

# **Dienstleistungsvertrag zur Betriebsführung der Touristinformation Kappeln**

zwischen der

Stadt Kappeln, vertreten durch den Bürgermeister,

- nachfolgend „Stadt“ genannt -

und der

Ostseefjord Schlei GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer,

- nachfolgend „Betreiber“ genannt -.

## **§ 1 Vertragsgegenstand**

Die Stadt beauftragt den Betreiber, die Touristinformation Kappeln im sogenannten „Müllerhaus“, Schleswiger Straße 1, 24376 Kappeln, im eigenen Namen und auf eigene Rechnung zu betreiben. Derzeit und bis zur Fertigstellung der Umbaumaßnahme im „Müllerhaus“ befindet sich die Tourismusinformation in der gegenüberliegenden Holländermühle „Amanda“. Der Betreiber verpflichtet sich, die jeweils gültigen Mindestkriterien für eine Zertifizierung mit dem Qualitätssiegel „i-Marke“ des Deutschen Tourismusverbandes zu erfüllen und den Antrag unverzüglich zu stellen, sobald die Mindestkriterien erfüllt werden.

Auf die Antragstellung wird derzeit aufgrund der Umbaumaßnahme und des Umzugsvorhabens der Tourismusinformation verzichtet und erst unmittelbar nach Einzug in das „Müllerhaus“ werden die Zertifizierungsbedingungen beantragt und erfüllt.

## **§ 2 Leistungen des Betreibers**

(1) Der Betreiber verpflichtet sich unter Berücksichtigung der jeweils gültigen Mindestkriterien für eine Zertifizierung mit dem Qualitätssiegel „i-Marke“ zur Durchführung aller mit dem Betrieb einer Touristinformation im Zusammenhang stehenden Leistungen. Diese umfassen insbesondere:

### **1. Planung und Konzeption**

- 1) Erarbeitung eines strategischen Handlungsrahmens zur Abstimmung mit der Auftraggeberin zur touristischen Weiterentwicklung der Stadt Kappeln
- 2) Mitarbeit beim Markenmanagement der Stadt Kappeln unter Berücksichtigung touristischer Belange
- 3) Profilentwicklung und -schärfung der Stadt Kappeln als „maritimes Zentrum der Schlei-Ostsee-Region.“

- 4) Tourismus- und Marketingstrategie, z. B. einjähriger Mediaplan, Erstellung von Besucherstatistiken etc.
- 5) Einbindung in und Abgrenzung von der Region (Profilschärfung) in Kooperation mit LTO-Region Ostseefjord Schlei und WTK
- 6) Konzeption von Maßnahmen zur örtlichen Gästelenkung (z.B. thematische Rundgänge) in Zusammenarbeit mit der Auftraggeberin und der WTK
- 7) Planung und Konzeption unter Berücksichtigung der Qualitätssicherung (s. Abschnitt 6)

## **2. Interessenvertretung**

- 8) Touristische Fachberatung für Politik und Verwaltung
- 9) Vertretung der Stadt Kappeln in übergeordneten Verbänden und Vereinen nach vorheriger Abstimmung mit der Auftraggeberin
- 10) Marktbeobachtung (Analyse von Trends, Nachfrageveränderungen, Erfassung Wettbewerbssituation) und Information von sowie Kommunikation mit örtlichen Stakeholdern über die Entwicklung der touristischen Marktgegebenheiten
- 11) Zusammenarbeit einschließlich der Standort- und Produktentwicklung mit der Auftraggeberin und ihren Einrichtungen sowie mit anderen touristischen Partnerorganisationen
- 12) Binnenkommunikation und Mitgliedschaften (Mitgliedsbeiträge leistet die Auftraggeberin)

## **3. Marketing & Vertrieb**

- 13) Kreative und wettbewerbsfähige Entwicklung touristischer Angebote in Zusammenarbeit mit der WTK
- 14) Beteiligung an Messeauftritten der Lokalen Tourismusorganisation (LTO) und Abstimmung des Messekonzepts mit der WTK
- 15) Erstellung, Betreuung und Weiterentwicklung des touristischen Internetauftritts für die Stadt Kappeln mit der LTO in Abstimmung mit der Auftraggeberin und der WTK.
- 16) Digitales Projekt „Kappeln Guide App“: Konzeption und Weiterentwicklung in Abstimmung und Zusammenarbeit mit der Auftraggeberin und der WTK
- 17) Digitales Projekt: Einbindung eines digitalen Gästeinformationssystems innerhalb der Stadt Kappeln
  - a. Konzeption und Bereitstellen von Inhalten in Abstimmung mit der Auftraggeberin und mit der WTK

b. Aufbau und Pflege einer Informationsdatenbank für das Gästeinformationssystem

- 18) Konzeption, Gestaltung sowie Erstellung von lokalen Print-Marketingprodukten (z.B. touristische Informationsflyer) in Abstimmung mit der WTK
- 19) Weitergabe von lokalen und externen Druckmedien (Flyer, Poster, Guides)
- 20) Ticketverkauf für örtliche Veranstaltungen gegen Provision. Die Provision entfällt bei Veranstaltungen der Stadt Kappeln (z.B. Figurentheatertage, Niederdeutscher Literaturpreis u.a.) sowie der WTK.
- 21) Öffentlichkeitsarbeit einschl. sozialer Medien unter Einbeziehung lokaler Partner, Veranstalter sowie regionaler und überregionaler (Tourismus-)Vereine, Verbände und Kulturbüro
- 22) Implementierung neuer kreativer Maßnahmen durch Einsatz von sozialen Medien zur touristischen Werbung (Gewinnspielaktion, u.ä.) in Abstimmung mit der Auftraggeberin und lokalen Partnern.

#### 4. Betriebsführung

Der Betreiber verpflichtet sich unter Berücksichtigung der jeweils gültigen Mindestkriterien für eine Zertifizierung mit dem Qualitätssiegel „i-Marke“ zur Durchführung aller mit dem Betrieb einer Touristinformation im Zusammenhang stehenden Leistungen.

Der Betrieb umfasst u.a. folgende Mindestanforderung gemäß Qualitätssiegel „i-Marke“  
(Ziffer 23 bis 31)

- 23) Sicherstellung der Öffnungszeiten der Touristinformation, einschließlich der telefonischen und digitalen Erreichbarkeit mindestens zu folgenden Zeiten:

Juni bis September

Montag – Freitag	10.00 - 17.00 Uhr
Samstag, Sonntag und Feiertage	10.00 - 14.00 Uhr

April, Mai und Oktober

Montag – Freitag	10.00 - 17.00 Uhr
Samstag	10.00 - 14.00 Uhr
Sonn- und Feiertage	nach Bedarf in der Ferienzeit

November bis März

Montag – Freitag	10.00 - 16.00 Uhr
------------------	-------------------

Sofern besondere Veranstaltungen in der Region oder der Stadt eine Verlängerung oder Änderung der Öffnungszeiten erfordern, wird die Stadt im Vorwege informiert. Während der Öffnungszeiten wird die touristische Betreuung der Besucher der Touristinformation sowohl persönlich, telefonisch als auch

online durch entsprechend qualifizierte und zahlenmäßig ausreichende Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sichergestellt.

- 24) Barrierefreier Zugang (Hinweis: bauliche Voraussetzung stellt die Auftraggeberin)
- 25) Erkennbare Be- und Ausschilderung der Touristinformation
- 26) Kostenlose Grundinformationen
- 27) Qualifiziertes Personal
- 28) Aktualität der Grundinformationen (touristische Orte, Sehenswürdigkeiten, ÖPNV)
- 29) Gästeorientierung und Servicequalität
- 30) Angebotspalette und -qualität
- 31) Beschwerdemanagement

## **5. Dienstleistungen**

- 32) Vermittlungstätigkeiten klassisch und online, darunter fallen u.a. folgende Aufgaben: Vermittlungsleistungen, wie insbesondere von Unterkünften, Veranstaltungen, Stadtrundfahrten und Stadtführungen an Besucher und Besucherinnen und Reiseleitungen u.a.
- 33) Vermieterbetreuung, z. B. durch Beantwortung von Fragen, Unterstützung beim Buchungssystem, Vermittlung bei Unstimmigkeiten zwischen Gästen und Vermietern und Vermieterinnen
- 34) Einrichtung eines Souvenirshops und Verkauf von ausgewählten Souvenirs der Stadt Kappeln und Region
- 35) Organisation von Stadtführern und Stadtführerinnen, Planung und Durchführung von Stadtführungen
- 36) Zusammenarbeit und Begleitung von Veranstaltungen der Auftraggeberin und ihrer Partner (WTK, Touristikverein u. a.)

## **6. Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung**

- 37) Mitwirkung bei der Klassifizierung von Unterkünften in Bezug auf Qualitätsmanagement
- 38) Qualifizierung der Stadtführer und Reiseleiter (siehe Punkt „Dienstleistung“)
- 39) Stetige qualitätsvolle Fortbildung der Mitarbeiter (Reiseleitung u. a.)
- 40) Erreichen und stetige Einhaltung des Qualitätssiegels “i-Marke”
- 41) Sicherstellung qualitativen Service hinsichtlich Betreuung, Informationsvermittlung
- 42) Überwachung und Bewertung der Kundenzufriedenheit (Feedback-Box bei der TI)

- 43) Kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen
- 44) Vermieter- und Vermieterinnenbetreuung, z. B. durch Beantwortung von Fragen, Unterstützung beim Buchungssystem, Vermittlung bei Unstimmigkeiten zwischen Gästen und Vermietern und Vermieterinnen
- 45) Touristische Standort- und Produktentwicklung in Zusammenarbeit mit den touristischen Partnern bzw. Leistungsträgern in der Stadt Kappeln zur stetigen Fortentwicklung des touristischen Angebotes unter Berücksichtigung der Qualitätssicherung
- 46) Datenerfassung/Datenanalyse: Erfassung von Besucher\*innenzahlen, Auswertung Feedback, Umfrage Besucherzufriedenheit (Veranstaltungen, Restaurants, Stadtführungen, Hotels in Kappeln)

## **7. Nachhaltigkeit**

- 47) Förderung nachhaltiger Entwicklung und Stärkung eines Nachhaltigkeitsbewusstseins und -handelns durch Umsetzung von Maßnahmen
- 48) Nachhaltiges Verhalten und Handeln innerhalb der Betriebsführung, insbesondere:
  - a. Nutzung zertifiziertes Recyclingmaterial für Printmaterial
  - b. Reduzierung von Printmaterial
  - c. Stärkung persönlicher sowie digitaler Beratung
  - d. gezielte Empfehlung von touristischen Angeboten, die zu Fuß, Fahrrad, mit ÖPNV und Carsharing erreichbar sind
  - e. Kommunikation des Biodiversitätserlebnisses rund um die Stadt Kappeln und Naturpark Schlei und Ostsee.
  - f. Sensibilisierung für Umweltschutz durch Bereitstellung von Infomaterial

## **§ 3**

### **Vergütung**

- (1) Die Stadt zahlt pro Kalenderjahr an den Betreiber eine Vergütung einschließlich der Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe von 191.590,00 €.
- (2) Die Vergütung erhöht oder vermindert sich im gleichen Verhältnis, wie sich der vom Statistischen Bundesamt in Wiesbaden oder dessen Nachfolgeinstitut festgestellte Verbraucherpreisindex für Deutschland verändert. Die Indexveränderung von einem Zeitpunkt zum anderen wird in Prozent ausgedrückt. Zur Anwendung kommt immer die aktuelle Indexbasis, zurzeit gilt als Indexbasis das Jahr 2020 = 100. Für die Anpassung der Vergütung gilt der Stand des Gesamtindex für den Monat Dezember des jeweiligen Jahres. Ausgangspunkt für die Berechnung der Veränderung der Vergütung ist der Stand des Gesamtindex für den Monat Dezember 2023. Die Preisgleitklausel tritt erstmalig zum 01.01.2025 in Kraft.
- (3) Die Sachkosten trägt der Betreiber, die Miet- und Mietnebenkosten die Stadt.

- (4) Die Vergütung wird in vier gleichmäßigen Teilen jeweils zum 15. Februar, 15. Mai, 15. August und 15. November eines jeden Jahres auf das Konto IBAN DE 06 2176 3542 0004 06, VR Bank Nord eG, BIC GENODEF1BDS des Betreibers überwiesen.

#### **§ 4**

#### **Verwendung weiterer Einnahmen**

Einnahmen, die der Betreiber zusätzlich zu der Vergütung aus § 4 aus weiteren Aktivitäten (z. B. Verkauf von Souvenirs etc.) erzielt, sind ausschließlich für den Betrieb der Touristinformation, insbesondere Marketingaktivitäten, zu verwenden.

Ein Überschuss bzw. Verlust aus einem Geschäftsjahr kann im Folgejahr durch Mehr- bzw. Minderausgaben im Marketing oder TI-Bereich ausgeglichen werden. Die Abweichung per anno darf max. 10% des Vertragswertes betragen

#### **§ 5**

#### **Controlling und Berichtswesen**

- (1) Der Betreiber verpflichtet sich, die Verwendung der Mittel mindestens einmal jährlich schriftlich nachzuweisen. Hierzu hat er fortlaufend einen Mittelverwendungsnachweis zu erstellen, aus dem die Höhe sowie die Verwendung der Vergütung gemäß § 4 und der zusätzlichen Einnahmen und Ausgaben gemäß § 5 ersichtlich sind.
- (2) Der Betreiber hat für die Mittelverwendungsnachweise ein Controlling und ein Berichtswesen einzurichten. Mit diesem Instrument muss er jederzeit auf Anforderung der Stadt Kappeln den geplanten Budgeteinsatz einschließlich des konkreten Projekt- und Zahlungsstandes nachweisen. In diesem Zusammenhang wird der Betreiber geeignete Kennzahlen einführen. Jeweils zum 30.06. des Folgejahres erstellt der Betreiber einen Jahresbericht, der eine detaillierte Mittelverwendung beschreibt und die relevanten Kennzahlen darstellt.

#### **§ 6**

#### **Vertragsdauer und Kündigung**

- (1) Der Vertrag beginnt am 01.01.2024 und ist zunächst befristet bis zum 31.12.2028. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht bis zum 30. Juni des Jahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur Beendigung nicht mehr zugemutet werden kann.
- (3) Als wichtige Gründe für die Stadt kommen z.B. in Betracht:
- Nachhaltige Nicht- bzw. Schlechterfüllung der Leistungen nach § 2,
  - Keine bzw. mangelhafte Erstellung der Mittelverwendungsnachweise,

- Nichtvertragsgemäße Verwendung der Mittel aus §2.

Als wichtiger Grund für den Betreiber kommt z.B. in Betracht:

- Wiederholte Nichterfüllung der Zahlungspflichten aus § 3.

## **§ 7**

### **Schriftform, Schlussbestimmungen**

- (1) Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform, sofern nicht gesetzlich zwingend eine andere Form vorgeschrieben ist.
- (2) Sollte eine der Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine solche Bestimmung zu ersetzen, die dem Gewollten am nächsten kommt.

Kappeln, den 16.11.2023

Stadt Kappeln  
Der Bürgermeister

Ostseefjord Schlei GmbH

.....  
(Joachim Stoll)  
Bürgermeister

.....  
(Max Triphaus)  
Geschäftsführer