

## Fachverband Deutscher Sprachreise-Veranstalter e. V.

---

Jeder Veranstalter als Mitglied im FDSV erfüllt mit seinem Sprachreiseangebot die Anforderungen der Europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804 sowie die darüber hinausgehenden Qualitätsrichtlinien 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](http://www.beuth.de)) erhältlich. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

### 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 dieser Qualitätsrichtlinien zu erstellen.

Der unabhängige wissenschaftliche 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 der 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 Partnerunternehmen, deren Personal für alle spezifischen Aufgaben besonders geschult und qualifiziert ist. Alle Mitarbeiter müssen volljährig sein und neben den jeweiligen Qualifikationen 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 Herkunfts- und Ziellandes entsprechen. Neben den FDSV-Richtlinien gelten die Bestimmungen der europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804.

### 3. Information vor Vertragsabschluss

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

- a) **Genau Kontaktdaten des Sprachreiseveranstalters:**  
Firmenname und Gesellschaftsform, vollständige Kontaktdaten wie Anschrift, 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, Unterkunft, 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 Unternehmens 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 wird, 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 Reisepreis-Sicherungsschein

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

### 4.2 Anmeldebestätigung und Reisedokumente

Erst mit dem Zugang der Anmeldebestätigung kommt der Reisevertrag zustande. Die Reisedokumente werden spätestens eine 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, bei Flugreisen zumindest ab/bis Zielflughafen.
- c) Kontaktdaten der Unterkunft:  
Die Anschrift, Telefonnummer und gegebenenfalls die E-Mail-Adresse der Unterkunft muss zeitnah zur Verfügung gestellt werden.
- d) Kontaktdaten der Sprachschule:  
Anschrift der Schule, Telefonnummer, E-Mail-Adresse sowie 24/7-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:  
Hierunter fallen alle Angaben zu Besonderheiten des Gastlandes, kulturellen Gepflogenheiten, auf die der Reisende Rücksicht nehmen muss, etc.
- 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 ihrer Sprache als 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 (à 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 der Teilnehmer 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 für den Spracherwerb (GER) des besuchten Unterrichts enthält.

## 6. Unterkunft

Je nach Programm haben die Sprachreise-Teilnehmer die Wahl zwischen verschiedenen Unterkunftsarten, wie z. B. Gastfamilien/Privatunterkünften, Internaten, Wohngemeinschaften, Apartments, 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 angebotenen 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 neben den FDSV-Richtlinien die landesüblichen Standards sowie die Vorgaben der Europäischen Sprachreise-Norm DIN EN 14804. 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) Entfernung der Unterkunft zur Sprachschule:  
Es müssen Angaben zur Entfernung zwischen der Unterkunft und der Sprachschule gemacht werden.
- e) Transfer zur Unterkunft:  
Exakte Leistungsbeschreibung, wie der Transfer in die Unterkunft organisiert ist und ob dieser im Preis enthalten ist.
- f) 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.
- g) Gastgeberwechsel:  
Dem stichhaltigen Verlangen eines Teilnehmers, den Gastgeber zu wechseln, muss zügig entsprochen 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 Sprachschüler 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) Gäste gleicher Sprachherkunft in Gastfamilien/Privatunterkünften:  
Gastfamilien und Privatunterkünfte sollen nach Möglichkeit nicht mehr als zwei gleichsprachige Gäste aufnehmen. Wo eine Abweichung von diesem Prinzip vorliegt, ist dies in der Programmbeschreibung anzugeben.

## 6.3 Apartments, Schulresidenzen, Hotels etc.

### 6.3.1 Apartments und Schulresidenzen

In diese Kategorie fallen Wohnungen, die von mehreren Personen, in der Regel Sprachkurs-Teilnehmern, bewohnt werden. Sanitäre Einrichtungen, Aufenthaltsräume und Kochmöglichkeiten werden gemeinsam genutzt.

### 6.3.2 Studentenwohnheime, Colleges und Camps

Diese Unterkünfte stehen meist nur während der Ferienmonate zur Verfügung. Sanitäre Einrichtungen, Aufenthaltsräume und Kochmöglichkeiten werden gemeinsam genutzt.

### 6.3.3 Pensionen und Hotels

In der gängigen Tourismuspraxis haben die Unterkünfte 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 Erholungsanteilen.
- b) Betreuung:  
Die Betreuung durch geschulte Kurs- oder Freizeitleiter ist sichergestellt und entspricht neben den FDSV-Richtlinien sowie den sich aus den Jugendschutzgesetzen der Länder ergebenden Vorschriften.  
Es gilt hinsichtlich der rechnerischen Gruppengröße ein altersgemäßes Verhältnis von Betreuern zur Gruppengröße: 1 Betreuer für maximal 15 Teilnehmer bei Gruppen ab 14 Jahren bzw. 1 Betreuer für maximal 12 Teilnehmer bei Gruppen unter 14 Jahren.
- 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.