

**DIN EN 14804**

ICS 03.180; 03.200

**Anbieter von Sprachreisen –  
Anforderungen;  
Deutsche Fassung EN 14804:2005**

Language study tour providers –  
Requirements;  
German version EN 14804:2005

Organisateurs de séjours ou stages linguistiques –  
Exigences;  
Version allemande EN 14804:2005

Gesamtumfang 19 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

## **Nationales Vorwort**

Dieses Dokument (prEN 14804:2005) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 329 „Tourismus-Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird. Das zuständige deutsche Spiegelgremium ist der Arbeitsausschuss AA 4.8 „Sprachreisen“ des Normenausschusses Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Diese Europäische Norm legt Anforderungen an Anbieter von Sprachreisen, einschließlich Sprachschulen, Reiseanbietern und Agenten, fest.

Deutsche Fassung

## Anbieter von Sprachreisen — Anforderungen

Language study tour providers —  
Requirements

Organisateurs de séjours ou stages linguistiques —  
Exigences

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 19. Mai 2005 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG  
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION  
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

# Inhalt

|                                                                                                   | Seite |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Vorwort .....                                                                                     | 3     |
| Einleitung.....                                                                                   | 4     |
| 1 Anwendungsbereich .....                                                                         | 5     |
| 2 Begriffe .....                                                                                  | 5     |
| 3 Informationsbereitstellung .....                                                                | 6     |
| 3.1 Allgemeines .....                                                                             | 6     |
| 3.2 Informationen vor Vertragsabschluss .....                                                     | 6     |
| 3.2.1 Allgemeine Informationen vor Vertragsabschluss.....                                         | 6     |
| 3.2.2 Betreuung von Minderjährigen.....                                                           | 7     |
| 3.2.3 Rechtmäßige Dokumentation und Informationsbereitstellung.....                               | 7     |
| 3.2.4 Auflistung besonderer Anforderungen .....                                                   | 7     |
| 3.2.5 Unterbringung .....                                                                         | 7     |
| 3.2.6 Kursdetails .....                                                                           | 8     |
| 3.3 Informationen vor Abfahrt .....                                                               | 8     |
| 3.4 Informationen bei der Ankunft .....                                                           | 9     |
| 4 Dienstleistungserbringung .....                                                                 | 9     |
| 4.1 Management und Personal .....                                                                 | 9     |
| 4.2 Unterricht.....                                                                               | 9     |
| 4.2.1 Lehrplan.....                                                                               | 9     |
| 4.2.2 Unterricht.....                                                                             | 9     |
| 4.2.3 Räumlichkeiten .....                                                                        | 10    |
| 4.2.4 Lehrpersonal .....                                                                          | 10    |
| 4.3 Unterbringung .....                                                                           | 11    |
| 4.3.1 Unterstützung von Minderjährigen .....                                                      | 11    |
| 4.3.2 Allgemeine Anforderungen.....                                                               | 11    |
| 4.3.3 Unterbringung in einer Privatunterkunft .....                                               | 12    |
| 4.3.4 Unterbringung in einer Residenz .....                                                       | 14    |
| 4.3.5 Über den Anbieter von Sprachreisen gebuchte Selbstversorger-Apartments .....                | 14    |
| 4.4 Freizeit .....                                                                                | 15    |
| 4.5 Betreuung (einschließlich Sorge für Minderjährige).....                                       | 15    |
| 4.6 Gruppenleiter .....                                                                           | 15    |
| 4.6.1 Allgemeine Anforderungen für Gruppenleiter .....                                            | 15    |
| 4.6.2 Zusätzliche Anforderungen an Gruppenleiter, die Gruppen Minderjähriger beaufsichtigen ..... | 16    |
| 4.7 Überwachung der Kunden- und/oder Teilnehmerzufriedenheit .....                                | 16    |
| 4.7.1 Allgemeines.....                                                                            | 16    |
| 4.7.2 Erste Rückmeldung .....                                                                     | 16    |
| 4.7.3 Laufende Rückmeldungen .....                                                                | 16    |
| 4.7.4 Abschlussfragebogen .....                                                                   | 17    |
| 4.7.5 Beschwerdemanagement .....                                                                  | 17    |
| 4.8 Haftpflichtversicherung .....                                                                 | 17    |

## Vorwort

Dieses Dokument (EN 14804:2005) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 329 „Tourismus-Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Dezember 2005, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Dezember 2005 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

## **Einleitung**

Dieses Dokument ist für den Gebrauch durch Anbieter von Sprachreisen und durch Zertifizierungsorganisationen für Aktivitäten der Konformitätsbewertung vorgesehen. Sie soll Kunden helfen, eine informierte Auswahl von Sprachreiseprogrammen zu treffen, und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass Kundenerwartungen erfüllt werden und die Kundenzufriedenheit verbessert wird.

Wenn Kunden besser informiert sind, bringt dies auch Anbietern von Sprachreisen Vorteile.