

FDSV-RICHTLINIEN

Ihr Garant für eine erfolgreiche Sprachreise

1. Freiwillige Selbstkontrolle

Alle FDSV-Mitglieder verpflichten sich im Sinne der Qualitätssicherung zur Selbstkontrolle ihrer Sprachreisen. Die mit der Leistungserbringung beauftragten Personen, Unternehmen oder Schulen sind regelmäßigen Kontrollen zu unterziehen. Alle Mitglieder sind verpflichtet, ihre Kataloge und Internetauftritte unter Einhaltung der Richtlinien des Verbandes zu erstellen. Der unabhängige Beirat des FDSV überprüft die Kataloge der Mitglieder auf die Richtigkeit der Aussagen und Konformität mit den Richtlinien. Durch regelmäßige Schulinspektionen vor Ort stellt der FDSV-Beirat sicher, dass die Leistungsbeschreibung in den Katalogen der Realität entspricht.

2. Durchführung von Sprachreisen

Die im FDSV zusammengeschlossenen Sprachreise-Veranstalter orientieren sich an strengen Qualitätsrichtlinien und verpflichten sich zu äußerster Sorgfalt und Kundenorientierung bei der

- a) Vorbereitung von Sprachreisen,**
- b) Leistungsbeschreibung im Katalog und in anderen Medien,**
- c) Durchführung der Sprachreisen,**
- d) Nachbereitung der Sprachreisen.**

2.1 Auswahl und Schulung der Mitarbeiter

Im In- und Ausland arbeiten die Mitglieder des FDSV nur mit ausgesuchten Partnerfirmen, deren Personal für alle spezifischen Aufgaben besonders geschult und qualifiziert ist. Alle Mitarbeiter müssen volljährig sein und neben den jeweiligen Qualifikationsvoraussetzungen über das notwendige kulturelle Wissen des Landes verfügen.

2.2 Betreuung von Kindern und Jugendlichen

Insbesondere wird bei Kindern und Jugendlichen für eine gute Betreuung während der An- und Rückreise sowie des gesamten Aufenthaltes gesorgt. Die Betreuung von Kindern und Jugendlichen muss den gesetzlichen Vorgaben des jeweiligen Gastlandes entsprechen. Neben den FDSV-Richtlinien gelten die Bestimmungen der europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804.

3. Information vor Vertragsabschluss

Die Beschreibung der Programme (in Kundenkatalogen, Internetauftritt etc.) muss mindestens folgende Informationen enthalten:

- a) Genaue Kontaktdaten des Sprachreiseveranstalters**
Firmenname und Gesellschaftsform, vollständige Kontaktdaten wie Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Handelsregistereintrag/ Gewerbenummer.
- b) Transportmittel**
Die Kennzeichnung der benutzten Transportmittel (Bus, Bahn, Flugzeug etc.) muss klar und deutlich sein.
- c) Umfang der im Reisepreis enthaltenen Leistungen**
Klare Aussagen über den Umfang der im vertraglich vereinbarten Reisepreis enthaltenen Leistungen wie z. B. An- und Abreise, Transfer, Verpflegung, Betreuung, Unterrichtsprogramm (siehe „Unterrichtsorganisation“), gegebenenfalls im Preis enthaltene Freizeitaktivitäten (besonders wichtig bei Schülerprogrammen) etc.
Formulierungen wie „Vor Ort besteht die Möglichkeit zum Reiten, Golfen ...“ dürfen nicht den Eindruck erwecken, diese Aktivitäten seien im Preis enthalten, sofern dies nicht tatsächlich der Fall ist. Optionale Leistungen müssen klar und deutlich gekennzeichnet und mit den zu erwartenden Zusatzkosten ausgeschrieben werden.
- d) Höhe und Zeitpunkt der Anzahlung**
Informationen zur Höhe und zum Zeitpunkt der zu leistenden Anzahlung bei Abschluss des Reisevertrags sowie zum zeitlichen Ablauf der Restzahlung. Die gesetzliche Regelung hierfür ist in den AGB des jeweiligen Mitgliedsunternehmens geregelt und muss den gesetzlichen Vorgaben des deutschen Reiserechts entsprechen.
- e) Zeitpunkt der Aushändigung der Reiseunterlagen**
Es müssen klare Angaben zum Zeitpunkt der Aushändigung der Reiseunterlagen (Tickets, Vouchers etc.) vorhanden sein.
- f) Angaben zur Mindestteilnehmerzahl**
Die Teilnahmebedingungen müssen darüber informieren, ob eine Mindestteilnehmerzahl für das Zustandekommen eines Kurses erforderlich ist, wann der Kunde Kenntnis erhält, wenn diese nicht erreicht wurde, und ob und gegebenenfalls welche Alternativangebote ihm gemacht werden.

g) Angaben zu Feiertagen

Angabe der Feiertage im Gastland, an denen kein Unterricht stattfindet.

h) Unterschiede zu Gepflogenheiten des Gastlandes

Hinweis auf die Tatsache, dass sich die Alltags-, Essens- und Kommunikationsgepflogenheiten des Gastlandes von den gewohnten unterscheiden können.

4. Anmeldebestätigung und Reisedokumente

4.1 Sicherungsschein

Jeder Teilnehmer erhält innerhalb einer Woche nach Buchungseingang eine schriftliche Anmeldebestätigung inkl. des Sicherungsscheines gemäß §651k BGB.

4.2 Anmeldebestätigung und Reisedokumente

Die Bestätigung der Anmeldung geht innerhalb einer Woche beim Kunden ein. Erst mit dem Zugang der Anmeldebestätigung kommt der Reisevertrag zustande.

Die Reisedokumente werden spätestens 1 Woche vor der Abreise versandt bzw. ausgehändigt. Die Unterlagen enthalten alle für den reibungslosen Reiseverlauf notwendigen Informationen, insbesondere:

a) Reiseunterlagen/Voucher

Flugtickets, Fahrkarten/Voucher für Bahn/Bus inklusive Fahrplan, Voucher für gebuchten Transfer vom/zum Flughafen bzw. Bahnhof sowie Kontaktdaten und Notfalltelefonnummern der Sprachschule und der Unterkunft.

b) Transfer und Reisebetreuung bei Jugendlichen

Angaben zu den Transfers; bei Schülern zur Betreuung während der Reise bis zur gebuchten Unterkunft.

c) Kontaktdaten der Unterkunft

Die Adresse, Telefonnummer und gegebenenfalls die E-Mail-Adresse der Unterkunft muss zeitnah zur Verfügung gestellt werden.

d) Kontaktdaten der Sprachschule

Adresse der Schule, Telefon-, Faxnummer, E-Mail-Adresse sowie 24-h-Notfallnummer.

e) Hinweise zum ersten Kurstag

Dies beinhaltet Informationen zum Einstufungstest, zum Schulablauf und die Vorstellung der Ansprechpartner für alle relevanten Bereiche.

f) Hinweise zum Zielgebiet

z. B. Besonderheiten des Gastlandes

g) Einreisebestimmungen

ggf. Visa- oder Impfbestimmungen, Städteinformationen, Ortspläne

h) Allgemeine Informationen

Hinweise zu öffentlichen Verkehrsmitteln, Angaben zur Entfernung/Fahrtzeit zwischen der Unterbringung und der Schule sowie Informationen zur Landeswährung, zu ortsbedingten Zusatzkosten und zum Klima.

5. Unterrichtsorganisation

Folgende Mindestanforderungen werden erfüllt:

a) Ausbildung/Qualifikation der Lehrer

Die Lehrer müssen volljährig sein und über die notwendige muttersprachliche Kompetenz, eine Ausbildung in der Vermittlung der Fremdsprache und angemessene Lehrerfahrung verfügen.

b) Ausstattung der Unterrichtsräume

Die Unterrichtsräume müssen zweckmäßig ausgestattet, wo notwendig beheizbar oder klimatisiert sein und ausreichend belüftet werden. Die Unterrichtsräume sollen ein lernfreundliches Umfeld bieten.

c) Anzahl und Dauer der Unterrichtseinheiten

Anzahl und Dauer der Unterrichtseinheiten pro Woche müssen in der Programmbeschreibung deutlich erkennbar sein. Minimum pro Woche sind 15 Unterrichtseinheiten bei mindestens 45 Minuten pro Einheit oder entsprechend 11,25 Zeitstunden (60 Minuten). Die Sprachschule muss sicherstellen, dass alle Teilnehmer (vor allem Minderjährige) an den Pflichtstunden teilnehmen.

d) Information über Mindestsprachkenntnisse

Die Programmbeschreibung muss Aussagen über die Mindestsprachkenntnisse für jeden Kurs enthalten.

e) Besondere Kennzeichnung von Anfängerkursen

Wo Anfängerkurse möglich sind, ist dies besonders hervorzuheben.

f) Einstufungstest/Vorkenntnisse

Die Vorkenntnisse der Teilnehmer sind vor Kursbeginn bzw. spätestens am ersten Schultag in einem schriftlichen Einstufungstest (auch online vorab möglich) zu ermitteln. Die Zusammensetzung der Lerngruppen muss den Vorkenntnissen entsprechend homogen sein.

g) Maximale Anzahl der Teilnehmer pro Gruppe

Eine Lerngruppe darf aus nicht mehr als 15 Teilnehmern, Minigruppen aus nicht mehr als 8 Teilnehmern bestehen.

h) Mindestteilnehmerzahl

Sollte sich vor Ort herausstellen, dass der gebuchte Kurs auf dem Sprachniveau des Kunden nicht verfügbar ist, so muss ohne Mehrkosten ein gleich- oder höherwertiger Sprachkurs im passenden Sprachniveau angeboten werden.

i) Unterrichten von Jugendlichen unter 16 Jahren

Jugendliche unter 16 Jahren und Erwachsene sind getrennt voneinander zu unterrichten.

j) Kursinhalte

Bei den allgemeinsprachlichen Kursen liegt der Schwerpunkt auf der Vermittlung der Sprachfertigkeit und Übung des Hörverstehens. Neben Grammatik, Wortschatzerweiterung, Textverständnis, landeskundlichen und kulturellen Themen soll besonders bei Schülerkursen vor Ort Erlebtes in den Unterricht integriert werden.

Für Erwachsene wird zwischen allgemeinen und fachspezifischen Sprachkursen unterschieden. Kurse mit fachspezifischer Ausrichtung sind auf die Vermittlung von Fachterminologie und fachspezifischen Inhalten ausgerichtet.

k) Teilnahmezertifikat

Am Kursende erhält jeder Teilnehmer ein Zertifikat über die Teilnahme, das neben dem Zeitraum des Kurses auch Aussagen über das Sprachlevel (nach dem gemeinsamen europäischen Referenzrahmen-GER) des besuchten Unterrichts enthält.

6. Unterbringung

Je nach Programm haben die Teilnehmer an einer Sprachreise die Wahl zwischen verschiedenen Unterbringungsarten, wie z. B. Gastfamilien/Privatunterkünften, Internaten, Wohngemeinschaften, Appartements, Studentenwohnheimen, Camps, Pensionen oder Hotels. Bei allen Unterkünften wird auf eine Mindestausstattung und angemessenen Komfort geachtet. Die FDSV-Mitglieder überzeugen sich regelmäßig, dass die in ihren Katalogen ausgeschriebenen Unterkünfte dem beschriebenen Standard und der landesüblichen Kategorisierung entsprechen.

6.1 Allgemein verpflichtend bei Unterkünften

Es gelten hinsichtlich der Ausstattung der Unterkünfte, der Betreuung und Unterstützung von Minderjährigen sowie den Auswahlkriterien bei Unterkünften die Bestimmungen der Europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804. Allgemein verpflichtend sind somit neben den FDSV-Richtlinien die landesüblichen Standards sowie die Vorgaben der europäischen Sprachreise-Norm. Die Bereitstellung folgender Informationen in der Programmbeschreibung ist verpflichtend:

a) Zimmerkategorie

Die exakte Bezeichnung der Belegung wie beispielsweise Einzel-, Doppel- oder Mehrbettzimmer.

b) Verpflegung

Je nach Zielland, Schule, gewünschtem Komfort und Preis hat der Kunden die Optionen von Selbstversorgung bis Vollpension.

c) Anzahl der Bewohner, die sich Gemeinschaftsräume teilen

Genauere Angaben dazu, wie viele Bewohner sich gegebenenfalls die gemeinsamen Einrichtungen (z. B. Bad, Toilette, Küche, Aufenthaltsraum) teilen.

d) Transfer zur Unterkunft

Exakte Leistungsbeschreibung, wie der Transfer in die Unterkunft organisiert ist und ob dieser im Preis enthalten ist.

- e) Unterbringung von minderjährigen Schülern**
Bei gemeinsamer Benutzung von Schlafräumen durch Minderjährige (Schüler unter 18 Jahren) müssen die Schüler gleichen Geschlechts sein, der Altersunterschied darf maximal drei Jahre betragen.
- f) Gastgeberwechsel**
Dem stichhaltigen Verlangen eines Teilnehmers, den Gastgeber zu wechseln, muss zügig entsprochen werden.
- g) Entfernung der Unterkunft zur Sprachschule**
Es müssen Angaben zur Entfernung zwischen der Unterkunft und der Sprachschule gemacht werden.
- h) Ansprechpartner für Unterkünfte**
Vor Ort muss es einen Mitarbeiter der Organisation geben, der für Fragen rund um die Unterbringung zuständig ist.
- i) Betreuer für Schüler und Jugendliche**
Bei Schülerprogrammen müssen den Jugendlichen Betreuer in den Unterkünften zur Verfügung stehen.

6.2 Gastfamilien/Privatunterkünfte

- a) Definition von Gastfamilien/Privatunterkünften**
Gastfamilien/Privatunterkünfte sind Ein- oder Mehrpersonenhaushalte, die Gäste aufnehmen. Der Gast bekommt „Kost und Logis“ zur Verfügung gestellt. Die Verpflegungsart richtet sich nach den individuell gebuchten Wünschen des Kunden. Pro Unterkunft dürfen maximal vier Sprachreiseschüler aufgenommen werden.
- b) Überprüfung der Gastfamilien/Privatunterkünfte**
Geeignete örtliche Mitarbeiter der Sprachreise- oder Schulorganisation überzeugen sich durch persönliche Besuche, dass in Privatunterkünften/ Gastfamilien geordnete Verhältnisse und eine gastfreundliche Aufnahme gewährleistet sind.
- c) Deutschsprachige Gäste in Gastfamilien/Privatunterkünften**
Gastfamilien und Privatunterkünfte sollen nach Möglichkeit nicht mehr als zwei deutschsprachige Gäste aufnehmen. Wo eine Abweichung von diesem Prinzip vorliegt, ist dies in der Programmbeschreibung anzugeben.

6.3 Appartements, Schulresidenzen, Hotels etc.

6.3.1 Appartements und Schulresidenzen sind Wohnungen, die von mehreren Personen, in der Regel Kursteilnehmern, bewohnt werden. Sanitäre Einrichtungen, Aufenthaltsräume und Kochmöglichkeiten werden gemeinsam genutzt.

6.3.2 Studentenwohnheime, Colleges und Camps stehen meist nur während der Ferienmonate zur Verfügung. Sanitäre Einrichtungen, Aufenthaltsräume und Kochmöglichkeiten werden gemeinsam genutzt.

6.3.3 Pensionen und Hotels haben der landesüblichen Katalogisierung und den gesetzlichen Sicherheitsstandards zu entsprechen.

7. Freizeitprogramm

7.1 Freizeitprogramm Schüler

a) Definition

Bestandteil einer Schülersprachreise ist ein betreutes, altersgerechtes, den Unterricht ergänzendes Freizeitprogramm mit Ausflügen, kulturellen und sportlichen Aktivitäten sowie Erholung.

b) Betreuung

Die Betreuung durch geschulte Kurs- oder Freizeitleiter ist sichergestellt und entspricht neben den FDSV-Richtlinien auch den Bestimmungen der europäischen Sprachreise-Norm. Auch in der Freizeit gilt die maximale Gruppengröße von 15 Teilnehmern pro Gruppenleiter/Teamer.

c) Im Preis enthaltene Leistungen

Die Programmbeschreibungen (Kataloge, Internet) enthalten genaue Aussagen, welche Freizeitaktivitäten und damit verbundene Eintrittsgelder und Transportkosten im Preis enthalten sind.

d) Angaben zu optionalen Leistungen

Kosten für Verkehrsmittel und Eintrittsgelder für weitere – im Reisepreis nicht enthaltene – Freizeitaktivitäten müssen in den Katalogen zumindest pauschal erwähnt werden.

7.2 Freizeitprogramm Erwachsene

a) Information über optionales Freizeitprogramm vor Ort

Erwachsene müssen von den Schulen über kulturelle, gesellschaftliche und sportliche Ereignisse informiert werden.

b) Ergänzende Veranstaltungen zum Unterricht

Wöchentlich sollten gemeinsame Veranstaltungen, wie z. B. Vorträge, Studienbesuche oder Exkursionen, angeboten werden.

c) Zeitpunkt der Information hinsichtlich des Freizeitprogramms

Die Teilnehmer sollen nach Möglichkeit eine Woche im Voraus, spätestens aber zu Wochenbeginn über aktuelle Angebote informiert werden.

8. Kontrolle der Teilnehmerzufriedenheit

Der Veranstalter von Sprachreisen muss sicherstellen, dass innerhalb der ersten Woche die Zufriedenheit der Teilnehmer abgefragt und ausgewertet wird. Eventuelle Probleme müssen unverzüglich gelöst werden. Nach der Rückkehr des Teilnehmers wird erneut eine Abfrage über alle Aspekte der Vertragsdienstleistungen durchgeführt und ausgewertet.

Allgemein gilt:

Der Veranstalter erfüllt mit seinem Sprachreiseangebot die Anforderungen der europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804 sowie die darüber hinausgehenden Richtlinien des FDSV – unabhängig überprüft durch den wissenschaftlichen Beirat des Fachverbands. Von diesen Standards abweichende Programme müssen im Angebot des Veranstalters transparent kommuniziert werden.

Der Herausgeber der europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804 ist das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN). Die Norm ist beim Beuth Verlag GmbH (www.beuth.de) erhältlich. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.