

Lehrtext zum Bereich

Tourismusgesetzgebung



Autor: Werner Plank

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL

Deutsches
Bildungsressort
Bereich Innovation und Beratung



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Dipartimento formazione e istruzione
in lingua tedesca
Area innovazione e consulenza

Stand: September 2017

Alle Rechte vorbehalten

© Autonome Provinz Bozen – Deutsches Bildungsressort,
Bereich Innovation und Beratung



Auf die didaktischen Materialien mit Anregungen zu verschiedenen Methoden und Sozialformen, Beispielen, Übungen und Tests weist das Symbol  hin.

Diese Lern- und Lehrunterlage wurde im Auftrag des Deutschen Bildungsressorts Bereich Innovation und Beratung erstellt. Gedankt sei dem Hoteliers- und Gastwirteverband (HGV) für die Unterstützung bei inhaltlichen Fragen.

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit an mehreren Stellen nur die männliche Form steht.

WERNER PLANK geboren 1974 in Meran. Studium der Rechtswissenschaften und der Betriebswirtschaftslehre in Innsbruck und Mailand. Mehrjährige Tätigkeit im Bereich Wirtschaftsprüfung sowie als freiberuflicher Jurist. 2009 Zulassung als Rechtsanwalt. Seit 2009 Unterrichtstätigkeit an der LHF Kaiserhof in Meran.



Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	4
2. Das Unternehmen im Tourismus	5
2.1 Die Gründung eines Unternehmens im Tourismus.....	6
2.2 Sonderbestimmungen für die Unternehmen im Tourismus	10
2.3 Urlaub auf dem Bauernhof (agriturismo)	18
2.4 Das Reisebüro (agenzia viaggi)	22
3. Verträge im Tourismus	25
3.1 Beherbergungsvertrag (il contratto d'albergo)	25
3.2 Der Beförderungsvertrag (il contratto di trasporto)	30
3.3 Der Reisevertrag (il contratto di viaggio)	31
3.4 Miete (locazione) und Pacht (affitto) im Tourismus.....	34
4. Der Arbeitsvertrag im Tourismus	37
4.1 Selbständige und abhängige Arbeit	37
4.2 Der befristete Arbeitsvertrag	38
4.3 Besondere Arbeitsverträge im Tourismus.....	40
4.4 Der Kollektivvertrag im Tourismus	42
5. Tourismusförderung und Tourismusorganisationen	46
5.1 Internationale und nationale Tourismusorganisationen	47
5.2 Tourismusförderung in Südtirol	48
Quellenverzeichnis	55
Bilder:	56



1. Einführung

„Zukünftig wird es nicht mehr darauf ankommen, dass wir überall hinfahren können, sondern ob es sich lohnt, dort anzukommen.“ Hermann Löns (1866-1914), dt. Schriftsteller

Bereits zu Beginn des letzten Jahrhunderts erkannte der deutsche Schriftsteller und Dichter Hermann Löns, dass die Zukunft des Tourismus in der Qualität des Angebots liegen würde. Die Tourismuswirtschaft Südtirols hat in den vergangenen Jahrzehnten viel unternommen, um die Qualität der eigenen Leistungen zu verbessern. Mit Erfolg, muss man sagen. Der Tourismus ist heute einer der wichtigsten Bereiche der Südtiroler Wirtschaft. Seit einigen Jahren können mehr als 6 Millionen Ankünfte pro Jahr gezählt werden und der reine Tourismusumsatz beträgt mehr als 3 Milliarden Euro jährlich. Der Staat und die Autonome Provinz Bozen – Südtirol haben eine Vielzahl von Gesetzen in diesem Bereich erlassen, um die Qualität der angebotenen Leistungen dauerhaft zu garantieren. Diese Bestimmungen stellen häufig einen Schutz für die Verbraucher dar, sie sollen jedoch auch den langfristigen Erfolg des Sektors garantieren. Für jeden Tourismustreibenden sind, neben weiteren Faktoren, grundlegende Kenntnisse dieser Bestimmungen eine wichtige Voraussetzung, um dauerhaft erfolgreich zu sein. Die Gesetze eines Wirtschaftszweigs sind schließlich auch die Spielregeln des Wettbewerbs. Das Land Südtirol hat gemäß Art. 8 des Autonomiestatuts im Bereich Fremdenverkehr und Gastgewerbe primäre Gesetzgebungsbefugnis, d.h. es kann eigene Gesetze zum Tourismus erlassen. Diese müssen der Verfassung, dem EU-Recht und den internationalen Verpflichtungen entsprechen, dürfen aber von staatlichen Gesetzen abweichen. Einige der wichtigsten Bestimmungen zum Thema Tourismus entstammen daher der Landesgesetzgebung.





Definition
Tourismus-
unternehmen

2. Das Unternehmen im Tourismus

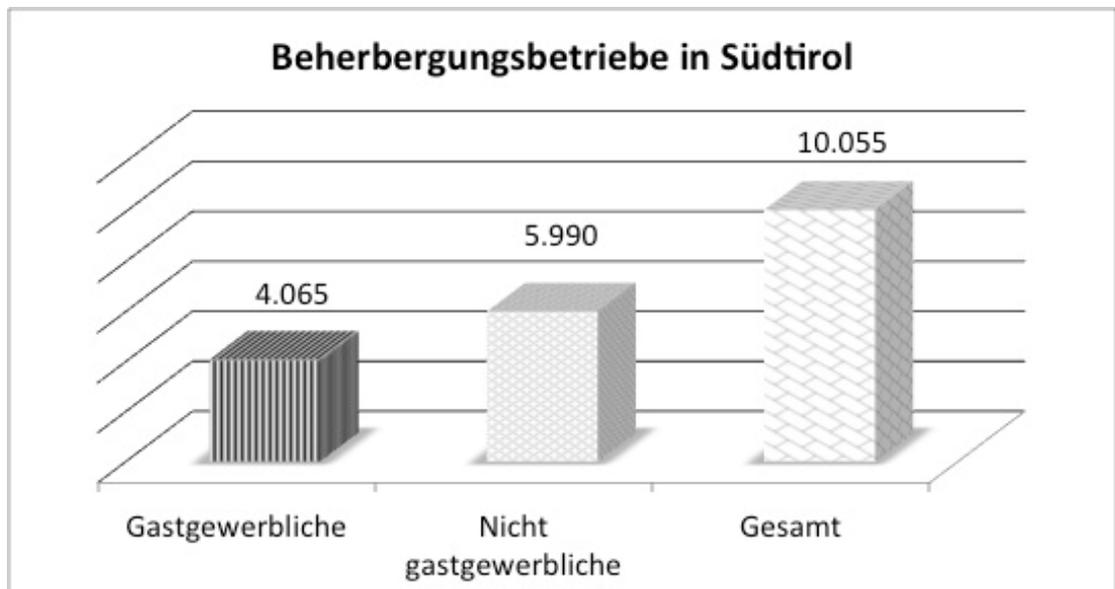
Das Tourismusgesetzbuch definiert als touristische Unternehmen (imprese turistiche) jene Unternehmen, die eine organisierte, wirtschaftliche Tätigkeit ausüben, und zwar zum Zwecke

- der Produktion,
- der Vermarktung,
- der Vermittlung und
- der Abwicklung

von Gütern und Dienstleistungen, die Teil des touristischen Angebots sind. Es handelt sich somit um Unternehmen, die sich mit Gütern und Dienstleistungen befassen, welche die Bedürfnisse der Touristen befriedigen.

Beherbergungs-
betriebe

Unter den genannten touristischen Leistungen nimmt die Bereitstellung von Unterkünften eine besonders wichtige Rolle ein. Im Tourismusjahr 2015/2016 gab es in Südtirol mehr als 10.000 Beherbergungsbetriebe, die Touristen Unterkunft gewähren konnten. Dabei kann man zwischen gastgewerblichen und nicht gastgewerblichen Betrieben unterscheiden. Zu den gastgewerblichen Betrieben gehören Hotels, Gasthöfe, Pensionen, Garnis, Motels und Hoteldörfer. Zu den nicht gastgewerblichen gehören hingegen Privatquartiere, Urlaub auf dem Bauernhof und andere Betriebsarten.



Quelle: Astat, Entwicklung im Tourismus 2015/2016

Andere
Tourismus-
unternehmen

Neben den Beherbergungsbetrieben gibt es noch eine Reihe anderer Unternehmen, die zwar keine Unterkünfte anbieten, aber im Sinne obiger Definition als Tourismusunternehmen einzustufen sind. Zu diesen gehören auf jeden Fall die Schank- und Speisebetriebe, die Reisebüros und die Reiseveranstalter.





2.1 Die Gründung eines Unternehmens im Tourismus



Wahl der Rechtsform

Wer sich im Bereich Tourismus als Unternehmer betätigen möchte, muss sich wie in jedem anderen Wirtschaftszweig auch zuerst mit den Bestimmungen zur Unternehmensgründung auseinandersetzen.

Eine der ersten und wichtigsten Fragen, die dabei zu klären sind, betrifft die Wahl der richtigen Rechtsform. Zur Verfügung stehen das Einzelunternehmen (impresa individuale) und die vom Gesetz vorgesehenen Personen- und Kapitalgesellschaften (società di persone e società di capitali).

Im Hotel- und Gastgewerbe entscheiden sich mehr als die Hälfte aller Unternehmer für das Einzelunternehmen. Der Unternehmer trägt dabei selbst die alleinige Verantwortung und haftet auch mit seinem Privatvermögen für die eingegangenen Verpflichtungen. Ihm steht dafür der volle Gewinn zu und er kann in der Regel sämtliche Entscheidungen alleine treffen.

Personengesellschaften

Besteht das Interesse, die Unternehmertätigkeit gemeinsam mit anderen Personen auszuüben, kann dies in Form einer Gesellschaft gemacht werden. Bei den Gesellschaftsformen sind es die Personengesellschaften (OHG - Offene Handelsgesellschaft - società in nome collettivo und KG - Kommanditgesellschaft - società in accomandita semplice), welche im Tourismus mit Abstand den größten Teil für sich beanspruchen. Unter den Personengesellschaften ist es wiederum die KG (schätzungsweise 25 % aller Unternehmen), die im Hotel- und Gastgewerbe am beliebtesten ist. Die KG hat den Vorteil, dass es neben den Gesellschaftern, die für die eingegangenen Verpflichtungen mit ihrem gesamten Privatvermögen haften (Komplementäre), auch Gesellschafter gibt, die nur mit dem eingebrachten Kapital haften (Kommanditisten). So besteht die Möglichkeit, an der Unternehmenstätigkeit teilzunehmen und gleichzeitig das entsprechende Risiko einzugrenzen. Die Geschäftsführung des Unternehmens liegt allerdings ausschließlich bei den Komplementären.

Vorteile der KG

Kapitalgesellschaften

Nur sehr wenige Unternehmer im Tourismus entscheiden sich für eine Kapitalgesellschaft. Das liegt vor allem daran, dass es sich beim Großteil der Betriebe in Südtirol um klein- und mittelgroße Unternehmen handelt. Der durchschnittliche gastgewerbliche Beherbergungsbetrieb in Südtirol verfügt z.B. nur über 37 Betten (Quelle: Astat - Entwicklung im Tourismus 2015/2016) und ist damit auch im Vergleich zu den Nachbarregionen relativ klein. Die Gründung und Führung einer Kapitalgesellschaft ist hingegen mit einem relativ großen Aufwand verbunden. Kapitalgesellschaften erscheinen aus diesem Grund eher bei größeren Unternehmen sinnvoll.



Das Familienunternehmen (impresa familiare)

Besonders erwähnenswert im Zusammenhang mit den Rechtsformen im Tourismus ist das Familienunternehmen. Dabei handelt es sich nicht um eine



Sonderform des Einzelunternehmens

eigenständige Unternehmensform, sondern um eine Sonderform des Einzelunternehmens.

Rechte der Familienmitglieder

Ein Familienunternehmen ist jenes Einzelunternehmen, bei dem der Ehepartner und/oder Verwandte bis zum 3. Grad (z.B. Kinder, Nichten und Neffen) bzw. Verschwägerter bis zum 2. Grad im Unternehmen mitarbeiten. Die Mitarbeit muss fortdauernd sein und darf sich nicht auf ein paar Ausnahmesituationen beschränken. Die gesetzlichen Bestimmungen sehen für diesen Fall vor, dass das mitarbeitende Familienmitglied eine Reihe von Rechten besitzt. Zu diesen gehören

- Recht auf Unterhalt,
- Beteiligung am Gewinn und an den damit erworbenen Sachen und
- Beteiligung an den Betriebszuwächsen (Wertsteigerungen).

Voraussetzungen

Es handelt sich bei den Bestimmungen zum Familienunternehmen um Vorschriften zum Schutze jener Familienmitglieder, die ohne vertragliche Vereinbarung über längere Zeit im Betrieb mitarbeiten. Zum Tragen kommen die Bestimmungen daher nur, wenn kein anderes Rechtsverhältnis mit dem Unternehmen vorliegt. Sollte das Familienmitglied z.B. über einen Arbeitsvertrag verfügen und aus diesem Grund Anspruch auf eine Entlohnung haben, handelt es sich nicht um ein Familienunternehmen.



Steuervorteile

Die genannten Rechte stehen beim Familienunternehmen den Familienmitgliedern auch dann zu, wenn kein entsprechender Gründungsvertrag verfasst wurde. Möchte der Unternehmer allerdings mögliche steuerliche Erleichterungen in Anspruch nehmen, so müssen die Beteiligungen der Familienmitglieder mittels öffentlicher Urkunde oder beglaubigter Privaturkunde bestätigt werden.

Notwendige Schritte bei der Gründung eines Gastbetriebes

Wurde die Entscheidung gefasst, einen Hotel- oder Gastbetrieb zu gründen, sind folgende notwendige Schritte in Angriff zu nehmen (Quelle: Handelskammer Bozen – Leitfaden Unternehmensgründung):

- **Einholen eines Befähigungsnachweises zur Führung von gastgewerblichen Betrieben**
Hierfür muss ein Antrag bei der Handelskammer Bozen gestellt werden. Der Befähigungsnachweis wird erteilt, wenn die notwendigen Voraussetzungen bestehen.
- **Mögliche Gründung einer Gesellschaft**
Für die Gründung einer Gesellschaft ist ein Gesellschaftsvertrag notwendig. Dieser wird in der Regel von einem Notar erstellt.
- **Einholen der Erlaubnis zur Ausübung eines Gastgewerbes**
Es muss ein entsprechender Antrag bei der jeweiligen Gemeinde gestellt werden.



- **Sanitäre Meldung**
Die sanitäre Meldung betrifft alle Lebensmittelunternehmen und ist bei der Gemeinde vorzunehmen.
- **Eröffnung der MwSt.-Nummer (partita Iva)**
- **Anmeldung der Tätigkeit beim Handelsregister**
- **Anmeldung des Unternehmens, der Gesellschafter und der mitarbeitenden Familienmitglieder bei INAIL und NISF/INPS**
Die Anmeldungen erfolgen mit der sogenannten „Vereinheitlichten Meldung“ an die Handelskammer, welche z.B. von einem Wirtschaftsberater oder Wirtschaftsverband versandt werden kann.
- **Bei Einstellung von Mitarbeitern: Einheitsmeldung UniLav**
Diese Meldung ist telematisch an das Amt für Arbeitsmarktbeobachtung zu verschicken.

Befähigung und Erlaubnis zur Ausübung eines Gastgewerbes

Die Erteilung der Erlaubnis zur Ausübung eines Gastgewerbes und der damit zusammenhängende Befähigungsnachweis zur Führung von gastgewerblichen Betrieben nehmen bei der Gründung von touristischen Unternehmen eine besonders wichtige Rolle ein.

Erlaubnis

Gastgewerbliche Betriebe dürfen nur eröffnet werden, wenn eine entsprechende Erlaubnis vorliegt. Es dürfen zudem nur jene Leistungen erbracht werden, die in der Erlaubnis angegeben sind. Die Erlaubnis muss z.B. genau festhalten, ob der jeweilige Betrieb alkoholische Getränke verabreichen darf oder nicht. Die Erteilung der Erlaubnis liegt im Aufgabenbereich des Bürgermeisters der jeweiligen Gemeinde und ist zumeist zeitlich nicht begrenzt.

Voraussetzungen

Die Gastgewerbeordnung legt im Art. 16 die Voraussetzungen für die Erteilung der Erlaubnis fest.



Voraussetzung	Anmerkungen
Geschäftsfähigkeit und Zuverlässigkeit des Antragstellers	Der Antragsteller ist volljährig und nicht entmündigt. Er wurde nicht wegen bestimmter Verbrechen rechtskräftig verurteilt.
Berufliche Befähigung des Antragstellers	Der Antragsteller muss die Pflichtschule abgeschlossen haben und einen der folgenden drei Nachweise erbringen: <ul style="list-style-type: none"> • Abschluss eines Berufslehrganges, der sich auf das Hotel- und Gastgewerbe bezieht; • Bestehen einer Prüfung, bei der die Eignung zur Führung eines gastgewerblichen Betriebes festgestellt wird; Gegenstand der Prüfung sind die gesetzlichen Bestimmungen über die Verabreichung von Speisen und Getränken, die möglichen Verwaltungsstrafen und Warenkunde. • Der Antragsteller hat im Laufe der letzten fünf Jahre mindestens zwei Jahre lang eine relevante Tätigkeit im Hotel- und Gastgewerbe ausgeübt. Bei Erfüllung der genannten Voraussetzungen kann bei der Handelskammer ein Antrag auf Ausstellung eines Befähigungsnachweises gestellt werden.
Verfügbarkeit und Eignung der Betriebsräume und Betriebsflächen	Der Antragsteller muss über geeignete Betriebsräume verfügen. Die Betriebsräume müssen den gesetzlichen Bestimmungen zur Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung entsprechen. Sie müssen so gestaltet sein, dass der Schutz der Gäste und Beschäftigten gewährleistet ist (z.B. Einhaltung der Brandschutzbestimmungen).



2.2 Sonderbestimmungen für die Unternehmen im Tourismus

Ziele der gesetzlichen Bestimmungen

Ein Unternehmer im Hotel- und Gastgewerbe ist verpflichtet, sich an die spezifisch für diesen Wirtschaftszweig geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu halten. Die meisten dieser Bestimmungen verfolgen das Ziel, eine bestimmte Qualität der Dienstleistung zu garantieren. Zudem sollen die Gäste natürlich auch keinen gesundheitlichen Risiken ausgesetzt werden. Die wichtigsten dieser gesetzlichen Regelungen sind in den folgenden Abschnitten kurz dargestellt.

Die Gastgewerbeordnung

Anwendungsbereich

Das wohl wichtigste Gesetz für die meisten Tourismusunternehmer in Südtirol ist die Gastgewerbeordnung. Diese ist im Landesgesetz Nr. 58 vom 14. Dezember 1988 enthalten.

Der Gastgewerbeordnung unterliegen sämtliche Unternehmen, die gewerbsmäßig Getränke und Speisen verabreichen und/oder Gäste beherbergen. Zu diesen Unternehmen gehören somit Bars, Cafés, Pubs, Gasthöfe, Restaurants, Pizzerien, Hotels, Motels, Campings usw.

Inhalt

Die Gastgewerbeordnung befasst sich zusammenfassend mit den folgenden Themenbereichen:

- a) Beschreibung und Merkmale der einzelnen Betriebsarten,
- b) Erteilung der Betriebserlaubnis,
- c) Einstufung und Benennung der Betriebe,
- d) Bestimmungen zur Führung der gastgewerblichen Betriebe,
- e) Meisterprüfung und Wellnesstrainer/Wellnesstrainerin,
- f) Strafen bei Missachtung der einzelnen Bestimmungen.



Zu a) Beschreibung und Merkmale der einzelnen Betriebsarten

Definition der Betriebsarten

In diesem Abschnitt beschreibt und definiert die Gastgewerbeordnung, was man unter den jeweiligen Betriebsarten versteht. Die dabei angegebenen Merkmale und Anforderungen müssen erfüllt sein, wenn man den jeweiligen Betrieb z.B. als Pension oder Restaurant bezeichnen und führen will. Die Definitionen der wichtigsten Betriebsarten lauten wie folgt:

Restaurants, Pizzerien und Gasthäuser (Art. 3, 4°) (ristoranti, pizzeria e trattorie)

Bei diesen handelt es sich um Speisebetriebe, in denen Speisen sowie alkoholfreie und alkoholische Getränke verabreicht und zum Mitnehmen verkauft werden.



Für die Restaurants gelten noch weitere Anforderungen: Sie dürfen nur zu den ortsüblichen Essenszeiten öffnen. Sie müssen gepflegt und komfortabel eingerichtet sein, und zwar mit getrennten Tischen und mit modernen und zweckmäßigen Beleuchtungs-, Heizungs- und Lüftungsanlagen. Die Küche muss von einem Küchenchef geleitet werden, der vom nötigen Personal unterstützt wird. Im Speisesaal muss genügend Personal vorhanden sein, um eine entsprechende Bedienung zu gewährleisten.

Pensionen (Art. 5, 3°) (pensioni)

Pensionen sind der Öffentlichkeit zugängliche Betriebe, die Unterkunft, Frühstück, wenigstens eine Hauptmahlzeit, Getränke und allfällige andere Dienstleistungen anbieten. Sie müssen über mindestens sieben Gästezimmer verfügen.

Gasthöfe (Art. 5, 4°) (alberghi)

Gasthöfe sind der Öffentlichkeit zugängliche Betriebe, die Unterkunft und Verpflegung anbieten und über wenigstens sieben Gästezimmer verfügen. Sie bieten im Gegensatz zu den Pensionen zudem Speisen und Getränke auch für Kunden an, die nicht Hausgäste sind.

Hotels (Art. 33, 4°) (hotel)

Gasthöfe und Pensionen dürfen als Hotel bezeichnet werden, wenn sie bei der Einstufung mindestens zwei Sterne erhalten haben und zumindest 35 Betten aufweisen. Die Mindestanzahl an Betten ist nicht notwendig, wenn bei der Einstufung mehr als zwei Sterne vergeben wurden.

Residences (Art. 5, 7°) (residence)

Residences sind der Öffentlichkeit zugängliche Betriebe, die Unterkunft und allfällige andere Dienstleistungen in wenigstens fünf eingerichteten Wohneinheiten anbieten. Die Wohneinheiten bestehen aus einem oder mehreren Räumen und verfügen über eine Küche oder eine Kochnische.

Campings (Art. 6, 3°) (campeggi)

Campings sind öffentliche Beherbergungsbetriebe, die wenigstens zwanzig Stellplätze auf eingezäuntem Gelände für Touristen bereitstellen. Die Touristen übernachten dort in der Regel mit Zelten, Wohnwagen usw. Die Campingplätze müssen zudem über eine angemessene Ausstattung verfügen.



Zu b) Erteilung der Betriebserlaubnis

Die Erteilung der Betriebserlaubnis ist Voraussetzung für die Gründung eines Hotel- und Gastbetriebes. Sie wurde im Abschnitt Unternehmensgründung ausführlich erläutert.

Zu c) Einstufung und Benennung der Betriebe

Einstufung

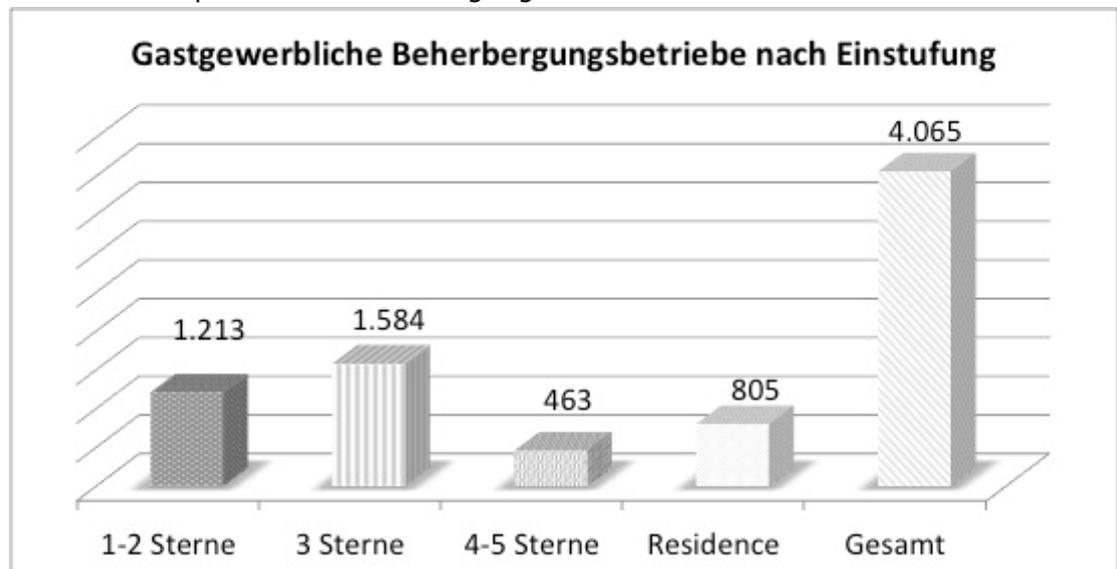
Für die meisten Unternehmen im Hotel- und Gastgewerbe ist die Einstufung von großer Bedeutung. Ganz besonders für Beherbergungsbetriebe stellt eine hohe Einstufung ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Die Gäste orientieren sich bei der Suche nach dem geeigneten Hotel an der Anzahl der Sterne. Auch ihre Erwartungen an die gebotenen Leistungen hängen von diesem Kriterium ab.



Zudem können die Betriebe mit einer höheren Einstufung auch einen höheren Preis von den Gästen verlangen. Es handelt sich somit vor allem um eine betriebswirtschaftliche Entscheidung, ob ein Unternehmen eine höhere Einstufung anstrebt. Diese stellt höhere Anforderungen an das Unternehmen, was wiederum ein Ansteigen der fixen und variablen Kosten bewirkt. Der Unternehmer muss abwägen, ob die höheren Betriebskosten durch einen höheren Umsatz gedeckt werden können. Die Entscheidung über die Einstufung sollte daher das Ergebnis einer sorgfältig durchgeführten Marktforschung sowie einer genauen Kostenkalkulation sein.

Sterne

Die meisten gastgewerblichen Betriebe tragen in Südtirol 2-3 Sterne. Die Entwicklung der letzten Jahre hat allerdings gezeigt, dass gerade die Betriebe mit 1-2 Sternen abnehmen und ein Trend in Richtung höherer Einstufungen festzustellen ist. Zum Vergleich: Im Schnitt gibt ein Gast ca. 50 Euro für eine Nächtigung in einem 3-Sterne-Hotel aus. In einem 4-Sterne-Hotel beträgt der Durchschnittspreis für eine Nächtigung bereits 100 Euro.



Quelle: Astat, Entwicklung im Tourismus 2015/2016

Zusatz Luxus

Die möglichen Einstufungen reichen bei Hotels von einem bis zu fünf Sternen. Die mit fünf Sternen gekennzeichneten Beherbergungsbetriebe können auch noch die Zusatzbezeichnung "Luxus" erhalten, wenn sie die typischen Merkmale der Betriebe von internationalem Rang aufweisen.

Zuständigkeit

Zuständig für die Einstufung ist der Bürgermeister der jeweiligen Gemeinde. Er muss sich dabei allerdings an ein Gutachten des Landesrates für Tourismus halten. Bei Beherbergungsbetrieben, die eine Einstufung mit über 3 Sternen anstreben, kommt es vorab auch noch zu einem Lokalausweis durch eine unabhängige Kommission.

Verpflichtende Merkmale

Für jede Art der Einstufung sieht die Gastgewerbeordnung verschiedene verpflichtende Merkmale und Leistungen vor.

Die wichtigsten davon sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst (bezogen auf Betriebe mit einem durchschnittlichen Aufenthalt der Hausgäste von mehr als drei Tagen).





Einstufung Leistungen	3 Sterne	4 Sterne	5 Sterne
Mindest-Nettofläche der Zimmer bei Betrieben, die neu gebaut oder umgebaut werden.	20 m ² (Zweibettzimmer) 15 m ² (Einbettzimmer)	25 m ² (Zweibettzimmer) 17 m ² (Einbettzimmer)	35 m ² (Zweibettzimmer) 25 m ² (Einbettzimmer)
Mindestanzahl der Mitarbeiter im Verhältnis zur Anzahl der Zimmer	1 Mitarbeiter pro 4 Zimmer	1 Mitarbeiter pro 2,5 Zimmer	1 Mitarbeiter pro 1,5 Zimmer
Empfangsdienst	12 Stunden täglich	16 Stunden täglich	24 Stunden täglich (durch ausschließliches Personal)
Nachtdienst	Person, die bei Bedarf zur Verfügung steht	Person, die bei Bedarf zur Verfügung steht	Personal, das nur für diesen Bereich zuständig ist
Wertsachen	Tresor im Hotel	Schließfach im Zimmer	Schließfach im Zimmer
Frühstückszeit	Von 7.00 Uhr bis 10.00 Uhr	Von 7.00 Uhr bis 11.00 Uhr	unbegrenzt
Restaurantbetrieb	Mittagessen: 2 Stunden; Abendessen: 2 Stunden	Mittagessen: 2 Stunden; Abendessen: 2,5 Stunden	von 11.00 Uhr bis 23.00 Uhr
Menüwahl	Auswahl zwischen wenigstens 2 Menüs	Auswahl zwischen wenigstens 3 Menüs zu je 4 Gängen	À-la-carte-Angebot mit mindestens 5 Gerichten für jeden Gang
von den Personen des Empfangsdienstes fließend gesprochene Sprachen	2 Sprachen: Deutsch, Italienisch	3 Sprachen: Deutsch, Italienisch, Englisch/Französisch	4 Sprachen, davon Deutsch, Italienisch, Englisch
Wechsel der Leintücher und Bezüge	jeden vierten Tag	jeden dritten Tag	jeden zweiten Tag, auf Wunsch täglich
Reinigung der Zimmer	einmal täglich	zweimal täglich	zweimal täglich
Personenaufzug für Gäste	in Betrieben mit mehr als drei Geschossen	in Betrieben mit mehr als zwei Geschossen	in Betrieben mit mehr als zwei Geschossen
Speisesaal und Aufenthaltsräume	Anzahl der Tische im Speisesaal muss mind. 80% der Anzahl der Zimmer entsprechen Aufenthaltsbereich muss der Größe des Hotels entsprechen	Anzahl der Tische im Speisesaal muss mind. 100% der Anzahl der Zimmer entsprechen Aufenthaltsbereich, der den gehobenen Ansprüchen der Gäste entspricht (mind. 1,8 m ² pro Zimmer)	Anzahl der Tische im Speisesaal muss mind. 100% der Anzahl der Zimmer entsprechen Aufenthaltsbereich, der den gehobenen Ansprüchen der Gäste entspricht (mind. 4 m ² pro Zimmer)



Fehlen eines Merkmals	Abgesehen von der Mindestfläche der Zimmer und der Mindestanzahl des Personals ist das Fehlen eines Merkmals zulässig. Zusätzlich zu den angegebenen Leistungen müssen sämtliche Zimmer und Badezimmer eine vorgegebene Standardausstattung aufweisen.
Vorteile	Eine einheitliche und strenge Regelung der Einstufung bringt große Vorteile mit sich. Die Gäste erhalten durch die Vergabe der Sterne eine Garantie für eine gewisse Mindestqualität. Diese Mindestqualität muss einheitlich für das gesamte Land erbracht werden. Die Gäste nehmen somit die gesamte Urlaubsregion als qualitätsorientiertes Reiseziel wahr und sind entsprechend auch in Zukunft bereit, einen bestimmten Preis dafür auszugeben.
Namensgebung	Bei der Namensgebung des Betriebes muss eine Bezeichnung gewählt werden, welche auch die Betriebsart enthält, z.B. Bar Palma oder Hotel Magdalena. Es dürfen keine Ortsbezeichnungen oder Landschaftsbezeichnungen verwendet werden, welche in die Irre führen könnten. So wäre die Bezeichnung Hotel Schenna für einen Betrieb, der sich in Meran befindet, nicht zulässig. Ebenfalls sind Bezeichnungen zu vermeiden, die zu Verwechslungen mit anderen Betrieben führen könnten.
Spezifische Pflichten	 <p>Zu d) Bestimmungen zur Führung der gastgewerblichen Betriebe</p> <p>Jeder Unternehmer muss bei der Führung seines Betriebes eine Vielzahl gesetzlicher Vorschriften einhalten. Dabei gibt es Bestimmungen, die für alle Unternehmer, also unabhängig vom jeweiligen Wirtschaftszweig gelten, wie z.B. die Führung der Pflichtbücher. Zusätzlich zu diesen allgemeinen Verpflichtungen sieht die Gastgewerbeordnung für den Unternehmer im Hotel- und Gastgewerbe eine Reihe von spezifischen Pflichten und Regeln vor. Zu diesen gehören:</p>
Lärm- belästigung	Die Ruhe und Ordnung aufrechterhalten: Der Unternehmer im Gastgewerbe hat die Pflicht, bei der Führung seines Unternehmens darauf zu achten, dass die allgemeine Ruhe und Ordnung nicht gestört wird. Zum Thema Lärmbelastung besteht ein eigenes Landesgesetz (L.G. Nr. 20/2012), das detaillierte Regeln und Grenzwerte vorgibt, die es einzuhalten gilt.
Verbot für Minderjährige	Einschränkungen für den Ausschank von Alkohol: Der Unternehmer und seine Mitarbeiter dürfen keinen Alkohol an Gäste ausschenken, die offensichtlich betrunken sind oder die öffentliche Ruhe und Ordnung stören. Laut Gastgewerbeordnung ist der Ausschank von Alkohol zudem an Minderjährige unter 16 Jahren verboten. Seit dem Jahr 2012 gilt in Italien allerdings ein allgemeines Verkaufsverbot für Alkohol an Jugendliche unter 18 Jahren. Diese Bestimmung ist somit auch auf den gastgewerblichen Ausschank von Alkohol anzuwenden.
Öffnungszeiten	Öffnungszeiten und Preise: Der Unternehmer im Gastgewerbe ist nicht vollständig frei, den Betrieb geöffnet zu halten, wann er möchte. Auch zu diesem Thema sieht die Gastgewerbeordnung eine Reihe von Bestimmungen und Auflagen vor. Für Speise- und Schankbetriebe gilt eine allgemeine mögliche Öffnungszeit von 06.00 Uhr bis 01.00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes kann der Unternehmer die Öffnungszeiten seines Betriebes wählen. Speise- und Schankbetriebe können



außerdem entweder keinen oder bis zu zwei Ruhetage pro Woche halten. Öffnungszeiten und Ruhetage sind im Eingangsbereich anzuschlagen und müssen vom Betreiber eingehalten werden.

Preise

Im Gegensatz zu den Öffnungszeiten besitzt der Unternehmer bei der Festlegung der Preise völlige Freiheit. Die angebotenen Leistungen und die dafür zu zahlenden Preise sollen für die Gäste aber sofort erkennbar sein. Aus diesem Grund sind Speise- und Schankbetriebe verpflichtet, eine Liste mit den Preisen auszuhängen oder auszulegen. Die Beherbergungsbetriebe müssen ebenfalls die täglichen Höchst- und Mindestpreise für die einzelnen Dienstleistungen gut sichtbar aushängen.

Zu e) Meisterprüfung und Vorgaben für Wellnesstrainer/innen

Jede Person, die in einem gastgewerblichen Beruf eine Meisterprüfung ablegen möchte, muss bestimmte Voraussetzungen erfüllen und eine entsprechende Ausbildung absolvieren. Die genauen Bestimmungen hierfür sind von der Gastgewerbeordnung vorgegeben.

Zu f) Strafen bei Missachtung der einzelnen Bestimmungen

In den vorangegangenen Abschnitten konnte man erkennen, dass bei der Führung eines Gastbetriebes viele verpflichtende Bestimmungen einzuhalten sind. Sämtliche Bestimmungen dienen dazu, einen bestimmten Qualitätsstandard für den Gast zu garantieren. Um sicherzustellen, dass die Vorgaben auch eingehalten werden, sieht die Gastgewerbeordnung für Übertretungen Strafen vor. Hervorzuheben sind hierbei die Geldstrafen, die zu zahlen sind, falls die für die jeweilige Einstufung notwendige Mindestanzahl an Mitarbeitern nicht eingehalten wird. Im Falle einer Übertretung wird hierfür eine Geldstrafe in Höhe von 3.333,00 Euro bis 10.000,00 Euro verhängt.

Geldstrafen



Hygienebestimmungen

Eine Besonderheit der touristischen Unternehmen ist, dass sie häufig Lebensmittel in unterschiedlicher Form anbieten und verkaufen. Aus diesem Grund ist neben der Gastgewerbeordnung auch die Gesetzgebung zum Thema Lebensmittel-Hygiene für den Tourismusunternehmer von größter Bedeutung. Das Gesetz sieht spezifische Bestimmungen vor, die auf alle Arbeitsbereiche anzuwenden sind, in denen Lebensmittel verarbeitet, verkauft, verabreicht oder gelagert werden. Jedes Restaurant, jedes Hotel und jede Bar ist daher verpflichtet diese Grundsätze zu befolgen.

Anwendungsbereich

Dieses Kapitel stellt einen kurzen Überblick über die wichtigsten geltenden Bestimmungen in diesem Bereich dar. Es ist klar, dass in der Praxis eine Reihe weiterer Regeln einzuhalten sind, um die notwendige Hygiene zu ermöglichen (z.B. keine Lebensmittel am Boden aufbewahren usw.).

Rechtsquelle

Die wichtigste Rechtsquelle im Bereich Hygiene ist gegenwärtig die EU-Verordnung Nr. 852 aus dem Jahr 2004. Das Ziel dieser Verordnung ist es, die



Grundsätze

notwendige Lebensmittel-Hygiene auf allen Stufen der Herstellung (also von der Produktion bis zum Verkauf) zu gewährleisten.

Die Grundsätze dieser EU-Verordnung lassen sich wie folgt zusammenfassen.

- Die Hauptverantwortung für die Sicherheit eines Lebensmittels liegt beim Unternehmer, also beim Inhaber der Betriebserlaubnis. Es ist seine Pflicht, sicherzustellen, dass auf allen Verarbeitungs- und Vertriebsstufen die Hygienevorschriften eingehalten werden.
- Bei Lebensmitteln, die nicht ohne Bedenken bei Raumtemperatur gelagert werden können, insbesondere bei tiefgefrorenen Lebensmitteln, darf die Kühlkette nicht unterbrochen werden.
- Die erforderliche Hygiene ist durch eine gute Hygienepraxis zu erreichen sowie durch die Anwendung von Verfahren, die auf den HACCP-Grundsätzen beruhen.
- Die Sicherheit der Lebensmittel muss auf allen Stufen der Verarbeitung gewährleistet werden.

Jeder Unternehmer, der mit Lebensmitteln arbeitet, muss sich an die genannten Grundsätze halten. Konkret bedeutet dies, dass ein gastwerblicher Betrieb folgende Bestimmungen in die Tat umsetzen muss:

a) Anwendung der HACCP-Grundsätze.

HACCP steht für Hazard Analysis and Critical Control Points. Es handelt sich dabei um ein System der Eigenkontrolle. Der Lebensmittelbetrieb muss für die Erfüllung der HACCP-Grundsätze mehrere Arbeitsschritte befolgen:

Arbeitsschritte für HACCP

1. Ermittlung von Gefahren, die vermieden, ausgeschaltet oder reduziert werden müssen

Es ist festzustellen, wo im Herstellungsverfahren mögliche Gefahren für die Gesundheit bestehen könnten.

Keime und Giftstoffe entstehen z.B. häufig bei der Lagerung von leichtverderblichen Lebensmitteln.

2. Festlegung von kritischen Kontrollpunkten

An diesen Punkten im Herstellungsprozess sind Kontrollen vorzunehmen, um obige Gefahren auszuschalten oder zu reduzieren.

Der Kühlraum oder der Kühlschrank, in dem leichtverderbliche Lebensmittel gelagert werden, ist ein typischer Kontrollpunkt.

3. Festlegung von Grenzwerten

Für die jeweiligen Kontrollpunkte gilt es Grenzwerte festzulegen, die nicht überschritten werden dürfen.

Bsp. Grenzwert von 4° Celsius für die gekühlte Lagerung leichtverderblicher Lebensmittel.



4. Festlegung und Durchführung effizienter Verfahren zur Überwachung

Es ist ein Verfahren festzulegen, welches die konstante Überwachung der Kontrollpunkte gewährleistet.

Die Temperaturanzeige der Kühlanlage ist z.B. täglich von einer bestimmten Person zu überprüfen.

5. Festlegung von Korrekturmaßnahmen

Für den Fall, dass bei einem Kontrollpunkt der Grenzwert überschritten wird, muss vorab festgelegt werden, welche Maßnahme in diesem Fall zu ergreifen ist.

Je nach Stärke der Abweichung: z.B. Überprüfung der Kühlanlage, Entsorgung der Lebensmittel, Nachstellen der Temperatur.

6. Erstellen der notwendigen Dokumente und Aufzeichnungen

Es sind Dokumente zu erstellen, die klar belegen, dass alle genannten Arbeitsschritte erfüllt wurden.

Erstellen einer Kontrollliste, die obige Arbeitsschritte festhält, eventuell auch in elektronischer Form.

Die Einhaltung sämtlicher Arbeitsschritte und besonders die Erfassung aller Gefahrenpunkte sowie die entsprechende Dokumentation erweisen sich besonders für kleine Unternehmen als sehr aufwendig. Aus diesem Grund hat die Autonome Provinz Südtirol einen Leitfaden erstellt, der die Einhaltung der HACCP-Grundsätze auch für kleinere Unternehmen vereinfachen und ermöglichen soll. Des Weiteren sind für verschiedene Betriebe Erleichterungen in der Durchführung vorgesehen (siehe D.LH. Nr. 18/2003). Bei Verletzung der HACCP-Grundsätze kommt es zur Anwendung von Geldstrafen.

Leitfaden



b) Eignung der Betriebsstätten

Schon bei der Planung eines neuen Betriebes ist es notwendig, auf die Hygienebestimmungen zu achten. Auch für die Betriebsstätten sieht die Hygiene-Verordnung eine Reihe von Grundsätzen vor. Zu diesen gehören:

Grundsätze für Betriebsstätten

- Es müssen genügend Toiletten mit Wasserspülung und ausreichend Handwaschbecken vorhanden sein.
- Die Belüftung und Beleuchtung der Räumlichkeiten muss angemessen sein.
- Die Räumlichkeiten sind so zu bauen, dass ausreichend Arbeitsflächen vorhanden sind, die Ansammlung von Schmutz und die Bildung von Schimmel verhindert werden und eine Temperaturkontrolle möglich ist. Die Räumlichkeiten müssen außerdem eine Reinigung und Desinfektion ermöglichen. Alle Räume sind natürlich sauber und in gutem Zustand zu halten.
- Insbesondere bei Räumen, in denen Lebensmittel zubereitet, behandelt oder verarbeitet werden (z.B. Küche) müssen die



Bodenbeläge, Wandflächen, Türen usw. einfach zu reinigen und zu desinfizieren sein.

c) Lebensmittelabfälle und andere Abfälle

Diese sind so schnell wie möglich aus den Räumen, wo mit Lebensmittel gearbeitet wird, zu entfernen. Sie sind außerdem in verschließbaren Behältern zu lagern.

d) Umgang mit Lebensmitteln

Alle Lebensmittel sind so zu lagern, dass ein gesundheitsgefährdender Verderb verhindert wird. Eine Verunreinigung der Lebensmittel muss in jedem Fall verhindert werden. Bei der Lagerung sind geeignete Temperaturen einzuhalten (z.B. max. 4° Celsius für verderbliche Lebensmittel wie Sahne, Joghurt usw.). Auch die Geräte (z.B. Kühlschränke, Fritteusen) müssen so beschaffen und instand gehalten sein, dass das Risiko einer Verunreinigung so gering wie möglich ist.

e) Persönliche Hygiene

Sämtliche Personen, die in Bereichen arbeiten, wo mit Lebensmitteln umgegangen wird, müssen geeignete und saubere Arbeitskleidung tragen. Sie müssen ein hohes Maß an Sauberkeit aufweisen. Personen mit übertragbaren Krankheiten, infizierten Wunden, Hautinfektionen usw. dürfen diese Bereiche überhaupt nicht betreten.

f) Schulung der Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter, die mit Lebensmitteln umgehen, müssen in Fragen der Hygiene unterwiesen und/oder geschult werden.

Die Einhaltung all dieser Bestimmungen und Auflagen stellt den Tourismusunternehmer vor eine große Herausforderung. Vielfach kommt es im Hotel- und Gastgewerbe zu Unternehmensgründungen ohne das notwendige Vorwissen im Umgang mit Lebensmitteln. Die Befolgung der Hygienevorschriften ist jedoch von großer Bedeutung und dient vor allem dem Schutz und der Sicherheit von Gästen und Mitarbeitern.

2.3 Urlaub auf dem Bauernhof (agriturismo)

Eine Sonderform des Tourismus, die sich in Südtirol immer größerer Beliebtheit erfreut, ist der Urlaub auf dem Bauernhof. Viele Touristen, die Südtirol besuchen, wünschen sich einen authentischen und aktiven Urlaub. Sie möchten die Besonderheiten der Region besser kennenlernen, schätzen die Ruhe des Landlebens und die Nähe zu Tieren. Besonders Urlauber aus Städten haben das Bedürfnis, persönlich zu erleben, woher die landwirtschaftlichen Produkte kommen und wie sich das ursprüngliche Leben am Lande anfühlt.

Tourismustrend

Dieser Tourismustrend stellt für die Südtiroler Landwirte eine wichtige Chance dar. Nur ein kleiner Teil der Bauern ist heute noch imstande, von der reinen landwirtschaftlichen Tätigkeit zu leben. Viele Landwirte müssen sich einen Nebenverdienst suchen, da die landwirtschaftlichen Produkte keinen ausreichenden Ertrag abwerfen. Der Urlaub auf dem Bauernhof erweist sich daher



auch für die Bauern als hervorragende Gelegenheit, ein zusätzliches Einkommen zu erwirtschaften und dadurch die Hofstelle zu erhalten.

Anzahl der Betriebe und Nächtigungen

Im Tourismusjahr 2015/2016 existierten in Südtirol bereits 2.796 Urlaub-auf-dem-Bauernhof-Betriebe. Es konnten mehr als 2,5 Millionen Übernachtungen verzeichnet werden.

Die gesetzlichen Bestimmungen

Rechtsquelle

Der Urlaub auf dem Bauernhof wird mit dem Landesgesetz Nr. 7 aus dem Jahr 2008 geregelt. Ein erklärtes Ziel des Gesetzes ist es, den Verbleib der Landwirte im ländlichen Raum zu unterstützen. Es sollen außerdem die heimischen Produkte und die ländliche Kultur aufgewertet und eine gesunde Ernährung gefördert werden.

Das Gesetz definiert Urlaub auf dem Bauernhof wie folgt:

Definition

„Unter Urlaub auf dem Bauernhof versteht man die Bewirtung und Beherbergung von Gästen durch landwirtschaftliche Unternehmer (gemäß Art. 2135 ZGB) durch die Nutzung des eigenen Betriebes in Verbindung mit der Bearbeitung des Grundes, mit der Wald- und mit der Viehwirtschaft.“

Tätigkeiten

Im Sinne dieses Gesetzes gehören folgende Tätigkeiten zum Urlaub auf dem Bauernhof:

1. die Beherbergung von Gästen,
2. die Verabreichung von Speisen und Getränken an der Hofstelle, auf Almen, in Buschenschänken oder z.B. in Form eines Party-Service,
3. die Organisation und Veranstaltung von Freizeit-, Lehr-, Sport-, Wander- und Reittätigkeiten sowie kultureller Aktivitäten und
4. die Organisation von Verkostungen eigener landwirtschaftlicher Produkte und jener des umliegenden Gebiets sowie die Betreuung von Personen zur Aufwertung des ländlichen Gebietes und Kulturgutes.

Voraussetzungen

Alle diese Tätigkeiten dürfen vom landwirtschaftlichen Betrieb erbracht werden und zählen laut Gesetz somit zum Oberbegriff Urlaub auf dem Bauernhof. Wichtig dabei ist, dass die anfallende Arbeit vorwiegend vom landwirtschaftlichen Unternehmer und seinen Familienangehörigen zu erbringen ist.

Ausschlaggebend ist außerdem, dass die landwirtschaftliche Tätigkeit gegenüber den genannten Tätigkeiten überwiegt. Diese Bedingung ist grundsätzlich dann erfüllt, wenn für die Landwirtschaft mehr Zeit aufgewendet wird als für die anderen Tätigkeiten.

Um festzustellen, ob diese Voraussetzung eingehalten wird, sieht das Gesetz je nach Art und Größe des Betriebes eine bestimmte Anzahl von Tagen vor, die für die landwirtschaftliche Tätigkeit aufzubringen sind. Die Bedingung gilt immer als erfüllt, wenn die Beherbergungs- und Schanktätigkeit jeweils nicht mehr als 10 Betten bzw. nicht mehr als 10 Sitzplätze umfasst.



Urlaub auf dem Bauernhof darf nur angeboten werden, wenn der landwirtschaftliche Betrieb eine vorgegebene Mindestgröße erreicht und der Betriebsleiter oder ein mitarbeitendes Familienmitglied über eine angemessene berufliche Ausbildung verfügt. Eine solche wird z.B. durch den Abschluss einer Schule oder eines Studiums in den Bereichen Wirtschaft und Tourismus erlangt. Neben den genannten Voraussetzungen müssen auch die Räumlichkeiten bezüglich Sicherheit, Ausstattung und Hygiene zur Bereitstellung der genannten Dienstleistungen geeignet sein.

Ein Urlaub-auf-dem-Bauernhof-Betrieb darf außerdem in maximal acht Zimmern oder fünf Ferienwohnungen Gäste beherbergen.

Meldung
Tätigkeitsbeginn

Der Beginn der Tätigkeit muss der Gemeinde gemeldet werden, wobei die angebotenen Leistungen genau zu beschreiben und auch die Kapazitäten anzugeben sind. Werden alle Bedingungen erfüllt, kommt es zur Eintragung in das Gemeindeverzeichnis der Urlaub-auf-dem-Bauernhof-Betreiber. Daraufhin ist es Aufgabe der Gemeinde, zu überprüfen, ob die Betriebe die Bestimmungen des Gesetzes zum Urlaub auf dem Bauernhof auch einhalten.

Einschränkende
Regeln

Zusätzlich zu diesen allgemeinen Vorschriften sieht das Landesgesetz auch für die jeweiligen Tätigkeiten einschränkende Regeln vor.

a) Die Beherbergung

Bei der Beherbergung von Gästen am Bauernhof dürfen auch Speisen und Getränke verabreicht werden. Hierbei gibt es jedoch eine Einschränkung: Sämtliche Speisen, ausgenommen Brot und Backwaren, müssen mindestens zu 80 Prozent aus eigenen Produkten und aus Produkten landwirtschaftlicher Betriebe des umliegenden Gebietes stammen.

b) Schank

Wie bei der Beherbergung gilt auch hier, dass die verabreichten Speisen und Getränke zu mindestens 80 Prozent aus eigenen Produkten und aus Produkten landwirtschaftlicher Betriebe des umliegenden Gebiets stammen müssen.

Bei der Verabreichung von Speisen und Getränken an der Hofstelle oder auf Almen dürfen außerdem in geschlossenen Räumen höchstens 30 Sitzplätze zur Verfügung stehen. Die allgemeinen Öffnungszeiten der Gastgewerbeordnung (06.00 Uhr bis 01.00 Uhr) sind einzuhalten.

Die Einstufung der Urlaub-auf-dem-Bauernhof-Betriebe

Die Urlaub-auf-dem-Bauernhof-Betriebe können, ähnlich wie klassische Beherbergungsbetriebe, in verschiedene Kategorien eingestuft werden. Die Einstufung verfolgt auch hier den Zweck, für eine bestimmte Qualität zu garantieren und den Gästen die Wahl des Betriebes zu erleichtern. Die Einstufung erfolgt allerdings nicht nach Sternen, sondern nach Blumen. Die landwirtschaftlichen Betriebe können dabei eine bis fünf Blumen erhalten.

Blumen

Punktesystem

Bei der Einstufung kommt es zur Anwendung eines komplexen Punktesystems. Dabei wird der Betrieb in drei Bereiche unterteilt:



- Bauernhof,
- Ausstattung,
- Service.

Jeder Bereich wird mit Punkten bewertet. Abhängig von der Anzahl der erhaltenen Punkte werden dann für jeden einzelnen Bereich eine bis fünf Blumen vergeben. Ein Betrieb könnte somit z.B. für den Bereich Bauernhof vier Blumen erhalten, für den Bereich Ausstattung hingegen nur zwei. Um in einem der drei Bereiche mit einer bestimmten Anzahl von Blumen ausgestattet zu werden, muss eine vorgegebene Mindestpunktzahl erreicht werden. Über die Vergabe der Punkte entscheidet wiederum ein genau definierter Kriterienkatalog. Dieser sieht für die einzelnen Qualitätsbereiche folgende Bewertungskriterien vor:

Bewertungs-
kriterien

Qualitätsbereich	Kriterium	Beispiele für Bewertungselemente
Bauernhof	Lage/Erreichbarkeit	Beschilderung, Anschluss an öffentliche Verkehrsmittel, ruhige Lage
	Bauausführung/Garten/Außengestaltung	Sauberkeit, Parkplatz, Haus- und Kräutergarten, Einsatz alternativer Energiequellen
	Abfallentsorgung	Mülltrennung
Ausstattung	Ausstattung der Innenräume und des Aufenthaltsraumes	Sauberkeit, Bauzustand, Aufenthaltsraum, Beleuchtung, Bibliothek, Waschmöglichkeiten, Kinderspielzimmer, Internet, Böden
	Ausstattung der Zimmer bzw. der Ferienwohnung	stilvolle Einrichtung, Verwendung natürlicher Materialien, TV-Gerät, Duschkabine, Balkon oder Terrasse, Bad und WC getrennt
Service	Dienstleistungen	Qualität und Zeit für Frühstück, Information der Gäste z.B. durch Hofmappe
	Erlebnisqualität	Miterleben der bäuerlichen Lebenswelt, Tiere zum Anfassen, Obstwiese, Liegewiese, Grillplatz
	Aktivität/Hobby	Kinderspielplatz, Regenwetterangebote, Reiten, Swimmingpool, Sauna, Sportausrüstung
	Vermieter und Vermieterinnen	Vorhandensein einer speziellen touristischen Ausbildung



Abhängig von der Anzahl der Blumen, die ein Betrieb in den jeweiligen Bereichen erlangt hat, kommt es zu folgender Einstufung des Unternehmens:

- 1 Blume:  Es wurden nur die Mindestvoraussetzungen erfüllt, um eine Eintragung in das Gemeindeverzeichnis zu erlangen.
- 2 Blumen:  Die drei Bereiche haben im Durchschnitt 2 Blumen erhalten.
- 3 Blumen:  Die drei Bereiche haben im Durchschnitt 3 Blumen und in jedem Bereich mindestens 2 Blumen erhalten.
- 4 Blumen:  Alle drei Qualitätsbereiche haben mindestens 4 Blumen erhalten.
- 5 Blumen:  Alle drei Qualitätsbereiche haben 5 Blumen erhalten. Der Betrieb muss zudem weitere Kriterien erfüllen: die Schlafzimmer müssen mit Holzböden ausgestattet sein, es muss eine Verkaufsecke oder einen Hofladen geben usw.

Zuständigkeit

Verantwortlich für die Einstufung ist die Landesabteilung für Landwirtschaft.

Förderung der Urlaub-auf-dem-Bauernhof-Betriebe

Der Urlaub auf dem Bauernhof ist für die Südtiroler Landwirte zu einer wichtigen Nebenerwerbsquelle geworden. Er könnte, langfristig betrachtet, einen wichtigen Beitrag zur Erhaltung der Bauernhöfe leisten. Das Land Südtirol möchte aus diesem Grund diese Sonderform des Tourismus unterstützen und sieht ausdrückliche Fördermöglichkeiten für Betriebe vor, die Urlaub auf dem Bauernhof anbieten.

Roter Hahn



Neben diesen finanziellen Unterstützungen durch die Provinz hat der Südtiroler Bauernbund die Marke „Roter Hahn“ ins Leben gerufen. Das Ziel dieser Marke ist es, den Urlaub auf dem Bauernhof zu fördern. Der „Rote Hahn“ soll für Qualität garantieren und eine transparente Vermarktung ermöglichen. Der Bauernbund erstellt hierfür einen gemeinsamen Katalog. Mit einer eigenen Webseite sollen außerdem eine bessere Vermarktung und ein guter Vertrieb ermöglicht werden.

2.4 Das Reisebüro (agenzia viaggi)

Eine Unternehmensform, die neben den Beherbergungsbetrieben und den Speise- und Schankbetrieben im Tourismus eine große Rolle spielt, ist das Reisebüro.

Rechtsquelle

Auch das Reisebüro unterliegt in Südtirol einer eigenen gesetzlichen Regelung. Es wird mit dem Landesgesetz Nr. 3 vom 20. Februar 2002 geregelt.



Definition

Reisebüros sind Unternehmen, die einzelne oder koordinierte Teile von Reisen und Aufhalten gegen ein pauschales Entgelt oder gegen eine Provision

- veranstalten,
- organisieren,
- anbieten,
- verkaufen
- und/oder diese Dienstleistungen vermitteln.

Im Sinne dieser Definition könnte ein Reisebüro eine Reise selbst veranstalten oder organisieren. Es könnte allerdings auch die Reisen eines anderen Veranstalters anbieten und verkaufen. Neben diesen zentralen Dienstleistungen ist es den Reisebüros zudem erlaubt, eine Reihe weiterer Leistungen zu erbringen. Zu diesen gehören z.B.:

Sonstige
Dienst-
leistungen

- die Organisation von Ausflügen,
- die Reservierung und der Verkauf von Karten für Eisenbahn, Bus- und Flugunternehmen,
- die Reservierung von Dienstleistungen bei Beherbergungsbetrieben,
- die Unterstützung bei der Besorgung von Visum und Reisepass,
- die Ausstellung von Polizzen zur Unfall-, Reiserücktritts-, Reisegepäckversicherungen oder anderen Versicherungen des Reisenden im Auftrag von Versicherungsunternehmen,
- jede weitere mit dem Fremdenverkehr zusammenhängende Leistung.

Eröffnung eines Reisebüros

Bewilligung

Für die Eröffnung eines Reisebüros benötigt man eine Bewilligung des Landesrats für Fremdenverkehr. Diese Bewilligung wird nur erteilt, wenn eine Reihe von Bedingungen erfüllt werden. Der Antragsteller muss geschäftsfähig und zuverlässig sein. Er sollte bereits über die notwendigen Räumlichkeiten samt geeigneter Einrichtung verfügen und muss sich verpflichten, im Falle einer Bewilligung hauptsächlich für das Reisebüro zu arbeiten. Von besonderer Bedeutung ist außerdem seine berufliche Befähigung:

Berufliche
Befähigung

Möchte der Antragsteller selbst die Leitung des Reisebüros übernehmen, dann muss er nachweisen, dass er über angemessene berufliche Kenntnisse verfügt. Diese Kenntnisse beziehen sich auf die Verwaltung und Organisation von Reisebüros, auf Tourismustechnik, auf die Tourismusgesetzgebung, die Tourismusgeographie, sowie die Beherrschung der deutschen und der italienischen und mindestens einer weiteren Sprache. Der Nachweis dieser Kenntnisse kann auf verschiedene Arten erbracht werden:



- durch eine Eignungsprüfung,
- durch ein Reifezeugnis mit touristischer Ausrichtung,
- durch einen Studienabschluss mit touristischer Ausrichtung oder in den Bereichen Recht oder Wirtschaft.

In allen genannten Fällen muss zusätzlich mindestens eine einschlägige einjährige Berufserfahrung bei einem Reisebüro, einem Tourismusverein oder einem Tourismusverband nachgewiesen werden.

Die Bewilligung zur Eröffnung des Reisebüros wird auf unbestimmte Zeit erteilt. Es kommt zu einer Eintragung in ein eigenes Verzeichnis bei der Landesabteilung für Tourismus.

Ausnahmen

Besonders wichtig ist, dass die genannten Dienstleistungen den Reisebüros vorbehalten sind und nur in Ausnahmefällen ohne Eintragung in das Verzeichnis erbracht werden dürfen. Ausnahmen existieren beispielsweise zugunsten von SMG, Tourismusvereinen, Tourismusverbänden, Kurverwaltungen und Verkehrsämtern. Diese Organisationen dürfen beschränkt auf ihr Einzugsgebiet auch ohne die genannte Bewilligung Reservierungen von Aufenthalten vornehmen.

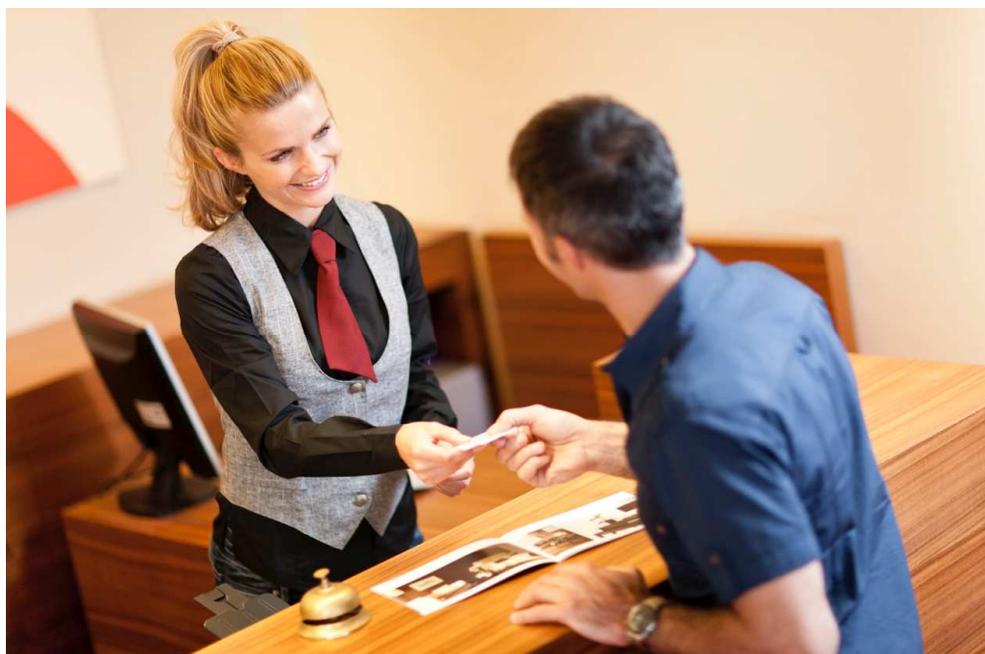
Abgesehen von diesen Ausnahmen sind empfindliche Strafen vorgesehen, falls die genannten Dienstleistungen ohne die Bewilligung erbracht werden.

Reisevertrag

Der Vertrag, den das Reisebüro mit seinen Kunden für die Erbringung der genannten Dienstleistungen abschließt, wird als Reisevertrag bezeichnet. Auf den Reisevertrag wird im Abschnitt zu den Verträgen näher eingegangen.

Vorgeschriebene Haftpflichtversicherung

Vor der Betriebseröffnung muss jedes Reisebüro eine Haftpflichtversicherung abschließen. Diese bezieht sich auf mögliche Schäden, die Touristen durch die Teilnahme an Reisen und Aufenthalten erleiden könnten. Gleichzeitig beinhaltet die Versicherung eine Garantie für die Vertragserfüllung des Reisebüros gegenüber dem Kunden. Die Höhe der Haftpflichtversicherung beläuft sich auf mindestens 1.550.000 Euro.





3. Verträge im Tourismus

Typische und
atypische
Verträge

Bei der Führung eines Unternehmens, und so auch eines touristischen Unternehmens, kommt es zum Abschluss einer Vielzahl von Verträgen. Einige dieser Verträge sind ausdrücklich vom Gesetz geregelt und werden daher als typische Verträge bezeichnet. Andere wiederum sind gesetzlich nicht genannt. Diese bezeichnet man als atypische Verträge.

Allgemeine
Bestimmungen

Alle Verträge, ob typische oder atypische, unterliegen den vom Zivilgesetzbuch vorgesehenen allgemeinen Bestimmungen zum Schuld- und Vertragsrecht (z.B. Nichterfüllung, Schadenersatz, Abschluss des Vertrages, Wirkung des Vertrages, Allgemeine Vertragsbedingungen usw.). Für eine Wiederholung dieser Themen sei auf das Modul Schuld- und Vertragsrecht verwiesen.

In den folgenden Abschnitten sollen die wichtigsten Verträge im Tourismus dargestellt werden.



3.1 Beherbergungsvertrag (il contratto d'albergo)

Der Beherbergungsvertrag – ein atypischer Vertrag

Mischvertrag

Ein sehr wichtiger Teil des wirtschaftlichen Umsatzes, der mit dem Tourismus in Italien erzielt wird, ist auf die bezahlten Nächtigungen zurückzuführen. Trotz allem hat sich der Gesetzgeber nicht dazu entschieden, den Beherbergungsvertrag als typischen Vertrag in das Zivilgesetzbuch aufzunehmen. Aus diesem Grund kann man den Beherbergungsvertrag als atypischen Vertrag bezeichnen. Vielfach wird er auch als Mischvertrag bezeichnet, da er Elemente verschiedener typischer Verträge enthält. In diesem Zusammenhang gilt es hauptsächlich den Mietvertrag und den Werkvertrag zu nennen.

Inhalt oder Rechtszweck

Verpflichtungen
der Parteien

Da der Beherbergungsvertrag im ZGB nicht ausdrücklich definiert ist, gibt es auch keine klare Definition seines Inhalts.

Die Verpflichtungen der beiden Parteien lassen sich im Allgemeinen wie folgt zusammenfassen:

Beherbergungsbetrieb:

- Bereitstellung einer möblierten Unterkunft

Je nach Vereinbarung verpflichtet sich der Hotelbetrieb, zusätzliche Dienstleistungen zu erbringen, wie

- Verpflegung,
- Verfügbarkeit verschiedener gemeinschaftlicher Bereiche (z.B. Schwimmbad, Aufenthaltsraum),



- Reinigung der Räumlichkeiten, Wechsel der Bettwäsche usw.

Gast:

- Zahlung des vereinbarten Preises,
- Nutzung der Räumlichkeiten entsprechend ihrer normalen Bestimmung,
- Haftung für Schäden an den Gegenständen und Räumlichkeiten des Hotels.

Die Gewährung der möblierten Unterkunft stellt eine Grundvoraussetzung für jeden Beherbergungsvertrag dar. Die anderen vom Betrieb erbrachten Dienstleistungen können hingegen je nach Vertrag unterschiedlich sein. Ein Beherbergungsvertrag enthält jedoch immer mehrere dieser Dienstleistungen.

Mehrere Dienstleistungen



Der Abschluss des Beherbergungsvertrages

Angebot

Vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages kommt es in den meisten Fällen zu einem Angebot durch den Betrieb. Der Beherbergungsbetrieb bietet z.B. über Kataloge, das Internet oder auch direkt in den eigenen Räumlichkeiten seine Dienstleistung zu einem bestimmten Preis an.

Annahme

Nach den allgemeinen Grundsätzen gilt der Vertrag dann als abgeschlossen, wenn der Betrieb von der Annahme des Angebotes durch einen Gast erfährt. Die Annahme kann dabei auf mehrere Arten übermittelt werden, z.B. durch ein Fax, eine Mail, telefonisch oder auch durch ein persönliches Gespräch in den Hotelräumlichkeiten. Entscheidend ist, dass ab der Annahme des Angebots der Vertrag verbindlich wird. Im Falle eines möglichen Rücktrittes könnten nun bereits Vertragsstrafen zu zahlen sein oder der entstandene Schaden eingefordert werden.

Verweigerungsgrund

An dieser Stelle erscheint es von Bedeutung, auf einige Besonderheiten hinzuweisen. Der Beherbergungsbetrieb hat grundsätzlich die Möglichkeit, die Annahme des Vertrages aus einem gerechtfertigten Grund zu verweigern. Ganz offensichtlich ist, dass die Buchung abgelehnt werden kann, wenn das gewünschte Zimmer in der angegebenen Zeit nicht verfügbar ist. Die fehlende Verfügbarkeit muss in diesem Fall dem Gast umgehend nach Eingang der Buchung mitgeteilt werden.

Eine Buchung darf allerdings nicht aus diskriminierenden Gründen abgelehnt werden (z.B. Hautfarbe, Religion, Sprachgruppe usw.).

Rechtslehre

Des Weiteren gilt es anzumerken, dass ein Teil der Rechtslehre die Ansicht vertritt, dass die reine Vormerkung eines Zimmers, also die Buchung, für den Gast nicht verbindlich sei. Der Gast müsse zwar eine Absage der Reise umgehend mitteilen, er wäre aber in einem solchen Fall nicht zum Schadenersatz verpflichtet. Der Abschluss des definitiven Vertrages würde gemäß dieser Ansicht erst durch die Anreise oder die Zahlung einer Geldsumme erfolgen. Diese These bleibt allerdings umstritten.

Inhalt der Buchung

Die Buchung eines Hotelzimmers sollte auf jeden Fall folgende notwendigen Informationen enthalten:



- Ankunftsdatum,
- Name des Buchenden,
- Aufenthaltsdauer,
- Art der Unterkunft, sowie der zusätzlichen Leistungen (z.B. Halbpension),
- Preis der Unterkunft.

Negative Folgen bei einer Nichterfüllung

Allgemeine Bestimmungen

Auf den Beherbergungsvertrag sind für den Fall, dass eine der beiden Parteien ihren Verpflichtungen nicht nachkommt, die allgemeinen Bestimmungen des Schuldrechts anzuwenden. Gemäß Art. 1218 ZGB ist der Schuldner, der die geschuldete Leistung nicht erbringt, zum Schadenersatz verpflichtet. Im Falle des Beherbergungsvertrages könnte es in diesem Zusammenhang hauptsächlich zu folgenden Situationen kommen:

Nichterfüllung durch den Betrieb

- Der Gast reist an, die gebuchte Zimmerkategorie erweist sich aber als vollständig belegt. Das Hotel muss nun dem Gast eine mindestens gleichwertige Unterkunft zur Verfügung stellen. Andernfalls wäre der Beherbergungsbetrieb dazu verpflichtet, dem Gast den entstandenen Schaden zu ersetzen.

Nichterfüllung durch den Gast

- Eine ebenfalls vorstellbare Situation wäre, dass ein Kunde trotz erfolgter Buchung nicht anreist und es dem Hotelbetrieb somit nicht ermöglicht, seine Leistung zu erbringen. In diesem Fall wäre es der Gast, der zum Schadenersatz verpflichtet ist. Da jedoch nur der tatsächlich entstandene Schaden eingefordert werden kann, beläuft sich dieser nicht auf den gesamten Buchungswert.

Variable Kosten

Der Beherbergungsbetrieb spart sich durch das Fernbleiben des Gastes auf jeden Fall die variablen Kosten, z.B. für Strom, warmes Wasser oder die nicht konsumierten Lebensmittel. Diese sind bei der Ermittlung des Schadens abzuziehen. Ebenso gilt es festzuhalten, dass dem Beherbergungsbetrieb möglicherweise überhaupt kein Schaden entsteht, wenn es ihm gelingt, das Zimmer an einen anderen Gast zu vermieten.

Strafklausel, Angeld und Anzahlung

Risiko einer Nichterfüllung

Beim Beherbergungsvertrag ist das Risiko einer Nichterfüllung durch den Gast relativ hoch. Das liegt daran, dass die Buchung häufig lange Zeit vor Reisebeginn erfolgt und eine Reise aus den verschiedensten Gründen im letzten Moment abgesagt oder verschoben werden könnte.

Dieses Risiko wird auch noch dadurch verschärft, dass sich, wie oben erwähnt, die Rechtslehre uneinig darüber ist, ob der Gast bereits mit der Vormerkung an den Vertrag gebunden ist oder sich jederzeit frei abmelden kann.

Aus den genannten Gründen wäre es sinnvoll, den Vertrag gegen eine mögliche Nichterfüllung durch den Gast von vornherein besser abzusichern. Das ZGB bietet den Parteien hierfür mehrere Instrumente:

Instrumente



- **Die Strafklausel (clausola penale), Art. 1382 – Art. 1384:**

Vorteile

Der Beherbergungsbetrieb und der Gast vereinbaren eine Strafe für den Fall, dass eine der beiden Parteien ihren Vertragsteil nicht erfüllt. Der Vorteil dabei liegt auf der Hand. Es steht von Anfang an fest, dass im Falle einer Nichterfüllung der Wille besteht, die vereinbarte Strafe einzufordern. Dies sollte die Vertragsparteien davon abhalten, ihre Verpflichtungen zu verletzen. Gleichzeitig steht auch die Höhe der zu zahlenden Summe bereits fest. Der Beherbergungsbetrieb wäre somit nicht gezwungen, die Höhe des tatsächlich entstandenen Schadens nachzuweisen. Die Vertragsstrafe wird unabhängig vom Beweis eines Schadens geschuldet.

- **Angeld (caparra), Art. 1385 – Art. 1386**

Zahlung

Im Gegensatz zur Strafklausel beschränken sich die Parteien beim Angeld nicht auf eine reine Vereinbarung. Beim Angeld bezahlt eine Partei der anderen, z.B. der Gast dem Beherbergungsbetrieb bei Vertragsabschluss eine vereinbarte Summe an Geld. Sollte es dann zur Nichterfüllung z.B. durch den Gast kommen, darf die andere Partei, hier der Beherbergungsbetrieb, die erhaltene Summe behalten. Sollte jedoch jene Partei den Vertrag nicht erfüllen, die anfangs die Geldsumme erhalten hat, dann muss diese den doppelten Betrag zurückerstatten. Würde somit der Beherbergungsbetrieb in obigem Beispiel den Vertrag nicht erfüllen, so müsste er dem Gast die zweifache Summe des erhaltenen Angeldes bezahlen.

Doppelter Betrag

Höherer Schaden

Grundsätzlich haben beim Angeld im Normalfall beide Parteien auch die Möglichkeit, den eventuell höheren Schaden nach den allgemeinen Regeln des Schadenersatzes zu verlangen und sich somit nicht nur auf das erhaltene oder bezahlte Angeld zu berufen. In einem solchen Fall, also wenn auch der Schadenersatz nach den allgemeinen Regeln verlangt werden kann, nennt sich das Angeld auch Bestätigungsgeld (caparra confirmatoria).

Bestätigungsgeld

Reuegeld

Haben die Vertragsparteien hingegen vereinbart, dass bei Nichterfüllung ausschließlich das Angeld einbehalten werden darf und kein weiterer Schaden verlangt werden kann, dann nennt sich dieses Angeld auch Reuegeld (caparra penitenziale).

Anzahlung

Das Angeld darf nicht mit der Anzahlung (acconto) verwechselt werden. Eine Anzahlung stellt eine teilweise Vorauszahlung auf den endgültigen Rechnungsbetrag dar. Sie unterliegt der Mehrwertsteuer und es muss dafür eine Rechnung oder Steuerquittung ausgestellt werden. Sie beinhaltet im Gegensatz zum Angeld jedoch keinerlei Vereinbarung für den Fall einer Nichterfüllung durch eine der beiden Vertragsparteien.

Im Falle des Angeldes ist es nicht zwingend notwendig, eine Rechnung oder Steuerquittung auszustellen. Beim Inkasso des Betrages sollte jedoch als Begründung klar die Bezeichnung „Angeld“ aufscheinen.





Die Verwahrung in Beherbergungsbetrieben

Artikel ZGB

Obwohl der Beherbergungsvertrag im ZGB nicht ausdrücklich geregelt wird, empfand es der Gesetzgeber als wichtig, in den Artikeln 1783–1786 die Verwahrung in Beherbergungsbetrieben im Detail festzuhalten. Die Grundregel des Art. 1783 ZGB besagt:

Gastwirte haften für jegliche Beschädigung, Zerstörung oder Entwendung von Sachen, die der Gast in den Beherbergungsbetrieb eingebracht hat.

Obergrenze

Das bedeutet, dass der Gastwirt dem Gast beschädigte oder gestohlene Gegenstände ersetzen muss. Dabei gilt jedoch eine Obergrenze für den Wert des zu ersetzenden Schadens. Diese Obergrenze beläuft sich auf das Hundertfache des Unterkunftspreises für einen Tag.

Ausnahmen

Zu dieser Grundregel gibt es allerdings Ausnahmen. In folgenden Fällen gilt die Haftungsobergrenze des Hundertfachen nicht und der Gastwirt haftet somit für den gesamten Schaden:

- Der Gastwirt hat die Sachen ausdrücklich zur Verwahrung erhalten, z.B. wurde ein wertvoller Gegenstand an der Rezeption zur Aufbewahrung abgegeben.
- Der Gastwirt hat sich geweigert, die Sachen zur Aufbewahrung entgegen zu nehmen. Er ist grundsätzlich dazu verpflichtet, die Wertgegenstände seiner Gäste aufzubewahren, wenn dies gewünscht wird. Weigern darf er sich nur, wenn die Gegenstände gefährlich, sperrig oder mit Bezug auf die Art des Betriebes zu wertvoll sind (z.B. ein Gast hinterlegt Diamanten an der Rezeption einer Jugendherberge).
- Der Gastwirt selbst oder seine Mitarbeiter haben den Schaden/Verlust verursacht.

Vermutete Verjährung

Nach einem allgemeinen Grundsatz des Zivilrechts erlöschen Rechte und Ansprüche, wenn sie nicht eingefordert werden. Dies geschieht in den meisten Fällen nach einem Zeitraum von zehn Jahren (Art. 2946). Für den Beherbergungsvertrag sieht das ZGB jedoch einen deutlich kürzeren Zeitraum von sechs Monaten vor. Nach Ablauf dieses Zeitraumes verjährt der Anspruch der Gastwirte und Schankwirte für genossene Unterkunft und Verpflegung. Es muss an dieser Stelle jedoch hinzugefügt werden, dass es sich dabei nicht um eine definitive Verjährung handelt. Der Ablauf der sechs Monate führt lediglich dazu, dass das Gesetz eine Erfüllung der Schuld vermutet. Sollte der Gastwirt nach den sechs Monaten die Forderung trotzdem noch eintreiben wollen, darf er das Bestehen der Forderung vor Gericht nur mit einem Eid des Schuldners beweisen. Der Schuldner wird dabei aufgefordert, vor Gericht einen Eid darüber zu leisten, ob die Schuld noch besteht. Behauptet er vor Gericht nun, dass die

Eid des
Schuldners



Forderung bereits beglichen wurde, hat der Beherbergungsbetrieb keine weitere Möglichkeit mehr, die Schuld einzutreiben.

Man spricht in solchen Fällen von einer vermuteten Verjährung.

Die Vorzugsrechte des Gastwirtes auf die mitgebrachten Sachen (Art. 2760)

Sollte eine Person ihre Schulden nicht begleichen können, werden sämtliche Gläubiger versuchen, ihre Forderungen einzutreiben, indem sie das Eigentum dieser Person versteigern lassen. Den Erlös müssen sich die Gläubiger dann untereinander aufteilen. Es gibt allerdings Situationen, in denen das Gesetz einem Gläubiger den Vorzug vor einem anderen Gläubiger gewährt. Der Gastwirt hat ein solches Vorzugsrecht auf alle Gegenstände, die der Gast in das Hotel mitgebracht hat und die sich noch immer dort befinden. Der Gastwirt müsste bis zur Deckung seiner Forderung den Versteigerungserlös dieser Gegenstände nicht mit den anderen Gläubigern teilen.

Die Mitteilung der untergebrachten Personen

Aus Gründen der öffentlichen Sicherheit sind die Beherbergungsbetriebe dazu verpflichtet, die persönlichen Daten und die Aufenthaltsdauer der untergebrachten Personen an die lokale Quästur zu übermitteln. Die Übermittlung der Daten erfolgt in der Regel online. Sie muss vom Beherbergungsbetrieb innerhalb von 24 Stunden durchgeführt werden. Es dürfen grundsätzlich nur Personen aufgenommen werden, welche sich mittels Personalausweis oder einem anderen geeigneten Dokument ausweisen können.

Innerhalb 24
Stunden



3.2 Der Beförderungsvertrag (il contratto di trasporto)

Der Beförderungsvertrag gehört im Tourismussektor zu den häufigsten und wichtigsten Verträgen. Dies liegt daran, dass der Beförderungsvertrag nicht nur den Transport von Sachen, sondern auch den Transport von Personen beinhaltet. Dazu gehören z.B. die Beförderung auf der Straße mittels Pkw oder Autobus, die Beförderung in der Luft mittels Flugzeug oder Seilbahn oder auch die Beförderung mit dem Zug.

Definition

Art. 1678 definiert: Mit dem Beförderungsvertrag verpflichtet sich der Beförderer, Personen oder Sachen von einem Ort an einen anderen gegen Entgelt zu befördern.

Die grundlegenden Bestimmungen für alle Formen der Beförderung sind im Zivilgesetzbuch enthalten. Für die Beförderung mittels Zug, auf dem Wasser und in der Luft gibt es zudem eine Reihe von Sondergesetzen, die sich ausschließlich auf die jeweilige Beförderungsform beziehen.



Haftung

Der Gesetzgeber sorgt sich bei der Beförderung von Personen in erster Linie um die Haftung des Beförderers. Dieser ist ausdrücklich in folgenden Fällen zum Schadenersatz verpflichtet:

- bei Verspätung und Nichterfüllung der Beförderung,
- für Schäden an den beförderten Personen, die während der Reise entstehen,
- für Schäden und den Verlust von Sachen, die der Reisende mit sich führt.

Befreiung

Der Beförderer muss den entstanden Schaden nur dann nicht tragen, wenn er beweisen kann, dass er alle geeigneten Maßnahmen ergriffen hat, um den Schaden zu verhindern.

Kostenloser Transport

Für den Tourismussektor interessant ist dabei, dass der Beförderer in den genannten Fällen auch dann für mögliche Schäden haftet, wenn kein konkreter Preis für den Transport vereinbart wurde. Dies könnte z.B. dann der Fall sein, wenn ein Hotelbetrieb seine Gäste ohne Zusatzvergütung vom Bahnhof oder vom Flughafen abholt. Auch in solchen Fällen gelten somit die besagten Bestimmungen zum Beförderungsvertrag.

Auch die Beförderung von Sachen kann im Tourismussektor von großer Bedeutung sein. Man denke z.B. an die Lieferung von Lebensmitteln an ein Restaurant oder Hotel.



3.3 Der Reisevertrag (il contratto di viaggio)

Reisebüro

Wie in Kapitel 2.4 beschrieben, wird das Reisebüro in Südtirol durch das Landesgesetz Nr.3/2002 geregelt. Laut diesem Gesetz handelt es sich bei einem Reisebüro um ein Unternehmen, das Reisen und Aufenthalte gegen die Bezahlung eines Preises veranstaltet oder organisiert, anbietet und verkauft oder auch nur vermittelt.

Der Vertrag, der für diese Dienstleistungen mit dem Reisebüro abgeschlossen wird, kann als Reisevertrag bezeichnet werden.

Der Reisevertrag könnte sich somit auf die Veranstaltung und den Verkauf einer Reise oder auch auf die reine Vermittlung einer Reise eines anderen Veranstalters beziehen. Diese beiden Situationen sind klar voneinander zu unterscheiden, denn sie führen zu unterschiedlichen Verpflichtungen des Anbieters.

Verbraucherschutz

Tourismusgesetzbuch

Der Reisevertrag als solcher wurde nicht im Zivilgesetzbuch vorgesehen. Es gibt allerdings eine Reihe von Sondergesetzen, welche verschiedene Aspekte dieses Vertrages regeln. Dabei geht es in erster Linie um den Schutz des Verbrauchers, der den Vertrag mit dem Reisebüro abschließt. Entsprechende Bestimmungen wurden zuerst im Verbraucherschutzgesetzbuch (Lgs. D. Nr. 206/2005) und später im Tourismusgesetzbuch (Lgs. D. Nr. 79/2011) verankert.

Das Tourismusgesetzbuch enthält in diesem Sinne mehrere Bestimmungen, um den Verbraucher zu schützen. Diese sollen im Folgenden überblicksweise dargelegt werden.



Die Pauschalreise (pacchetto turistico)

Die im Tourismusgesetzbuch enthaltenen Regeln zum Schutze des Konsumenten sind nur dann anzuwenden, wenn es sich bei der verkauften Reise um eine Pauschalreise handelt.

Man spricht immer dann von einer Pauschalreise, wenn mindestens zwei der folgenden drei Elemente zu einem einheitlichen Preis angeboten werden:

- Unterkunft,
- Beförderung,
- sonstige Dienstleistungen, die für den Erholungszweck oder Vergnügungszweck der Reise einen wichtigen Bestandteil darstellen.

Entscheidend ist, dass die Schutzbestimmungen zur Pauschalreise auch dann gelten, wenn die einzelnen Teile der Reise getrennt in Rechnung gestellt werden.

Die Bestimmungen zum Schutze des Verbrauchers

Die bedeutendsten Bestimmungen zum Schutz des Touristen sollen nun zusammengefasst werden.

- 1. Die Form:** Der Vertrag ist in schriftlicher Form zu verfassen und dem Touristen ist eine unterschriebene Kopie auszuhändigen.
- 2. Notwendige Bestandteile:** Der Pauschalreisevertrag muss auf jeden Fall eine Reihe von Bestandteilen enthalten, die im Art. 36 des Tourismusgesetzbuches aufgezählt sind. Dazu gehören unter anderem
 - Bestimmungsort, Dauer der Reise, Datum der Abfahrt und der Ankunft,
 - Preis für die Pauschalreise, die zusätzlich anfallenden Gebühren z.B. für Flughäfen, sowie die Bedingungen, unter denen der Preis vom Anbieter einseitig abgeändert werden könnte,
 - Zahlungsfrist und Angabe der Höhe des Angeldes in Höhe von max. 25% des Gesamtpreises, das bei Buchung sofort zu bezahlen ist,
 - Angaben zur gesetzlich vorgeschriebenen Versicherungspolize des Anbieters sowie zu den zusätzlich vereinbarten Versicherungen (z.B. Reiserücktrittsversicherung),
 - Angaben zu den Beförderungsmitteln,
 - Angabe aller Leistungen, die im Paket enthalten sind,
 - Angabe der Frist, innerhalb derer sich der Reisende an den Anbieter wenden muss, um mögliche Mängel anzuzeigen.
- 3. Informationspflicht:** Zusätzlich zu den verpflichtenden Angaben des Vertrages muss der Vermittler oder Veranstalter der Pauschalreise dem



Informations- oder Werbebrochure	<p>Touristen vor Abreise verschiedene Informationen liefern. Dazu gehören z.B. die Bedingungen, unter denen das notwendige Visum ausgestellt wird, die Angabe einer Telefonnummer, unter welcher der Veranstalter in Notfällen erreichbar ist u.a.</p> <p>Um außerdem zu verhindern, dass Touristen von einseitigen Angaben in Informations- oder Werbebrochüren getäuscht werden, sieht der Art. 38 des Tourismusgesetzbuches eine Reihe von verpflichtenden Informationen für diese Art von Broschüren vor. Zu diesen gehören z.B. das genaue Reiseziel, die Angabe der Transportmittel, die enthaltenen Mahlzeiten usw.</p>
Preiserhöhung	<p>4. Abtretungsrecht: Es kommt häufig vor, dass der Tourist z.B. aus beruflichen oder privaten Gründen die Reise nicht antreten kann. In solchen Fällen verfügt er über das Recht, die Reise an eine andere Person abzutreten. Dies muss jedoch dem Veranstalter oder Vermittler spätestens vier Arbeitstage vor Abreise mitgeteilt werden.</p>
Abänderungen	<p>5. Rücktrittsrecht: Der Tourist darf immer dann vom Vertrag zurücktreten, wenn der Anbieter vor Abreise den Preis der Reise entscheidend erhöht oder notwendige Abänderungen vornimmt. Der Anbieter darf z.B. den Gesamtpreis abändern, wenn die Gebühren für den Flug erhöht werden, die Wechselkurse für ausländische Währungen steigen usw.</p> <p>Abänderungen an der Reise wiederum können z.B. dann notwendig werden, wenn einzelne Leistungen nicht mehr durchführbar sind. So könnte eine in der Reise enthaltene Skitour aufgrund erhöhter Lawinengefahr nicht mehr durchführbar sein und wird vom Veranstalter durch einen anderen Ausflug ersetzt. Eine solche Abänderung muss dem Touristen umgehend mitgeteilt werden.</p>
Haftung des Veranstalters	<p>6. Mängel in der Ausführung: Sollten bei der Ausführung der Reise bestimmte enthaltene Leistungen nicht oder nur mangelhaft erbracht werden, dann haften der Veranstalter und der Vermittler je nach den von ihnen übernommenen Verpflichtungen. Hier gilt es somit zwischen Veranstalter und Vermittler der Reise klar zu unterscheiden.</p> <p>Der Veranstalter ist voll verantwortlich für das verkaufte Produkt und haftet für alle Schäden, die dem Touristen durch eine mangelhafte Reise entstehen. Mangelhaft wäre eine Leistung auch dann, wenn der versprochene und beworbene Qualitätsstandard nicht erfüllt wird. Wird z.B. die Unterbringung in einem Luxusresort beworben und dieses Versprechen dann nicht gehalten, könnte der Reisende Schadenersatz verlangen.</p>
Haftung des Vermittlers	<p>Ein Reisebüro, welches hingegen nur die Reise eines anderen Veranstalters vermittelt hat, kann nicht für alle Mängel in der Ausführung der Reise zur Verantwortung gezogen werden. Es haftet nur für Schäden, die durch eigene Fehler, z.B. eine falsche Vormerkung entstanden sind.</p>
Haftung für Dritte	<p>Vermittler und Veranstalter haften auch, wenn sie für die jeweilige Dienstleistung einen Dritten beauftragt hatten, wenn z.B. das beauftragte Busunternehmen die Touristen deutlich zu spät abholt und dadurch der Flug versäumt wird.</p>
Mitteilung	<p>Der Reisende ist verpflichtet, die aufgetretenen Mängel umgehend mitzuteilen. Auf diese Weise könnte es dem Veranstalter möglich sein, einen noch höheren Schaden zu verhindern. Der Veranstalter könnte z.B.</p>



umgehend eine bessere Unterkunft zur Verfügung stellen oder ein anderes Transportmittel organisieren. Dem Reisenden würde dadurch vielleicht nur ein geringfügiger Schaden entstehen.

Frist

Die Beschwerde muss aber spätestens innerhalb von 10 Tagen nach der Rückreise erfolgen.

Haftungs-
befreiung

Der Veranstalter und der Vermittler haften grundsätzlich nicht für die entstandenen Schäden, wenn diese durch den Touristen selbst, durch Zufall, durch höhere Gewalt (z.B. ein Unwetter) oder durch eine absolut unvorhersehbare Handlung eines Dritten verursacht wurden.

Verjährung

Die genannten Schadenersatzforderungen unterliegen einer relativ kurzen Verjährungsfrist. Diese beträgt bei Sachschäden ein Jahr und bei Personenschäden drei Jahre ab Rückreise.

Absage



Die Reise darf auf jeden Fall ohne den Anspruch auf Schadenersatz abgesagt werden, wenn die Mindestanzahl an Teilnehmern nicht erreicht wurde. Die Reisenden sind in diesem Fall über die Absage rechtzeitig zu informieren.

7. **Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreuden:** Das

Moralischer
Schaden

Tourismusgesetzbuch sieht im Falle des Reisevertrages ausdrücklich die Möglichkeit vor, auch die entgangenen Urlaubsfreuden zu ersetzen. Hierbei handelt es sich um eine Art moralischen Schaden, dessen Ersatz im italienischen Rechtssystem absolut keine Selbstverständlichkeit ist. Dieser Schadenersatz kann bei Nichterfüllung oder groben Mängeln in der Ausführung des Vertrages gefordert werden. Die Höhe des Schadens hängt dabei vom Ausmaß der verloren gegangenen Zeit und davon ab, ob es überhaupt möglich ist, das Ereignis zu wiederholen (man denke z.B. an eine Hochzeitsreise, das Finale einer Fußball-WM usw.).

Höhe des
Schadens

8. **Versicherung:** Der Staat möchte auf jeden Fall sicherstellen, dass Veranstalter und Vermittler im Schadensfall den geforderten Betrag auch bezahlen können. Aus diesem Grund sind Reiseveranstalter und Reisevermittler dazu verpflichtet, eine entsprechende Haftpflichtversicherung abzuschließen. Seit dem Jahr 2016 müssen Veranstalter und Vermittler zudem eine Versicherung für den Fall eines Konkurses abschließen. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass bereits getätigte Zahlungen für Pauschalreisen, dem Touristen im Konkursfall erstetzt werden können.



3.4 **Miete (locazione) und Pacht (affitto) im Tourismus**

Wer einen Hotel- und Gastbetrieb eröffnen möchte, muss sich in erster Linie um eine geeignete Struktur kümmern. Sollte man nicht selbst über eine solche verfügen, bietet sich ein Mietvertrag oder ein Pachtvertrag an.



Definition Miete

Bei einem Mietvertrag verpflichtet sich eine Partei, einer anderen die Nutzung einer beweglichen oder unbeweglichen Sache für eine bestimmte Zeit gegen ein bestimmtes Entgelt zu überlassen (Art. 1571 ZGB).

Mietvertrag zu gewerblichen Zwecken

Entscheidet man sich dazu, eine Immobilie für die Führung eines Unternehmens anzumieten, kommt es zum Abschluss eines sogenannten „Mietvertrages von Immobilien zu gewerblichen Zwecken“. Diese Verträge sind zum großen Teil vom Gesetz Nr. 392 aus dem Jahre 1978 geregelt.

Bestimmungen zur Miete

Für eine Vertiefung der allgemeinen Bestimmungen zum Mietvertrag sei auf das Modul Schuld- und Vertragsrecht verwiesen. Bedeutend im Zusammenhang mit dem Hotel- und Gastgewerbe sind auf jeden Fall folgende einschränkende Bestimmungen:

- Die Höhe der Miete kann anfangs frei bestimmt werden, bleibt dann aber für die gesamte Vertragsdauer unverändert (eine jährliche Anpassung bis zu max. 75% der Inflation kann vertraglich vereinbart werden).
- Die Mietdauer beträgt mindestens sechs Jahre und sogar mindestens neun bei einer Nutzung als Hotel. Der Vertrag muss bei der ersten Fälligkeit verlängert werden, außer man kann nachweislich belegen, dass die Immobilie umgebaut oder für eigene Zwecke benötigt wird.
- Sollte der Vertrag vom Vermieter bei Fälligkeit nicht verlängert werden, hat der Mieter ein Anrecht auf eine Entschädigung in Höhe mehrerer Monatsmieten (21 bei Hotelbetrieben).

Definition Pacht

Im Gegensatz zum Mietvertrag regelt der Pachtvertrag die Nutzung einer Ertrag bringenden Sache. Früchte und Erträge gehören dem Pächter (Art. 1615 ZGB).

Unterschied

Der Unterschied zwischen einem Mietverhältnis und einem Pachtverhältnis liegt somit vorwiegend darin, dass sich die Pacht auf einen Gegenstand bezieht, der Ertrag bringend ist. Dies könnte z.B. ein landwirtschaftlicher Grund sein oder auch ein Hotelbetrieb. Der Hotelbetrieb besteht zwar auch aus einer Immobilie, diese stellt jedoch nur einen, wenn auch wichtigen Teil des Betriebes dar. Die Unterscheidung ist von großer Bedeutung, da beim Pachtvertrag obige einschränkende Regeln des Mietvertrages zur Dauer oder Entschädigung nicht zur Anwendung kommen.

Bestimmungen zur Pacht

Sollte es sich somit um einen Pachtvertrag handeln, sind die entsprechenden Bestimmungen des Zivilgesetzbuches anzuwenden. Einige davon sind:

- Es gibt keine vorgeschriebene Dauer für Pachtverträge.
- Der Pächter darf die Bewirtschaftung des Betriebes nicht willkürlich einstellen. Er darf die wirtschaftliche Bestimmung des Betriebes nicht verändern und muss dessen Leistungsfähigkeit erhalten.
- Der Betrieb muss so übergeben werden, dass er zum geplanten Einsatz dienen kann.



- Der Verpächter muss die außerordentlichen Reparaturen durchführen.
- Die Pacht wird durch die Zahlungsunfähigkeit des Pächters aufgelöst.





4. Der Arbeitsvertrag im Tourismus



Saisonale
Schwankungen

Im Jahr 2016 haben in Südtirol zeitweilig mehr als 25.000 Personen als unselbständig Beschäftigte im Hotel- und Gastgewerbe gearbeitet (Quelle: Amt für Arbeitsmarktbeobachtung – Autonome Provinz Bozen). Das entspricht ungefähr 13 % der gesamten unselbständig arbeitenden Bevölkerung Südtirols. Der Arbeitsmarkt im Tourismus zeichnet sich durch starke saisonale Schwankungen aus. In den Sommermonaten benötigen die Betriebe besonders viele Arbeitskräfte. Im späten Herbst und manchen Wintermonaten bleiben viele Betriebe geschlossen und der Beschäftigungsstand reduziert sich auf ungefähr die Hälfte. Für viele Tourismusunternehmen ist es daher notwendig, die Arbeitsverträge möglichst flexibel zu gestalten. Das Gesetz ermöglicht dies, aber nur innerhalb bestimmter Grenzen.

Das vorliegende Kapitel geht auf die besonderen Aspekte des Arbeitsvertrages im Tourismus ein. Was die Grundlagen zum Arbeitsrecht betrifft, sei auf das Modul Arbeitsrecht verwiesen.

4.1 Selbständige und abhängige Arbeit

Im Vergleich zu anderen Sektoren übt ein relativ hoher Teil der Arbeitskräfte im Tourismus seine Tätigkeit in selbständiger Form aus (ca. 30 % - Quelle Astat – Erwerbstätige und Arbeitssuchende 2016). Nur ungefähr 70 % der Arbeitskräfte im Tourismus sind als unselbständige Mitarbeiter gemeldet und erbringen ihre Leistungen auf Grundlage eines abhängigen Arbeitsverhältnisses.

Unterscheidung
Arbeits-
verhältnisse

Die Unterscheidung zwischen selbständiger Arbeit und einem abhängigen Arbeitsverhältnis ist von großer Bedeutung. Nichtselbständige, also abhängige Arbeitnehmer werden vom Gesetz in vielerlei Hinsicht geschützt. Aus diesem Grund ist es im Zweifelsfall sehr wichtig festzustellen, um welche Art von Arbeitsverhältnis es sich handelt.

Der unselbständige Arbeitnehmer wird im Zivilgesetzbuch wie folgt definiert:

Definition
Arbeitnehmer

Art. 2094 ZGB: Arbeitnehmer ist, wer sich verpflichtet, gegen Entlohnung im Unternehmen durch eine geistige oder manuelle Arbeitsleistung in Abhängigkeit vom Unternehmer und unter dessen Leitung mitzuarbeiten.

Weisungsrecht

Gemäß dieser Definition besteht der grundlegende Unterschied zwischen einer selbständigen und einer nichtselbständigen Tätigkeit darin, ob die Arbeitsleistung in Abhängigkeit vom Unternehmer und unter dessen Leitung erbracht wird oder nicht. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von Weisungsrecht. Liegt ein solches vor, handelt es sich um ein abhängiges Arbeitsverhältnis.

Indikatoren

In der Praxis ist es aber nicht immer einfach abzuklären, ob die Arbeitsleistung tatsächlich unter den Weisungen und der Kontrolle eines Arbeitgebers ausgeführt wird. Aus diesem Grund hat die Gerichtsbarkeit im Laufe der Zeit verschiedene Indikatoren erarbeitet, die auf ein abhängiges Arbeitsverhältnis hindeuten: vorgegebene Arbeitszeiten, regelmäßige Entlohnung, fester Arbeitsplatz, kein unternehmerisches Risiko usw.



Ein abhängiges Arbeitsverhältnis ist den zuständigen Stellen zu melden und unterliegt den folgenden verpflichtenden Bestimmungen zum Schutz des Arbeitnehmers:

Schutz des Arbeitnehmers

- Kündigungsschutz
- Gerichtsverfahren mit eigenen Regeln
- Rechte laut Kollektivvertrag (z.B. Mindestlohn, bezahlter Urlaub)
- Schutz bei Mutterschaft und Vaterschaft
- Sozialversicherung (INPS)
- Arbeitsunfallversicherung (INAIL)



4.2 Der befristete Arbeitsvertrag

Möchte ein Unternehmen Mitarbeiter beschäftigen, die eine nichtselbständige Tätigkeit ausüben, muss ein Arbeitsvertrag abgeschlossen werden. Bei der Gestaltung und Ausführung dieses Vertrages muss eine Vielzahl von Bestimmungen beachtet werden. Diese sind in der italienischen Verfassung, verschiedenen Gesetzen und insbesondere dem Kollektivvertrag verankert. Ein besonders wichtiger Aspekt des Arbeitsvertrages ist dessen Dauer. Gerade der Tourismussektor zeichnet sich in diesem Zusammenhang durch besondere Bedürfnisse aus. Wie bereits erwähnt unterliegt die Nachfrage bei den Tourismusunternehmen starken saisonalen Schwankungen. In vielen Fällen werden Arbeitskräfte nur für bestimmte Monate, Wochentage oder Feiertage benötigt. Häufig kommt es auch zu einmaligen Anlässen, wie z.B. Hochzeiten oder anderen Feierlichkeiten, bei denen die Arbeitskräfte nur für einen sehr kurzen Zeitraum benötigt werden. In all diesen Fällen ist es für das Unternehmen nicht sinnvoll, einen zeitlich unbefristeten Arbeitsvertrag abzuschließen. Ein unbefristetes Arbeitsverhältnis unterliegt außerdem dem gesetzlichen Kündigungsschutz und kann durch den Unternehmer nur aus bestimmten Gründen wieder aufgelöst werden.

Im Tourismus besteht somit die Notwendigkeit zeitlich befristeter Arbeitsverhältnisse. Zum Schutze der Arbeitnehmer können solche Arbeitsverträge nur innerhalb der vom Gesetz vorgeschriebenen Grenzen vereinbart werden. Dabei gelten folgende Grundsätze:

Dauer des Arbeitsvertrages

Grundsätze

- Ein Arbeitsvertrag ist in der Regel zeitlich unbefristet.
- Bei Bedarf kann dem Arbeitsvertrag eine zeitliche Frist hinzugefügt werden. Für diese Fälle sieht das Gesetz allerdings eine Reihe von Grenzen vor.
- Für unregelmäßig anfallende Arbeitsleistungen stehen zudem noch weitere besondere Vertragstypen zur Verfügung (z.B. Arbeit auf Abruf, geringfügige Beschäftigung). Sollten sich die Parteien für einen solchen Vertragstyp entscheiden, müssen sie sich an dessen besondere Regeln und Bedingungen halten.



Bedingungen	<p>Ein befristetes Arbeitsverhältnis endet automatisch mit dem Ablauf der Frist. Zum Schutz der Arbeitnehmer unterliegt die Befristung des Arbeitsvertrages verschiedenen Einschränkungen. Diese einschränkenden Bestimmungen wurden in den letzten Jahren allerdings mehrmals gelockert, um der steigenden Arbeitslosigkeit entgegenzuwirken. Es gelten folgende Bedingungen:</p> <p>Die zeitliche Frist muss schriftlich vereinbart werden und die gesamte Dauer des befristeten Arbeitsverhältnisses darf 3 Jahre nicht überschreiten. Der Arbeitsvertrag darf insgesamt bis zu fünfmal verlängert werden, wobei die angegebene Gesamtdauer nicht überschritten werden darf. Abgesehen von den Möglichkeiten der Verlängerung können die Parteien nach Ablauf der Frist auch einen neuen Vertrag abschließen. In diesem Fall muss das Arbeitsverhältnis für einen bestimmten Zeitraum unterbrochen werden (10 Tage bei Arbeitsverträgen bis zu 6 Monaten, 20 Tage bei Arbeitsverträgen über 6 Monaten).</p>
Automatisch unbefristet	<p>Sollte zwischen einem Arbeitgeber und einem Arbeitnehmer ein Arbeitsverhältnis entstehen, welches einschließlich der Erneuerungen und Verlängerungen eine Dauer von 3 Jahren überschreitet, so wird dieses automatisch als unbefristet angesehen. Das gilt auch dann, wenn zwischen mehreren befristeten Arbeitsverträgen längere Unterbrechungen liegen. Saisonale Tätigkeiten sind von letzterer Bestimmung ausdrücklich ausgenommen.</p> <p>Die angeführten einschränkenden Bedingungen sollen verhindern, dass die Befristung des Arbeitsvertrages vom Arbeitgeber dazu missbraucht wird, den Kündigungsschutz zu umgehen.</p>
Saisonbetrieb	<p>Der Saisonvertrag</p> <p>Tourismusbetriebe, die im Kalenderjahr 70 Tage durchgehend oder insgesamt 120 Tage schließen, gelten als Saisonbetriebe. Alle anderen Betriebe gelten als Jahresbetriebe. Diese Unterscheidung ist deshalb wichtig, da nur ein Saisonbetrieb sämtliche Mitarbeiter mit einem befristeten Arbeitsvertrag bzw. einem Saisonvertrag anstellen kann. Jahresbetriebe dürfen abhängig von ihrer Größe nur eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitern befristet einstellen.</p>
Saisonarbeit	<p>Unter Saisonarbeit oder einem Saisonvertrag versteht man jene Arbeitsverhältnisse im Tourismus, die im Kalenderjahr eine Dauer von bis zu 10 Monaten aufweisen. Saisonarbeiter haben Anrecht auf einen Saisonzuschlag. Dieser ist Teil des Monatslohns und beläuft sich gegenwärtig auf 8 %.</p> <p>Wie bei jedem anderen befristeten Arbeitsvertrag muss die zeitliche Frist aus einem schriftlichen Vertrag ersichtlich sein. Bei einem Saisonbetrieb besteht die Möglichkeit, im Vertrag als Vertragsende lediglich „Saisonende“ anzugeben und nicht ein fixes Datum. In diesem Fall kann der Arbeitgeber den Vertrag zu Saisonende unter Berücksichtigung einer Frist von 15 Tagen kündigen. Der Arbeitnehmer kann einen solchen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 15 Tagen kündigen.</p>
Kündigung	<p>Diese Bestimmung ist deshalb wichtig, da ein befristeter Arbeitsvertrag im Normalfall von beiden Seiten nicht ohne Grund gekündigt werden darf. Sollte eine der beiden Vertragsparteien einen befristeten Arbeitsvertrag vorzeitig beenden, entsteht normalerweise für die andere Vertragspartei ein Anrecht auf Entschädigung.</p>



Allerdings ist auch für befristete Arbeitsverträge im Jahresbetrieb eine Ausnahme von diesem Prinzip vorgesehen: Der Arbeitnehmer kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens 25 Tagen vorzeitig vom Vertrag zurücktreten.



Nicht
kontinuierliche
Arbeitsleistung

4.3 Besondere Arbeitsverträge im Tourismus

Zusätzlich zum Saisonvertrag sind im Tourismus all jene Vertragstypen von besonderer Bedeutung, die eine gelegentliche und somit nicht kontinuierliche Arbeitsleistung ermöglichen. Mithilfe dieser Vertragsarten ist es möglich, weisungsgebundenes Personal kurzfristig und flexibel zu beschäftigen. Zu den gebräuchlichsten Vertragsarten gehören in diesem Zusammenhang Arbeit auf Abruf, geringfügige Beschäftigung (Arbeit mit Gutscheinen) und Arbeitskräfteüberlassung.

Arbeit auf Abruf (lavoro a chiamata):

Bei Arbeit auf Abruf handelt es sich um eine Sonderform des abhängigen Arbeitsverhältnisses. Die Arbeitsleistung erfolgt dabei nicht kontinuierlich. Der Arbeitgeber hat bei dieser Vertragsform die Möglichkeit, den Arbeitnehmer kurzfristig in den Betrieb zu rufen, um unregelmäßig anfallende Tätigkeiten auszuführen. Der Arbeitnehmer erklärt sich bereit, einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung zu stehen und bei Bedarf die gewünschte Arbeitsleistung zu erbringen. Das Arbeitsverhältnis muss den zuständigen Stellen vorab gemeldet werden. Dabei ist nicht nur der eigentliche Vertrag zu melden, sondern auch jeder tatsächliche Einsatz des Mitarbeiters.

Meldung

Bei Arbeit auf Abruf gibt es zwei Varianten:

Arbeit auf Abruf mit verpflichtender Bereitschaft

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, im Bedarfsfall zur Verfügung zu stehen und die gewünschte Arbeitsleistung zu erbringen. Der Arbeitnehmer hat hierbei auch für den Zeitraum, in dem kein tatsächlicher Bedarf entsteht, Anrecht auf eine bestimmte Vergütung.

Arbeit auf Abruf ohne verpflichtende Bereitschaft

Bei dieser Form steht es dem Arbeitnehmer stets frei, ob er im Bedarfsfall die Arbeitsleistung tatsächlich erbringt oder nicht. Der Arbeitnehmer wird in diesem Fall nur für die tatsächlich erbrachte Arbeitsleistung entlohnt.

Für die Zeiträume der eigentlichen Arbeitsleistung unterliegen die Arbeitnehmer denselben Bestimmungen wie bei anderen abhängigen Arbeitsverhältnissen. Es gelten somit dieselben Lohnansprüche, Arbeitszeiten usw.

Ein-
schränkungen

Die Verwendung von Arbeit auf Abruf unterliegt einigen Einschränkungen. Diese Art von Arbeitsvertrag darf nur in folgenden Fällen in Anspruch genommen werden:

- Arbeitsleistungen, die unregelmäßig anfallen: Die Bedingungen hierfür sind vom Kollektivvertrag vorzusehen. Es kann sich auch um vorgegebene Zeiträume handeln.



- Die Arbeitnehmer sind älter als 55 oder jünger als 24.

Vertrag für gelegentliche Leistungen (Contratto di prestazione occasionale – PrestO)

Ersatz für
Voucher

Der Vertrag für gelegentliche Leistungen ersetzt die geringfügige Beschäftigung, also jenen Arbeitsvertrag, der bis zum Jahr 2017 mit Wertgutscheinen (Vouchern) vergütet wurde. Die geringfügige Beschäftigung war ursprünglich eingeführt worden, um die Schwarzarbeit zu bekämpfen. Die sogenannten Voucher wurden im Jahr 2017 aber wieder abgeschafft, da sie häufig missbräuchlich verwendet wurden, z.B. um die Probezeit künstlich zu verlängern. Der Vertrag für gelegentliche Leistungen kann für unregelmäßig anfallende Arbeitsleistungen verwendet werden. Dabei wurden den Parteien enge Grenzen gesetzt um einen erneuten Missbrauch zu verhindern.

Für den Vertrag für gelegentliche Leistungen gelten folgende Obergrenzen:

Obergrenzen

- Mitarbeiter dürfen auf diesem Wege jährlich maximal Einfünfte in Höhe von 5.000 Euro netto erzielen.
- Auftraggeber dürfen mit diesem Vertrag lediglich Leistungen im Ausmaß von ebenfalls maximal 5.000 Euro netto vergüten. Diese Obergrenze bezieht sich auf die Summe aller gelegentlich Beschäftigten. Sie wird um ca. 25% erhöht, falls es sich bei den Beschäftigten um Arbeitslose oder Schüler und Studenten unter 25 handelt.
- Ein einzelner Mitarbeiter darf beim selben Auftraggeber nur Einkünfte im Ausmaß von bis zu 2.500 Euro jährlich erzielen.

Meldung

Zusätzlich zu den genannten Obergrenzen für die Vergütung, dürfen mittels PrestO jährlich nicht mehr als 280 Stunden gearbeitet werden. Die Einkünfte für die gelegentlichen Leistungen sind steuerfrei. Der Mitarbeiter hat zudem Anrecht auf eine gesetzliche Alters- und Unfallversicherung. Beim Vertrag für gelegentliche Leistungen beläuft sich der Mindestlohn pro Stunde auf 9 Euro, wobei für jeden Arbeitstag, unabhängig von der Anzahl der geleisteten Stunden, mindestens 36 Euro vergütet werden müssen. Die gelegentlichen Leistungen werden vom Nationalen Institut für Sozialfürsorge NISF/INPS verwaltet. Der Arbeitsbeginn muss dort spätestens eine Stunde vorab gemeldet werden. Auch die Zahlung der Leistungen wird über die INPS abgewickelt und erfolgt nicht mehr mittels Wertgutscheinen.

Maximal 5
unbefristete
Mitarbeiter

Zusätzlich zu den genannten Einschränkungen wurde festgelegt, dass der Vertrag für gelegentliche Leistungen nur mit kleineren Unternehmen vereinbart werden darf. Er ist nicht anwendbar, falls der Auftraggeber über mehr als fünf unbefristete Mitarbeiter verfügt.

Arbeitskräfteüberlassung (somministrazione di lavoro)

Agentur

Bei dieser besonderen Form des Arbeitsverhältnisses entsteht ein Arbeitsvertrag zwischen dem Arbeitnehmer und einer Agentur. Die Agentur überlässt den Arbeitnehmer daraufhin für einen bestimmten Zeitraum einem Auftraggeber, der zuvor einen Bedarf angemeldet hat. Die Arbeitsleistung wird somit nicht gegenüber dem eigentlichen Arbeitgeber erbracht, sondern gegenüber einem anderen Unternehmen. Der Auftraggeber kommt auf diese Weise für den



Weisungs-
gebundene
Arbeitnehmer

gewünschten Zeitraum in den Genuss einer Arbeitsleistung, ohne hierfür einen abhängigen Arbeitsvertrag abschließen zu müssen. Durch dieses besondere Vertragsverhältnis ist es daher möglich, weisungsgebundene Arbeitnehmer vorübergehend zu beschäftigen.

Solidarische
Haftung

Die Arbeitnehmer vereinbaren mit der Agentur einen befristeten oder unbefristeten Arbeitsvertrag, unterliegen jedoch den Weisungen des Auftraggebers. Der Lohn und die Sozialbeiträge müssen von der Agentur bezahlt werden. Zum Schutze des Arbeitnehmers haftet der Auftraggeber jedoch solidarisch für die Bezahlung dieser Beträge.

Staatliche
Genehmigung

Für die gesamte Vertragsdauer hat der Arbeitnehmer Anrecht auf dieselben Arbeitsbedingungen und Lohnansprüche wie vergleichbare Mitarbeiter des Auftraggebers. Die Arbeitskräfteüberlassung kann aus diesem Grund nicht dazu genutzt werden, gesetzliche Bestimmungen oder Regeln des Kollektivvertrages zu umgehen. Die Agentur muss außerdem über eine besondere staatliche Genehmigung verfügen, um diese Art von Leistung anbieten zu dürfen.

4.4 Der Kollektivvertrag im Tourismus

Definition
Kollektivvertrag

Unter einem Kollektivvertrag versteht man eine Vereinbarung zwischen Vertretern der Arbeitgeber und Vertretern der Arbeitnehmer (Gewerkschaften). Das Ziel dieser Vereinbarung ist es, eine Mindestentlohnung sowie die Bedingungen des Arbeitsverhältnisses festzulegen.

Verschiedene
Ebenen

Kollektivverträge beziehen sich auf einzelne Wirtschaftssektoren (z.B. Tourismus, Handel, Metallverarbeitung) und können auf verschiedenen Ebenen (Staat, Landesabkommen, Betriebsabkommen) vereinbart werden. Für die Tourismusunternehmen in Südtirol sind der Nationale Kollektivvertrag für den Tourismussektor sowie das Landesabkommen für Bedienstete im Tourismussektor von Bedeutung. Die wichtigsten Bestimmungen dieser Vereinbarungen werden im Folgenden dargestellt.

Einstufung und Entlohnung

Mindestlohn

Der Kollektivvertrag sieht einen Mindestlohn vor, der von den Vertragsparteien zwar überschritten, aber nicht unterschritten werden darf. Die Höhe des Mindestlohns wird in regelmäßigen Abständen angepasst und hängt von der Einstufung des Mitarbeiters ab. Der Kollektivvertrag sieht folgende Einstufungen vor:





Einstufung	Beschreibung
Kat. A (Quadro)	Führungskraft: z.B. Hoteldirektor/in
Kat. B (Quadro)	Führungskraft: z.B. Vizedirektor/in, Food and Beverage Manager/in (F&B), Marketingleiter/in, Verwaltungsleiter/in
Kat. 1	Mitarbeiter mit hoher Qualifikation, Eigenverantwortung und Führungsaufgaben: z.B. Küchenchef/in, Restaurantchef/in
Kat. 2	Mitarbeiter mit besonderer Qualifikation und Koordinierungs- und Kontrollfunktion: z.B. Empfangschef/in, Chefkoch/köchin, 1. Maître d'hotel, 1. Gouvernante
Kat. 3	Qualifizierte Mitarbeiter mit Erfahrung: z.B. 1. Barkeeper/in, 1. Sommelier, einziger/e Koch/Köchin, einziger/e Portier/in, Maître
Kat. 4	Mitarbeiter, die selbständig Tätigkeiten ausüben, die spezifische berufliche Kenntnisse erfordern: z.B. Sekretär/in, Portier/in, Chef de Rang, Chef de Partie, Barkeeper/in
Kat. 5	Mitarbeiter, die Tätigkeiten ausüben, für die es eine bestimmte Vorbereitung und Erfahrung benötigt: Kellner/in, Koch/Köchin, Barkeeper/in in Betrieben, in denen hierfür keine formelle Berufsausbildung erforderlich ist
Kat. 6s	Mitarbeiter, die Tätigkeiten normaler Komplexität verrichten: z.B. Kommis in Küche, Saal oder Bar
Kat. 6	Mitarbeiter, die Tätigkeiten ausüben, für die es grundlegende berufliche Kenntnisse benötigt: z.B. Zimmermädchen, Büglerin
Kat. 7	Mitarbeiter, die einfache Tätigkeiten ausüben: z.B. Reinigungspersonal

Lohnelemente

Die Entlohnung des Mitarbeiters setzt sich aus mehreren Lohnelementen zusammen. Die Summe dieser Lohnelemente bildet dann den monatlichen Bruttolohn. Im Tourismus handelt es sich vorwiegend um folgende Lohnelemente:

- Grundlohn
- Kontingenzzulage: fixes Lohnelement, das bis 1991 für die Anpassung an die Inflation verwendet wurde
- Provinziales Element: von einem Landesabkommen vorgesehen. Beläuft sich seit 01.01.2013 auf 50 Euro.
- Dienstalterszulage: ein fixer Betrag, dessen Höhe von der Einstufung abhängt. Die Zulage wird für jeweils drei Jahre ununterbrochener Mitarbeit im selben Betrieb gewährt.

Frist

Der Monatslohn sollte innerhalb des jeweiligen Monats bezahlt werden. Der Kollektivvertrag sieht eine maximale Frist bis zum 6. Tag des darauffolgenden Monats vor.

13. und 14. Monatslohn

Arbeitnehmer im Tourismus haben Anrecht auf einen 13. und einen 14. Monatslohn. Der 13. Monatslohn gilt als Weihnachtsgeld und ist im Dezember auszubezahlen. Der 14. Monatslohn, eine Art Urlaubsgeld, ist im Juni zu



bezahlen. Bei zeitlich befristeten Verträgen besteht ein Anrecht auf einen anteiligen Betrag.

Zuschlag

Wie oben bereits erwähnt, haben Arbeitnehmer, die Saisonarbeit leisten, Anrecht auf einen Saisonzuschlag. Für geleistete Arbeit an Sonntagen ist ein Aufschlag von 10 % zu gewähren. Für die Arbeit an Feiertagen steht ein Aufschlag in Höhe von 20 % zu.

Arbeitszeiten

Detailgenaue Bestimmungen

Die täglichen Arbeitszeiten sind zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer individuell zu vereinbaren. Aufgrund der besonderen Bedürfnisse des Tourismussektors, die durch die starken Schwankungen im Arbeitsaufkommen entstehen, sieht der Kollektivvertrag allerdings detailgenaue Bestimmungen zu den Arbeitszeiten vor. Diese sollen dem Arbeitgeber einerseits eine bestimmte Flexibilität bei der Gestaltung des Arbeitsverhältnisses ermöglichen und andererseits den Arbeitnehmer vor allzu großen Belastungen schützen.

Durchschnittswert

Arbeitspensum: Eine normale Arbeitswoche im Hotel- und Gastgewerbe beläuft sich auf 40 Arbeitsstunden. Bei Berücksichtigung der Überstunden darf die wöchentliche Arbeitszeit laut Gesetz nicht mehr als 48 Stunden umfassen. Es handelt sich hierbei um einen Durchschnittswert, der sich auf einen Zeitraum von 6 Monaten bezieht. Das bedeutet, dass vorübergehend zwar auch mehr als 48 Stunden pro Woche erlaubt sind, das erhöhte Arbeitspensum jedoch innerhalb von 6 Monaten wieder auszugleichen ist.

Ruhezeit: Der Arbeitnehmer hat Anrecht auf eine tägliche Ruhezeit von mindestens 11 Stunden, die in der Regel durchgehend zu gewähren ist. Der täglichen Arbeitszeit sind auf diese Weise Grenzen gesetzt.

Ausgleich

Flexible Arbeitszeiten: Der Kollektivvertrag sieht zusätzlich zu obigen Grenzen auch noch die Möglichkeit vor, die Arbeitszeiten aufgrund von saisonalen Schwankungen flexibel zu gestalten. Das bedeutet, dass infolge vorheriger Absprache zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber die wöchentliche Arbeitszeit innerhalb bestimmter Zeiträume überschritten werden kann, ohne dass dabei die Verpflichtung zur Bezahlung von Überstunden entsteht. Der Ausgleich dieser Mehrarbeit muss innerhalb einer vorgegebenen Frist erfolgen.

Entlohnung der Überstunden

Überstunden: Überstunden sind jene Stunden, welche das vorgegebene Arbeitspensum von 40 Stunden pro Woche überschreiten. Sie dürfen nur aus einem gerechtfertigten Grund verlangt werden, müssen dann aber vom Mitarbeiter geleistet werden. Die Überstunden müssen, abgesehen von der Möglichkeit der flexiblen Gestaltung der Arbeitszeiten, spätestens innerhalb des darauffolgenden Monats entlohnt werden. Der Kollektivvertrag sieht außerdem eine maximale Obergrenze von 270 Überstunden pro Jahr vor. Den beiden Parteien steht es frei, als Ersatz für die Zahlung der Überstunden einen Zeitausgleich zu vereinbaren. Bei Bezahlung der Überstunden steht ein Aufschlag in Höhe von 30 % zu.

Arbeitswoche und Ruhetag: Eine normale Arbeitswoche im Hotel- und Gastgewerbe umfasst fünfeinhalb Arbeitstage. Die Angestellten haben außerdem



Zweiwöchiger
Durchschnitt

Anrecht auf einen Ruhetag im Ausmaß von mindestens 24 Stunden pro Woche. Es ist möglich, den Ruhetag für eine Woche nicht in Anspruch zu nehmen. In diesem Fall ist er jedoch spätestens in der Folgewoche nachzuholen. Es ist somit ein zweiwöchiger Durchschnitt von 24 Stunden pro Woche vorgeschrieben.

Arbeitszeit-
reduzierung

Urlaub: Der Urlaub für Angestellte im Tourismus beläuft sich auf 26 Tage pro Jahr. Der Urlaub wird von Arbeitgeber und Arbeitnehmer gemeinsam eingeplant. Dabei gilt es auf die Bedürfnisse des Betriebes Rücksicht zu nehmen. Der Urlaub ist unverzichtbar und steht in anteiligem Ausmaß auch Arbeitnehmern mit befristetem Arbeitsvertrag zu. Zusätzlich zum Urlaub steht den Arbeitnehmern im Tourismus eine Arbeitszeitreduzierung im Ausmaß von 104 Stunden jährlich zu. Diese Stunden können in Form von eintägigen oder auch nur halbtägigen Abwesenheiten genossen werden.



Probezeit: Die Dauer der Probezeit muss schriftlich vereinbart werden. Innerhalb der Probezeit können Arbeitgeber und Arbeitnehmer das Arbeitsverhältnis jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen. Die Dauer der Probezeit ist abhängig von der Einstufung und beläuft sich auf folgende Zeiträume:

Einstufung	Dauer
A und B	180 Tage
1°	150 Tage
2°	75 Tage
3°	45 Tage
4° und 5°	30 Tage
6°s	20 Tage
6° und 7°	15 Tage
Saisonvertrag	14 Tage (Beherbergungsbetrieb)



5. Tourismusförderung und Tourismusorganisationen



Internationaler Wettbewerb

Tourismusunternehmen befinden sich in einem ständigen Wettbewerb. Das Besondere an diesem Wettbewerb ist, dass er nicht nur die unmittelbare Konkurrenz vor Ort betrifft, sondern vor allem auch alternative Reisedestinationen im In- und Ausland. Gerade durch die stetig steigende Mobilität der Touristen hat der Wettbewerb im Tourismus längst einen internationalen Charakter erhalten und die Anbieter touristischer Dienstleistungen und Produkte stehen vor der Herausforderung in diesem Konkurrenzkampf um die Reisenden weiterhin zu bestehen.

Öffentliches Interesse

Wie in den vorigen Kapiteln bereits beschrieben wurde, ist der Tourismus in den letzten Jahrzehnten in Italien und natürlich auch in Südtirol zu einer wichtigen Säule für die Wirtschaft und den Arbeitsmarkt herangewachsen. Aus diesem Grund besteht ein klares öffentliches Interesse, dass die Tourismusbetriebe im Wettbewerb mit ausländischen und alternativen Reisedestinationen erfolgreich sind. Es ist somit sinnvoll und nachvollziehbar, dass es Bemühungen gibt, den Tourismus öffentlich zu fördern.

Die Förderung des Tourismus durch die öffentliche Hand kann sehr unterschiedliche Formen annehmen. Dazu zählen nicht nur direkte finanzielle Beiträge an Tourismusunternehmen sondern auch indirekte Maßnahmen, wie die Aufwertung der Reisedestination z.B. durch bessere Verkehrsverbindungen oder durch neue Attraktionen. Man denke in diesem Zusammenhang beispielsweise an die Gärten von Schloss Trauttmansdorff oder an die Beteiligung des Landes Südtirol an der Therme Meran.

Die Tourismusförderung beschränkt sich in diesem Sinne nicht nur auf den Sektor Tourismus. Sie betrifft auch andere Bereiche wie Verkehr, Landwirtschaft und Landschaftsschutz.

Instrumente der Förderung

Der öffentlichen Hand stehen zusammenfassend folgende Instrumente zur Verfügung um den Tourismus zu fördern:

- Verbesserung und Aufwertung des touristischen Angebots:
Beispiele: Ausbau des Verkehrsnetzes, Schaffung neuer Wander- und Fahrradwege, Bereitstellung neuer Attraktionen und Unterhaltungsmöglichkeiten, Landschaftsschutz, Förderung regionaler Lebensmittel und Produkte.
- Unterstützung und Finanzierung von Tourismusorganisationen:
Es gibt private und öffentliche Tourismusorganisationen. Sie vertreten beide die Interessen des Fremdenverkehrssektors. Durch unterschiedlichste Maßnahmen wie z.B. Marketingaktionen versuchen sie den Tourismus im eigenen Gebiet zu fördern.
- Direkte finanzielle Unterstützung von Tourismusunternehmen:
Eine wichtige Form der Tourismusförderung ist natürlich auch die direkte finanzielle Unterstützung der Unternehmen. Diese kann durch günstige



Kredite, Geldbeiträge für Investitionen oder auch durch Steuerbegünstigungen erfolgen.

In der Vergangenheit musste festgestellt werden, dass bestimmte Maßnahmen der Tourismusförderung häufig ineffizient und ohne einheitliche Zielsetzung durchgeführt wurden.

Einheitliche
Vermarktung

So präsentierten sich z.B. einzelne Gebiete Südtirols im Ausland indem sie die eigenen lokalen Besonderheiten hervorhoben. Dabei gelang es nicht, ein einheitliches Bild des Landes zu vermitteln. Als man dieses Problem vor einigen Jahren erkannte, entstanden Bestrebungen, Südtirol in Zukunft einheitlicher und koordinierter zu vermarkten. Um dieses Ziel zu erreichen wurden neue Maßnahmen der Tourismusförderung, wie die Dachmarke Südtirol, ins Leben gerufen.

Im Folgenden soll einen Überblick über die wichtigsten Fördermaßnahmen und Organisationen im Bereich Tourismus gegeben werden. Es handelt sich dabei vorwiegend um Maßnahmen, die durch öffentliche Mittel realisiert werden. Die entsprechende Gesetzgebung spielt daher in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle.

5.1 Internationale und nationale Tourismusorganisationen

Neben den Fördermaßnahmen und Organisationen in Südtirol gibt es auch internationale und nationale Tourismusorganisationen deren Ziel es ist, diesen Wirtschaftszweig zu unterstützen. Die Wichtigsten sollen im Folgenden kurz vorgestellt werden.

Welttourismusorganisation – UNWTO

Ziel

Die Welttourismusorganisation mit Sitz in Madrid ist die wohl wichtigste internationale Organisation im Tourismus. Es handelt sich dabei um eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen mit mehr als 150 Mitgliedsstaaten. Auch Italien hat das Statut der UNWTO bereits vor Jahren abgesegnet. Das Ziel dieser Organisation ist die Förderung und Entwicklung des Tourismus. Dieses Ziel wird vor allem verfolgt, um das globale wirtschaftliche Wachstum, den Frieden, den Wohlstand, den gegenseitigen Respekt und die Einhaltung der grundlegenden Freiheitsrechte des Menschen zu fördern. Von besonderem Interesse für Tourismusunternehmer sind die alljährlichen Veröffentlichungen und Statistiken zu den Entwicklungen im internationalen Tourismus.

Veröffent-
lichungen

World Travel and Tourism Council – WTTC

Private
Organisation

Im Gegensatz zu den meisten anderen Tourismusorganisationen handelt es sich bei der WTTC um eine private Organisation. Sie hat ihren Sitz in London und ihre Mitglieder sind wichtige Vertreter der globalen Tourismusindustrie. Dabei handelt



es sich um Hotelbetriebe, Beförderungsunternehmen, Unternehmen aus der Unterhaltungsindustrie usw.

Ziele

Durch den Zusammenschluss zu einer internationalen Organisation versucht man, gemeinsame Interessen zu realisieren. Durch die Einflussnahme auf nationale Regierungen sollen z.B. Ziele wie eine verstärkte Tourismusförderung oder die allgemeine Reisefreiheit erreicht werden. Die WTTC betreibt zudem auch Öffentlichkeitsarbeit für den Tourismus, indem sie durch Publikationen dessen Bedeutung für den Arbeitsmarkt oder das Bruttoinlandsprodukt hervorhebt.

Italienische Zentrale für Tourismus – ENIT

Einheitliche Förderung

Die ENIT ist eine öffentliche italienische Einrichtung, die im Jahr als 1919 als italienisches Fremdenverkehrsamt gegründet und bis heute mehrfach umstrukturiert wurde. Sie wird durch staatliche und regionale Beiträge finanziert und verfolgt das Ziel, das Tourismusangebot Italiens einheitlich zu fördern und zu bewerben. Um dieses Ziel zu erreichen werden z.B. Marketingmaßnahmen ergriffen, Beratungen angeboten oder Informationen übermittelt. Bei der Umsetzung der genannten Tätigkeiten strebt man an, dass das Tourismusangebot Italiens im Ausland einheitlich wahrgenommen wird. Die regionalen Besonderheiten sollen zu einem gemeinsamen Bild zusammengefügt werden, was letztendlich der gesamten Tourismusindustrie zugute kommen soll.

5.2 Tourismusförderung in Südtirol

Lokale Tourismusorganisationen

Der Tourismus wird auch in Südtirol auf mehreren Ebenen gefördert und unterstützt. Von besonderer Bedeutung sind dabei die lokalen Tourismusorganisationen, also die Tourismusvereine. Ihre Bedeutung für den lokalen Fremdenverkehr ist unumstritten. Trotzdem war es lange Zeit unklar, wie deren Ausgaben finanziert werden sollten.

Finanzierung

Ein großer Teil der notwendigen finanziellen Mittel wird bis heute durch Beiträge von Land und Gemeinden, sowie durch freiwillige Beiträge der Mitglieder aufgebracht. Im Jahr 2012 wurde zudem eine Gemeindeaufenthaltsabgabe beschlossen um eine weitere Finanzierungsquelle zu schaffen. Die Art und Weise der Finanzierung der lokalen Tourismusorganisationen Südtirols wird jedoch weiterhin in Frage gestellt. Vielfach wird die Forderung erhoben, dass sich alle Wirtschaftssektoren, die direkt oder indirekt vom Tourismus profitieren an den Ausgaben der Tourismusorganisationen beteiligen. Dies würde eine gerechtere Aufteilung der finanziellen Belastung ermöglichen. Die Tourismusvereine werden mit Landesgesetz Nr. 33 vom 18.08.1992 geregelt.

Rechtsquelle

Neben den Tourismusvereinen spielen auch die IDM Südtirol – Alto Adige und deren Destinationsmanagementeinheiten, kurz DME, eine wichtige Rolle bei der lokalen Tourismusförderung. Die wichtigsten Bestimmungen zu den genannten Organisationen werden in den folgenden beiden Abschnitten kurz dargelegt.

Vereinigungen ohne Gewinnabsicht

Tourismusvereine (associazioni turistiche)

Tourismusvereine sind Vereinigungen ohne Gewinnabsicht. Sie werden auf Ortsebene gebildet und ihre Aufgabe ist es, den Fremdenverkehr im eigenen



Instrumente	<p>Gebiet zu fördern. Um dieses Ziel zu erreichen, stehen den Tourismusvereinen folgende Instrumente zu Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errichtung von Informations- und Servicestellen für Touristen. Diese können auch touristische Dienstleistungen vermitteln und Buchungen vornehmen. • Organisation und Förderung von Veranstaltungen und Initiativen für den Fremdenverkehr. • Tourismusmarketing. • Förderung der Wertschätzung für das landschaftliche, künstlerische und geschichtliche Erbe. • Teilnahme an der Durchführung von Studien, Erhebungen und Untersuchungen im Bereich Tourismus. • Förderung von Anlagen und Diensten, die für den Fremdenverkehr von Interesse sind.
Verzeichnis	<p>Tourismusvereine können, was die Rechtsform betrifft, als Verein oder Genossenschaft gegründet werden. Die für den Fremdenverkehr zuständige Landesabteilung führt ein Verzeichnis aller Tourismusvereine. Die Eintragung in dieses Verzeichnis ist für jeden Verein von entscheidender Bedeutung, da die öffentliche Finanzierung daran geknüpft ist. Um die Eintragung in das Verzeichnis zu erlangen, muss der Tourismusverein allerdings eine Reihe von Bedingungen erfüllen:</p>
Bedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • der Beitritt zum Verein muss allen Interessierten offen stehen, • das Einzugsgebiet des Vereins umfasst mindestens das Gebiet einer Gemeinde, • der Verein muss in seinem Namen die Bezeichnung Tourismusverein, sowie den Namen des Gebiets enthalten (Beispiel: Tourismusverein Klausen, Barbian, Feldthurns und Villanders).
Einnahmequellen	<p>Wie bereits vorab erwähnt, stellt die Finanzierung des Vereins ein wichtiges Thema dar. Gemäß den gesetzlichen Vorgaben, hat ein Tourismusverein hauptsächlich folgende Einnahmequellen, die es ihm ermöglichen, seine Tätigkeit zu finanzieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jährliche Beiträge der Mitglieder, • Beiträge und Zuschüsse von Körperschaften, Unternehmen, anderen Vereinen und Privatpersonen, • Anteil an der Aufenthaltssteuer und an anderen Abgaben, • Erträge aus der eigenen Geschäftstätigkeit und von Veranstaltungen.



Mitglieder

Jede natürliche oder juristische Person kann Mitglied in einem Tourismusverein werden, sofern sie an der Zielsetzung des Vereins interessiert ist. Aus der Mitgliedschaft entsteht das Recht, an den Vollversammlungen teilzunehmen und die Tätigkeit des Vereins mitzubestimmen. Als Gegenleistung hierfür ist ein regelmäßiger Beitrag zu entrichten. Der größte Nutzen des Tourismusvereins entsteht für den einzelnen Wirtschaftstreibenden natürlich dann, wenn der Tourismus in der eigenen Gemeinde einen Aufschwung erlebt. Jeder Tourismusverein verfügt über eine Vollversammlung, einen Vorstand, einen Präsidenten und einen Aufsichtsrat.



Die Gemeindeaufenthaltsabgabe

Rechtsquelle

Die Finanzierung der lokalen Tourismusorganisationen beruht seit jeher zu einem wichtigen Teil auf freiwilligen Beiträgen. Um die Tätigkeit der Vereine auch für die Zukunft abzusichern, beschloss der Landtag mit Landesgesetz Nr. 9 vom 16.05.2012 die Einführung einer Gemeindeaufenthaltsabgabe. Mit den Einnahmen aus dieser neuen Abgabe soll ausdrücklich die Förderung des Tourismus finanziert werden.

Höhe der Abgabe

Die Gemeindeaufenthaltsabgabe ist von jedem zu entrichten, der in einem Beherbergungsbetrieb im Landesgebiet übernachtet. Die Höhe der Abgabe hängt von der Einstufung des Betriebes ab und wurde wie folgt beschlossen (Stand: August 2014):

Betriebe mit 4-5 Sternen:	1,30 Euro pro Übernachtung
Betriebe mit 3 Sternen:	1,00 Euro pro Übernachtung
Sonstige:	0,70 Euro pro Übernachtung

Die zuständige Gemeinde kann die Abgabe zudem auf bis zu 2,50 Euro pro Übernachtung erhöhen. Kinder und Jugendliche unter 14 Jahren sind von der Abgabe befreit.

Begünstigte

Die Gemeindeaufenthaltsabgabe ist von den Touristen am letzten Aufenthaltstag zu entrichten. Der Beherbergungsbetrieb hat die Aufgabe, alle anfallenden Beträge einzuheben und an die Gemeinde, gemeinsam mit der genauen Zahl der Übernachtungen, zu übermitteln. Die Einnahmen stehen jener Gemeinde zu, in der der Beherbergungsbetrieb liegt und diese müssen in einem Ausmaß von bis zu 90% für die im Landesverzeichnis eingetragenen Tourismusvereine aufgewendet werden. Die Gemeindeaufenthaltsabgabe ist am 01.01.2014 in Kraft getreten.

Landes-tourismus-abgabe

Für den Fall, dass die Einkünfte der Tourismusvereine aufgrund möglicherweise mangelnder freiwilliger Beiträge trotz allem nicht ausreichen sollten, um die Tätigkeit der lokalen Tourismusorganisationen zu finanzieren, wurde zusätzlich eine Landestourismusabgabe vorgesehen. Diese Abgabe soll nur dann eingehoben werden, wenn die freiwilligen Beiträge einen bestimmten Mindestbetrag unterschreiten. Die Abgabe wäre von allen Wirtschaftstreibenden zu bezahlen, die in besonderem Ausmaß vom Tourismus profitieren (z.B. Gastwirte, Reiseveranstalter, Betreiber von Skipisten).



IDM Südtirol – Alto Adige, DME und Dachmarke Südtirol

SMG	<p>Neben den Tourismusvereinen wurden in Südtirol auch noch weitere Organisationen ins Leben gerufen um den Tourismus und die Wirtschaft im Allgemeinen zu unterstützen. Im Besonderen ist in diesem Zusammenhang der Sonderbetrieb IDM Südtirol – Alto Adige hervorzuheben. Dieser wurde im Jahr 2016 gegründet und übernahm neben den Aufgaben der Wirtschaftsdienstleister EOS, BLS und TIS, auch das Tourismusmarketing der Agentur Südtirol Marketing (kurz SMG). IDM (steht für Innovation, Development, Marketing) verfolgt somit u.a. das Ziel, die Reisedestination Südtirol im In- und Auslang zu bewerben. Hierfür werden in Abstimmung mit den Tourismusorganisationen und in Zusammenarbeit mit den Wirtschaftsverbänden gezielte Marketingmaßnahmen durchgeführt. Das Tätigkeitsfeld der IDM ist damit äußerst vielfältig. Beispiele für die Tätigkeit der IDM sind TV-Spots, die Gestaltung einer eigenen Homepage (www.suedtirol.info), das Erstellen von Beilagen für Zeitschriften (sog. Printkooperationen) und der Vertrieb von Apps für mobile Geräte.</p>
Marketing- maßnahmen	
Ziel	Das gemeinsame Ziel dieser Maßnahmen ist es, den Wirtschaftsraum Südtirol effizient zu fördern und eine einheitliche Wahrnehmung Südtirols zu erreichen.
DME	<p>Für eine bessere Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Tourismusvereinen, Freizeitanbietern und Betrieben wurden im Jahr 2016 die Destinationsmanagementeinheiten (DME) Ost, West und Mitte beschlossen. Die DME haben ihren Sitz in der jeweiligen Region des Landes und somit in Bruneck (Ost), Meran (West) und Bozen (Mitte). Weitere Büros gibt es in Glurns, St. Christina und Brixen.</p> <p>Die DME ersetzen die Tourismusverbände, deren Aufgabe es war, Marketingmaßnahmen für ein Gebiet durchzuführen, welches den Tätigkeitsbereich mehrerer Tourismusvereine umfasste. Im Gegensatz zu den Tourismusverbänden sind die DME direkt an die IDM Südtirol – Alto Adige angegliedert, haben jedoch ihren Sitz vor Ort um die Tourismusvereine und lokalen Betriebe besser unterstützen zu können. Die DME vertreten außerdem die IDM Südtirol – Alto Adige und ihren Bezirk nach außen.</p>
Reform	Die Ablösung der Tourismusverbände und die Reform der Tourismusorganisationen schien notwendig um die Strukturen schlanker zu gestalten und die Mittel für das Tourismusmarketing effizienter einsetzen zu können. Die DME sollen im Jahr 2018 operativ tätig werden.
Dachmarke	<p>Für eine verbesserte Wahrnehmung des Landes als Tourismusdestination hat die Autonome Provinz Bozen im Jahr 2005 die Dachmarke Südtirol ins Leben gerufen. Die Dachmarke soll den unterschiedlichsten Marketingmaßnahmen Südtirols ein gemeinsames Erscheinungsbild verleihen. Die Autonome Provinz Bozen hat Südtirol Marketing (inzwischen IDM) mit der Verwaltung der Dachmarke Südtirol beauftragt. Hierbei geht es um die Vergabe der Markenelemente an Institutionen und Unternehmen und um die richtige grafische Implementierung der Marke auf Drucksorten, Webseiten usw.</p>

Während eine Marke im Allgemeinen Produkte und Dienstleistungen kennzeichnet, handelt es sich bei einer Dachmarke um eine Marke, die an der Spitze eines Systems mehrerer Marken steht. Auch im Falle der Dachmarke Südtirol existieren verschiedene Varianten und Untermarken. Neben der



Varianten

eigentlichen Dachmarke gibt es noch das Standortzeichen, das Qualitätszeichen, sowie geschützte Herkunftszeichen für die Lebensmittel Äpfel, Speck und Wein.

Regelwerk

Die Dachmarke und die damit zusammenhängenden Markenzeichen unterliegen einem straffen Regelwerk, das wie folgt kurz zusammengefasst werden kann:



- Dachmarke als Logoeinheit mit Schrift und Panorama. Eine vorgegebene Kombination aus Wortbildmarke und Panorama darf auch von Beherbergungsbetrieben, Tourismusorganisationen oder Freizeitanbietern verwendet werden. In diesem Fall hat die Dachmarke nicht die Funktion, die bereits bestehende Marke des Unternehmens oder der Organisation zu ersetzen. Sie soll vielmehr die Südtiroler Herkunft durch ein zusätzliches und einheitliches Zeichen vermitteln. Man spricht hierbei auch von Co-Branding.



- Dachmarke Südtirol: Die einzelnen Dachmarkenelemente dürfen nur von der IDM Südtirol – Alto Adige und den zuständigen Abteilungen der Autonomen Provinz Bozen verwendet werden. Elemente der Dachmarke sind die Wortbildmarke SÜDTIROL, die Schrift, die Farben und das Südtirol-Panorama.



- Standortzeichen „Ein Unternehmen aus Südtirol“. Das sogenannte Standortzeichen darf von Südtiroler Unternehmen ausschließlich in der Unternehmenskommunikation (z.B. auf Geschäftspapier oder Visitenkarten) verwendet werden. Es ist nicht vorgesehen, um damit Werbung für Produkte des Unternehmens zu machen.



- Qualitätszeichen „Qualität Südtirol“. Das Qualitätszeichen steht für geprüfte landwirtschaftliche Produkte und Lebensmittel. Mit dieser Marke sollen Produkte aus Südtirol gefördert werden. Das Qualitätszeichen garantiert dem Konsumenten die Herkunft aus Südtirol und steht für eine Qualität, die klar über dem vom Gesetz vorgesehenen Standard liegt.



Jedes Unternehmen, das eine der genannten Marken verwenden möchte, muss im Portal der Dachmarke Südtirol (www.dachmarke-suedtirol.it) einen entsprechenden Antrag beim Brandmanagement, das bei der IDM angesiedelt ist, stellen.



Tourismusförderung durch finanzielle Unterstützung des Landes Südtirol

Neben den beschriebenen Formen der Tourismusförderung durch die Tourismusorganisationen oder die IDM Südtirol – Alto Adige gewährt das Land Südtirol auch direkte finanzielle Unterstützung.

Grundsätzlich kann man bei den vorgesehenen finanziellen Unterstützungen, gemäß Landesgesetz Nr. 4 aus dem Jahr 1997, zwischen drei Arten unterscheiden:

Arten der Unterstützung

- 1) Förderung betrieblicher Investitionen
- 2) Förderung von Beratung, Weiterbildung und Wissensvermittlung
- 3) Maßnahmen zur Schaffung von Arbeitsplätzen

Zu 1.) Förderung betrieblicher Investitionen

Im Rahmen dieser drei Unterstützungsformen nimmt die Förderung betrieblicher Investitionen wohl mit Abstand die wichtigste Rolle ein.

Tätigt ein Beherbergungs-, Speise- oder Schankbetrieb Investitionen für neue Betriebsstätten bzw. für die Erweiterung, Umstrukturierung und Modernisierung bereits bestehender Strukturen, kann er beim Land Südtirol eine Unterstützung beantragen. Bei den geförderten Investitionen handelt es sich um Maßnahmen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit oder der Produktivität. Der Betrieb muss durch die Investition eine Aufwertung erfahren. Für eine reine Ersatzinvestition, also z.B. für den reinen Austausch bestehender Anlagen oder für ordentliche Instandhaltung und Reparaturen, ist diese Förderung nicht vorgesehen.

Aufwertung

Touristisch gering entwickelte Gebiete

Bei dieser Art von Tourismusförderung sollen ganz besonders Investitionen in touristisch gering entwickelten Gebieten unterstützt werden. Um welche Gebiete es sich dabei handelt wird mit Beschluss der Landesregierung festgelegt. Als touristisch gering entwickelt gelten gegenwärtig z.B. Laas, Mals, Schluderns, Ulten, Moos in Passeier, Barbian, Franzensfeste, Kurtatsch, Villnöss und Salurn. Aus diesem Grund werden Neubauten von Beherbergungs-, Speise- und Schankbetrieben, sowie die Erweiterung der Bettenanzahl in bestehenden Beherbergungsbetrieben ausschließlich in solchen Gebieten unterstützt.

Ausmaß

Darlehen aus dem Rotationsfond

Die Förderung betrieblicher Investitionen durch das Land Südtirol erfolgt entweder durch direkte Beiträge für die Investition (Kapitalbeiträge) oder durch zinsbegünstigte Darlehen aus dem sogenannten Rotationsfond. Das Ausmaß der Förderung hängt von der Investitionssumme, aber auch von der Größe des Unternehmens ab. Betriebe mit einem Umsatz bis zu 500.000 Euro erhalten in der Regel eine Förderung in Höhe von bis zu 13% des Investitionsbetrages (in touristisch gering entwickelten Gebieten: bis zu 20%). Betriebe mit einem Umsatz über 500.000 Euro können hingegen nur um ein Darlehen aus dem Rotationsfond ansuchen. In diesem Fall beteiligt sich das Land an einem Darlehen, das von einer konventionierten Bank gewährt wurde. Der Vorteil für den Betrieb liegt in einer geringeren Zinsbelastung.



Zu 2.) Förderung von Beratung, Weiterbildung und Wissensvermittlung

Neben der Unterstützung für neue Investitionen, kann ein Unternehmen auch einen Beitrag für die Aus- und Weiterbildungskosten für das Personal beantragen. Die Fortbildung muss in diesem Fall die betriebliche Tätigkeit oder die Sprachkenntnisse betreffen.

Zusätzlich zu den Fortbildungen für das Personal fördert die Autonome Provinz auch Studien und Beratungen, die von qualifizierten Fachleuten für das Unternehmen durchgeführt werden.

Die Unterstützung des Landes erfolgt durch einen Beitrag für die getätigten Ausgaben. Der Fördersatz beläuft sich in der Regel auf bis zu 30% des Aufwandes.

Fördersatz

Zu 3.) Maßnahmen zur Schaffung von Arbeitsplätzen

Die Autonome Provinz Südtirol unterstützt auch Maßnahmen für die Schaffung von Arbeitsplätzen. Als solche werden die Neugründung von Unternehmen, die Betriebsnachfolge oder Betriebsübernahme und Kooperationen angesehen. Die Förderung erfolgt in diesen Fällen durch die Gewährung eines einmaligen Darlehens.

Beim Thema Wirtschaftsförderung durch die öffentliche Hand spielen neben den beschriebenen Fördermaßnahmen auch mögliche Steuerbegünstigungen eine wichtige Rolle. Zudem wären grundsätzlich finanzielle Unterstützungen durch den Staat oder die EU vorstellbar. Letztere sind jedoch gegenwärtig kaum von Bedeutung.

Steuer-
begünstigungen





Quellenverzeichnis

Literatur:

- Antenhofer Gerald u.a.: Das HACCP-Konzept – Leitfaden zur Erstellung eines Eigenkontrollplanes für das Gastgewerbe (gemäß Art.3, D.L.H. 12-05-2003, Nr. 18), Autonome Provinz-Bozen-Südtirol, Bozen.
- Brenner-Knoll Alexander: Handelsrecht – Eine Einführung, Athesia Verlag, Bozen 2009.
- Cogliani Solveig u.a.: L'ordinamento del mercato turistico, Giappichelli Verlag, Turin 2012.
- D'Ettore Felice Maurizio, Marasciulo Domenico: Il contratto d'albergo – Profili civilistici, Giuffrè Verlag, Mailand 2008.
- Eccher Bernhard, Schurr Francesco A., Christandl Gregor: Handbuch Italienisches Zivilrecht, Linde Verlag, Wien 2009.
- Egger Armin: Tourismus in Südtirol – Tourismusjahr 2011/2012, Autonome Provinz-Bozen-Südtirol, Bozen 2013.
- Fabris Franca Indovino: Legislazione turistica [norme, letteratura, giurisprudenza], Cedam Verlag, Padua 2004.
- Imparato Emma A., Torchia Francesco: Profili di diritto del turismo (privato e pubblico) corso istituzionale, Edizioni Scientifiche Italiane Verlag, Neapel 2011.
- Mayrgündter Tanja, Schalk-Dejori Michaela: Schuld- und Vertragsrecht, Athesia Verlag, Bozen 2011.
- Platzgummer Sabine, Messner Markus, Gratl Petra: Leitfaden Unternehmensgründung – Wie mache ich mich selbständig, Handelskammer Bozen – Unternehmensgründung, Bozen 2011.
- Riva Severino: Compendio di diritto del lavoro, Simone Verlag, Neapel 2014.
- O.V.: Compendio di legislazione del turismo e cenni alle aziende della ristorazione, Simone Verlag, Neapel 2011.
- O.V.: Grundlagenstudie zur Situation des Beherbergungssektors in Südtirol – Analyse, Strategien und Handlungsoptionen unter besonderer Berücksichtigung der Hotellerie, Eurac – Europäische Akademie, Bozen 2013.

Internetquellen:

- www.enit.it
- www2.unwto.org
- www.hgv.it
- www.wttc.org



- www.smg.bz.it
- www.provinz.bz.it/astat/
- www.provinz.bz.it/dachmarke/
- www.provinz.bz.it/lpa/
- www.provinz.bz.it/tourismus/
- www.roterhahn.it
- www.handelskammer.bz.it
- www.inps.it
- www.dachmarke-suedtirol.it
- www.idm-suedtirol.com

Bilder:

- Titelseite: © Südtirol Marketing/Clemens Zahn
- Seite 4: © Südtirol Marketing/Hans-Peter Leu
- Seite 22: Blumenzeichen @ Autonome Provinz Bozen
- Seite 22: Roter Hahn @ Südtiroler Bauernbund
- Seite 24: © Allesfoto.com
- Seite 36: © HGV Bozen
- Seite 42: © Allesfoto.com
- Seite 43: Dachmarke Südtirol als Logoeinheit mit Schrift und Panorama @ Autonome Provinz Bozen
- Seite 43: Wortbildmarke Südtirol @ Autonome Provinz Bozen
- Seite 43: Südtirol-Panorama @ Autonome Provinz Bozen
- Seite 43: Standortzeichen „Ein Unternehmen aus Südtirol“ @ Autonome Provinz Bozen
- Seite 44: Qualitätszeichen „Qualität Südtirol“ @ Autonome Provinz Bozen
- Seite 45: © Südtirol Marketing/Schloss Trauttmansdorff