

Beratungsbogen zur DTV-Klassifizierung

Liebe Gastgeberin, lieber Gastgeber,
wir freuen uns, dass Sie an der DTV-Klassifizierung teilnehmen. Eine DTV-Klassifizierung ist mehr als nur die Prüfung einer Ferienunterkunft nach den bundesweit einheitlichen Kriterien. Mit diesem Beratungsbogen möchte ich Ihnen einige Hinweise mit auf den Weg geben, die Ihnen beim Qualitätsmanagement Ihrer Ferienunterkunft hilfreich sein werden.

Gastgeberin/Gastgeber

Ferienunterkunft

Ort

Ort

Qualität ist die Grundlage einer erfolgreichen Vermietung!

- Aus Sicht des Gastes bedeutet Qualität: Für mich das Beste! Mit der zunehmenden Reiseerfahrung steigen auch die Anforderungen an Qualität und Ausstattung der Unterkunft.
- Ob 1 Stern oder 5 Sterne: Die DTV-Sterne sind ein Wegweiser für Urlauber und bieten eine zuverlässige und objektive Orientierung bei der Unterkunftswahl.
- Stimmt die Qualität, sind auch die Gäste zufrieden. Aus der Qualitätssicherung der DTV-Klassifizierung resultieren mehr positive Gästebewertungen.

Das erwarten Gäste einer Sterne-Unterkunft

- Sauberkeit ist das wichtigste Merkmal einer Sterne-Unterkunft! Achten Sie darauf, dass die Unterkunft in einem **sehr sauberen** und gepflegten Zustand ist – auch nach jedem Gästewechsel.
- Besonderes Augenmerk sollte auf Bett, Matratze, Bettwäsche und Handtüchern liegen.
- Die Ausstattung der Küche muss stets einwandfrei sauber sein. Auch Toaster, Backofen oder Mikrowelle müssen gereinigt werden.
- Sind Gegenstände und Geräte abgenutzt oder defekt, sollten Sie diese umgehend austauschen.
- Investitionen in die Ausstattung sorgen für zufriedene Gäste und führen zu positiven Gästebewertungen.

- Planen Sie Investitionen vorrausschauend und legen Sie ein Finanzpolster an, auch für Reparaturen oder kleine Renovierungsarbeiten.

Ihre Website und Online-Inserate

- Sind die Angaben auf Ihrer Website aktuell? z.B. Kontakt, Preise etc.
- Haben die Fotos eine gute Qualität? Sind alle Fotos aktuell?
- Zeigen die Fotos dem Gast die wesentlichen Merkmale Ihrer Unterkunft? Achten Sie darauf, nicht nur Bilder vom Garten oder der Umgebung zu verwenden. Das Schlafzimmer, Bad und Küche sollten gut erkennbar sein.
- Beachten Sie die Kommunikationspflicht, z.B. für eine steile Treppe oder Lärmbelästigung.

- Denken Sie an die gesetzliche Impressumspflicht für Ihre Website. Prüfen Sie auch, ob eine Pflicht zum verlinkten Hinweis auf die Online-Streitbeilegungsplattform der EU besteht.

Online-Gästebewertung

- Lesen Sie aufmerksam Ihre Online-Gästebewertungen und reagieren Sie auf die Einträge. Bedanken Sie sich für ein positives Feedback.
- Bei negativen Bewertungen antworten Sie sachlich und freundlich. Nie emotional auf Kritik reagieren!

Werbung mit Sternen

- Werbematerial wie Klassifizierungsschild, Schlüsselanhänger etc. erhalten Sie im DTV-Online-Shop.
- Verwenden Sie die 8-zackigen DTV-Sterne. Die Grafikdatei ist im DTV-Kundencenter abrufbar. 
- Viele Online-Buchungsportale stellen die Sterne korrekt dar. Der Nachweis erfolgt je nach Anbieter über die Urkunde oder die DTV-ID.
- Nach Ablauf der Gültigkeit (siehe Urkunde) ist die Werbung mit den Sternen nicht mehr zulässig. Eine erneute Klassifizierung kann durchgeführt werden.

Meine persönliche Empfehlung für Sie

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Vermietung Ihrer Unterkunft!

- Durch Ihre professionelle Reaktion zeigen Sie auch den zukünftigen Gästen, dass Sie Kritik ernst nehmen und handeln, wenn nötig.

Beschwerdemanagement

- Nehmen Sie Gästebeschwerden als konstruktive Kritik an.
- Nutzen Sie Gästebeschwerden, um das Verbesserungspotenzial daraus zu erkennen.
- Zufriedene Urlauber sind der beste Garant für die Weiterempfehlung einer Unterkunft.
- Beschwerdemanagementseminare schulen Sie im richtigen Umgang mit Beschwerden.

Rechtliche Hinweise zur Vermietung

- Nach der gesetzlichen Preisangabenverordnung müssen Vermieter **Endpreise** angeben. Der Mietpreis muss neben der Umsatzsteuer sämtliche zu zahlende Nebenkosten wie Strom, Wasser, Endreinigung und Bettwäsche enthalten.
- Prüfen Sie, ob eine Anzeigenpflicht beim Gewerbeamt besteht. Ist die Ferienwohnungsbauordnung bauordnungsrechtlich zulässig?
- Prüfen Sie, welche Versicherungen erforderlich sind. Reichen Ihre privaten Versicherungen aus? Erkundigen Sie sich bei Ihrer Versicherungsgesellschaft.
- Schließen Sie einen schriftlichen Mietvertrag mit den Gästen ab. Darin können Sie z. B. die Stornoregelungen vereinbaren.
- Muster-Mietverträge erhalten Sie im SterneferienClub im DTV-Kundencenter.