



Kriterien und Leitlinien zur Produktentwicklung

LANDTOURISMUS IN DER NEBENSAISON FÜR SENIOREN



Project "A bottom-up, stakeholder-driven product for individual senior off-season travel to rural micro- and SMEs, established and managed through corporate agreements" (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) has been funded with support from the European Commission. The sole responsibility of this publication lies with the author. The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained therein.

Inhalt

| | |
|--|----|
| Inhalt | 2 |
| Einleitung | 3 |
| Produktkriterien und praktische Umsetzung..... | 4 |
| Ausweiskarte "Der Silberne Koffer" | 9 |
| Praktische Beispiele | 11 |
| Anhang 1. Mustervereinbarung: Ausstellung und ausgabe der "Silver Suitcase"- karte | 14 |
| Anhang 2. Mustervereinbarung: Senioren-freundliche angebote in der nebensaison | 16 |

Projektpartner:



**Latvian Country
Tourism Association
"Lauku ceļotājs"**
www.countryholidays.lv



**Norwegian Rural
tourism and local
food "HANEN"**
www.hanen.no/



**Toerisme Vlaams-
Brabant (BE)**
www.toerismevlaamsbrabant.be



**European Federation
of Rural Tourism –
EuroGites**
www.eurogites.org



**Lithuanian Countryside
Tourism Association
of Lithuania**
www.atostogoskaime.lt



**NFE – Nationaal
Ouderenfond (NL)**
www.ouderenfonds.nl/

Einleitung

Die vorliegenden Leitlinien sind Ergebnis des Projektes *SenGor – Seniors go Rural*¹ mit dem Ziel, zielgruppen-gerechte Tourismusangebote auf dem Land für Senioren zu schaffen und damit die Auslastung der Kleinst- und Kleinbetriebe in der Neben- und Nachsaison zu verbessern. Sie sind das Resultat einer weitangelegten Studie über relevante Kriterien, die von den Projektpartner durchgeführt wurde.

Zielgruppe sind aktive Senioren ab 55 Jahren, die sich ihres Alters bewusst sind, aber deshalb nicht darauf verzichten wollen ihr Leben zu genießen. Sie geben ihr Geld gerne für Annehmlichkeiten aus, die auf ihr Alter und ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Unter dem Motto “Du lebst nur einmal” bleiben sie aktiv und haben Spass am Leben. Hilfsmittel wie Hör- und Lesehilfen, Brillen, Wanderstöcke usw werden gerne akzeptiert und genutzt, um damit weiterhin aktiv bleiben zu können. Sie sind nicht an Schulferien gebunden und reisen bevorzugt ausserhalb der Hauptsaison..

Die verschiedenen Kriterien und Leitlinien in diesem Dokument sollen zuerst den Klein- und Kleinstanbieter (nicht nur) im Landtourismus helfen, ihre Installationen und Angebote auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe auszurichten und anzupassen. Sie dienen den Fach- und Marketingverbänden ausserdem als Richtlinie, um zu entscheiden welche Anbieter an produkt-spezifischen Werbemassnahmen für Senioren teilnehmen können.

Um Werbung, Marketing, und Buchung besonders ausserhalb der Hauptsaison zu unterstützen, hat das Projekt zusätzlich eine europaweit einheitliche Gästekarte unter dem Namen “Silver Suitcase” entwickelt. Diese Karte basiert auf einer Vereinbarung zwischen Senioren- und Anbieterorganisationen, sie gibt Anrecht auf spezielle Vergünstigungen, Preisnachlass, oder Sonderleistungen ohne Berechnung. Eine genaue Beschreibung findet sich ab Seite 8.

Das Dokument enthält ausserdem eine Reihe von praktische Beispiele für senioren-gerechte Angebote im Landtourismus in der Nebensaison. Diese Beispiele stammen aus Lettland, Litauen, Norwegen, und Belgien aber sie sind übertragbar auf andere Länder. In Anhang finden sich Muster-Vereinbarungen für zwischen touristischen Marketing-Organisationen und Seniorenverbänden bzw. touristischen Betrieben.

¹ Project: *Seniors Go Rural (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)*

Facilitating transnational low season tourism exchanges in Europe encouraging Senior Citizens to travel

Project duration: 01.09.2014 - 29.02.2016.

Project information: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Senqor_eng_active.html

Produktkriterien und praktische Umsetzung

| Ziel | Kriterium | Inhaltliche Leitlinien |
|-----------------------------------|--|--|
| 1. Information und Buchung | | |
| | Genau und korrekte Beschreibung der Unterbringung und Dienstleistungen (Zugänglichkeit usw.) | <p>Genau Beschreibung der Installationen in Bezug auf ihre Zugänglichkeit und eventuelle Barrieren; z.B. ob sich die Zimmer im Erdgeschoss oder in höheren Stockwerken befinden, Treppen und Stufenhöhe, Verfügbarkeit von Rampen oder Lift, usw.</p> <p>Alle Haupt- und Nebenleistungen sind genau beschrieben, einschliesslich klarer Preise und Nutzungsbedingungen.</p> <p>Information verfügbar in einer Sprache, in welcher der Gastgeber mit seinen Gästen kommunizieren kann.</p> <p>Sollten einige der folgenden Punkte in der Nebensaison nur eingeschränkt oder garnicht erfüllt sein, ist darauf explizit hinzuweisen.</p> |
| | Grad der Barriere-Freiheit - Kennzeichnung durch Pictogramme | <p>Die Pictogramme signalisieren eine angemessene Ausstattung für unterschiedliche Mobilitätsgrade. Sie geben auch einen Hinweis auf die anderen Gäste, um Konflikte zu vermeiden.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rollstuhlgerecht. Der Betrieb ist vollständig barrierefrei, ohne Stufen, mit Sanitäreinrichtungen, für Rollstuhlfahrer, usw. 2. Gehhilfengerecht. Fast barrierefrei, Rampen oder Lift statt Stufen, keine rollstuhlgerechte Toilette aber feste Handgriffe sind montiert 3. Mit Gehstock. Geringe Barrieren sind vorhanden incl. einzelner Stufen, aber keine langen Treppen; normale Toiletten aber mit Handgriffen 4. Normalzustand. Treppen vorhanden, normale Toiletten ohne Hilfsgriffe, usw. 5. Sportiv. Installationen für vollständig fitte Personen oder Sportler (Radfahrer, Wandern, ...) |
| | Beschreibung der Aktivitäten und Angebote am Ort in der Nebensaison | Beschreibung liegt in den wichtigsten Gästesprachen vor. Sie enthält klare Angaben über Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Öffnungszeiten, und Buchungsmöglichkeit ausserhalb der Hauptsaison. |

| Ziel | Kriterium | Inhaltliche Leitlinien |
|--|--|---|
| | Erreichbarkeit des Anbieters vor Ort | Genauere Angabe, wie und wo der Anbieter (oder eine andere verantwortliche Person) einfach und schnell zu erreichen ist. |
| | Medizinische Hilfe und Notdienst | Angaben über die vorhandenen Gesundheitsdienste (Arzt, Behandlungszentrum), mit Öffnungszeiten und genauer Anschrift. Spezielle Angaben zum Notdienst und wie er ggfs. zu erreichen ist. Bei der Angabe von Kontaktdaten (Name, Telefon) ist darauf zu achten, dass diese Personen Fremdsprachen beherrschen und mit den Gästen kommunizieren können. |
| | Druckmaterialien, Online-Darstellung | Auf klare Buchstaben mindestens mittlerer Grösse achten (bei Druck mindestens 12 pts). Guter Kontrast zum Hintergrund. Einfache und kurze Formulierungen, Modernismen in der Sprache sind zu vermeiden. |
| 2.- Preise | | |
| | Sonderkonditionen in Neben- und Nachsaison | Ältere Gäste in dieser Saisonzeit erwarten Preisnachlässe oder freie Sonderleistungen. Sie sind klar und einfach verständlich darzustellen, unter Angabe der Bedingungen (off-Saison, Clubkarte, usw.) |
| 3.- Unterstützung / Hilfsleistungen | | |
| | Hilfe beim Gepäcktragen | Ältere Gäste erwarten Hilfe beim Gepäcktragen als Teil des Service. Für Gepäck über 5 kg ist dafür zu sorgen, dass es bei Ankunft vom Verkehrsmittel bis auf das Zimmer gebracht wird. |
| | Gepäcktransport (wo sinnvoll) | Sicherer Gepäcktransport von Ort zu Ort wenn sinnvoll, z.B. bei Radtouren oder Wanderreisen. |
| | Hilfe bei Verständigungs-Problemen | Vorsorge für Verständigungsprobleme, sowohl in Alltagslagen wie auch bei unvorhergesehenen Problemen. Wenn keine ausreichenden Fremdsprachenkenntnisse vorhanden sind, müssen Hilfsmittel (Wörterbücher, mobile Übersetzungs-Apps, etc.) vorhanden sein. |
| | Erste Hilfe | Erste-Hilfe-Kasten vorhanden, ausserdem klar sichtbar die Notruf-Nummer sowie ggfs. andere relevante Telefonnummern für Notfälle. Bei abgelegenen Betrieben ist es ratsam, bei der Notrufstelle die genauen GPS-Koordinaten zu hinterlegen damit der Rettungsdienst im Notfall schnell und ohne langes Suchen vor Ort sein kann. |
| 4.- Lage, Zimmer, Umgebung | | |
| | Einfach und gut zu erreichen | Der Betrieb muss einfach zu finden und leicht zu erreichen sein – gute Zufahrt, Beschilderung, Auszeichnung, GPS-Koordinaten. |

| Ziel | Kriterium | Inhaltliche Leitlinien |
|--|---|---|
| | Ohne Risiken | Betrieb und Umgebung müssen sicher sein, mit einer den Gästen gegenüber offenen Bevölkerung, kein starker Verkehr, usw. Auf spezielle oder unübliche Risiken ist deutlich hinzuweisen. |
| | Attraktives und gut gepflegtes Grundstück und Umgebung | Auf die unmittelbare Umgebung des Betriebes ist besonders zu achten: Zufahrt, Hof, Garten, Anrainer. Alles muss sich in gepflegtem Zustand befinden, optisch ansprechend und in gutem Wartungszustand, um Unfällen vorzubeugen. |
| | Keine oder nur geringe Barrieren | Keine baulichen Barrieren die den Zugang oder Transit im Innen- oder Aussenbereich erschweren, wie z.B. hohe Stufen, rutschige Wege, Türschwellen oder niedrige Türstöcke, grosse Entfernung zwischen Parkplatz und Betrieb, komplizierte Schliessanlagen, ... Geringfügige, kaum sichtbare Niveauunterschiede am Boden (zb. zwischen Flur und Bad) erhöhen das Stolperrisiko. |
| 5.- Ausstattung und Installationen | | |
| | Niedrige Stufen, Zugang zu Zimmern maximal ein Stockwerk (oder Lift) | Treppen müssen den Bauvorschriften entsprechen. Die Stufen sollten nicht hoch (< 20 cm) und steil (< 45 ⁰) sein, es ist auf ausreichende Breite zu achten. Rutschfester Bodenbelag, keine abgewetzten Kanten. Zimmer maximal im ersten Stock, wenn kein Lift vorhanden ist. |
| | Geländer | Geländer auf der gesamten Länge der Treppe; vorzugsweise auf beiden Seiten. |
| | Toilette und Bad mit altersgerechter Ausstattung (Griffe an Wanne und WC, etc.) | Handgriffe müssen überall dort fest installiert sein, wo Positionsänderungen (Aufstehen/Setzen) oder ausladende Bewegungen nötig sind: an der Badewanne, Wannenausstieg, WC, Bidet, usw. Glatter oder bei Nässe rutschiger Bodenbelag ist zu vermeiden, ggfs. ist Ausgleich durch rutschfeste Vorleger am Boden und im Nassbereich (Duschwanne, Badewanne) zu schaffen. Erklärung der Funktion von Mischbatterie oder bei Multifunktions-Duschen, ggfs. durch Bildsymbole |
| | Schlafzimmer: Matraze, Schrank, Ablagen, Sitzmöglichkeiten | Sitze auf normaler Höhe (Sitzfläche etwa 45 cm über dem Boden), um das Aufstehen und Setzen zu erleichtern. Ebenso gültig für die Oberkante der Matraze – niedrige Betten erschweren das Aufstehen. Auf eine gute Matraze wird Wert gelegt, nicht ausgelegen oder zu weich. Schranktüren leicht zu öffnen, Ablagen sollten sich auf Höhe des Oberkörpers befinden um Bücken oder Strecken zu vermeiden. |
| 6.- Angestellte und Personalführung | | |
| | Persönliche und freundliche Einstellung | Für ältere Gäste ist ein individuell angepasster Service von hoher Bedeutung. Sie erwarten eine entgegenkommende |

| Ziel | Kriterium | Inhaltliche Leitlinien |
|---|--|--|
| | | Einstellung der Gastgeber und Verständnis für ihre besonderen Wünsche und Bedürfnisse. Das Personal sollte eine spezielle Ausbildung in interpersoneller Kommunikation und zu Konfliktlösung erhalten. Geduld beim Erklären auch einfacher Dinge ist nötig, auch ist sicherzustellen dass alle korrekt verstanden wurde. Auf eine Vielzahl von üblichen kleinen Fragen und Bitten sollte das Personal bereits vorbereitet sein. Entsprechende Fortbildungsmassnahmen für das Personal sind vorzusehen. |
| | Englische Sprachkenntnisse und Befähigung, mit Anderssprachigen zu kommunizieren | Ausreichende Sprachkenntnis von English (B1) ist generelle Mindestanforderung, um ausländische Gäste zu empfangen. Zusätzlich muss fallweise auch die Sprache anderer Nationalitäten beherrscht werden, wenn viele Kunden aus diesem Land empfangen werden. In der eigenen Sprache kommunizieren zu können, schafft für den Gast ein Gefühl von Sicherheit und ist oft ein wichtiger Faktor bei der Wahl des Ferienortes. |
| | Ortskenntnisse und Interpretation | Ältere Gäste sind mehr als andere Gruppen an der Geschichte, Tradition, un Kultur ihres Ferienortes interessiert. Deshalb sind eine sehr gute Kenntnis all dieser Aspekte und die Fähigkeit zu ihrer Darstellung und Erklärung eine wichtige Qualifikation für das Personal. |
| | Vorsorge für Notfälle | Für Not- und Alarmfälle ist auf deutlich bemerkbare Alarmsignale (Ton und Licht) sowie eine klare Kennzeichnung der Fluchtwege zu achten, auf ältere Gäste ist besonders zu achten. Bei Buchung oder Ankunft sollten besondere Diätvorschriften oder medizinische Notwendigkeiten erfragt oder erfasst werden. |
| 7.- Dienstleistungen und Erlebniswert (Mahlzeiten, Aktivitäten, Animation) | | |
| | Gute Qualität Frische örtliche Produkte | Frische Lebensmittel mit guter Qualität und aus örtlicher Produktion werden im Landtourismus besonders erwartet. Sie sollten ansprechend zubereitet und erklärt werden: "das Auge isst mit". Bei besonderen oder für die Gäste unbekanntem Speisen sollten zuerst Proben angeboten werden. Die Produktionsweise (biologisch, organisch, kosher, ...) ist zu erwähnen, auch die Herkunft ist wichtig besonders wenn es sich um lokale Produkte handelt. |
| | Diätvorschriften | Auf eine spezielle Diät (medizinisch bedingt oder freiwillig z.B. Vegetarier) ist zu achten, ebenso auf eventuelle Restriktionen aus religiösen Gründen. Grundkenntnisse einer angepassten Diät für Ältere sollten vorhanden sein. Die Europäische Allergen-Richtlinie ist zu beachten. |

| Ziel | Kriterium | Inhaltliche Leitlinien |
|-------------|-------------------------------|---|
| | Essbarkeit und Verdaulichkeit | Bei der Zubereitung auf leichte Essbarkeit achten: nicht zu hart, zu zäh, oder zu grosse Stücke; bei Fisch die Gräten entfernen oder nur grätenfreie Stücke servieren; usw. Auf die Verdaulichkeit ist zu achten. Generell gilt, dass Qualität Vorrang hat vor Menge. |
| | Freizeitangebote | Ältere Gäste lieben sozialen Kontakt, geeignete Aufenthaltsräume für ein lockeres Zusammensein sollten vorhanden sein, z.B. Kaminzimmer, Lesecke, Terrasse, abendliches Animationsprogramm, Brett- und Kartenspiele, usw. |
| | Aktivitäten | Information über Möglichkeiten, die örtliche Kultur und Lebensweise kennenzulernen. Museen, Baudenkmäler, Feste sind besonders interessant. Leichte körperliche (Wandern, Yoga, Gymnastik, ...) oder kulturelle Aktivitäten (Kochen, Musik, Handwerk, Landwirtschaft) werden gerne wahrgenommen. |
| | Nachhaltigkeit und CSR | Alle Leistungen sollten darauf achten, dass die örtliche Gemeinschaft integriert wird und profitiert: Zulieferer, Personal, Wartung, oder Möglichkeiten für die Gäste mit der Bevölkerung in direkten Kontakt zu treten. |

Der Nachweis der Erfüllung dieser Leitlinien ist in der Regel Voraussetzung, um an den nachfolgenden Marketing-Massnahmen teilzunehmen.

Ausweiskarte „Der Silberne Koffer“

Um die seniorengerechten Produkte im Landtourismus eindeutig zu differenzieren und ihre Vermarktung zu unterstützen, wurde die spezielle Ausweiskarte „Silver Suitcase“ („Der Silberne Koffer“) geschaffen. Diese Karte ist Teil eines Europa-weiten Systems, das in allen beteiligten Ländern unter denselben Richtlinien umgesetzt wird.



Vor der Ausgabe einer Karte wird zuerst eine Rahmenvereinbarung zwischen einer Seniorenorganisation (normalerweise ein regionaler oder landesweiter Verein) und einem Anbieterverband für touristische Dienstleistungen (ebenfalls auf regionaler oder nationaler Ebene) getroffen. Diese Vereinbarung legt fest, wie die Karte ausgestellt wird, welche Kontrollmechanismen existieren, sowie die Vergünstigungen oder Sonderkonditionen für Karteninhaber. Angeschlossene Betriebe sind durch ein „Silver Suitcase“-Zeichen am Eingang und in ihrer Werbung gekennzeichnet. Mustervereinbarungen sind im Anhang 1 und 2 zu finden.

Die Seniorenorganisation gibt dann die Karten an Ihre Mitglieder aus und bewirbt die touristischen Produkte unter ihren Mitgliedern durch spezielle Broschüren, Webseiten, Rundbriefe, usw. Der Anbieterverband trägt dafür Sorge, dass die Karte von den angeschlossenen Betrieben akzeptiert wird und die vereinbarten Konditionen eingehalten werden. Alle Karteninhaber sind namentlich registriert und diese Information kann von beiden Seiten abgerufen werden, um Missbrauch oder Betrug zu vermeiden. In einigen Ländern wird die Karte auch direkt von den Anbieterverbänden ausgestellt.

Alle diese Vereinbarungen werden zentral bei EuroGites - Europäischer Dachverband für Landtourismus registriert. EuroGites unterhält auch eine thematische Webseite <http://sengor.eurogites.org>, dort werden die entsprechenden konkreten Angebote unter dem „Silbernen Koffer“ in mehreren Sprachen dargestellt.

Wie funktioniert das für einen Anbieter ?

1. Um an dem System teilzunehmen, muss ein touristischer Betrieb Mitglied in einem der Anbieterverbände sein, die Teil des Silver Suitcase Systems sind. Dieser Anbieterverband schliesst seinerseits einen speziellen Vertrag mit den Mitgliedsbetrieben, die bereit sind sich den Regeln des Systems zu unterwerfen und spezielle Angebote für Inhaber der „Silver Suitcase“-Karte zu machen. Dieser Vertrag regelt alle relevanten Aspekte und Abläufe:
 - Gültigkeitsdauer der Angebote
 - Preisnachlass oder sonstige Sonderkonditionen für Karteninhaber
 - Preisnachlass oder Sonderkonditionen sind gültig für den Karteninhaber und eine Begleitperson
 - Der Betrieb führt eine Statistik über die Gäste mit „Silver Suitcase“-Karte und stellt diese Daten auf Anfrage sowohl seinem Verband als auch der Seniorenorganisation zur Verfügung.

- Der Betrieb verpflichtet sich zur Einhaltung der Leitlinien und Kriterien wie im vorherigen Kapitel dargestellt, er unterwirft sich ggfs. einer entsprechenden Überprüfung. Die angebotenen Leistungen sind in guter Qualität und mit professionellem Service zu erbringen.
 - Vorgehen und Verfahren im Falle von Konflikten
2. Die Karte ist gültig für Vorausbuchung und für Buchung bei Ankunft. Eine Buchung kann nur abgelehnt werden, wenn der Betrieb bereits voll belegt ist.
 3. Karteninhaber buchen direkt bei dem touristischen Betrieb. Sie müssen bei der Buchung angeben, dass sie die "Silver Suitcase" – Karte benutzen werden.
 4. Gültigkeit der Karte und Identität des Inhabers sind bei Ankunfts des Gastes zu überprüfen. Die Karten müssen über Namen und Unterschrift des Inhabers verfügen, sonst können sie zurückgewiesen werden. Im Zweifelsfall kann ein Abgleich von Kartenummer und registriertem Karteninhaber erfolgen.
 5. Werden einem Karteninhaber nach Erfüllung des vorigen Punktes <3> die entsprechenden Nachlässe oder Sonderkonditionen verweigert, ist der Betrieb verpflichtet, diese nachträglich zu erstatten.
 6. Betriebe die an dem Silver Suitcase System teilnehmen, haben dies durch die Anbringung eines offiziellen Aufklebers am Eingang, an der Rezeption, oder anderweitig deutlich sichtbar zu machen
 7. Die ausstellende Organisation ist verantwortlich dafür, dass die Karteninhaber vollständig über die Nutzungsbedingungen und die zu erwartenden Sonderkonditionen informiert sind. Generelle Europa-weite Regeln sind auf der Webseite <http://sengor.eurogites.org> zu finden. Der Anbieterverband verpflichtet sich, im Falle von Konflikten zwischen Karteninhabern und Betrieben zu vermitteln und aktiv auf eine schnellstmögliche Lösung hinzuwirken.

Praktische Beispiele

Die folgenden Beispiele zeigen an konkreten Fällen, wie ein zielgruppen-gerechtes Angebot im Landtourismus für Senioren aussehen kann. Sie stammen sie aus den vier Partnerländern des Projektes „Seniors Go Rural“.

1. Gutshaus Diklu - Lettland

Das Gutshaus Diklu wurde im Jahr 1896 in neu-barockem Stil erbaut und 2003 renoviert. Ein idealer Ort zum Ausruhen, um die Geschichte Lettlands zu entdecken und sich von unserem freundlichen Personal verwöhnen zu lassen. Das Vier-Sterne-Haus ist mit Möbeln aus den 19-20. Jahrhundert dekoriert, fast alle der 20 Zimmer haben entweder offenen Kamin oder einen Ofen. Das Restaurant ist bei Feinschmeckern renommiert. Eco Spa mit Aromatherapie aus Kräutern und Pflanzen der umliegenden Wälder und Wiesen. Jeden Monat finden auf diesem Gutshaus ausserdem kulturelle Veranstaltung statt.



Senioren-gerecht: Lift, Gepäck wird auf das Zimmer gebracht.

Silver Suitcase Sonderkonditionen: in der Nebensaison (1.Okt – 30.Apr), Preisnachlass 20% auf Unterbringung, offener Kamin und Decken in einem der Säle des Gutshauses, Bibliothek.

Auch Sonderkonditionen in der Hauptsaison (1.Mai – 30.Sept): 10% Preisnachlass, Fahrräder frei für Gäste, Boote auf dem See.

- Buchung unter Angabe der Kartenummer: www.diklupils.lv , pils@diklupils.lv
- Landkarte: <http://www.celotajs.lv/lv/e/map/diklupils>
- Adresse: Dikļi, Dikļu pagasts, Kocēnu novads, Latvija

2. Erforschen Sie die Fjorde – Store Ringheim, Norwegen

Willkommen in Store Ringheim! Dieses Hotel auf einem Bauernhof befindet sich in Voss, etwa 90 Minuten Fahrzeit von Bergen entfernt.



Der Hof befindet sich seit 1778 im Besitz der Familie Ringheim. Das heutige Hotel befindet sich im Gamlahuset (“das alte Haus”) und besteht aus sechs Zimmern mit insgesamt 14 Betten. Alle



verfügen über eigenes Bad mit Dusche. Das hauseigene Restaurant befindet sich in den ehemaligen Schafställen und bietet ortstypische Küche mit lokalen Produkten.

Silver Suitcase Sonderkonditionen: Sonderpreise ab 72 EUR/Nacht

3. Gästehaus Nemunas tour - Litauen

Ein Gästehaus in Familienbetrieb, nur 15 Minuten von der Altstadt Kaunas entfernt. Zwar etwas ausserhalb der Stadt, aber das wird wettgemacht als eines der besten ländlichen Gästehäuser in Litauen. Das grosse traditionelle Haus ist in grüner Farbe gestrichen und bietet Ihnen mehrere helle Zimmer und Apartments. Vollständige Ausstattung von Waschmaschine bis zur Sauna – alles in herzlicher Atmosphäre und unter der professionellen Leitung der Eigentümer Jurgis und Danute.



Wenn Sie bei uns auch essen möchten (Buchung ist mit oder ohne Frühstück möglich), achten wir besonders auf gesunde und natürliche Ernährung. Ausserdem organisieren wir auch gerne Ausflüge und Aktivitäten in ganz Litauen für Sie.

Nemunas Tour befindet sich in der ruhigen Wohngegend von Ringaudai. Wir bieten Ihnen gratis WiFi und Parkmöglichkeit. Einige Zimmer befinden sich im Erdgeschoss, eine weite Treppe mit Geländer führt zum ersten Stock. Jedes Zimmer verfügt über Tee- und Kaffeemaschine.

Zum Frühstück bringen wir jeden Tag frische örtliche Produkte sowie organisches Obst und Gemüse auf den Tisch. Wir helfen Ihnen jederzeit mit Ihrem Gepäck, und auch sonst tun Jurgis und Danute alles, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.



Senioren-gerecht: mittlere Barriere-Freiheit, Zimmer im Erdgeschoss verfügbar, Treppen haben Geländer, freundliche und persönliche Atmosphäre

Silver Suitcase Sonderkonditionen: 50% Preisnachlass auf den Normaltarif von 55 EUR/Doppelzimmer mit Frühstück bei Mindestaufenthalt von drei Tagen.

- Buchung: Mr. Jurgis Zabaliunas Gėlių street 50, Ringaudai vilage, LT- Kauno r. Lithuania
- Telefon +370 615 97885
- Email info@nemunastour.com
- Web www.nemunastour.com

4. B&B Luttelkolen, Belgium

Sie suchen einen schönen Platz für Ihren Urlaub? – dann denken Sie an uns. Die Eigentümer Lieve & Luc freuen sich auf Gäste in ihrem restaurierten Bauernhof im Herzen von Hageland, einem wunderbaren Landstrich in Brabant zwischen Löwen, Diest, Tienen und Aarschot. Die Umgebung des Schlosses Horts, nur einen Sprung entfernt von unserem B&B, bietet eine Vielzahl von Freizeitmöglichkeiten aller Art, vom gemütlichen Spaziergang zum intensiven Cross-Bike. Ihre Gastgeberin Lieve ist eine erfahrene Reiseführerin in der Region und damit ideal geeignet, um Sie mit einer Vielzahl von Tips zu versorgen.



Der Gemeinschaftsbereich steht für das Frühstück und als Wohnzimmer zur Verfügung. Der Raum ist sehr gemütlich und hat einen offenen Kamin. Ausser den drei Zimmern für B&B bieten wir auch eine Ferienwohnung mit vier Plätzen an, sodass insgesamt bis zu 10 Personen bei uns Unterkunft finden können.

Die Zimmer sind ideal zum Ausruhen, denn sie bieten ein komfortables Sofa, WiFi, TV. Auch Bücher und Spiele sowie Tee-/Kaffeemaschine sind vorhanden. Die modernen Badezimmer sind komplett mit Waschbecken, WC, ebenerdiger Dusche und wir stellen ökologische Sanitärprodukte zur Verfügung. Auch Bettwäsche und Handtücher sind organische Produktion und stammen aus Fair Trade.

Wenn Sie mehr Unabhängigkeit suchen: buchen Sie das Studio "Horstkammer" mit einer kleinen Küche – sozusagen ein Haus von zuhause.



Senioren-gerecht: alle Zimmer im Erdgeschoss, vollständig und komfortabel ausgestattet mit direktem Ausgang auf die Terrasse in Südlage. Unsere Doppelbetten basieren auf der Box Spring Struktur, was eine höhere Liegefläche mit sich bringt; sie können in zwei Einzelbetten aufgetrennt werden. Dunkle dichte Vorhänge sorgen für ruhigen und ungestörten Schlaf. Das grösste Zimmer ist vollständig rollstuhl-gerecht ausgestattet und hat direkten Zugang vom Parkplatz.

Silver Suitcase Sonderkonditionen: Promotion in der Nebensaison 1.12. – 31.3.) – "2+1" (zwei Nächte bezahlen – eine weitere Nacht frei) mit folgenden Leistungen:

- 3 Nächte Übernachtung mit Frühstück
- Doppelzimmer
- Mindestens drei Nächte

Promotionspreis: € 180 für drei Nächte / zwei Personen (*normal: € 95 pro Nacht für zwei Personen*)

Buchung unter Angabe der Kartennummer: www.luttelkolen.be, luttelkolen@telenet.be

Anhang 1. Mustervereinbarung: Ausstellung und ausgabe der „Silver Suitcase“- karte

Ort: _____

Datum: _____

Diese Vereinbarung wird getroffen zwischen den Vertragsparteien („**Parteien**“)

_____ als Organisation der Zielgruppe Senioren oder Personen der Altersgruppe 55+, vertreten durch _____ (Name, Position), im Nachfolgenden „**der Aussteller**“

Und

_____ als Anbieterorganisation von Produkten und Dienstleistungen im Landtourismus, vertreten durch _____ (Name, Position), im Nachfolgenden „**der Partner**“

1. Zweck der Vereinbarung

Die vorliegende Vereinbarung regelt die Ausstellung und Verteilung der „Silver Suitcase“-Karte. Sie dient der Förderung und Promotion von touristischen Produkten und Dienstleistungen im Landtourismus, mit spezieller Ausrichtung auf die Altersgruppe von Senioren oder 55+ ausserhalb der Hauptsaison und verbunden mit Sonderbedingungen wie Preisnachlässen oder sonstigen Bonus-Leistungen.

2. Verpflichtungen der Parteien.

Der Aussteller verpflichtet sich zu:

- a) Ausstellung und Ausgabe der Karte an Personen der Zielgruppe, die Interesse an der Nutzung der mit dieser Karte verbundenen Vorteilen haben; insbesondere Preisnachlässe oder freie Bonus-Leistungen in dem System angeschlossenen landtouristischen Betrieben ausserhalb der Hauptsaison;
- b) Information der Karteninhaber über die Nutzungsbedingungen und Regeln des „Silver Suitcase“-Systems;
- c) Information an seine Mitglieder über die gültigensenioren-freundlichen touristischen Angebote, die die „Silver Suitcase“-Karte akzeptieren.;
- d) Registrierung der ausgegebenen Karten (Inhaber und Kartenummer), diese Information muss dem Partner jederzeit zugänglich sein;

- e) Promotion und Werbung für die „Silver Suitcase“-Karte und die angeschlossenen seniorengerechten touristischen Dienstleistungen, nach bester Möglichkeit und bestem Willen;
- f) Aktive Unterstützung bei der Erfassung von Erfahrungen und Bewertungen der Kunden über die „Silver Suitcase“-Karte und die angeschlossenen Dienstleistungen

Der Partner verpflichtet sich zu:

- a) Überprüfung und Dokumentation der seniorengerechten Dienstleistung, die dem System beitreten;
- b) Zeitnahe Aktualisierung der Information über gültigen seniorengerechten Produkte und der entsprechenden Promotions- und Werbemittel;
- c) Information an den Aussteller über Änderungen oder sonstige Neuigkeiten bezüglich der seniorengerechten Produkte und Dienstleistungen ausserhalb der Saison;
- d) Bereitstellung der „Silver Suitcase“-Rohlinge an den Aussteller zur weiteren Verteilung, sowie eine Registrierung dieser Rohlinge;
- e) Promotion und Werbung für die „Silver Suitcase“-Karte und die damit verbundenen seniorengerechten touristischen Dienstleistungen, nach bester Möglichkeit und bestem Willen;
- f) Auswertung und Report über die Kundenbewertungen bezüglich der Qualität und Verfügbarkeit der angeschlossenen touristischen Produkte.

3. Sonstige Regelungen

- a) Diese Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft und bleibt gültig, solange sie nicht von einer der beiden Parteien gekündigt wird;
- b) Im Falle von Nichterfüllung der vorstehenden Verpflichtung durch den anderen Vertragspartner ist jede der Parteien berechtigt, diese Vereinbarung unter schriftlicher Mitteilung und mit einer Frist von ____ Monaten zu kündigen.

UNTERSCHRIFTEN

AUSSTELLER:

PARTNER:

Anhang 2. Mustervereinbarung: Senioren-freundliche angebote in der nebensaison

Ort: _____

Datum: _____

Diese Vereinbarung wird getroffen zwischen den Vertragsparteien („Parteien“)

_____ (touristischer Anbieter) vertreten durch _____
_____ (Name, Position), im Nachfolgenden „**der Anbieter**“

Und

_____ als Anbieterorganisation von Produkten und Dienstleistungen im Landtourismus, vertreten durch _____ (Name, Position), im Nachfolgenden „**der Partner**“

1. Zweck der Vereinbarung

Die vorliegende Vereinbarung regelt das Angebot von senioren-freundlichen Produkten und Dienstleistungen im Landtourismus für Inhaber der „Silver Suitcase“-Karte unter Sonderbedingungen wie Preisnachlässen oder Gewährung von sonstigen Bonus-Leistungen. Diese Sonderbedingungen gelten für den Karteninhaber und eine mitreisende Person.

Die Angebote unter den nachfolgenden Konditionen sind ausschliesslich gültig im Zeitraum (Anfangsdatum) bis (Enddatum).

2. Leistungen und Abwicklung

Der Anbieter verpflichtet sich wie folgt:

- a) Anbringung des offiziellen “Silver Suitcase” – Logos an gut sichtbarer Stelle
- b) Gewährung folgender Sonderkonditionen an jeden Inhaber einer „Silver Suitcase“-Karte und eine Begleitperson
 - b1) Preisnachlass von% auf den regulären Preis für Unterbringung.
 - b2) exklusive „Silver Suitcase“ Bonus-Leistungen ohne Berechnung:
.....

- c) Rückerstattung oder vergleichbare Kompensation an den Gast für den Fall, dass trotz nachweislichem Anspruch die vorstehenden Sonderkonditionen b1 / b2 aus jedwedem Grund nicht eingehalten wurden.
- d) Registrierung und Statistik über die Gäste mit einer "Silver Suitcase"-Karte, diese Daten sind dem Partner auf Anfrage zu Verfügung zu stellen.
- e) Die Dienstleistungen sind nach bestem Wissen und Gewissen mit voller Professionalität zu erbringen.

Der Partner ist verpflichtet zu:

- a) Werbung und Promotion der senioren-freundlichen Produkte des Anbieters während ihrer Gültigkeitsdauer;
- b) Hilfestellung bei der einvernehmlichen Lösung von Konflikten, Problemen, und Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Anbieter und Inhabern der "Silver Suitcase"-Karte.

3. Sonstige Regelungen

- a) Diese Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft und bleibt gültig, solange sie nicht von einer der beiden Parteien gekündigt wird;
- b) Im Falle von Nichterfüllung der vorstehenden Verpflichtung durch den anderen Vertragspartners ist jede der Parteien berechtigt, diese Vereinbarung unter schriftlicher Mitteilung und mit einer Frist von ____ Wochen zu kündigen.

UNTERSCHRIFTEN

ANBIETER:

PARTNER: