäste endet **nicht** mit ihrer Abreise. Mit Hilfe eines Fragebogens können Sie das Feedback Ihrer Gäste einholen und die Rückmeldung als Grundlage zur Optimierung Ihres Angebotes nutzen.

★ UNSER TIPP ★

Ein Gästebuch ist nicht nur für Sie eine schöne Erinnerung, sondern gibt dem Gast auch die Möglichkeit, sich mitzuteilen.

Online-Bewertungsportale wie www.fewo-bewertungen.de, www.fewo-direkt.de oder www.holidaycheck.de erreichen ein breites Publikum. Weisen Sie Ihre Gäste bei ihrer Abreise darauf hin, dass Sie sich über eine Bewertung freuen. Halten Sie die Bitte um Abgabe einer Bewertung auf dem von Ihnen bevorzugten Portal schriftlich, zum Beispiel auf der Rechnung oder einer kleinen Aufmerksamkeit zum Abschied, fest.

Bleiben Sie mit Ihren Gästen auch nach deren Abreise in Kontakt. Notieren Sie sich Besonderheiten, die Sie für den Fall, dass der Gast Ihre Ferienwohnung noch einmal buchen wird, beim nächsten Mal vorbereiten können. Versenden Sie z. B. Weihnachtsgrüße und informieren Sie mit Hilfe eines Newsletters über aktuelle Angebote und Neuerungen.

2.5 Schlüsselfaktor Qualität

Einen Beleg für touristische Qualität bieten **Klassifizierungs- und Zertifizierungssysteme**, denen einheitliche Kriterien zugrunde liegen. Für den reiseerfahrenen Gast sind sie in erster Linie eine Orientierungshilfe und bedeuten Transparenz. Auf betrieblicher Ebene sorgen sie für Qualitätsstandards.

Mit Qualitätsauszeichnungen legen Sie das Fundament zur Erfüllung von Gästeerwartungen und schaffen Vertrauen in Ihr Angebot. Ein weiterer Vorteil: Klassifizierte und zertifizierte Unterkünfte sind auf Buchungsportalen leichter zu finden.

2.5.1 DTV-Sterne-Klassifizierung

Der Deutsche Tourismusverband (DTV) ist der Dachverband aller Tourismusorganisationen in Deutschland und engagiert sich für eine bundesweite erfolgreiche touristische Entwicklung.



Deutschlandweit zählen die offiziell verliehenen Sterne für Unternehmensebetriebe neben persönlichen Empfehlungen und Online-Bewertungen zu den drei wichtigsten Orientierungshilfen für den Übernachtungsgast. Die Sterne drücken eine Bewertung von Ausstattung und Dienstleistungsangebot nach objektiven Kriterien aus. Sie bieten Transparenz und sind ein Kommunikationsmittel zur Ansprache Ihrer künftigen Gäste.

Sterne haben eine magische Anziehungskraft. Besonders für Urlaubsgäste!



Gerade für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Ferienzimmer bietet die Sterneklassifizierung einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern. Der DTV hat ein bundesweit einheitliches Klassifizierungssystem zur Verbesserung und Sicherung der Qualität von Privatunterkünften mit maximal 9 Betten entwickelt. Die verschiedenen Qualitätsstufen werden durch Sterne gekennzeichnet. Je nach Ausstattung und Service wird die Unterkunft mit ein bis fünf Sternen ausgezeichnet – von einfach bis erstklassig.

DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Ferienzimmer

- ★ Einfache und zweckmäßige Unterkunft.
- ★★ Unterkunft mit mittlerem Komfort.
- ★★★ Unterkunft mit gutem Komfort.
- ★★★★ Unterkunft mit gehobenem Komfort.
- ★★★★★ Unterkunft mit erstklassigem Komfort.

Ihr Weg zu den Sternen

Jede Unterkunft muss Mindestkriterien erfüllen, um mit Sternen ausgezeichnet werden zu können. Prüfen Sie anhand des Kriterienkatalogs (→ **Anlage 1**), ob Ihr Ferienhaus, Ihre Ferienwohnung oder Ihr Ferienzimmer grundsätzlich für eine Klassifizierung geeignet ist.

Sollten Sie sich für die Klassifizierung entscheiden, setzen Sie sich mit Ihrer regionalen Tourist-Information in Verbindung. Nach Ihrer Anmeldung bewertet ein vom DTV lizenzierter Prüfer Ihre Unterkunft vor Ort gemäß eines bundesweit einheitlichen Kriterienkatalogs.

→ **S.19**

★ UNSER TIPP ★

Nutzen Sie den DTV-Kriterienkatalog auch als Orientierungshilfe bei der Einrichtung Ihrer Unterkunft.

Nach Abschluss der Klassifizierung erhalten Sie eine Urkunde mit dem Ergebnis der Bewertung Ihrer Unterkunft, das für drei Jahre Gültigkeit hat und mit dem Sie in diesem Zeitraum in allen Medien werben dürfen. Ihre regionale Tourist-Information wird Sie rechtzeitig vor Ablauf der Frist über die Möglichkeit einer Folgeklassifizierung informieren.

Für die Klassifizierung einer Ferienwohnung oder eines Ferienhauses fallen Kosten in Höhe von 95,70 Euro an. Für die Bewertung weiterer Wohnungen zum gleichen Prüftermin werden jeweils 60 Euro berechnet. Bei Ferienzimmern belaufen sich die Kosten auf 95,70 Euro für das erste Zimmer und 15 Euro für jedes weitere. Alle Preise enthalten 19% MwSt. (Stand: Januar 2019).

Erklärvideo zur DTV-Sterne-Klassifizierung



Das Erklärvideo zur DTV-Sterne-Klassifizierung zeigt, wie einfach Sie Ihre Unterkunft mit bis zu fünf Sternen klassifizieren lassen können und welche Vorteile Sie erwarten.

<http://www.youtube.com/watch?V=D80r4BDOAHW>

2.5.2 Weitere Qualitäts- und Gütesiegel

Mit zielgruppenspezifischen Qualitätssiegeln schärfen Sie Ihr Profil. Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihr Angebot zielgerichtet zu vermarkten.



Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland

Bundesweites Qualitätssiegel für wanderfreundliche Unterkünfte und Gastronomiebetriebe

Das Gütesiegel „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“ legt deutschlandweite Standards für Wandergastgeber fest. Ihre Unterkunft wird nach Kern- und Wahlkriterien geprüft. Weitere Informationen: www.wanderbares-deutschland.de



Bett+Bike

Bundesweites Qualitätssiegel für fahrradfreundliche Unterkünfte

Alle mit dem „Bett+Bike-Logo“ gekennzeichneten Betriebe erfüllen die vom Allgemeinen Deutschen Fahrradclub e.V. (ADFC) vorgeschriebenen Mindestkriterien als „fahrradfreundliche Gastbetriebe“ und bieten darüber hinaus so manche Annehmlichkeiten für Radfahrer.

Weitere Informationen: www.bettundbike.de



Bikerfreundlich

Zertifikat des ADAC Saarland e.V. für motorradfreundliche Unterkünfte

Weitere Informationen: www.adac.de



ServiceQualität Deutschland

Q-Zertifizierung für kleine und mittlere touristische Dienstleister

Der Betrieb erhält das Q-Siegel für die Gestaltung seines Qualitätsmanagements mit den Q-Werkzeugen von ServiceQualität Deutschland. Weitere Informationen:

www.q-deutschland.de

3 Der richtige Preis

Der Preis entscheidet maßgeblich mit, ob der Gast Ihre Ferienunterkunft bucht oder ob er sich ggf. für einen Mitbewerber entscheidet.

Qualität hat ihren Preis. Schrecken Sie nicht davor zurück, einen für Ihre Leistung angemessenen Preis zu verlangen. Ihr Angebot sollte weder zu teuer noch zu günstig sein. Schätzen Sie Ihr Angebot realistisch ein. Achten Sie darauf, dass die Preisgestaltung für Ihren Gast nachvollziehbar ist.

Beachten Sie bei der Preiskalkulation folgende Aspekte:

Kosten berechnen

Berechnen Sie sämtliche tatsächlich anfallenden Kosten. Bedenken Sie, dass neben den variablen Kosten (z. B. Heizung, Strom, Wasser, Reinigung) auch Ihre fixen Kosten (z. B. Steuern, Versicherung, Marketing) in die Preiskalkulation mit einfließen sollten.

Orientierung am Angebot in der Region

Kalkulieren Sie bei der Preisgestaltung die erwartete Auslastung Ihrer Unterkunft mit ein. Um wettbewerbsfähig zu sein, sollten Sie sich an den Preisen anderer Betriebe mit vergleichbarem Angebot (Ausstattung, Zusatzleistungen etc.) in Ihrer Region orientieren. Ein deutlicher Preisunterschied zu Mitbewerbern (zu viel oder zu wenig) wirkt sich negativ auf die Buchungszahlen aus.

Gewinnzuschlag

Vergessen Sie nicht, dass Sie nicht nur Ihre Kosten decken, sondern darüber hinaus auch einen Gewinn erwirtschaften wollen. Kalkulieren Sie einen angemessenen Gewinnzuschlag mit ein.

★ UNSER TIPP ★

Staffeln Sie Ihre Preise je nach Aufenthaltsdauer und Anzahl der Gäste. Denken Sie z. B. über einen Aufpreis bei Kurzaufenthalten und Vergünstigungen bei längeren Aufenthalten nach.

Angabe von Preisen

Vermieter von Privatunterkünften sind gemäß der Preisangabenverordnung (PAngV) zur **Angabe des Endpreises** verpflichtet. Unter dem Endpreis ist der tatsächlich zu zahlende Preis einschließlich Umsatzsteuer und sämtlicher obligatorischer Nebenkosten zu verstehen. Grundsätzlich müssen Kosten für Strom, Wasser, Gas, Heizung und die Endreinigung in den Mietpreis mit eingerechnet werden. Halten Sie sich nicht an diese Vorgabe, so liegt ein Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht (§§ 3, 4 Nr. 11UWG) vor. Dies kann zu einer Abmahnung oder Geldstrafe führen.

Ausnahmen:

Nachweis des tatsächlichen Verbrauchs

Die Verpflichtung, den Endpreis anzugeben, schließt eine verbrauchsabhängige Abrechnung der Nebenkosten nicht aus. Wenn ein Nachweis der tatsächlich angefallenen Kosten für Strom, Wasser, Gas und Heizung beispielsweise anhand eines Zählers geführt werden kann, dürfen Nebenkosten auch verbrauchsabhängig abgerechnet werden.

Endreinigung

Lässt der Vermieter dem Gast die Wahl, ob die Endreinigung von ihm selbst durchgeführt oder vom Vermieter übernommen wird, so ist die Endreinigung keine obligatorische Nebenleistung. In diesem Fall dürfen die Kosten der Endreinigung gesondert ausgewiesen werden.

Kurtaxe

Erhebt die Gemeinde einen Kurbeitrag, eine Fremdenverkehrsabgabe oder die Bettensteuer, kann es sein, dass der Vermieter aufgrund der jeweiligen Satzung zur Meldung der Übernachtungszahlen gegenüber der Gemeinde verpflichtet ist. Der DTV empfiehlt, die Kurtaxe immer gesondert aufzuführen und nicht in den Endpreis einzubeziehen, da es sich um eine kommunale Gebühr und nicht um einen Teil des Mietpreises handelt. Im Saarland wird derzeit in den Gemeinden Weiskirchen, Orscholz und Blieskastel Kurtaxe erhoben. Informieren Sie sich bei Ihrer regionalen Tourist-Information.

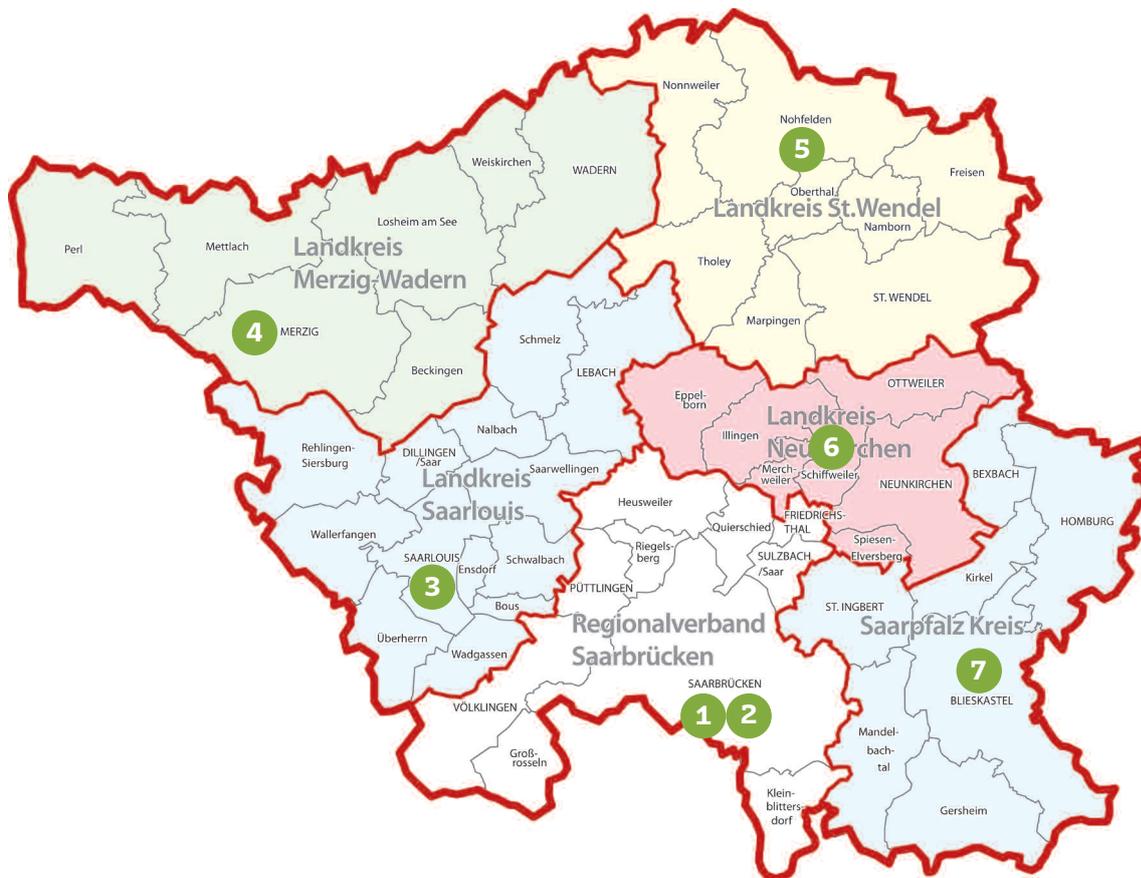
Beispiele für eine gestaffelte Preisgestaltung

Angebot für eine Ferienwohnung:				Preise pro Tag bei 4 Personen, jede weitere Person 5 € Aufpreis; inkl. Endreinigung und aller Nebenkosten (Strom, Wasser, Heizung)
1.-3. Tag	4.-7. Tag	ab dem 8. Tag		
60 €	50 €	45 €		

alternativ:				Preise pro Tag bei 4 Personen, jede weitere Person 10 € Aufpreis; inkl. Endreinigung und aller Nebenkosten (Strom, Wasser, Heizung)
	Vorsaison	Hauptsaison	Nebensaison	
1. Tag	65 €	85 €	65 €	
Jeder weitere Tag	35 €	55 €	35 €	

Quelle: Deutscher Tourismusverband e.V. Berlin

4 Kontakte und Ansprechpartner



1 Tourismus Zentrale Saarland GmbH
 Andrea Simon-Schäfer
 0681-92 720-22
 Trierer Str. 10
 66111 Saarbrücken
 simon-schaefer@tz-s.de
 www.urlaub.saarland

2 City- Marketing Abtlg. Tourismus
 0681-93 80 90
 Diskonto-Hochhaus
 Bahnhofstr. 31, 66111
 Saarbrücken info@city-sb.de
 www.saarbruecken.de/tourismus

3 Landkreis Saarlouis Tourist Information Saarlouis
 06831-44 44 49
 Großer Markt 8,
 66740 Saarlouis tourist-
 info@kreis-saarlouis.de
 www.rendezvous-saarlouis.de

4 Landkreis Merzig-Wadern Saarschleifenland Tourismus GmbH
 06861-80 440
 Torstr. 45, 66663 Merzig
 tourismus@saarschleifenland.de
 www.saarschleifenland.de

5 Landkreis St. Wendel Tourist-Information Sankt Wendeler Land
 06852-90 11-0
 Am Seehafen 1
 66625 Nohfelden-Bosen
 tourist-info@bostalsee.de
 www.sankt-wendeler-land.de

6 Landkreis Neunkirchen Tourismus- und Kulturzentrale
 06821-97 29 20
 Am Bergwerk Reden 10
 66578 Schiffweiler
 info@region-neunkirchen.de
 www.region-neunkirchen.de

7 Saarpfalz-Kreis Saarpfalz-Touristik
 06841-104 71 74
 Paradeplatz 4
 (Gebäude der Sparkasse)
 66440 Blieskastel
 touristik@saarpfalz-kreis.de
 www.saarpfalz-touristik.de

IMPRESSUM



Herausgeber:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH

Trierer Str. 10

66111 Saarbrücken

Tel: +49 (0) 681 / 92 72 00

www.urlaub.saarland

In Zusammenarbeit mit den einzelnen Landkreisen und dem Regionalverband Saarbrücken.

Gestaltung und Produktion:

Grafikdesign Leis & Kuckert

Cecilienstr. 13

66111 Saarbrücken

Redaktion:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH

(Andrea Simon-Schäfer)

Fotonachweise:

Titel: Klaus-Peter Kappes; Eike Dubois; Fewo Birgit Klein; Fewo Saarlandblick; H. Kiefer; Domicil Meisinger; Fam. Meisinger; Fewo Anna; Fam. Schwarz; Landkreis Neunkirchen; Gerd Wehlack; Andrea Simon-Schäfer; Tourist-Information Sankt Wendeler Land; Jörg Altmeier; fotalia.de; Petra Walter; Karte LVGL Saarland

Alle Angaben wurden nach Vorgaben des jeweiligen Verantwortlichen vor Ort mit Sorgfalt zusammengestellt. Dennoch kann für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben keine Gewähr übernommen werden.

2. Auflage: Januar 2019