



TÜVRheinland®

DIN CERTCO

Genau. Richtig.



Zertifizierungsprogramm

Sprachreisen

nach

DIN EN 14804

(Stand: Februar 2013)

Vorwort

Die Beherrschung von Fremdsprachen gewinnt zunehmend an Bedeutung. Spürbar wird dies insbesondere im Berufsleben. So werden die eigenen Sprachkenntnisse auf internationalen Sitzungen, bei Präsentationen aber auch in Verhandlungen immer wieder neu gefordert.

Die Entscheidung, eine Sprache im Rahmen einer Sprachreise "vor Ort" zu erlernen oder zu vertiefen, verschafft unschätzbare Vorteile, denn Sie verbindet gleichzeitig das Nützliche mit dem Angenehmen.

Leider kann bei der Auswahl eines Sprachreiseanbieters, der sowohl eine juristische Einheit wie eine Schule, ein Reiseanbieter oder ein Agent darstellen kann (nachfolgend nur noch Sprachreiseanbieter) nicht immer auf die im Vorfeld gemachten Qualitätsaussagen vertraut werden. Zu verschieden sind die Standards.

Um dem Kunden eine klare Entscheidungshilfe bei der Auswahl eines Sprachreiseanbieters zu geben, wurde dieses Zertifizierungsprogramm durch DIN CERTCO entwickelt. Innerhalb dieses Programms werden die Anforderungen und Qualitätsmaßstäbe, die zur Vergabe des „DIN-Geprüft“-Zeichens führen, beschrieben.

Zu den Elementen einer unabhängigen Zertifizierung durch DIN CERTCO gehören die Konformitätsprüfung, die Konformitätsbewertung, die Vergabe eines Zertifikats, die Erteilung des Nutzungsrechts für ein Zertifizierungszeichen und eine regelmäßige Konformitätsüberwachung.

Mit diesem Zertifizierungszeichen erhält der Anbieter ein klares Alleinstellungsmerkmal gegenüber anderen Anbietern. Denn eine unabhängige dritte Stelle hat das Qualitätsversprechen des DIN-Geprüften Sprachreiseanbieters geprüft und bestätigt.

DIN CERTCO – Garantiert mehr Sprachvergnügen.

Änderungen

Gegenüber dem Zertifizierungsprogramm „Sprachreisen“ (2011-02) wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Präzisierung des Abschnittes 5.2 Fremdüberwachung durch DIN CERTCO und der einzureichenden Unterlagen
- b) redaktionelle Änderungen

Frühere Ausgaben

- Zertifizierungsprogramm „Sprachreisen“ (2011-02)
- Zertifizierungsprogramm „Sprachreisen“ (2008-01)

INHALT

1	Allgemeines	4
2	Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen	4
3	Produktanforderungen	4
4	Zertifizierungsverfahren	5
4.1	Antrag auf Zertifizierung	5
4.2	Prüfung	5
4.2.1	Unterlagenprüfung.....	5
4.2.2	Vor-Ort-Begehung	6
4.3	Gutachten	7
4.4	Bewertung und Ausstellen des Zertifikates.....	7
4.5	Zertifikat und Zeichennutzungsrecht.....	7
4.6	Gültigkeit.....	8
4.7	Veröffentlichungen	8
4.8	Erlöschen des Zertifikats und des Zeichennutzungsrechts	8
4.9	Änderungen bei einem zertifizierten Sprachreiseanbieter.....	8
5	Überwachung	8
5.1	Eigenüberwachung durch den Sprachreiseanbieter	8
5.2	Fremdüberwachung durch DIN CERTCO.....	8
6	Verlängerung	9
7	Weitere Festlegungen	9
7.1	Teilprüfung	9
7.2	Sonderprüfung	9

1 Allgemeines

Dieses Zertifizierungsprogramm wurde unter Einbeziehung von interessierten Kreisen erarbeitet und bildet neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO die Grundlage für Sprachreiseanbieter, ihre Dienstleistung mit dem Zertifizierungszeichen "DIN-Geprüft" zu kennzeichnen. Sie dokumentieren damit, dass ihre Dienstleistung alle Anforderungen nach DIN EN 14804 erfüllen.

Gegenüber dem Nutzer der Dienstleistung wird durch das Zertifizierungszeichen "DIN-Geprüft" das Vertrauen geschaffen, dass eine unabhängige, neutrale und kompetente Stelle die Dienstleistung anhand objektiver Prüfkriterien sorgfältig untersucht und bewertet hat. Der Nutzer erhält somit einen Mehrwert, den er bei seiner Entscheidungsfindung berücksichtigen kann.

Sprachreiseanbieter erhalten das Zertifizierungszeichen "DIN-Geprüft" bei Erfüllung der unter Abschnitt 3 aufgeführten Anforderungen nach dem in diesem Zertifizierungsprogramm beschriebenen Verfahren. Alle Zertifikatinhaber können tagesaktuell auf der Homepage von DIN CERTCO (www.dincertco.de) abgerufen werden.

2 Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen

Die Grundlagen für die Prüfung und Zertifizierung bilden die nachstehend aufgeführten Dokumente. Bei datierten Verweisen gilt nur die in Bezug genommene Fassung. Bei undatierten Verweisen gilt die jeweils aktuelle Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments einschließlich aller Änderungen.

- DIN EN 14804 Anbieter von Sprachreisen - Anforderungen
- dieses Zertifizierungsprogramm
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO
- die dazugehörige Gebührenordnung von DIN CERTCO

3 Produktanforderungen

Wesentliche Anforderungen aus der Norm DIN EN 14804 umfassen folgende Bereiche:

- Transparenz der Informationsbereitstellung vom Vertragsabschluss bis zur Rückkehr von der Sprachreise
- erwartungsgerechte Dienstleistungserbringung in den Bereichen:
 - Management und Personal
 - Unterricht
 - Unterbringung
 - Freizeit
 - Betreuung
 - Gruppenleiter
 - Überwachung der Kunden/Teilnehmerzufriedenheit
 - Haftpflichtversicherung

4 Zertifizierungsverfahren

Die Zertifizierung besteht aus den Komponenten Antragstellung, Prüfung, Bewertung der Prüfergebnisse und Ausstellen des Zertifikats.

4.1 Antrag auf Zertifizierung

Das Zertifizierungsverfahren beginnt mit der formellen Antragstellung bei DIN CERTCO.

Antragsteller ist eine juristische Einheit wie z. B. eine Sprachschule, ein Reiseanbieter oder ein Agent. Mit dieser Einheit wird vom Kunden ein Vertrag zur Bereitstellung eines Sprachstudienprogramms abgeschlossen, welcher auch weitere verknüpfte Dienstleistungen beinhalten kann.

ANMERKUNG Der Sprachreiseanbieter als Hauptvertragspartner/Zertifikatinhaber ist auch verantwortlich für Dienstleistungen, welche durch Vertragspartner (z. B. Sprachschulen) im Unterauftrag geleistet werden.

Folgende Unterlagen sind mindestens vom Antragsteller bei DIN CERTCO einzureichen, damit eine Zertifizierung nach DIN EN 14804 durchgeführt werden kann:

- Antrag auf Zertifizierung im Original und mit rechtsverbindlicher Unterschrift
- Katalog des Sprachreiseanbieters bzw. Information der Internetseite
- Standardinformationspaket für Interessenten
- Musterverträge

Der Antragsteller erhält von DIN CERTCO nach Antragseingang eine Auftragsbestätigung mit einer Verfahrensnummer und Hinweisen zum weiteren Verfahrensgang und ggf. noch fehlenden Antragsunterlagen.

4.2 Prüfung

Die Prüfung besteht aus der Unterlagenprüfung und der Vor-Ort-Begehung. Das Ergebnis der Prüfung wird in einem Gutachten nach Abschnitt 4.3 festgehalten.

Für die Durchführung der für die Bewertung und Zertifizierung erforderlichen Prüfungen bezieht sich DIN CERTCO auf die von ihr anerkannten Gutachter.

4.2.1 Unterlagenprüfung

Die Unterlagenprüfung durch einen von DIN CERTCO beauftragten Gutachter dient der Feststellung, ob die Beschreibung der Dienstleistung „Sprachreiseanbieter“ den Anforderungen nach Abschnitt 3 genügt. Dabei werden der Katalog, die Informationen im Internet sowie das Beschwerdemanagement hinsichtlich der Maßgaben der Norm sowie den nationalen Mindeststandards, wie z. B. Kundengeldabsicherung, überprüft.

Eine bestandene Unterlagenprüfung ist die Voraussetzung für die Vereinbarung eines Termins für die Vor-Ort-Begehung nach Abschnitt 4.2.2.

4.2.2 Vor-Ort-Begehung

Dieses dient der Feststellung, ob die in den Unterlagen beschriebenen Strukturen und Abläufe tatsächlich umgesetzt sind. In der Regel werden fünf Sprachschulen auditiert. Die tatsächliche Anzahl der zu auditierenden Sprachschulen/Außenstandorte richtet sich nach der Größe des Anbieters und wird von DIN CERTCO festgelegt. Sofern der Antragsteller auf nicht von DIN CERTCO begutachtete Sprachschulen/Außenstandorte zurückgreift, muss in mindestens einer/einem dieser Sprachschulen/Außenstandorte eine Vor-Ort-Begehung erfolgen. Verfügt eine Sprachschule innerhalb einer Stadt / eines Ortes über mehrere Standorte, die organisatorisch jedoch eine Einheit bilden, so zählt dieses als eine Sprachschule.

Die Vor-Ort-Begehung bezieht sich dabei auf die Abschnitte 4.2.2.1 und 4.2.2.2.

4.2.2.1 Transparenz der Informationsbereitstellung

Alle Informationen müssen so bereitgestellt werden, dass sie klar, verständlich, wahrheitsgetreu und lesbar sind. Hier sind speziell die Bedürfnisse der möglichen Teilnehmer und Kunden zu berücksichtigen. Zudem sind alle Informationen vor Vertragsabschluss schriftlich zur Verfügung zu stellen.

Die Prüfkriterien für die Transparenz des Leistungsangebots umfassen folgende Bereiche:

- Vorhandensein einer Dokumentation über Aushändigung der Unterlagen vor Vertragsabschluss
- Sichtung vorhandener Unterlagen und Beurteilung anhand Normanforderungen

4.2.2.2 Dienstleistungserbringung

Beurteilung des Dienstleistungsspektrums anhand folgender Schwerpunkte:

- Management und Personal
Der Sprachreiseanbieter muss sicherstellen, dass die Ziele des Sprachstudienprogramms erreicht werden. Hierzu wird das Konzept überprüft.
- Unterricht
Nach einem Niveaueinstufungstest muss dem Teilnehmer klar vermittelt werden, welche Zielsetzung der Unterricht hat. Bei evtl. auftretenden Problemen müssen die Ursachen festgestellt werden und diese durch geeignete Maßnahmen abgestellt werden.
- Unterbringung
Wesentliche Aspekte stellen hier das Vorhandensein von geeigneten Schlafräumen, die Möglichkeit zur Verpflegung sowie der Zugang zu einem Badezimmer dar. Dabei gelten diese Punkte sowohl für die Unterbringung in einer Privatunterkunft, einer Residenz als auch in sog. „Selbstversorger Appartements“.
- Freizeit
Verknüpfung des Sprachunterrichts mit dem vom Anbieter der Sprachschulen organisierten Freizeitprogramm.
- Betreuung, insbesondere von Minderjährigen
Sicherstellung der Betreuung während der Sprachreise durch den Anbieter. ((erweitertes polizeiliches Führungszeugnis?))

- **Gruppenleiter**
Der Anbieter stellt sicher, dass Gruppenleiter maximal die in der Norm DIN EN 14804 festgelegten Personen beaufsichtigen. Dabei wird das Mindestalter von 18 Jahren vorausgesetzt.
- **Überwachung der Kunden/Teilnehmerzufriedenheit**
Vorhandensein einer Kunden/Teilnehmerzufriedenheitsumfrage, die während der Sprachreise durch die Sprachschule und am Ende der Sprachreise sowohl vom Anbieter als auch von der Sprachschule durchgeführt wird.
- **Haftpflichtversicherung**
Vorhandensein einer ausreichenden Haftpflichtversicherung zur Deckung möglicher Haftungsschäden.

4.3 Gutachten

Der Gutachter teilt DIN CERTCO das Ergebnis der Unterlagenprüfungen und Vor-Ort-Begehung in einem Gutachten mit. Dieses muss DIN CERTCO im Original vorgelegt werden.

Das Gutachten muss den Anforderungen der DIN EN ISO/IEC17025, Abschnitt 5.10 entsprechen und mindestens die nachfolgenden Angaben enthalten.

- Name und Anschrift des Sprachreiseanbieters
- Name und Anschrift des Antragstellers (sofern abweichend vom Sprachreiseanbieter)
- Prüfgrundlage mit Ausgabedatum
- Art der Prüfung (z. B. Vor-Ort-Begehung usw.)
- Datum der Begutachtung
- Ergebnisse und Beurteilung der Begutachtung
- Name und Unterschrift des für die Begutachtung Verantwortlichen

4.4 Bewertung und Ausstellen des Zertifikates

Abschließend erfolgt die Konformitätsbewertung. Hierzu wird das eingereichte Gutachten hinsichtlich der Anforderungen gemäß Abschnitt 2 dieses Zertifizierungsprogramms bewertet. Über mögliche Abweichungen wird der Antragsteller von DIN CERTCO schriftlich informiert.

4.5 Zertifikat und Zeichennutzungsrecht

Nach erfolgreicher Prüfung und Konformitätsbewertung der eingereichten Antragsunterlagen stellt DIN CERTCO dem Antragsteller ein Zertifikat aus. Mit dem Zertifikat ist das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen "DIN-Geprüft" in Verbindung mit der Registernummer während der Gültigkeitsdauer des Zertifikates verbunden. Für die Nutzung des Zeichens gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO.



Aufbau der Registernummer:

6Y000

4.6 Gültigkeit

Das Zertifikat ist für eine Dauer von fünf Jahren gültig. Der Gültigkeitszeitraum wird im Zertifikat angegeben.

4.7 Veröffentlichungen

Alle Zertifikatsinhaber können tagesaktuell über die Homepage von DIN CERTCO www.dincertco.de unter <Zertifikatsinhaber> unter Angabe der Kontaktdaten (Telefon, Telefax, E-Mail, Homepage) des Zertifikatinhabers abgerufen werden.

4.8 Erlöschen des Zertifikats und des Zeichennutzungsrechts

Das Zertifikat mit der zugehörigen Registernummer erlischt mit dem auf dem Zertifikat angegebenen Datum, wenn nicht vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats eine erneute Begutachtung erfolgte. Das Zertifikat erlischt vor Ablauf der regulären Gültigkeit, wenn gegen dieses Zertifizierungsprogramm oder ergänzende Dokumente verstoßen wird. Das Erlöschen des Zertifikats wird schriftlich mitgeteilt.

4.9 Änderungen bei einem zertifizierten Sprachreiseanbieter

Beabsichtigt der Zertifikatinhaber, während des Gültigkeitszeitraumes eines Zertifikats Änderungen (z. B. Veränderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Reduzierung der Anzahl der Gruppenleiter) am zertifizierten Dienstleistungsangebot vorzunehmen, so hat er dies DIN CERTCO schriftlich mitzuteilen.

DIN CERTCO entscheidet in Abstimmung mit dem Gutachter, in welchem Umfang eine Prüfung nach Abschnitt 4.2 vorzunehmen ist.

5 Überwachung

Wesentlicher Bestandteil der Zertifizierung ist die ständige Konformitätsüberwachung der zertifizierten Dienstleistung „Sprachreisen“ während der gesamten Laufzeit des Zertifikats.

5.1 Eigenüberwachung durch den Sprachreiseanbieter

Der Sprachreiseanbieter hat durch geeignete Maßnahmen der Qualitätssicherung dafür zu sorgen, dass die bei der Zertifizierung bestätigte Dienstleistungsqualität aufrecht erhalten bleibt.

5.2 Fremdüberwachung durch DIN CERTCO

Im Rahmen der Fremdüberwachung findet im 3. Jahr nach der Erstzertifizierung bzw. nach der Verlängerung der Zertifizierung eine Unterlagenprüfung nach Abschnitt 4.2.1 statt. Hierbei wird das Beschwerdemanagementsystem dahingehend begutachtet und überprüft, ob die in dem vorangegangenen Audit festgestellten Strukturen und Abläufe weiterhin eingehalten werden. Dafür werden aus einer eingereichten Liste sämtlich aufgetretener Beschwerden/Reklamationen vom jeweils letzten Kalenderjahr mindestens 3 Musterfälle stichprobenartig ausgewählt, die im Detail überprüft werden.

Zur Vorbereitung auf die Fremdüberwachung reicht der Zertifikatinhaber im Vorfeld eine Änderungsdokumentation direkt an den Gutachter ein. Diese umfasst:

- verändertes Beschwerdemanagementsystem im Vergleich zur letzten Einreichung während der Erstzertifizierung bzw. Verlängerung, sofern Änderung(en) vorgenommen wurden und unter Berücksichtigung der Beschwerdemanagementsysteme von ausländischen Partnern
- Liste sämtlich aufgetretener Beschwerden/Reklamationen vom jeweils letzten Kalenderjahr

Nach Auswahl:

- Beschwerdefälle über alle im Geschäftsverkehr verwendeten Kundenunterlagen in Bezug auf die ausgewählte Beschwerde/Reklamation

6 Verlängerung

Das Zertifikat kann jeweils um weitere fünf Jahre verlängert werden, wenn rechtzeitig vor Ablauf des angegebenen Gültigkeitszeitraumes eine erneute Prüfung des Sprachreiseanbieters in Form einer kompletten Prüfung, wie unter Abschnitt 4.2 beschrieben, durchgeführt wird.

Nach erfolgreicher Bewertung erhält der Zertifikatinhaber ein neues Zertifikat. Das verlängerte Zertifikat unterliegt den gleichen Bedingungen der Überwachung wie das Erstzertifikat.

7 Weitere Festlegungen

7.1 Teilprüfung

Sind mehrere Gutachter an der Prüfung beteiligt, ist jeder einzelne für seine Teilprüfung verantwortlich. Ein Gutachter erstellt das Gesamtgutachten. Dies ist vorher zwischen den Beteiligten festzulegen.

7.2 Sonderprüfung

Die Sonderprüfung kann in begründeten Fällen (z. B. Beschwerde eines Verbrauchers) von Dritten in Auftrag gegeben werden, wenn die Erfüllung der Anforderungen dieses Zertifizierungsprogramms eines durch DIN CERTCO zertifizierten Sprachreiseanbieters angezweifelt werden.

Die Sonderprüfung ist im Allgemeinen als Unterlagenprüfung durchzuführen und erfolgt in Abstimmung zwischen dem Gutachter und DIN CERTCO.

Werden bei einer Sonderprüfung Mängel festgestellt, hat der Zertifikatinhaber die Kosten des Sonderprüfungsverfahrens zu tragen.

Werden bei Sonderprüfungen auf Antrag Dritter keine Mängel festgestellt, gehen die Kosten zu Lasten der antragstellenden, dritten Stelle.

Dem Sprachreiseanbieter oder einem von ihm Beauftragten muss vom Gutachter Gelegenheit gegeben werden, während der Dauer der Prüfung anwesend zu sein. Er ist über das Ergebnis der Prüfung schriftlich zu unterrichten, um erforderliche Sofortmaßnahmen ergreifen zu können.

Werden bei der Sonderprüfung Abweichungen (Mängel) von der Norm und dem Zertifizierungsprogramm festgestellt, fordert DIN CERTCO den Sprachreiseanbieter auf, innerhalb von in der Regel 3 Monaten, die Beseitigung der Mängel nachzuweisen. Nach dieser Frist führt der Gutachter eine wiederholte Sonderprüfung durch, deren Art und Umfang im Einzelfall von DIN CERTCO festzulegen ist.

Das Ergebnis der Sonderprüfung teilt der Gutachter DIN CERTCO in einem Gutachten mit.

Hält der Hersteller diese Fristen nicht ein, wird ihm und dem Vertreiber das Zertifikat und damit das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ entzogen.

Besteht weiterhin Grund zur Beanstandung, wird das Zertifikat durch DIN CERTCO zunächst ausgesetzt und gleichzeitig eine letzte Frist für die Beseitigung der Mängel eingeräumt. Kommt der Zertifikatinhaber der Aufforderung nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist nach, oder kann die Beseitigung der Mängel erneut nicht nachgewiesen werden, erlischt das Zertifikat.