

# DIN EN 14804:2005-09 (D)

## Anbieter von Sprachreisen - Anforderungen; Deutsche Fassung EN 14804:2005

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	3
Einleitung .....	4
1 Anwendungsbereich .....	5
2 Begriffe .....	5
3 Informationsbereitstellung .....	6
3.1 Allgemein .....	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.....	8
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 .....	10
4.2.3 Räumlichkeiten .....	10
4.2.4 Lehrpersonal.....	11
4.3 Unterbringung.....	11
4.3.1 Unterstützung von Minderjährigen.....	11
4.3.2 Allgemeine Anforderungen .....	11
4.3.3 Unterbringung in einer Privatunterkunft.....	13
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 .....	17
4.7.1 Allgemeines .....	17
4.7.2 Erste Rückmeldung .....	17
4.7.3 Laufende Rückmeldungen .....	17
4.7.4 Abschlussfragebogen.....	17
4.7.5 Beschwerdemanagement .....	18
4.8 Haftpflichtversicherung .....	18