

Typische rechtliche Problemstellungen als zentraler Bereich der Qualitätssicherung im Bereich Forst + Tourismus inkl. ausgewählter Lösungsbeispiele



- Was verstehen wir unter Qualitätsmanagement?
- Was bedeutet Qualitätsmanagement bei Walderlebnisprogrammen?
- Was sind die zentralen rechtlichen Aspekte der einzelnen Qualitätsbereiche?
- Was sind die 10 häufigsten Fehler bei touristischen Programmen?
- In welchen Schritten vollzieht sich Qualitätsmanagement?
- Wie merken wir, dass Qualität vorhanden ist?

Allgemeines Qualitätsmanagement

Im Qualitätsmanagement werden drei wesentliche Bereiche unterschieden:

- **Strukturqualität** = Sachliche und personelle Ausstattung in quantitativer und qualitativer Hinsicht
- **Prozessqualität** = Arbeitsabläufe und Verfahrensweisen, die regelmäßig evaluiert werden
- **Erfolgsqualität** = Erlebnis und Zufriedenheit der Kunden

Qualitätsmanagement bei Walderlebnisprogrammen

- **Strukturqualität** = Waldbau, Waldzusammensetzung, Wegequalität, Ausbildung der Waldpädagogen
- **Prozessqualität** = Ausschreibungsgestaltung, Anmeldeverfahren, sicherer Ablauf der Programme
- **Erfolgsqualität** = Walderlebnis

Rechtliche Aspekte der einzelnen Qualitätsbereiche 1

Strukturqualität

Schadenersatzansprüche bei Verletzungen von Teilnehmern gem. §§ 1295 ff. ABGB

- Wegehaftung
- Wegerandhaftung
- Haftung für Anlagen und Geräte

Rechtliche Aspekte der einzelnen Qualitätsbereiche 2

Prozessqualität

Ansprüche im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss gem. §§ 861 ff. ABGB

- Anmeldeverfahren
- Stornobedingungen
- AGB-Kontrolle

Rechtliche Aspekte der einzelnen Qualitätsbereiche 3

Ergebnisqualität

Gewährleistungsansprüche gem. §§ 922 ff. ABGB

- Mangelhafte Programme („zu wenig“ und „zu viel“!)

Gefordert ist in diesem Zusammenhang das richtige Maß an Sicherheit, aber auch das ausgeschriebene und angekündigte Maß an „Unsicherheit“ (Abenteuercharakter).

Beispiele:

- Badeurlaub statt Regenwald-Expedition
- normale Höhlenbesichtigung statt Abenteuerführung
- Spaziergang um den Parkplatz statt Bergtour

„Bloß nicht...!“ (Die 10 häufigsten Fehler bei touristischen Programmen)

1. Es werden Leistungszusagen gemacht, ohne dass man sicher ist, diese auch einhalten zu können. → Gewährleistungsansprüche
2. Es gibt keine Informationen über Rücktrittsbedingungen. → Verärgerung der Kunden, Streitigkeiten
3. Es werden (mündliche) Haftungszusagen gegeben, die über das gesetzliche Maß hinausgehen. → Ausschluss in der Betriebshaftpflichtversicherung führt zur Leistungsfreiheit des Versicherungsunternehmens
4. Es wird mit Informationen für die Teilnehmer (z.B. Ausrüstungsvorgaben, Programmverlauf) gespart. → Risikoverteilung zu Lasten des Veranstalters
5. Es werden Informationen von den Teilnehmern (z.B. über persönliche Defizite) ignoriert. → Haftungsprobleme

„Bloß nicht...!“

(Die 10 häufigsten Fehler bei touristischen Programmen)

6. Es werden Informationen von den Teilnehmern zwar aufgenommen, aber an der Schnittstelle Anmeldebüro/ Waldpädagoge nicht weitergegeben. → Haftungsprobleme
7. Es wird bei Subunternehmern „die Katze im Sack gekauft“ (Ausbildungen, Berufsberechtigungen usw.). → Haftung für die Erfüllungsgehilfen wegen Auswahlverschuldens
8. In der Gruppe werden alle „über einen Kamm geschoren“ (= keine Binnendifferenzierung). → Haftungsprobleme
9. Kinder und Jugendliche werden wie (kleine) Erwachsene behandelt. → Haftung wegen Aufsichtspflichtverletzung oder Organisationsverschuldens
10. AGBs werden erst auf der Rechnung zum Einsatz gebracht. → Die AGBs werden nicht Bestandteil der Einzelverträge

Qualitätsmanagement in 3 Schritten

1. Qualitätsanspruch = selbst festgelegtes Leistungsniveau
2. Qualitätsentwicklung = aktive Pflege dieses Leistungsniveaus
3. Qualitätssicherung = bewusste Überprüfung dieses Leistungsniveaus

Die bewusste Überprüfung des Leistungsniveaus umfasst natürlich auch Reaktionen bei Abweichungen!

§ 3 VbVG

(Verbandsverantwortlichkeitsgesetz, BGBl I 2005/151 idF 2007/112)

- (1) Ein Verband ist ...für eine Straftat verantwortlich, wenn
 1. die Tat zu seinen Gunsten begangen worden ist oder
 2. durch die Tat Pflichten verletzt worden sind, die den Verband treffen.
- (2) Für Straftaten eines Entscheidungsträgers ist der Verband verantwortlich, wenn der Entscheidungsträger als solcher die Tat rechtswidrig und schuldhaft begangen hat.
- (3) Für Straftaten von Mitarbeitern ist der Verband verantwortlich, wenn
 1. Mitarbeiter den Sachverhalt, der dem gesetzlichen Tatbild entspricht, rechtswidrig verwirklicht haben; der Verband ist für eine Straftat, die vorsätzliches Handeln voraussetzt, nur verantwortlich, wenn ein Mitarbeiter vorsätzlich gehandelt hat; für eine Straftat, die fahrlässiges Handeln voraussetzt, nur, wenn Mitarbeiter die nach den Umständen gebotene Sorgfalt außer acht gelassen haben; und
 2. die Begehung der Tat dadurch ermöglicht oder wesentlich erleichtert wurde, dass Entscheidungsträger die nach den Umständen gebotene und zumutbare Sorgfalt außer acht gelassen haben, **insbesondere indem sie wesentliche technische, organisatorische oder personelle Maßnahmen** zur Verhinderung solcher Taten **unterlassen haben.**

Frage: Wie merken die Kunden, dass Qualität gegeben ist?

Antwort: Gar nicht! (Kunden bemerken Qualität erst, wenn sie fehlt!)

Frage: Wie merkt der Veranstalter, dass Qualität gegeben ist?

Antwort: Gar nicht! (Veranstalter bemerken Qualitätsmangel erst, wenn Reklamationen und Schadenersatzforderungen vorgebracht werden.)

Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Büro für Freizeitrecht

- Ihr kompetenter
Partner in allen
Fragen des
Freizeitrechts

