

TourCert

Anhang zur TourCert-Zertifizierungsrichtlinie:

Durchführungsbestimmungen zur Zertifizierung von Tourism Businesses

Mai 2017

1. Allgemein

1.1. Geltungsbereich

Die TourCert-Durchführungsbestimmungen für Tourism Businesses sind mitgeltendes Dokument der TourCert-Zertifizierungsrichtlinie und des TourCert-Kriterienkatalogs. Sie definieren die formalen Rahmenbedingungen des CSR-Prozesses und der Zertifizierung und gelten für alle Tourism Businesses. Die Durchführungsbestimmungen sowie der Kriterienkatalog können je nach Branche und Kerngeschäft des Unternehmens ergänzt werden.

1.1. Abweichungen

Abweichungen von den in diesem Dokument definierten Bestimmungen sind nur nach Bewilligung der TourCert-Zertifizierungsstelle möglich.

1.2. Tourism Businesses

Als Tourism Businesses gelten im Sinne von TourCert jene gewerblichen Unternehmen mit eigener Rechtsform, die folgende Kriterien erfüllen

- a. Es werden Dienstleistungen angeboten, die Touristen als Hauptzielgruppe bzw. Endverbraucher haben; industriell produzierende Betriebe können nicht zertifiziert werden. Es gelten auch Betriebe, die beratende Leistungen (bspw. Marketingleistungen, strategische Leistungen) zur Ansprache von Touristen als Zielgruppe anbieten.
- b. Die angebotenen Leistungen müssen eine Teilleistung des Gesamtproduktes „Reise“ sein.
- c. Die angebotenen Tourismusleistungen müssen den Hauptanteil des Gesamtabsatzes betragen.
- d. Bei kombinierten Betriebstypen gilt die Hauptleistung als abzugrenzende Tourismusleistung (bspw. Hotel mit Restaurant).
- e. Ausgenommen sind Reiseveranstalter, Reisebüros, Beherbergungsbetriebe und Destinationen (hier gelten die jeweiligen sektorspezifischen TourCert-Zertifizierungssysteme).

TourCert

TourCert gGmbH • Blumenstraße 19 • 70182 Stuttgart
Fon: (49) 711 / 24 83 97-19 • Fax: -22 • info@tourcert.org
www.tourcert.org

Es kommen folgende Arten von Tourismusbetrieben für eine Zertifizierung in Frage:

Betriebstypen	Beispiele
Information/Beratung/Vermittlung	Reisebüros, Verbandsgemeinschaften wie bspw. Reisebürokooperationen, Tourismusberatungs- und Presseagenturen
Transport/Mobilität	Transportunternehmen, Bergbahnen
Gastronomie	Restaurants, Veranstaltungszentren
Attraktionen	Schlösser, Burgen, Museen
Aktivitäten	Anbieter von Stadtbesichtigungen, Fahrradverleih, Segwayverleih
Einkaufen	Direktvermarkter aus Destinationen

2. Kernindikatoren

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

1. Umsatzrendite
2. Zufriedenheitsindex Mitarbeitende
3. Zufriedenheitsindex Geschäftspartner
4. CO₂-Emissionen in der Geschäftsstelle pro Mitarbeitende
5. CSR-Index Lieferanten

Je nach Branche und Kerngeschäft des Unternehmens können weitere Kernindikatoren definiert werden.

3. Bestandsaufnahme

Tourism Businesses, die die Zertifizierung durch TourCert anstreben, müssen grundlegende Mindestanforderungen der Bestandsaufnahme erfüllen. Die Mindestanforderungen sind als Voraussetzung für die Zulassung zur Zertifizierung zu verstehen. Je nach Branche und Kerngeschäft des Unternehmens können weitere Anforderungen definiert werden.

Mindestanforderungen Bestandsaufnahme

Die Bestandsaufnahme umfasst die im Kriterienkatalog für Tourism Businesses definierten Kriterien und Indikatoren. Als Mindestanforderung müssen folgende Stakeholder-befragungen durchgeführt werden, die Befragung der Stakeholder erfolgt in Form einer Selbstauskunft.

(1) Befragung der Lieferanten	Repräsentative Auswahl an relevanten Lieferanten
(2) Befragung der Geschäftspartner	Repräsentative Auswahl an relevanten Geschäftspartnern
(3) Befragung der Mitarbeitenden	Alle Mitarbeitenden des Unternehmens

4. Bestimmungen zur Zertifizierung

4.1. Berichtsjahr

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

4.2. CSR-Beauftragte/r

Zur Einführung und Aufrechterhaltung des TourCert-Zertifizierungssystems müssen CSR-Beauftragte eine Qualifikation im Bereich CSR vorweisen. Diese Regelung gilt auch, wenn ein Wechsel der Beauftragung stattfindet und eine andere Person die CSR-Beauftragung übernimmt. Findet ein Wechsel in der CSR-Beauftragung statt, so ist die/der neue Ansprechpartner/in TourCert mitzuteilen.

Es muss gewährleistet sein, dass das Wissen zur TourCert-Zertifizierung des Unternehmens im Unternehmen bleibt. Praktikant/innen sind daher nicht als CSR-Beauftragte zugelassen.

4.3. Anerkennung von Kompensationen

Flugkompensationen werden zu 100% anerkannt, wenn sie

- a. bei der Emissionsberechnung einen RFI¹ von mind. 2,7 zugrunde legen und
- b. das/die Kompensationsprojekt/e nach CDM Gold Standard² zertifiziert ist/sind (CER oder VER).

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

5. Termine und Fristen

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

5.1. Turnus der Zertifizierung

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

Die Zertifizierung hat nach der Erstzertifizierung eine Dauer von zwei Jahren (Monatsfrist), nach Rezertifizierungen eine Dauer von drei Jahren.

¹ RFI steht für Radiative Forcing Index oder das Erderwärmungspotenzial von bestimmten Emissionsquellen. Mit diesem Faktor wird die gesamte Klimawirkung von Flugzeugemissionen kalkuliert. Dabei werden die reinen CO₂-Emissionen mit dem RFI multipliziert, um nicht nur CO₂, sondern auch andere klimawirksame Gase zu erfassen.

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

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

5.2. Verantwortung der Unternehmen zur Einhaltung der Fristen

Die Nachhaltigkeitsberichte zur Begutachtung sowie die aktualisierten Verbesserungsprogramme müssen fristgerecht und unaufgefordert bei der TourCert-Zertifizierungsstelle eingereicht werden. Die Verantwortung zur Einhaltung der entsprechenden Fristen obliegt den Unternehmen.

Der Beratungsbedarf muss frühzeitig mit der entsprechenden Beratungsinstanz geplant werden.

5.3. Antrag auf Verlängerung der Fristen

Können die Fristen zur Abgabe des Nachhaltigkeitsberichtes oder der aktualisierten Verbesserungsprogramme aus nachvollziehbaren Gründen nicht eingehalten werden, so ist die Zertifizierungsstelle rechtzeitig zu informieren und ein Antrag auf Verlängerung der entsprechenden Frist zu stellen.

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

5.4. Nichteinhaltung von Fristen

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

Der Nachhaltigkeitsbericht zur Rezertifizierung sowie aktualisierte Verbesserungsprogramme dürfen in keinem Fall später als drei Monate nach Abgabefrist eingereicht werden.

6. Bestimmungen zur Zertifizierung

6.1. Begutachtung

Begutachtungen finden vor Ort in den Büroräumen des Unternehmens statt. In einzelnen begründeten Fällen (bei Unternehmen mit bis zu 10 Mitarbeitenden in Vollzeitäquivalenten) kann die Zertifizierungsstelle Ausnahmeregelungen treffen.

6.2. Empfehlungen

Die Empfehlungen des/der Gutachter/in aus dem Prüfbericht können als Maßnahmen in das Verbesserungsprogramm übernommen werden.

6.3. Auflagen

Nach erfolgter Begutachtung können dem Unternehmen vom/von der GutachterIn oder vom Zertifizierungsrat Auflagen erteilt werden, die entweder

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

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

6.4. Siegelnutzung

Nach erfolgreicher Zertifizierung dürfen die Unternehmen mit dem TourCert-Siegel öffentlich werben und die Zertifizierung des Unternehmens muss extern kommuniziert werden. Für die Siegelnutzung ergeben sich daher folgende Vorgaben:

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

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

6.5. Externe Kommunikation nach erfolgreicher Erstzertifizierung

Zertifizierte Unternehmen müssen den aktuellen Nachhaltigkeitsbericht auf der Unternehmenswebsite veröffentlichen und das Zertifizierungssiegel an prominenter Stelle auf der Website darstellen.

An geeigneter Stelle ist die TourCert-Zertifizierung zu erklären, z.B. mit folgender Informations-Vorlage:

„Mit dem TourCert-Siegel bekennen wir uns zu unserer Verantwortung für einen nachhaltigen Tourismus. Unser Management- und Berichtssystem ist entsprechend dem Zertifizierungsstandard von TourCert aufgebaut und von einem/einer unabhängigen GutachterIn überprüft. Mit dem TourCert-Siegel haben wir uns dazu verpflichtet, uns in den Bereichen Umweltschutz, Arbeitsbedingungen, Kundeninformationen, Menschenrechte und faire Geschäftsbeziehungen ständig zu verbessern. Darüber stehen wir im Dialog mit unseren Leistungsträgern und berücksichtigen bei der Ausarbeitung und Zusammenstellung unserer Angebote ökologische und soziale Kriterien.“

6.6. Aussetzung der Zertifizierung

Ist ein Unternehmen an einer Rezertifizierung nicht interessiert oder stehen dem Unternehmen die für eine Rezertifizierung notwendigen Ressourcen nicht zur Verfügung, endet die Zertifizierung mit Ablauf der Zertifizierungsperiode.

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

6.7. Erneute Anmeldung zur Erstzertifizierung

Wird ein Unternehmen vom/von der GutachterIn nicht zur Zertifizierung empfohlen oder lehnt der Zertifizierungsrat eine Zertifizierung ab, kann sich das Unternehmen für eine erneute Begutachtung anmelden.

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

6.8. Erneute Anmeldung zur Rezertifizierung

Wird ein Unternehmen vom/von der GutachterIn nicht zur Rezertifizierung empfohlen; lehnt der Zertifizierungsrat eine Rezertifizierung ab; verliert ein Unternehmen das TourCert-Siegel aufgrund der Nichteinhaltung von Fristen oder im Falle anderer Umstände, die eine Begutachtung nicht zulassen; so hat

das Unternehmen die Möglichkeit, sich innerhalb von sechs Monaten ohne erneute Datenerhebung begutachten zu lassen.

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

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