

Durchführungsbestimmungen zur Zertifizierung von Destinationen

Juli 2022

Der Nachhaltigkeitszertifizierung einer Destination liegt ein gutes Zusammenspiel zwischen dem touristischen Schlüsselakteur, der sogenannten Destinationsmanagement-Organisation (DMO) und den teilnehmenden touristischen Leistungsträgern innerhalb der Destination (z. B. Hotels, Gaststätten, Transportunternehmen) zu Grunde. Die DMO führt selbst einen Nachhaltigkeitsprozess im Unternehmen durch und agiert als federführender Akteur des Nachhaltigkeitsprozesses in der Destination.

1 Allgemein

-
- 1.1 Geltungsbereich:** Die TourCert-Durchführungsbestimmungen für Destinationen sind mitgeltendes Dokument der TourCert-Zertifizierungsrichtlinie und des TourCert-Kriterienkatalogs. Sie definieren die formalen Rahmenbedingungen des Nachhaltigkeits-Prozesses und der Zertifizierung und gelten für alle Destinationen.
- 1.2 Abweichungen:** Abweichungen von den in diesem Dokument definierten Bestimmungen sind nur nach Bewilligung der TourCert-Zertifizierungsstelle möglich.
- 1.3 Destination:** Als Destinationen gelten im Sinne von TourCert jene geografischen Räume, die als Reiseziele von einem Gast oder einem Gästesegment ausgewählt werden. Die Destination erhält in der Regel sämtliche für den Aufenthalt notwendige Einrichtungen für Beherbergung, Verpflegung und Unterhaltung.

Die Destination stellt sich als eine gemeinsame Einheit eines touristischen Segments dar, sowohl auf Seiten der*des Anbieters*in, als auch der Nachfrage. Dazu gehören etwa Landschaft, Fauna, Flora, klimatische Gegebenheiten und kulturelle Attraktionen (ursprüngliches Angebot). Sie bildet eine wirtschaftliche Wettbewerbseinheit. Der Begriff umfasst sowohl kleinräumige Strukturen (Resorts, Vergnügungsparks – abgeleitetes Angebot), oder Orte (etwa im Städtetourismus), aber auch ganze Regionen.

- 1.4 Destinationsmanagement-Organisation (DMO):** Eine Destination hat eine zentrale Organisationseinheit (Destinationsmanagement-Organisation), die sowohl als

touristisches Dienstleistungsunternehmen wie auch als koordinierendes / planendes / vermarktendes Organ des touristischen Angebots fungiert, z. B. Geschäftsleitung, Kurverwaltung oder Tourist-Marketing. Besteht in einer Destination keine klassische DMO, so werden die zentralen Steuerungsaufgaben von einer DMO-ähnlichen Organisation übernommen. Daneben gibt es weitere Organisationen, deren Aktivitäten/Planungen Einfluss auf das touristische Angebot haben (ursprünglich und abgeleitet), z.B. Wirtschaftsförderung, Baubehörden, Naturschutzbehörden, Verkehrsträger oder Landwirtschaft, die jedoch nicht als DMO gelten.

Für die Nachhaltigkeitszertifizierung ist die DMO die zentrale Instanz, die mit ihrem Management, der Kommunikation, ihren Stakeholdern und im Austausch mit den Leistungsträgern und anderen relevanten Akteuren der Destination den Nachhaltigkeits- und Zertifizierungsprozess leitet.

1.5 Partnerbetriebe: Partnerbetriebe sind touristische Leistungsträger der Destination, die sich zum Nachhaltigkeitsprozess der Destination bekennen. Partnerbetrieb kann jedes Unternehmen nachfolgender Definition werden:

- Es werden Dienstleistungen angeboten, die Touristen als Hauptzielgruppe bzw. Endverbraucher haben. Es gelten auch Betriebe, die beratende Leistungen (bspw. Marketingleistungen, strategische Leistungen) zur Ansprache von Touristen als Zielgruppe anbieten.
- Die angebotenen Leistungen müssen eine Teilleistung des Gesamtproduktes „Reise“ sein.
- Die angebotenen Tourismusleistungen müssen den Hauptanteil des Gesamtabsatzes betragen.

Die Partnerbetriebe fungieren als Partnernetzwerk der Destination, die DMO koordiniert dieses Netzwerk und stellt die aktive Teilnahme des Netzwerks bspw. durch regelmäßige Treffen oder andere Aktivitäten sicher. Im Rahmen des Partnernetzwerks wird eine Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistungen der Leistungsträger angestrebt.:

Die Erfüllung der Anforderungen der Partnerbetriebe wird durch das interne Audit der DMO regelmäßig überprüft; im Rahmen der externen Begutachtung werden Stichproben durchgeführt.

Anerkannter Partnerbetrieb können jene touristischen Leistungsträger werden, die

- a) Den **TourCert Qualified** mit den entsprechenden Anforderungen durchgeführt haben,
- b) oder über eine der folgenden anerkannten Umwelt- bzw. **Nachhaltigkeitszertifizierungen** verfügen:
- TourCert Zertifizierung
 - Blaue Flagge
 - Blaue Schwalbe
 - Certified Green Hotel
 - DGNB-Zertifizierungssystem für nachhaltiges Bauen
 - Klima-Hotels
 - Greentable
 - Ecocamping
 - Eco Hotels Certified EHC
 - EMAS
 - EU Ecolabel
 - Green Globe
 - Viabono CO₂-Fußabdruck
 - Green Key
 - Green Pearls
 - Green Sign / InfraCert
 - ISO 14.001:2004
 - Ökoprofit
 - Partner Nationale Naturlandschaften
 - Viabono
 - Qualitätsmanagement Golf & Natur
 - BIO-Hotels
 - Tripadvisor Green Leaders mit mindestens Bronze-Status
 - TUI Eco Resorts
 - Umweltgütesiegel Alpenvereinshütten
 - Wellnesshotels & Resorts Qualitätsstandards
 - Wellness-Stars
 - Bioland
 - Naturland
 - Dehoga Umweltcheck (NUR GOLD)
 - Bio Zertifizierung

- EU-Bio-Zertifizierung
- Biokreis
- Demeter
- Fair'n Green
- FairChoice
- SQD NUR mit TourCert Qualified Modul

Stand: Mai 2022

Regionale Zertifizierungen bzw. sonstige Zertifizierungen müssen zumindest folgende Anforderungen erfüllen, um anerkannt zu werden:

- der inhaltliche Schwerpunkt liegt auf Umwelt-, Sozial- oder Nachhaltigkeitsaspekten (mind. 50% der Kriterien) und verteilt sich auf die verschiedenen Themenbereiche
- die Überprüfung erfolgt durch eine Vor-Ort Begutachtung oder Validierung durch eine Drittstelle (bspw. Zertifizierungsrat oder Vergabekommissionen)
- die Vergabedauer ist nicht länger als 3 Jahre

Die Anerkennung weiterer Zertifizierungssysteme erfolgt nach einer Prüfung der Anforderungen durch TourCert.

1.6 Nachhaltigkeitsrat: Wesentlich ist die Berufung eines Nachhaltigkeitsrats für die Destination. Der Nachhaltigkeitsrat ist ein strategisches Gremium, das über die Ziele und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprozesses berät, die Umsetzung überwacht sowie zur Sicherung der Qualität und Koordination beiträgt.

2 Kernindikatoren

Die Kernindikatoren der jeweiligen Destination werden im Prüfbericht des Gutachters in der Bewertung mit Mittelwerten vergleichbarer Destinationen dargestellt. Die Kernindikatoren setzen sich zusammen aus in der Regel vorhandenen Destinationsdaten sowie aus Nachhaltigkeits-Indizes, die über Umfragen und Bewertungen generiert werden.

1. Anteil anerkannte Partnerbetriebe (%)
2. Anteil zertifizierter gastgewerblicher Betriebe im Tourismus (%)
3. Bettenauslastung der Unterkünfte (%)
4. Durchschnittliche CO₂-Emissionen durch Energieverbrauch der Unterkünfte (Partnerbetriebe) (t)

5. Anteil erneuerbarer Energien (%) am Gesamtenergieverbrauch (Partnerbetriebe)
6. Index Destinations-Bewertung DMO-Ebene (%)
7. Index Destinations-Bewertung Destinationsebene (%)
8. Index Produkt-Bewertung (%)
9. Anteil Leistungsträger mit der Auszeichnung „Reisen für alle“ (%)
10. Anteil der Leistungsträger im Tourismus mit einer Qualitätsauszeichnung (%)
11. Anteil nachhaltiger Produkte in DMO (%)
12. Gästeinformation (%)
13. Mitarbeitenden-Zufriedenheit (%)
14. Partner*innen-Zufriedenheit (%)
15. Gästeführer*in (%)

3 Bestandsaufnahme

Destinationen, die die Zertifizierung durch TourCert anstreben, müssen grundlegende Mindestanforderungen der Bestandsaufnahme erfüllen. Die Mindestanforderungen sind als Voraussetzung für die Zulassung zur Zertifizierung zu verstehen.

Mindestanforderungen Bestandsaufnahme

Die Bestandsaufnahme umfasst die im Kriterienkatalog für Destinationen definierten Indikatoren. Als Mindestanforderung muss sie den unten definierten Umfang erfüllen.

Die Erstellung eines Leitbildes, Nachhaltigkeitsbericht und Verbesserungsprogramm, sind Grundvoraussetzungen für eine Zertifizierung. Des Weiteren muss, sofern diese bereits vorhanden ist, in der Tourismus Strategie ein Nachhaltigkeitsbezug hergestellt werden. Liegt noch keine Tourismus Strategie vor, muss diese ebenfalls mit einem Bezug zur Nachhaltigkeit erstellt werden.

Bewertung / Umfrage	Umfang
<i>Zu allen Zertifizierungen verpflichtend</i>	
(0) Gesamte Datenerhebung	

<p>(1) Bewertung der bereits durchgeführten Nachhaltigkeitsmaßnahmen in der DMO und der Destination</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nachhaltigkeits-Bewertung 	<p>Einmalige Bewertung durch Nachhaltigkeitsmanager*in</p>
<p>(2) Bewertung der Angebote</p> <ul style="list-style-type: none"> – Angebotsbewertung 	<p><u>Erstzertifizierung:</u></p> <p>Je Kerngeschäftsfeld oder Produktlinie mindestens ein von der DMO beworbenes Produkt/Angebot</p> <p><u>Rezertifizierung:</u></p> <p>Vertiefende Bewertung aller von der DMO beworbenen Produkte/Angebote eines Kerngeschäftsfelds oder einer Produktlinie</p>
<p>(3) Erhebung der Mitarbeitenden-Zufriedenheit (ab mind. 5 Mitarbeitenden)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mitarbeitenden-Befragung 	<p>Alle Mitarbeitenden der DMO</p>
<p>(4) Bewertung der Gästeinformation</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gästeinformations-Bewertung 	<p>Alle Mitarbeitenden der DMO in Kundenkontakt</p>
<p>(5) Erhebung der Zufriedenheit der Geschäftspartner*innen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Geschäftspartner*innen-Befragung 	<p>Repräsentative Auswahl der Geschäftspartner*innen der DMO</p>
<p>(6) Erhebung der Nachhaltigkeitsausrichtung der Gästeführer*innen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gästeführer*innen-Befragung 	<p>Repräsentative Auswahl an Gästeführer*innen der Destination</p>

4 Anforderungen für die Zertifizierung

4.1 Berichtsjahr: Die im Rahmen der Bestandsaufnahme erhobenen Daten müssen aus dem letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr stammen. Als Referenz gilt der Zeitpunkt zum Beginn der Datenerhebung.

4.2 Nachhaltigkeitsmanager*in: Zur Einführung und Aufrechterhaltung des TourCert-Zertifizierungssystems müssen Nachhaltigkeitsmanager*innen eine Qualifikation im Bereich Nachhaltigkeit vorweisen. Diese Regelung gilt auch, wenn ein Wechsel der Beauftragung stattfindet und eine andere Person die Position der*des Nachhaltigkeitsmanagers*in übernimmt. Findet ein Wechsel in der*des Nachhaltigkeitsmanagers*in statt, so ist die*der neue Ansprechpartner*in TourCert mitzuteilen.

Es muss gewährleistet sein, dass das Wissen zur TourCert-Zertifizierung in der DMO bleibt. Praktikant*innen sind daher nicht als Nachhaltigkeitsmanager*innen zugelassen.

5 Termine und Fristen

Das TourCert CSR-System zielt auf eine kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung der zertifizierten Destinationen ab. Dieser Anspruch bedingt die fristgerechte Einreichung entsprechender Dokumente und Informationen, um Verbesserungsschritte und Entwicklungen zeitnah nachvollziehen zu können.

5.1 Turnus der Zertifizierung: Destinationen gelten als zertifiziert, sobald sie ein entsprechendes Bewilligungsschreiben von der TourCert-Zertifizierungsstelle erhalten haben. Die Zertifizierung beginnt mit Monatsfrist.

Die Zertifizierung hat nach der Erstzertifizierung eine Dauer von drei Jahren.

In jedem Jahr (Monatsfrist) zwischen den (Re)Zertifizierungen muss die zertifizierte Destination ein aktualisiertes Verbesserungsprogramm bei der TourCert-Zertifizierungsstelle einreichen.

TourCert behält sich vor, die DMO regelmäßig zu kontaktieren, um relevante inhaltliche sowie strukturelle Änderungen im Rahmen des Nachhaltigkeitsprozesses zu diskutieren. Zudem wird jährlich die Aktualisierungen des Verbesserungsprogramms geprüft.

Bei einer DMO-Größe zwischen 50 – 99 Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalente) wird von TourCert geprüft, ob ein jährliches Überwachungsaudit stattzufinden hat. Ab einer DMO-Größe von 100 Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalente) ist ein jährliches Überwachungsaudit verpflichtend.

5.2 Verantwortung der Unternehmen zur Einhaltung der Fristen: Die Dokumente zur Begutachtung sowie die aktualisierten Verbesserungsprogramme müssen fristgerecht und unaufgefordert bei der TourCert-Zertifizierungsstelle eingereicht

werden. Die Verantwortung zur Einhaltung der entsprechenden Fristen obliegt den Destinationen.

Der Beratungsbedarf muss frühzeitig mit der entsprechenden Beratungsinstanz geplant werden.

5.3 Antrag auf Verlängerung der Fristen: Können die Fristen zur Abgabe der für die Zertifizierung notwendigen Dokumente oder der aktualisierten Verbesserungsprogramme aus nachvollziehbaren Gründen nicht eingehalten werden, so ist die Zertifizierungsstelle rechtzeitig zu informieren und ein Antrag auf Verlängerung der entsprechenden Frist zu stellen.

Werden Fristen verlängert, hat dies keine Auswirkungen auf den Turnus des Nachhaltigkeits-Prozesses. Richtungsweisend für zukünftige Termine und Fristen bleibt weiterhin das Datum der Erstzertifizierung.

5.4 Nichteinhaltung von Fristen: Werden Fristen zur Abgabe der für die Zertifizierung notwendigen Dokumente oder der aktualisierten Verbesserungsprogramme nicht eingehalten und wird kein Antrag auf Verlängerung gestellt, kann dies zur Aberkennung des TourCert-Siegels führen.

Die für die Zertifizierung notwendigen Dokumente zur Rezertifizierung sowie aktualisierte Verbesserungsprogramme dürfen in keinem Fall später als drei Monate nach Abgabefrist eingereicht werden.

6 Bestimmungen zur Zertifizierung

6.1 Begutachtung: Begutachtungen finden vor Ort in den Räumlichkeiten der DMO sowie durch Begehungen der Destination (z.B. Sehenswürdigkeiten) und Besuche von Partnerbetrieben statt.

Für die Begutachtung müssen die Destinationen folgende Unterlagen bei TourCert einreichen:

- Vollständiger Nachhaltigkeitsbericht
- Verbesserungsprogramm
- Auswertungen der Befragungen und Bewertungen

6.2 Empfehlungen: Die Empfehlungen des*der Gutachter*in aus dem Prüfbericht sollen als Maßnahmen in das Verbesserungsprogramm übernommen werden. Können einzelne Empfehlungen aus Sicht des Unternehmens nicht umgesetzt werden, ist dies zu begründen.

6.3 Auflagen: Nach erfolgter Begutachtung können der Destination vom*von der Gutachter*in oder vom Zertifizierungsrat Auflagen erteilt werden, die entweder

- Voraussetzung für die aktuelle (Re)Zertifizierung sind oder
- in der kommenden Zertifizierungsperiode umgesetzt werden müssen.

Die Auflagen des*der Gutachter*in aus dem Prüfbericht müssen als Maßnahmen in das Verbesserungsprogramm übernommen und bis zur vereinbarten Frist umgesetzt werden. Können einzelne Auflagen aus Sicht des Unternehmens nicht umgesetzt werden, ist dies zu begründen.

6.4 Siegelnutzung: Nach erfolgreicher Zertifizierung erhält die DMO das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ sowie das TourCert-Siegel. Die DMO darf mit beiden Siegeln öffentlich werben. Der DMO zugehörige Unternehmen oder Außenstellen dürfen die Zertifizierungssiegel nur dann nutzen, wenn sie aktiv im Nachhaltigkeitsprozess involviert waren und in bei der Bestandsaufnahme berücksichtigt wurden. Gesellschafter*innen der DMO erhalten nicht automatisch die Zertifizierungssiegel.

Anerkannte Partnerbetriebe dürfen mit dem Siegel „Nachhaltiges Reiseziel Partner“ werben. Sofern der TourCert Qualified durchgeführt wurde, erhalten die Partnerbetriebe zusätzlich diese Auszeichnung.

Die Zertifizierung der Destination muss von der DMO extern kommuniziert werden. Für die Siegelnutzung ergeben sich daher folgende Vorgaben:

- Das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ muss an prominenter Stelle auf der DMO-Website platziert und mit der TourCert-Website verlinkt werden. Das TourCert-Siegel sollte ebenso ergänzend veröffentlicht werden.
- Das TourCert-Siegel darf nur in den von TourCert herausgegebenen Formaten und nur in den Farben rot oder schwarz veröffentlicht werden.
- Bei dem Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ sind die im Logo-Manual formulierten Vorgaben einzuhalten (das Logo-Manual wird bei erfolgreicher Zertifizierung ausgehändigt).
- Das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ wird auch auf DMO-Publikationen platziert.
- TourCert ist eine Unternehmens- und Destinationszertifizierung, keine Produktzertifizierung. Hinweise auf die Zertifizierung dürfen sich nur auf die

Destination, die DMO und Partnerbetriebe beziehen, nicht auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

- Wird die Zertifizierung nicht erneuert, müssen bei DMO und Partnerbetrieben alle Hinweise auf die Zertifizierung von den eigenen Medien und Publikationen entfernt werden.

Destinationen außerhalb des deutschsprachigen Raums erhalten nur das TourCert-Siegel. Sofern der TourCert Qualified durchgeführt wurde, erhalten die Partnerbetriebe diese Auszeichnung.

6.5 Externe Kommunikation nach erfolgreicher Erstzertifizierung: Zertifizierte Destinationen müssen den aktuellen Nachhaltigkeitsbericht auf der DMO-Website veröffentlichen und das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ an prominenter Stelle auf der Website darstellen.

An geeigneter Stelle ist die TourCert-Zertifizierung zu erklären. Weiter Informationen und Vorlagen sind in der TourCert Toolbox zu finden. Mit der Zertifizierung erhält das Unternehmen auch die Zugangsdaten hierzu.

6.6 Aussetzung der Zertifizierung: Ist eine Destination an einer Rezertifizierung nicht interessiert oder stehen der Destination die für eine Rezertifizierung notwendigen Ressourcen nicht zur Verfügung, endet die Zertifizierung mit Ablauf der Zertifizierungsperiode.

6.7 Erneute Anmeldung zur Erstzertifizierung: Wird eine Destination vom* von der Gutachter*in nicht zur Zertifizierung empfohlen oder lehnt der Zertifizierungsrat eine Zertifizierung ab, kann sich die Destination für eine erneute Begutachtung anmelden.

Zwischen erster und zweiter Begutachtung müssen mindestens drei Monate liegen. Eine erneute Datenerhebung ist nicht zwangsläufig erforderlich. Welche Jahresdaten Grundlage der Begutachtung sind, wird im Einzelfall vom* von der entsprechenden Gutachter*in oder der Zertifizierungsstelle entschieden.

6.8 Erneute Anmeldung zur Rezertifizierung: Wird eine Destination vom* von der Gutachter*in nicht zur Rezertifizierung empfohlen; lehnt der Zertifizierungsrat eine Rezertifizierung ab; verliert eine Destination das Siegel aufgrund der Nichteinhaltung von Fristen oder im Falle anderer Umstände, die eine Begutachtung nicht zulassen; so hat die Destination die Möglichkeit, sich innerhalb von sechs Monaten ohne erneute Datenerhebung begutachten zu lassen.

Nach sechs Monaten werden eine erneute Datenerhebung sowie die Teilnahme am Einführungsworkshop fällig.