

Anhang zur TourCert-Zertifizierungsrichtlinie

## *Durchführungsbestimmungen zur Zertifizierung von Reiseveranstaltern*

*Juli 2022*

### *1 Allgemein*

---

- 1.1 Geltungsbereich:** Die TourCert-Durchführungsbestimmungen für Reiseveranstalter sind mitgeltendes Dokument der TourCert-Zertifizierungsrichtlinie und des TourCert-Kriterienkatalogs. Sie definieren die formalen Rahmenbedingungen des CSR-Prozesses und der Zertifizierung und gelten für alle Reiseveranstalter.
- 1.2 Abweichungen:** Abweichungen von den in diesem Dokument definierten Bestimmungen sind nur nach Bewilligung der TourCert-Zertifizierungsstelle möglich.
- 1.3 Reiseveranstalter:** Als Reiseveranstalter gelten im Sinne von TourCert jene gewerblichen Unternehmen mit eigener Rechtsform, die nach nationaler Gesetzgebung
- a) mindestens zwei Reiseleistungen als Vertragspartner des Reisenden als eigenes Reisepaket anbieten und sich hierbei der Leistungsträger als Erfüllungsgehilfen bedienen und
  - b) deren Jahresumsatz sich mehrheitlich aus eigenveranstalteten Reisen generiert.

Als **Kleinstveranstalter** gelten im Sinne von TourCert jene Reiseveranstalter mit bis zu 4,9 Vollzeitstellen.

### *2 Kernindikatoren*

---

Die Kernindikatoren des jeweiligen Unternehmens werden im Prüfbericht des Gutachters in der Bewertung mit Mittelwerten vergleichbarer Unternehmen dargestellt.

1. Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt
2. CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Fluggast/Tag (ohne Kompensation)
3. CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Fluggast/Tag (abzgl. Kompensation)

4. Zufriedenheitsindex Geschäftspartner\*innen
5. Qualitätsindex Kund\*innen-Information
6. Zufriedenheitsindex Mitarbeitende
7. CO2-Emissionen in der Geschäftsstelle pro Mitarbeitende
8. CSR-Index Produktgestaltung
9. CSR-Index Partneragenturen
10. CSR-Index Unterkünfte
11. CSR-Index Reiseleiter\*innen

Der Kernindikator „Zufriedenheitsindex Geschäftspartner\*innen“ wird erst bei Rezertifizierungen erhoben, außer der Coach hält die Befragung auch bei der Erstzertifizierung für sinnvoll.

In begründeten Fällen können **Kleinstveranstalter** auf die Erhebung des Kernindikators „Zufriedenheitsindex Mitarbeitende“ verzichten.

Für das **Benchmarking** der Kernindikatoren „CO2-Emissionen pro Fluggast/Tag“ (mit und ohne Kompensation) werden die Unternehmen in vier Kategorien eingeteilt, je nach Flugdauer pro Strecke der meist gebuchten Flugart.

Kurzstrecke: bis zu 3h Flugdauer

Mittelstrecke: 3-6h Flugdauer

Langstrecke 1: 6-9h Flugdauer

Langstrecke 2: mehr als 9h Flugdauer

### *3 Bestandsaufnahme*

---

Reiseveranstalter, 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 Reiseveranstalter definierten, Indikatoren. Als Mindestanforderung muss sie den unten definierten Umfang erfüllen. Dabei

ist darauf zu achten, dass alle relevanten Destinationen berücksichtigt werden, sodass eine repräsentative Bewertung gewährleistet wird.

**Die Erstellung eines Leitbildes, Nachhaltigkeitsbericht und Verbesserungsprogramm, sind Grundvoraussetzungen für eine Zertifizierung.**

Die Befragung der Leistungsträger erfolgt in Form einer Selbstauskunft. Der unten definierte Umfang an Leistungsträgern muss aktiv zur Teilnahme an der Selbstauskunft eingeladen werden.

Die Mitarbeitenden-Befragung ist für Kleinveranstalter nicht verpflichtend.

	bis 4,9 Mitarbeitende	ab 5 Mitarbeitende	ab 250 Mitarbeitende
(0) Gesamte Datenerhebung			
(1) Überprüfung der Reisen <ul style="list-style-type: none"> <li>- CO<sub>2</sub>-Bilanz Reisen</li> <li>- Produkt-Bewertung</li> </ul>	Jene Angebote, die zusammen 80% aller Übernachtungen generieren	Jene Angebote, die zusammen 50% aller Übernachtungen generieren	
(2) Bewertung der Kundeninformation Kundeninfo-Bewertung	Alle Mitarbeitenden in Kundenkontakt		
(3) Erhebung der Mitarbeitenden-Zufriedenheit	-	Alle Mitarbeitenden	
(4) Befragung der Leistungsträger <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partneragenturen</li> <li>- Unterkünfte</li> <li>- Reiseleiter/innen</li> </ul>	Befragung aller Leistungsträger der meist gebuchten Reise	80% der Leistungsträger der unter (1) geprüften Destinationen oder Angebote	50% der Leistungsträger der unter (1) geprüften Destinationen oder Angebote

## Mindestanforderungen für Rezertifizierung

Im Rahmen der Rezertifizierungen werden erneut die im Kriterienkatalog für Reiseveranstalter definierten Indikatoren erhoben. Zudem wird die CO<sub>2</sub>-Bilanz der Transportemissionen aller Reisen berechnet. Für die Produkt-Bewertung, die Kundeninfo-Bewertung, die Befragung der

Leistungsträger werden pro Kontinent das meistgebuchte Land oder die meistgebuchten repräsentativen Reisen aus den verschiedenen Zielgebieten ausgesucht. Des Weiteren muss die Mitarbeitenden-Befragung durchgeführt werden.

Bei **Kleinstveranstaltern** werden die genannten Bewertungen für die meistgebuchte Reise durchgeführt. Die Mitarbeitenden-Befragung ist nicht verpflichtend.

Zusätzlich wird bei Rezertifizierungen folgende Umfrage durchgeführt:

(5) Befragung der Geschäftspartner*innen  - Geschäftspartner*innen- Befragung	Repräsentative Auswahl an relevanten Geschäftspartner*innen
---	--

## 4 Anforderungen zur 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\*innen:** Zur Einführung und Aufrechterhaltung des TourCert-Zertifizierungssystems müssen Nachhaltigkeitsmanager\*innen eine Qualifikation im Bereich Nachhaltigkeit und CSR 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 statt, so ist die\*der neue Ansprechpartner\*in TourCert mitzuteilen.

Es muss gewährleistet sein, dass das Wissen zur TourCert-Zertifizierung des Reiseveranstalters im Unternehmen bleibt. Praktikant\*innen sind daher nicht als Nachhaltigkeitsmanager\*innen zugelassen.

**4.3 Anerkennung von Kompensationen:** Flugkompensationen werden zu 100% anerkannt, wenn sie

- a) bei der Emissionsberechnung einen RFI<sup>1</sup> von mind. 2,7 zugrunde legen und

---

<sup>1</sup> RFI steht für Radiative Forcing Index oder das Erderwärmungspotenzial von bestimmten Emissionsquellen. Mit diesem Faktor wird die gesamte Klimawirkung von Flugzeugemissionen kalkuliert. Dabei werden die reinen CO<sub>2</sub>-Emissionen mit dem RFI multipliziert, um nicht nur CO<sub>2</sub>, sondern auch andere klimawirksame Gase zu erfassen.

- b) das/die Kompensationsprojekt/e nach CDM Gold Standard<sup>2</sup> zertifiziert ist/sind (CER oder VER).

Falls kein RFI zugrunde gelegt wird oder wenn ein anderer anerkannter freiwilliger Standard zur Anwendung kommt, wird die Kompensation nicht anerkannt. Wald- und Aufforstungsprojekte werden nicht als Kompensation anerkannt.

## 5 Termine und Fristen

---

Die TourCert-Zertifizierung zielt auf eine kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung der zertifizierten Reiseveranstalter. Dieser Anspruch bedingt die fristgerechte Einreichung entsprechender Dokumente und Informationen, um Verbesserungsschritte und Entwicklungen zeitnah nachvollziehen zu können.

**5.1 Turnus der Zertifizierung:** Reiseveranstalter 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 zwei Jahren (Monatsfrist), nach Rezertifizierungen eine Dauer von drei Jahren.

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

**5.2 Verantwortung der Unternehmen zur Einhaltung der Fristen:** Die Nachhaltigkeitsberichte 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 Unternehmen.

---

<sup>2</sup> Der Clean Development Mechanism (CDM) beschreibt einen im Kyoto-Protokoll festgelegten Mechanismus zum Ausgleich von Treibhausgasemissionen an anderer Stelle, nämlich in Entwicklungs- und Schwellenländern. Der Gold Standard legt dabei besondere Qualitätsanforderungen fest. Ein CDM Gold Standard ist also eine Art Gütesiegel für Kompensationsprojekte. Die durch Kompensationsprojekte erzielten Einsparungen werden als CER (Certified Emission Reduction) ausgewiesen, wenn sie von der UN-Klimaschutzbehörde überprüft wurden und als VER (Verified Emission Reduction), wenn sie von einer anderen Instanz als der UN überprüft wurden.

**5.3 Antrag auf Verlängerung der Fristen:** Können die Fristen zur Abgabe des Nachhaltigkeitsberichtes 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 des Nachhaltigkeitsberichtes oder der aktualisierten Verbesserungsprogramme nicht eingehalten und wird kein Antrag auf Verlängerung gestellt, kann dies zur Aberkennung des TourCert-Siegels führen.

Der Nachhaltigkeitsbericht 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 Büroräumen des Reiseveranstalters statt. In einzelnen begründeten Fällen (bei Unternehmen mit bis zu 10 Mitarbeitenden in Vollzeitäquivalenten) kann die Zertifizierungsstelle Ausnahmeregelungen treffen.

**6.2 Empfehlungen:** Die Empfehlungen des\*der Gutachter\*in aus dem Prüfbericht können als Maßnahmen in das Verbesserungsprogramm übernommen werden.

**6.3 Auflagen:** Nach erfolgter Begutachtung können dem Reiseveranstalter 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 Siegelgutnutzung:** Nach erfolgreicher Zertifizierung dürfen die Unternehmen mit dem TourCert-Siegel öffentlich werben und die Zertifizierung des Unternehmens muss extern kommuniziert werden. Für die Siegelnutzung ergeben sich daher folgende Vorgaben:

- Das Siegel muss an prominenter Stelle auf der Unternehmens-Website platziert und mit der TourCert-Website verlinkt werden.
- Das Siegel darf nur in den von TourCert herausgegebenen Formaten und nur in den Farben rot oder schwarz veröffentlicht werden.
- Das Siegel wird auf Unternehmenspublikationen platziert.
- TourCert ist eine Unternehmenszertifizierung, keine Produktzertifizierung. Hinweise auf die Zertifizierung dürfen sich nur auf das Unternehmen beziehen, nicht auf die vom Unternehmen angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

Wird die Zertifizierung nicht erneuert, muss das Unternehmen alle Hinweise auf die Zertifizierung von den eigenen Medien und Publikationen entfernen.

**6.5 Externe Kommunikation nach erfolgreicher Erstzertifizierung:** Zertifizierte Reiseveranstalter müssen den aktuellen Nachhaltigkeitsbericht auf der Unternehmenswebsite veröffentlichen und das Zertifizierungssiegel 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 ein Unternehmen an einer Rezertifizierung nicht interessiert oder stehen dem Unternehmen die für eine Rezertifizierung notwendigen Ressourcen nicht zur Verfügung, endet die Zertifizierung mit Ablauf der Zertifizierungsperiode.

Bei erneuter Aufnahme des Prozesses und erneuter Begutachtung werden die Unternehmen nach den Prüfungsschwerpunkten der Rezertifizierung begutachtet (siehe Zertifizierungsrichtlinie).

**6.7 Erneute Anmeldung zur Erstzertifizierung:** Wird ein Reiseveranstalter vom\* von der Gutachter\*in nicht zur Zertifizierung empfohlen oder lehnt der Zertifizierungsrat eine Zertifizierung ab, kann sich das Unternehmen 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 ein Reiseveranstalter vom\* von der Gutachter\*in nicht zur Rezertifizierung empfohlen; lehnt der Zertifizierungsrat eine Rezertifizierung ab; verliert ein Unternehmen das TourCert-Siegel aufgrund der Nichteinhaltung von Fristen oder im Falle anderer Umstände, die eine Begutachtung nicht zulassen; so hat das Unternehmen 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.

Bei erneuter Aufnahme des Prozesses und erneuter Begutachtung werden die Unternehmen nach den Prüfungsschwerpunkten der Rezertifizierung begutachtet.