

Kärnten Qualität⁺

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Betriebskooperation „Kärnten Qualität⁺“

Präambel - Qualität in Bewegung

Die Initiative Kärnten Qualität⁺ (im Folgenden Q⁺ genannt) ist ein gemeinsames Projekt der Kärnten Werbung, der neun Tourismusregionen, der IG Kärnten Card und des Landes Kärnten.

Q⁺ ist eine landesweite Initiative zur nachhaltigen Qualitätsentwicklung im Kärntner Tourismus. Sie steht für ein neues Selbstverständnis von Qualität: weg von statischen Gütesiegeln, hin zu einem lebendigen Entwicklungsprozess, der auf echte Verbesserungen in den Bereichen Innovation, Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Mitarbeitermanagement und Positionierung abzielt.

Herzstück ist ein strukturierter Betriebscheck, ergänzt durch individuelle Begleitung durch Tourismuscoaches, gezielte Weiterbildungen und eine transparente Punktebewertung. Jeder Betrieb wird entlang eines einheitlichen Kriterienkatalogs bewertet und erhält eine Einordnung im Kärnten-weiten Benchmark-System.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen definieren die Rechte und Pflichten der Kooperationspartner innerhalb der Initiative.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Gegenstand der Vereinbarung.....	3
2. Teilnahmevoraussetzungen	3
3. Systemstruktur: Kriterien, Betriebscheck und Punktebewertung	4
4. Rolle der Tourismuscoaches und der Koordinationsstelle	5
5. Q ⁺ Siegel	5
6. Qualifizierungsprozess im Detail	6
7. Überprüfung der Einhaltung der Qualitätskriterien	6
8. Mitgliedsbeitrag und Leistungen.....	7
9. Gültigkeit des Q ⁺ Siegels.....	8
10. Vertragsdauer und Kündigung	8
11. Datenschutz.....	9
12. Allgemeines	9

1. Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand der Vereinbarung ist die Teilnahme eines touristischen Kooperationspartners an einem systematischen Entwicklungsprozess, der sich an klar definierten Kriterien orientiert und durch Tourismuscoaches begleitet wird. Der Kooperationspartner verpflichtet sich, alle Punkte der Kooperationsvereinbarung sowie die jeweils gültigen Kriterien zu akzeptieren und umzusetzen.

Die Kriterien werden laufend weiterentwickelt und können an neue gesetzliche Rahmenbedingungen, Branchentrends, wissenschaftliche Erkenntnisse und veränderte Gästebedürfnisse angepasst werden. Änderungen werden den Kooperationspartnern durch die Tourismuscoaches mitgeteilt und gelten mit angemessener Umsetzungsfrist als verbindlich.

2. Teilnahmevoraussetzungen

Grundvoraussetzung für die Erlangung des Kärnten Qualität+ Status ist der Nachweis einer durchschnittlichen Kundenbewertung von mindestens 4,2 Sternen auf Google oder eines TrustYou Scores von mindestens 4,2 Punkten. Der entsprechende Nachweis ist dem zuständigen Tourismuscoach im Rahmen der Zertifizierung vorzulegen. Wird dieser Mindestwert nicht erreicht, ist eine Zertifizierung des Betriebs ausgeschlossen.

Zusätzlich setzt die Anerkennung der Kundenbewertung eine ausreichende Anzahl an Rezensionen voraus, um einen aussagekräftigen Durchschnittswert sicherzustellen. Dabei gelten folgende Mindestanforderungen:

- Beherbergungsbetriebe über 30 Betten und Ausflugsziele müssen mindestens 20 Rezensionen in den letzten 12 Monaten vorweisen
- Beherbergungsbetriebe unter 30 Betten, Campingplätze sowie Sportschulen müssen mindestens 10 Rezensionen in den letzten 12 Monaten vorweisen.

Sobald ein Betrieb auf zumindest einer relevanten Bewertungsplattform, Google oder TrustYouScore, die erforderliche Mindestanzahl an Rezensionen erreicht und dabei eine durchschnittliche Gesamtbewertung von mindestens 4,2 Sternen erzielt, kann die Zertifizierung durch den zuständigen Tourismuscoach erfolgen.

Der Kooperationspartner ist verpflichtet, diese Mindestvoraussetzung während der gesamten Dauer der aufrechten Kooperation einzuhalten. Unterschreitet die Kundenbewertung den festgelegten Mindestwert, hat der Betrieb aktiv Maßnahmen zu setzen, um diesen bis spätestens zur nächsten Rezertifizierung wieder zu erreichen.

Teilnehmen können alle touristischen Betriebe in Kärnten (Beherbergung, Gastronomie, Camping, Urlaub am Bauernhof, Privatzimmer, Ausflugsziele, Tourismusinformationen, Seilbahnen etc.), sofern sie die jeweiligen Mindestvoraussetzung erfüllen.

Nach einem Erstgespräch und der Erreichung der Mindestpunktzahl beim Betriebscheck erfolgt die Anmeldung. Nach Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung und Zahlung des Mitgliedsbeitrags wird der Kooperationspartner durch die Darstellung auf qualitaet.kaernten.at offiziell aufgenommen.

3. Systemstruktur: Kriterien, Betriebscheck und Punktebewertung

Die Qualität⁺ Kriterien sind in zwei Ebenen gegliedert:

- **Standard-Kriterien:** Diese umfassen alle verbindlichen Qualitätsanforderungen, die im Kriterienkatalog festgelegt sind. Um zertifiziert zu werden, muss der Betrieb mindestens **85 % der möglichen Gesamtpunkte** in dieser Kategorie erreichen. Diese Bewertung erfolgt im Rahmen des Betriebschecks durch den Tourismuscoach.
- **1:1 Coaching:** Das 1:1 Coaching ergänzt die Standardkriterien und dient der gezielten individuellen Weiterentwicklung des Kooperationspartners. Inhaltlich orientiert sich das Coaching an den fünf strategischen Schwerpunkten der Initiative: Innovation, Digitalisierung, Mitarbeitermanagement, Nachhaltigkeit sowie Marke & Positionierung. Jeder Kooperationspartner wählt gemeinsam mit dem zuständigen Tourismuscoach einen dieser Schwerpunkte aus. Zusätzlich wird eine passende Expertin bzw. ein passender Experte festgelegt, mit der bzw. dem innerhalb der nächsten zwölf Monate ein konkretes Entwicklungsziel bearbeitet wird. Die im Rahmen des 1:1 Coachings definierten Ziele, Maßnahmen und Fortschritte werden durch die jeweilige Expertin bzw. den jeweiligen Experten dokumentiert, an den zuständigen Tourismuscoach übermittelt und im CRM-System festgehalten. Das 1:1 Coaching schafft Raum für individuelle, praxisorientierte und zukunftsgerichtete Entwicklungsmaßnahmen. Dazu zählen insbesondere kreative Lösungsansätze, Innovationsprojekte sowie Maßnahmen, die über die Standardkriterien hinausgehen und dem Kooperationspartner eine gezielte Profilierung ermöglichen.

Der Betriebscheck wird vom zuständigen Tourismuscoach vor Ort durchgeführt. Dabei wird die Erfüllung der festgelegten Kriterien dokumentiert und anhand eines Punktesystems bewertet. Aus dieser Bewertung ergibt sich eine nachvollziehbare Gesamtpunktzahl, die in ein kärntenweites Benchmark-System eingeordnet wird. Auch die im Rahmen des 1:1 Coachings umgesetzten Maßnahmen werden bewertet und in die Gesamtpunktzahl einbezogen.

4. Rolle der Tourismuscoaches und der Koordinationsstelle

Die Tourismuscoaches begleiten die Betriebe durch den gesamten Prozess: vom Erstgespräch über den Check bis zur Nachbetreuung. Zu den Aufgabenbereichen gehört die Beratung, Dokumentation, Motivation und Vermittlung der Weiterbildungsangebote. Der Kooperationspartner ist verpflichtet, regelmäßige Jahresgespräche mit dem Tourismuscoach seiner Region durchzuführen.

Die Koordinationsstelle bei der Kärnten Werbung verantwortet die Projektsteuerung, betreibt das zentrale CRM-System, entwickelt Kriterien weiter und kommuniziert mit den Tourismuscoaches.

5. Q+ Siegel

5.1 Grundvoraussetzung zur Erlangung der Berechtigung des Führens des Q⁺ Siegels ist der aufrechte Bestand der Kooperationsvereinbarung. Zusätzlich müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- die Erfüllung der Grundvoraussetzungen,
- die fristgerechte Bezahlung des Mitgliedsbeitrags,
- die vollständige Erfüllung der Kriterien gemäß dem Kriterienkatalog,
- die Weiterentwicklung in Form des 1:1 Coachings in mindestens einem Schwerpunkt.

5.2 Darüber hinaus ist der Kooperationspartner verpflichtet, dass ein oder mehrere Vertreter:innen aus der Unternehmensführung oder leitenden Mitarbeitenden regelmäßig an Weiterbildungsveranstaltungen der Tourismus Akademie Kärnten (TAK) sowie an Informationsformaten der Kärnten Werbung, der Tourismusregion oder des örtlichen Tourismusverbandes teilnehmen.

5.3 Die Vergabe des Q⁺ Siegels erfolgt durch den zuständigen Tourismuscoach. Der Tourismuscoach prüft, ob alle formalen und inhaltlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

5.4 Wird die Erfüllung bestätigt, erhält der Kooperationspartner das Q⁺ Siegel in digitaler Form. Damit ist er berechtigt und verpflichtet, das Siegel aktiv zu führen und für Marketingzwecke zu nutzen. Die Übergabe einer Urkunde, des Stickers und einer Plakette kann im Rahmen einer offiziellen Verleihung durch die Region erfolgen.

5.5 Das Q⁺ Siegel bleibt im Eigentum der verleihenden Stelle und jegliche Nutzung ist bei Austritt oder Entzug untersagt.

6. Qualifizierungsprozess im Detail

Der Weg zur Zertifizierung erfolgt in folgenden Schritten:

- Erstkontakt & Informationsgespräch mit dem Tourismuscoach der Region
- Betriebscheck
- Maßnahmenplanung & Umsetzung zur Erreichung der benötigten Punkteanzahl
- Erfüllung der notwendigen Punkteanzahl
- Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung
- Eintragung ins CRM & Zertifizierungsfreigabe
- Sichtbarmachung (z. B. auf kaernten.at, Urkunde, Logo)
- Weiterentwicklung mittels 1:1 Coachings
- Jahresgespräch & Re-Zertifizierung

7. Überprüfung der Einhaltung der Qualitätskriterien

7.1 Der Kooperationspartner ist ab Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung und der Einzahlung des Mitgliedsbeitrags verpflichtet, es zu akzeptieren, jederzeit hinsichtlich der Einhaltung der zugestimmten Qualitätskriterien überprüft zu werden. Folgende Prüfinstrumente kommen zum Einsatz:

- Überprüfung von elektronischen Bewertungsplattformen hinsichtlich der Bewertung des Kooperationspartners durch Gäste
- Mystery Checks telefonisch, per E-Mail oder persönlich
- Direkte Rückmeldungen von Gästen an die Tourismusregion, die Koordinationsstelle oder die Steuerungsgruppe

7.2 Der Kooperationspartner erklärt sich mit Unterzeichnung der Vereinbarung einverstanden, dass er von Zertifizierungsstellen (z. B. Wirtschaftskammer, Urlaub am Bauernhof etc.) im Zuge von Klassifizierungsüberprüfungen auch hinsichtlich der Einhaltung der Q⁺ Kriterien überprüft werden kann.

7.3 Der Kooperationspartner verpflichtet sich, alle notwendigen Handlungen zu setzen bzw. Handlungen Dritter zu dulden, um eine ordnungsgemäße und wirksame Überprüfung gemäß Punkt 7.1 und 7.2 zu ermöglichen.

7.4 Die Ergebnisse von Überprüfungen werden dem Kooperationspartner durch den zuständigen Tourismuscoach umgehend mitgeteilt. Bei Bedarf werden diese in einem weiteren Beratungsgespräch besprochen und dokumentiert.

8. Mitgliedsbeitrag und Leistungen

Kooperationspartner haben für die Inanspruchnahme des gesamten vertragsgegenständlichen Leistungspakets einen jährlichen Mitgliedsbeitrag zu entrichten. Die Höhe der Mitgliedsbeiträge wird jeweils Anfang eines jeden Kalenderjahres in einer eigenen Mitgliedsbeitragstabelle bekannt gegeben. Der Kooperationspartner verpflichtet sich schon jetzt, die festgelegten Mitgliedsbeiträge zu akzeptieren und bei aufrechtem Bestand der Kooperationsvereinbarung fristgerecht zu bezahlen. Der Mitgliedsbeitrag beinhaltet:

- Betreuung durch den Tourismuscoach und Betriebscheck
- Sichtbarkeit in Kommunikationskanälen
- Ermäßigte Teilnahme an der Tourismusakademie Kärnten (TAK)

Im Fall des Einstiegs des Kooperationspartner während eines laufenden Kalenderjahres ist bei Vertragsunterzeichnung dennoch der gesamte Mitgliedsbeitrag für das jeweilige Jahr zu bezahlen, es erfolgt keine aliquote Reduktion des zu bezahlenden Mitgliedsbeitrags. Ebenso erfolgt keine aliquote Rückerstattung bei vorzeitiger Beendigung. Sollte der Kooperationspartner das Q⁺ Siegel in mehreren Kategorien erhalten, gilt der jeweils höchste Beitragssatz. Mehrere Standorte werden einzeln abgerechnet.

Die erstmalige Rechnungslegung durch die jeweilige Tourismusregion erfolgt nach Annahme der Kooperationsvereinbarung durch die jeweilige Tourismusregion und danach stets im ersten Quartal eines Kalenderjahres. Rechnungen sind binnen 14 Tagen nach Erhalt zu begleichen.

Folgende Mitgliedsbeiträge (Nettopreise) gelten für 2026:

Betriebstyp	Sockelbeitrag	Zusätzlicher Beitrag je Einheit	Anmerkung
Gewerbliche Beherberger bis 30 Betten	EUR 88,-	EUR 2,20 pro Bett	Bsp.: Pension mit 40 Betten: EUR 176,-
Gewerbliche Beherberger ab 31 Betten	EUR 110,-	EUR 1,65 pro Bett	Bsp.: Hotel mit 80 Betten: EUR 241,20,- Deckelung mit EUR 385,-
Gastronomie	EUR 110,-		
Urlaub am Bauernhof	EUR 88,-		wenn gewerblicher Betrieb mit Berechnung wie oben (Beherbergung)
Privatvermieter	EUR 88,-		
Camping	EUR 88,-	EUR 0,55 pro Stellplatz	Deckelung mit EUR 385,-
Ausflugsziele	EUR 110,-		
Seilbahnen	EUR 385,-		
Tourismus-Informationen	EUR 110,-		
Ski- und Schneesportschulen	EUR 220,50	EUR 55,10 pro weiteren Standort	Deckelung mit EUR 385,-

9. Gültigkeit des Q⁺ Siegels

9.1. Wenn der Kooperationspartner die Voraussetzungen zur Gänze oder teilweise nicht, noch nicht oder nicht mehr erfüllt – insbesondere, wenn die Vorgaben des Kriterienkatalogs oder die erforderliche Grundvoraussetzung nicht mehr aufrecht sind oder Kundenreklamationen gehäuft auftreten – verliert der Kooperationspartner die Berechtigung zur Führung des Q⁺ Siegels.

Ein erneuter Antrag auf Verleihung des Siegels ist frühestens sechs Monate nach Aberkennung und nach Beseitigung etwaiger Missstände möglich.

9.2 Bei einem Führungswechsel ist die Tourismusregion umgehend zu informieren. Der neue Geschäftsführer muss innerhalb von zwölf Monaten ein persönliches Gespräch mit dem Tourismuscoach inklusive Betriebsbegehung absolvieren. Wird diese Frist nicht eingehalten, erlischt die Berechtigung zur Führung des Q⁺ Siegels automatisch. Der neue Geschäftsführer kann jedoch jederzeit einen neuen Antrag stellen – ohne zusätzliche Wartefrist, sofern die Kriterien erfüllt sind.

9.3 Der Entzug des Qualitätssiegels durch die Tourismusregion erfolgt in schriftlicher Form via E-Mail. Der Kooperationspartner kann dagegen Einspruch erheben, woraufhin die Koordinationsstelle verpflichtet ist, die Entscheidung anhand vorliegender Unterlagen, Bewertungen und Prüfberichte nochmals zu prüfen.

9.4 Nach formeller Aberkennung ist der Kooperationspartner verpflichtet, alle sichtbaren Zeichen der Auszeichnung umgehend zu entfernen und zurückzugeben. Eine weitere Nutzung – digital oder analog – ist untersagt.

10. Vertragsdauer und Kündigung

10.1. Die Kooperationsvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Beide Vertragsteile können diese Kooperationsvereinbarung aus folgenden wichtigen Gründen jedoch ohne Nachfristsetzung mit sofortiger Wirkung auflösen:

- a) Bei groben Verstößen gegen die Bestimmungen dieser Kooperationsvereinbarung
- b) Bei groben Pflichtverletzungen (z. B. bewusste Täuschung, Zahlungsverzug, Image-Schaden) kann die Kooperationsvereinbarung von der Koordinationsstelle sofort beendet werden.
- c) Wenn über das Vermögen des Kooperationspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird oder die Voraussetzungen für die

Eröffnung eines solchen Verfahrens oder die Abweisung eines solchen Antrages vorliegen oder der Kooperationspartner seine Zahlungen einstellt

Für die Rechtzeitigkeit der Kündigungserklärung muss ein Kündigungsschreiben der kündigenden Vertragspartei spätestens am 15. Oktober des vorangehenden Jahres bei der Postadresse oder per E-Mail bei der Tourismusregion einlangen.

11. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten des Kooperationspartners werden unter Beachtung der geltenden Datenschutzgesetze verarbeitet. Die vom Kooperationspartner zur Verfügung gestellten Daten werden von der Tourismusregion, der Kärnten Werbung und der Tourismusakademie Kärnten ausschließlich zu jenen Zwecken verarbeitet, die zur Erreichung der Ziele dieser Kooperation erforderlich sind. Die Daten werden nur insofern weitergegeben, als dies für die Durchführung der Q⁺-Kooperation notwendig ist. Eine Weitergabe für andere Zwecke erfolgt nicht. Der Kooperationspartner erklärt sich einverstanden, durch die Kärnten Werbung über aktuelle Informationen im Rahmen eines regelmäßigen Newsletters informiert zu werden.

12. Allgemeines

Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag findet ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen Anwendung. Gerichtsstand ist Klagenfurt. Einzelne in diesen Geschäftsbedingungen verwendete Begriffe sind in den Kriterienkatalogen näher beschrieben bzw. definiert. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen nichtig oder rechts-unwirksam sein oder werden, so sind sie nicht anzuwenden. Dies berührt nicht die Gültigkeit und Rechtswirksamkeit aller anderen Bestimmungen. Anstelle der nicht anwendbaren Bestimmungen hat zu gelten, was im Hinblick auf Inhalt und Bedeutung der rechtswirksamen Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen dem Willen der Kooperationspartner am Ehesten entspricht. Dies gilt analog auch für allfällige Vertragslücken.

Sämtliche in dieser genannten Entgeltbeträge verstehen sich stets als Nettobeträge, also ohne die gesetzliche Umsatzsteuer, die noch hinzukommt.