

Neue Broschüre des Reisenetz e.V. erschienen: „Qualität im Kinder- und Jugendreisen – Übersicht zu Qualitätssystemen und Qualitätssiegeln“

Berlin, 19. März 2012 --- Wenn Eltern ihre Kinder mit einem Jugendreisenanbieter auf große Tour schicken, will die Entscheidung für oder gegen einen Anbieter gut überlegt sein. Neben dem reinen Leistungsvergleich spielt ja auch häufig die Sorge um die Kinder eine wichtige Rolle. Doch der Markt der Kinder- und Jugendreisenanbieter ist groß und das Angebot verwirrend vielfältig. Hier können Prüfsiegel Transparenz schaffen. Das Reisenetz e.V., der Deutsche Fachverband für Jugendreisen, hat nun eine Broschüre herausgegeben, die helfen soll, diese Prüfsiegel zu verstehen. „Qualität im Kinder- und Jugendreisen – Übersicht zu Qualitätssystemen und Qualitätssiegeln“ stellt 11 Siegel unterschiedlichster Couleur vor und beleuchtet Kriterien und Vergaberichtlinien. Das Heft ist über die Geschäftsstelle des Reisenetz erhältlich.

Thomas Hahne, Vorstandsmitglied und Vorsitzender des Qualitätsausschusses im Reisenetz, sagt: „Es gibt eine Flut von Möglichkeiten im Jugendtourismus, Siegel zu erwerben, einige stellen wir in unserer Broschüre vor.“ Grundsätzlich empfiehlt Hahne: „Genau nachfragen! Ein seriöser Anbieter wird eventuelle Bedenken oder Ängste ernst nehmen und vernünftig beraten!“

Die eben erschienene Broschüre dient dazu, einen tieferen Einblick in die verschiedenen Qualitätssysteme zu erhalten. Obgleich Reisenetz e.V. ein eigenes Qualitätssiegel hat, vergleicht die Broschüre neutral und ohne einem System den Vorzug zu geben. Hahne sagt: „Jedes der vorgestellten Systeme hat potenzielle Vor- und Nachteile, die schon aus den unterschiedlichen Ausgangspositionen resultieren.“

Zum einen macht es natürlich inhaltlich einen Unterschied, wer ein solches Siegel vergibt. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung hat andere Schwerpunkte als der Fachverband Deutscher Sprachreiseveranstalter e.V. Auch ist es ein Unterschied, ob es sich um ein integriertes System handelt, bei dem Verbandsmitglieder zertifizieren oder ob es externe Dienstleister sind, die ein Label vergeben.

Hahne sagt: „Das interne ‚Verbandliche Siegel‘, wie wir es vergeben, hat den Vorteil einer engen Bindung an die Branche, weitestgehende praktische Erfahrung und genaueste Kenntnis der Anforderungen.“ Diesem Verfahren könnte man natürlich fehlende Objektivität vorwerfen, anders als den Siegeln der externen Prüforganisationen (z.B. TÜV oder ServiceQualität Deutschland).

Doch beim Reisenetz, Deutschlands größtem Praktiker-Netzwerk mit einer sehr heterogenen Mitgliederstruktur, ist Objektivität garantiert. Im Qualitätsausschuss sitzen nämlich Vertreter verschiedener Unternehmen und Branchen. Hahne sagt: „Wir sind Konkurrenten am Markt. Von daher wäre es widersinnig anzunehmen, dass eine Zertifizierung besonders leicht wäre. Im Gegenteil. Keiner nimmt eine so kritische Bewertung einer Leistung ein wie der Mitbewerber. Zudem ist so gewährleistet, dass die Auditoren über profunde Sachkenntnis verfügen und alle möglichen Schlupflöcher bekannt sind. Zudem besteht ein originäres Interesse, dass nicht durch Gefälligkeit die Zertifizierung entwertet wird. Zugleich fehlt ein wirtschaftliches Interesse, da der Antragsteller nicht zahlender Kunde ist, der letztlich auch zufrieden gestellt werden muss.“

Natürlich ist kein Qualitätssiegel eine Garantie für einen problemlosen Reiseverlauf: Eine Reifenpanne im Bus, ein angebranntes Essen, ein schlecht gereinigtes Zimmer und sogar das Versagen eines Betreuers kann durch die beste Qualitätsüberprüfung nicht verhindert werden. „Aber: Eine vernünftige Qualitätskontrolle verringert eindeutig das Risiko von Fehlern“, so Hahne.

Das Reisenetz – wer wir sind

Seit über 20 Jahren ist das Reisenetz der deutsche Fachverband für Jugendreisen. Hier arbeiten kommerzielle und gemeinnützige Organisationen aus dem In- und Ausland partnerschaftlich zusammen. Das Reisenetz ist damit das aktivste und größte Netzwerk im Bereich Jugendreisen in Deutschland und trägt mit seiner heterogenen Mitgliederstruktur umfassend zur Professionalisierung des Jugendreisens bei.

Weitere Informationen

Reisenetz e.V.

Deutscher Fachverband für Jugendreisen

Kaunstr. 21

14163 Berlin

Telefon 030-24628430

Telefax 030-24628490