

COTER/009

Brüssel, den 23. Oktober 2002

STELLUNGNAHME

des Ausschusses der Regionen

vom 10. Oktober 2002

zu der

**"Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament,
den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen -**

Zusammenarbeit für die Zukunft des Tourismus in Europa"

und dem

**"Bericht der Kommission für den Rat, das Europäische Parlament,
den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen -**

**Nach der Tagung des Europäischen Rates vom 21. September: die Lage der europäischen
Tourismusbranche"**

(KOM (2001) 665 endg. und KOM (2001) 668 endg.)

Berichterstatter: Herr Alfonso ANDRIA (I-EVP)

Präsident der Provinz Salerno

Der Ausschuss der Regionen,

GESTÜTZT auf die Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen – "Zusammenarbeit für die Zukunft des Tourismus in Europa"

KOM (2001) 665 endg.;

GESTÜTZT auf den Bericht der Kommission für den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen – "Nach der Tagung des Europäischen Rates vom 21. September: die Lage der europäischen Tourismusbranche"

KOM (2001) 668 endg.;

AUFGRUND des Beschlusses der Kommission vom 15. November 2001, den Ausschuss der Regionen gemäß Artikel 265 Absatz 1 des EG-Vertrags um Stellungnahme zu diesem Thema zu ersuchen;

AUFGRUND des Beschlusses seines Präsidiums vom 6. Februar 2002, die Fachkommission für Kohäsionspolitik mit der Erarbeitung dieser Stellungnahme zu beauftragen;

GESTÜTZT auf seine Stellungnahme zur Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen über "Das Beschäftigungspotential der Tourismuswirtschaft"

(KOM (1999) 205 endg.) (CdR 291/1999 fin)¹;

GESTÜTZT auf den am 24. Juni 2002 von der Fachkommission für Kohäsionspolitik angenommenen Stellungnahmeentwurf (Berichterstatter: Herr ANDRIA, Präsident der Provinz Salerno (I-EVP)) (CdR 99/2002 rev.1);

IN ERWÄGUNG FOLGENDER GRÜNDE:

- Auf der europäischen Konferenz zum Thema Tourismus und Beschäftigung, die am 4./5. November 1997 in Luxemburg veranstaltet wurde, auf dem Europäischen Rat von Luxemburg zum Thema Beschäftigung am 21./22. November 1997 sowie mit den Schlussfolgerungen des Ministerrats "Fremdenverkehr" vom 26. November 1997 wurde eine umfangreiche und detaillierte programmatisch-politische Plattform erarbeitet, welche insbesondere den Nutzen einer ausgewogenen und nachhaltigen Entwicklung des europäischen Tourismus betont;
- im Jahr 1998 richtete die Kommission eine hochrangige Expertengruppe für Tourismus und Beschäftigung ein und erteilte ihr den Auftrag, die Wechselbeziehungen zwischen Tourismussektor und Beschäftigungsbewegungen zu untersuchen. Ausgehend von deren Empfehlungen ("Tourismuswirtschaft in Europa – Neue Partnerschaften für Beschäftigung: Wertungen und Empfehlungen der Hochrangigen Expertengruppe für Tourismus und Beschäftigung", Europäische Kommission) legte die Kommission eine Mitteilung mit dem Titel "Das Beschäftigungspotential der Tourismuswirtschaft" (KOM (1999) 205 endg.) vor;
- diese Mitteilung führte zu den Schlussfolgerungen des Rates vom 21. Juni 1999, in denen die Kommission und die Mitgliedstaaten aufgefordert wurden, "eng zusammenzuarbeiten, um einen möglichst weitreichenden Beitrag des Tourismus zu Wachstum und Beschäftigung" insbesondere unter den folgenden vier Gesichtspunkten zu erreichen:

1. Information

2. Ausbildung

3. Qualität

4. Nachhaltigkeit;

- seit dem Europäischen Rat vom 21. Juni 1999 zum Thema "Tourismus und Beschäftigung" und infolge der Reaktionen der anderen europäischen Institutionen² ist die Überzeugung gereift, dass der Dialog zwischen den an der Wachstumsdynamik der Tourismusbranche interessierten Akteuren (Mitgliedstaaten, wirtschaftliche Kräfte, Zivilgesellschaft und europäische Institutionen) effizienter gestaltet werden sollte;
- mit der zur Debatte stehenden Mitteilung "Zusammenarbeit für die Zukunft des Tourismus in Europa" – KOM (2001) 665 endg. – wird der Wille gestärkt, die Methode der offenen Koordinierung aller betroffenen Akteure (Europäischer Rat von Lissabon) in Einklang mit den Grundsätzen des Weißbuches zum Regieren in Europa umzusetzen. Insbesondere wird auf die Dringlichkeit folgender vier Hauptbereiche hingewiesen:

1. die Wissensgrundlagen über den Tourismusbereich erweitern;

2. die Wettbewerbsfähigkeit der in diesem Sektor tätigen Unternehmen stärken;

3. die Wachstumsaussichten in Zusammenhang mit der nachhaltigen Entwicklung verbessern;

4. zur Schaffung von Arbeitsplätzen beitragen;

- in der vorliegenden Kommissionsmitteilung wird wiederholt darauf hingewiesen, dass bei der Erarbeitung der gemeinschaftlichen Tourismuspolitik die Zivilgesellschaft, die in der Branche tätigen Unternehmen und die in den verschiedenen europäischen Regionen angesiedelten Akteure beteiligt werden müssen. Dabei soll ein interaktives Medium gefunden werden für den Informationsaustausch in Echtzeit über die Entwicklung von Angebot und Nachfrage im Bereich des Tourismus sowie über die laufenden Veränderungen auch unter dem Aspekt gemeinsamer Probleme;
- in demselben Dokument wird auf die dringende Notwendigkeit hingewiesen, die interinstitutionelle Zusammenarbeit der lokalen und regionalen Verwaltungsinstanzen sowohl untereinander als auch mit den Organen und Institutionen der Europäischen Gemeinschaft zu praktizieren;
- die Einbeziehung der oben erwähnten institutionellen und gesellschaftlichen Akteure ist unabdingbar mit Blick auf die auch vom Mitglied des Europäischen Parlaments, Frau Helena Torres Marques (P), im Laufe der Sitzung des Ausschusses für Regionalpolitik, Verkehr und Fremdenverkehr am 19. März d.J. aufgeworfenen unausweichlichen Probleme;
- die Lage des Fremdenverkehrs in Europa hat sich – dem Bericht der Europäischen Kommission "Nach der Tagung des Europäischen Rates vom 21. September: die Lage der

europäischen Tourismusbranche" zufolge – als weniger kritisch erwiesen, als dies unmittelbar nach dem 11. September 2001 vorhergesehen worden war. Gleichwohl sind neue Tendenzen aufgetreten, die eine andere und komplexere geographische Verteilung der Tourismusströme erkennen lassen;

- in der Entwicklungspolitik im Zusammenhang der Strukturfonds müssen ab dem Jahr 2006 die Auswirkungen nicht nur dieser Maßnahmen, sondern auch gemeinschaftlicher Initiativen wie LEADER, URBAN und EQUAL auf Regionen, deren wichtigster Erwerbszweig der Fremdenverkehr ist, eingehend untersucht werden - auch auf der Grundlage der Ergebnisse des ersten Zwischenberichts der Europäischen Kommission zum wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhalt vom 30. Januar 2002. Ferner müssen weitere Strategien zur Förderung der lokalen Entwicklung, insbesondere in den Ziel-1-Regionen, konzipiert werden;
- die Agenda 21 verfolgt das Ziel, die Dynamik der nachhaltigen Entwicklung unter voller Einbeziehung der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften und somit auch den endgültigen Durchbruch des Ökotourismus zu fördern;
- im September des Jahres 2002, das zum Internationalen Jahr des Ökotourismus erklärt worden ist, fand in Johannesburg der Weltgipfel für nachhaltige Entwicklung statt;
- die Europäische Kommission nennt in ihrer Mitteilung fünf Prioritäten für die Schaffung eines künftigen europäischen Tourismus:
- Information: Förderung des Austauschs und der Verbreitung von Informationen, insbesondere mittels der neuen Technologien;
- Ausbildung: Bessere Ausbildung zwecks Verbesserung der Qualifizierung in der Tourismusbranche;
- Qualität: Qualitätsverbesserung touristischer Produkte;
- Nachhaltigkeit: Förderung von Umweltschutz und nachhaltiger Entwicklung im Tourismus (auch durch neue Formen der Umsetzung der Agenda 21);
- Neue Technologien: Die Auswirkungen und die Nutzung der Dienste in der Tourismusbranche verwalten, die auf den Informations- und Kommunikationstechnologien basieren;

verabschiedete auf seiner 46. Plenartagung am 10. Oktober 2002 einstimmig folgende Stellungnahme:

Allgemeine Bemerkungen

1. *"Es gibt viel mehr Gemeinsamkeiten als trennende Elemente".*

Dieser Grundsatz, der am Anfang der Zusammenfassung des von der Welttourismusorganisation (OMT) anlässlich der zweiten Tagung des Ausschusses "Travel and Tourism Recovery" (15. März 2002, ITB Berlin) vorgelegten Berichts "The Impact of the

September 11 Attacks on Tourism: The Light at the End of the Tunnel" steht, fasst die dem vorliegenden Dokument zugrunde liegende Philosophie zusammen. Es muss das Bewusstsein dafür geweckt werden, dass der Tourismus in Europa auf einen Mehrwert bauen kann, der auf dem – viel größeren als allgemein angenommenen - gemeinsamen Kern der kulturellen Identität beruht. Aus diesem Grund müssen in kurz- und mittelfristiger Hinsicht zwei grundlegende Aktionslinien verfolgt werden:

a) Erschließung von Wegen zur Vereinheitlichung der Angebotsstandards auf einer breiten gemeinsamen Grundlage in zahlreichen Bezugsbereichen (angefangen bei der gemeinsamen Währung)

b) Notwendigkeit der weiteren Vereinheitlichung der kommunalen, regionalen, nationalen und gemeinschaftlichen Maßnahmen bezüglich der oben genannten fünf grundlegenden Prioritäten im Bereich des Tourismus: *Information, Ausbildung, Qualität, Nachhaltigkeit und neue Technologien*.

2. Nach einer ersten Untersuchung, in der viel schwerwiegendere Auswirkungen für die europäische Tourismusbranche ausgemacht worden waren, zeigte sich, dass die tatsächlichen Auswirkungen des 11. September vielmehr der Einschätzung entsprachen, dass sechs Monate nach dem Terrorangriff eine Wende zum Positiven eintreten werde. Gegenwärtig befindet sich die Tourismusbranche nach Worten der OMT klar im Aufschwung, wenngleich eine Umverteilung der Tourismusströme festzustellen ist. Der interkontinentale Flugverkehr ist stark zurückgegangen, indes trägt der Urlaub im eigenen Land dazu bei, den in vielerlei Hinsicht schädlichen Rückgang einigermaßen im Zaum zu halten.

3. In Entsprechung zur Verlagerung der Touristenströme haben einige Bereiche der Tourismuswirtschaft mehr unter der Krise gelitten als andere. Kleine Reiseunternehmen, Veranstalter von Sport- und Kulturevents mittlerer Größenordnung, Verkäufer von Pauschalurlaubsreisen im eigenen Land, kleine Fluggesellschaften und andere kleine Veranstalter haben die Krise im Allgemeinen besser überstanden als die Großveranstalter.

4. Dies ist ein Zeichen dafür, dass nach dem 11. September eine abrupte Wachstumsverlangsamung der sogenannten globalen Wirtschaft eintrat, was dazu führte, dass Strategien zur Förderung des wirtschaftlichen Wachstums vor allem mit lokaler Ausrichtung neu entworfen wurden. In diesem Zusammenhang hatten die regionalen Entwicklungssysteme einen Vorteil, den sie nicht immer auszunutzen verstanden. Das Interesse verlagerte sich von der globalen zur lokalen Ebene.

5. Wie im bereits zitierten OMT-Bericht betont, zeichnet sich eine rasche Erholung ab. Welche Konsequenzen müssen aber aus der Krise gezogen werden? Welches strukturelle Konzept zur Reaktion auf derart schwierige Situationen muss konzipiert werden für den fatalen Fall ihrer Wiederholung? Es ist anzumerken, dass das Fehlen einer strategisch koordinierten Antwort auf europäischer Ebene generell deutlich geworden ist: ein gemeinsames Reaktionsmuster für die Antwort auf die unmittelbar nach den Angriffen eingetretene komplexe Krise war nicht festzustellen.

6. "Die europäische Tourismuswirtschaft" – so ist dem Bericht der Kommission zu entnehmen, "hat einige Wünsche nach politischen Maßnahmen vorgetragen. Vor allem betont sie, dass es mehr denn je erforderlich ist, die Werbung für Europa auf den Überseemärkten zu koordinieren; außerdem hat sie die Kommission gebeten, sich aktiv an der Werbung für Europa als sicherem Reiseziel zu beteiligen".

7. Voll und ganz geteilt wird die Schlussfolgerung des Berichts, wenn bezüglich konzentrierter Anstrengungen im Rahmen eines kooperativen Ansatzes Maßnahmen gefordert werden, "die auf eine verbesserte Einbeziehung der Belange aller Branchenbeteiligten in die tourismusrelevanten politischen Maßnahmen und Initiativen der Gemeinschaft abzielen; auch soll die Begegnung mit der

Tourismusbranche und anderer Gruppen von Akteuren gefördert werden".

Empfehlungen

1. Der Ausschuss der Regionen regt den Einsatz der Konzertierungsmethode und des offenen Koordinierungsverfahrens an, wobei jedoch unbedingt auf Transparenz und einen demokratisch-parlamentarischen Entscheidungsprozess geachtet werden muss.

Ein weiteres Mal zeigt sich, dass die von der EU eingeleiteten kohäsionspolitischen Maßnahmen lediglich dank der ausschlaggebenden und verbindenden Funktion der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften ihrem Auftrag entsprechend durchgeführt werden können: ohne Beteiligung kann es keinen gemeinsamen Nutzen geben. Die Verwaltung (Governance) des Territoriums kann nur dann wirksam sein, wenn sie von der unteren Ebene ausgeht. Selbst innovative Instrumente könne ihre mögliche positive Wirkung verfehlen, wenn sie von oben her oktroyiert wurden. Werden jedoch Vorschläge und Anregungen der Basis aufgegriffen, kann eine Kultur des Dialogs und des gegenseitigen Zuhörens ermöglicht werden. Politischer Föderalismus wird dann zu Föderalismus auf Verwaltungsebene sowie zu Partnerschaft auf institutioneller, wirtschaftlicher und sozialer Ebene.

Vor diesem Hintergrund ist jede Politik zur Entwicklung des Tourismus zu konzipieren: ein Netzwerk für den europäischen Tourismus, das diesen Namen verdient, kann erst entstehen, wenn eine sorgfältige Untersuchung und Sondierung der vorhandenen Gegebenheiten stattgefunden hat. Die Ermittlung des Bedarfs, die Kartierung der Beherbergungsstrukturen und sonstigen für den Tourismus wichtigen Kapazitäten, die Beurteilung der Verkehrsstrecken sind die Grundlage eines ganzheitlich aufgebauten Konzepts, bei dem das überall zu erfüllende Erfordernis der Sicherheit der Reisenden im Vordergrund steht.

Der Ausschuss stellt fest, dass in der Mitteilung KOM (2001) 665 (Anhang 1 Seite 23) die Kommission ihre Besorgnis darüber zum Ausdruck bringt, dass mit den lokalen und regionalen Gebietskörperschaften keine Fortschritte bei den Diskussionen in den Arbeitsgruppen zu den fünf prioritären Themenbereichen (die auf Seite 3/4 des Stellungnahmetextes aufgeführt werden) erzielt wurden. Der Ausschuss fordert die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, im Geiste des Governance-Ansatzes effiziente Arbeitspraktiken zu entwickeln, die die lokale und die regionale Regierungsebene einbinden, und dafür Sorge zu tragen, dass in Zukunft Politiken entwickelt werden, die die Fremdenverkehrstätigkeit vor Ort ergänzen und ihr einen Mehrwert verleihen.

2. Der Ausschuss der Regionen empfiehlt, die Verantwortlichkeit öffentlicher und privater Akteure zu fördern.

Von der unteren Ebene ausgehen bedeutet, die Beteiligten zu einem radikalen Umdenken zu bewegen: der öffentliche und der privatwirtschaftliche Bereich müssen die Grundlagen ihrer historisch gewachsenen Beziehungen ändern. Sie sind nicht mehr Akteure, die in einem Subordinationsverhältnis stehen, sondern im Gegenteil Partner in einem auf Gleichberechtigung angelegten Entwicklungsmuster im Sinne eines erweiterten Bürgerschaftsbegriffs. Der Bürger muss nicht mehr das Handeln der Regionalverwaltung erdulden, sondern er schickt sich an, sich vor Ort im Rahmen eines von den lokalen und regionalen Gebietskörperschaften geförderten institutionellen Handelns an der Verwaltung zu beteiligen.

Auf diese Weise können Synergien entstehen, welche die Wettbewerbsfähigkeit der Tourismuswirtschaft stark erhöhen: nicht mehr das einzelne Unternehmen (oder der einzelne Unternehmensverbund) muss den erfolgreichsten Weg zur Gewinnerzielung suchen, sondern es wird vielmehr Aufgabe des gesamten territorialen Systems, dem es angehört, den optimalen Weg zur Marktkonformität zu finden. Dieser von einigen Wissenschaftlern als Aufbau von "geo-communities" bezeichnete Ansatz ermöglicht es, den Übergang von der wilden und ungezügelter

Globalisierung zu einer "geregelten und nachhaltigen Glokalisierung" zu meistern.

Nachhaltige Entwicklung ist ein Ergebnis der Kenntnis territorialer Gegebenheiten und territorialer Möglichkeiten. Die Erschließung lokaler Entwicklungspotentiale ist die grundlegende Voraussetzung für Entwicklung und Schutz des Ökotourismus.

3. Der Ausschuss der Regionen fördert die Prioritäten für die Schaffung und Verbreitung des Europäischen Fremdenverkehrs auf dem weltweiten Touristikmarkt.

Es ist im Allgemeinen üblich, vor der Markteinführung eines neuen Produkts die Identität des Produkts, das in den Handel gebracht werden soll, aus der Sicht des Kunden zu analysieren. In der Tourismuswirtschaft sollten die Ansprüche, die die Reisewilligen an ein Fremdenverkehrsprodukt stellen, vor jedweder Absicht, die Förderung des Fremdenverkehrsangebots an einem administrativen oder regionalen Rahmen festzumachen, Vorrang haben.

Bei der Erarbeitung einer wie auch immer gestalteten rechtlichen Regelung muss unbedingt der Reisende, der Tourist ins Zentrum der Überlegungen gestellt werden. Selbst in den ausgereiftesten Marketingtheorien geht man davon aus, dass die Angebotsmerkmale auf der Grundlage der Anforderungen des potentiellen Kunden erstellt werden müssen, sodass regelrechte "Konsumentengemeinschaften" geschaffen werden, die mit dem ihnen angebotenen Produkt in Interaktion treten. Nach Ansicht des Ausschusses eröffnet sich der Europäischen Kommission heute eine Chance von enormer Bedeutung: anstatt sich auf ein einheitliches europäisches Produkt zu konzentrieren, kann sie durch optimale Nutzung der Vorteile moderner Informationssysteme der auf lokaler und regionaler Ebene geleisteten Arbeit einen Mehrwert verleihen. Wenn über das Internet ein einziges harmonisiertes IT-Netz entwickelt würde, könnten Anbieter und Reisewillige sich in der enormen Masse an verfügbaren Daten besser zurechtfinden. Ohne ein EU-Tourismusprodukt entwickeln zu wollen, könnte die Kommission dahingehend behilflich sein, dass sie ein System entwickelt, das Anbieter und Touristen in effizienterer Weise einander näher bringt.

Die Europäische Kommission sollte in Zusammenarbeit mit den lokalen und regionalen Gebietskörperschaften und der Touristikbranche im Rahmen des Sechsten F+E-Rahmenprogramms Maßnahmen ergreifen, die die Einführung neuer Technologien in den Management- und Informationssystemen der Touristikunternehmen und Touristenorte beschleunigen.

Derartige Maßnahmen sind besonders wichtig im gegenwärtigen Kontext, der durch eine gewisse Abschwächung im Tourismussektor gekennzeichnet ist, um die künftige Wettbewerbsfähigkeit des Sektors zu sichern.

Der Ausschuss der Regionen möchte einen Beitrag dazu leisten, dass für die europäische Tourismusbranche ein kohärenter Entwicklungspfad unter Einbeziehung der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften aufgezeigt wird, und regt deshalb an, für die Gemeinschaftsmaßnahmen in diesem Bereich einige Leitlinien zu skizzieren:

A. Anpassung des Sicherheits- und Qualitätsniveaus des Verkehrsnetzes der EU-Staaten (Straße-Schiene-Wasser-Luft) im Sinne einer besseren Gewährleistung der Verkehrsströme, die mit der Freizeitmobilität der Bürger zusammenhängen

Der Ausschuss der Regionen teilt die Auffassung der Europäischen Kommission, dass die Liberalisierung des Verkehrswesens und die Entwicklung der Verkehrsnetze, das bessere Funktionieren des Binnenmarkts sowie die zunehmende Verfügbarkeit von Instrumenten der Informationsgesellschaft die Mobilität der Bürger erleichtern und zu einer größeren Internationalisierung der Touristenströme beitragen werden.

Der Ausschuss der Regionen unterstützt die Sichtweise der Kommission, dass die

gemeinschaftliche Verkehrspolitik zu den Grundfragen des Touristiksektors gehört: nachhaltige Mobilität, Recht auf Sicherheit der Fahrgäste und Qualität der Verkehrsmittel. Eine Verbesserung des Verkehrsniveaus bedeutet zum gegenwärtigen Zeitpunkt sicherlich, sich insbesondere für die Sicherheit einzusetzen. Doch ebenso müssen zusätzliche Aspekte Beachtung finden: Bereits im Weißbuch über die europäische Verkehrspolitik wurden Leitlinien für die Verwirklichung eines effizienteren, nachhaltigen und qualitativ verbesserten Verkehrssystems im Tourismusbereich festgelegt.

&nb sp; Darüber hinaus ist der Tourismus der wichtigste Entwicklungsfaktor für Gebiete, die schwerer zugänglich sind, wie Berggebiete, Inseln und Regionen in Übersee.

In den Inselgebieten müssen die Luftverkehrssysteme ausgebaut, mehr Flüge angeboten, ein ausreichendes Platzangebot garantiert und die Anbindung der Flughäfen, über die der Flugverkehr zu den Inselgebieten läuft, an die transeuropäischen Straßen- und Bahnnetze, insbesondere an das Hochgeschwindigkeitsbahnnetz, verbessert werden.

B. Abstimmung des universitären und außeruniversitären Ausbildungsangebots auf die Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt der Tourismuswirtschaft

Der Ausschuss der Regionen teilt die Analyse der Kommission bezüglich der wichtigsten Ausbildungserfordernisse. Die Tourismusbranche ist gegenwärtig durch ein relativ niedriges Qualifizierungsniveau in den grundlegenden Teilbereichen und insbesondere bei den KMU geprägt. Es besteht zwar durchaus eine Nachfrage nach neuen Kompetenzen, zum Beispiel im Zusammenhang mit den IKT, aber der Ausschuss ist sich darüber im Klaren, dass die Förderung des Wachstums insbesondere von Klein- und Kleinstunternehmen, die ein maßgebliches Element dieses Sektors sind, die lokalen und regionalen Gebietskörperschaften vor eine schwierige Aufgabe stellt. Infolge des Preisdrucks seitens der großen Reiseveranstalter haben die kleinen Familienbetriebe unter der Schwierigkeit zu leiden, dass sie keine echten Karrieremöglichkeiten bieten können, und gezwungen sind, die Ausbildungsmöglichkeiten einzuschränken, was wiederum weitere Schwierigkeiten bei der Einstellung von Personal mit sich bringt.

Auf europäischer Ebene wurden in der Frage "Tourismus für alle" beträchtliche Fortschritte erzielt. Der Ausschuss begrüßt die Vorschläge der Kommission, sich eingehender mit der Frage des Zugangs von Körperbehinderten zu Fremdenverkehrsmöglichkeiten zu beschäftigen. Gleichwohl vermerkt der Ausschuss die sehr breit gefasste Definition dieser Thematik auf der Tourismuskonferenz während des belgischen Vorsitzes im Juli 2001 und würde weitere Vorschläge der Kommission auf dem Gebiet des sozialen Tourismus begrüßen.

Auf dieser Grundlage können Schritte zur Konkretisierung und Umsetzung einiger Maßnahmen ergriffen werden, die in einem anderen Zusammenhang konzipiert wurden (wie z.B. der "Europass – Berufsbildung im Tourismus"): *"Entwicklung von Innovationen in der Berufsbildung unter Berücksichtigung der unsicheren Lage im Bereich der Humanressourcen (...) zur Verwirklichung eines Bildungsprozesses, der komplexer als die klassische Berufsbildung ist und einen aufsteigenden/absteigenden Ansatz sowie Partnerschaften und die Zusammenarbeit zwischen allen interessierten Parteien nutzt."*

Die Schaffung eines spezifischen Ausbildungsnetzes für die Entwicklung von Kompetenzen im Tourismusbereich, auch innerhalb der bereits aktivierten Gemeinschaftsprogramme (wie LEONARDO DA VINCI, SOKRATES, TEMPUS und ERASMUS) muss unbedingt ins Auge gefasst werden. Dieses muss mit Beschäftigungsprogrammen wie EQUAL und mit Maßnahmen zur Vernetzung von Bildungseinrichtungen (ALFA) in Interaktion treten können.

Der Ausschuss der Regionen empfiehlt in diesem Zusammenhang, für außeruniversitäre Ausbildungsgänge umfangreichere finanzielle Mittel - im Rahmen der Strukturfonds - zur

Verfügung zu stellen. Damit soll ein fester Bestand an Grundkompetenzen mittleren/höheren Niveaus aufgebaut werden, die dann die Aufnahme eines Studiums mit akademischem Abschluss erleichtern.

Der Bereich eLearning ist im Rahmen der Konkretisierung der Wissensgesellschaft als möglicher Mehrwert bei der Erarbeitung jedweder Initiative in diesem Bereich zu berücksichtigen, damit die Ausbildungsmaßnahmen im Tourismussektor einheitlicher werden.

Muss also einerseits die Einführung von Lehrmethoden zur Vermittlung fachspezifischer und technologischer Kompetenzen vorangetrieben werden, so wird andererseits die Notwendigkeit deutlich, einen Erfahrungsaustausch über die unterschiedlichen Ausbildungsmethoden der Mitgliedstaaten einzurichten. Damit kann die Verbreitung einer gemeinsamen Kultur der Berufsbildung im Tourismus erleichtert und die für diesen Bereich erforderliche berufliche Qualifikation bestimmt werden.

Schließlich sollte die Aufgabe und die Bedeutung der Hochschulbildung in diesem Bereich nicht unterschätzt werden (siehe das aktuelle italienische Beispiel des Europäischen Hochschulzentrums für Kulturgüter in Ravello, Provinz Salerno - Centro Universitario Europeo per i Beni Culturali di Ravello, mit der Einrichtung eines Masterstudiengangs "FOR-Med - Master in neuen Technologien für die Valorisierung und Verwaltung des Kulturerbes im Mittelmeerraum").

C. Erarbeitung von Rechtsvorschriften zur Schaffung eines einheitlichen Systems zur Bewertung der Beherbergungsmöglichkeiten und der Fremdenverkehrseinrichtungen, welches die Einhaltung durchschnittlicher Standards bei der qualitativen Einstufung der Infrastrukturen und der angebotenen Dienstleistungen gewährleistet

Die grundlegende Forderung, die im Zentrum verschiedener programmatischer Vorhaben der Gemeinschaft steht, lautet: Verbesserung der Qualität des Tourismus. Die OMT unterstreicht, dass "Qualität mit der Wahrnehmung des Touristen und mit dem Grad seiner Zufriedenheit in Bezug auf seine Erfahrung mit dem Produkt zusammenhängt". Methoden zur Qualitätskontrolle werden in den Normen der ISO 9000- und ISO 14000-Reihe, den EFQM*-Standards und in der Klassifizierung nach Sternen (neben weiteren nationalen Bewertungssystemen) zusammengefasst.

Die Entwicklung von Qualitätsorientierung erfordert Maßnahmen in den Bereichen Strukturpolitik, Verbraucherschutz, Umweltschutz, Verkehrsverwaltung und Unternehmergeist.

Der Ausschuss der Regionen ist der Auffassung, dass eine wirklich qualitätsimplementierende Politik beim Touristen ansetzen muss: auf der Grundlage der Wahrnehmung seiner Bedürfnisse und auf den tatsächlichen Möglichkeiten, diese zu befriedigen, muss ein gegliederter Katalog aufgestellt werden, dank dessen sich das Qualitätsniveau der unterschiedlichen Komponenten der Tourismuswirtschaft zuverlässig bestimmen lässt.

Verfahren der Kundenzufriedenheit (customer satisfaction) und der Kundengewinnung (customer redemption) bieten interessante Anhaltspunkte für die Entwicklung wirkungsvoller Bewertungsmethoden.

Beratung in organisatorischen und kommerziellen Fragen, die Durchführung von Kampagnen für das Verbraucherbewusstsein und finanzielle Anreize sind Teile eines Programms zur Ermittlung von Qualitätsstrukturen für den Konsumenten im Touristikbereich. Dabei wird das Ziel verfolgt, Maßnahmen zur Harmonisierung des Bewertungssystems von Qualitätsstandards in Beherbergungs- und Restaurationsbetrieben durchzuführen.

Offensichtlich besteht bislang keine einheitliche gemeinschaftliche Typologie zur

Bestimmung qualitativer Standards für die im Tourismussektor angebotenen Leistungen wie Beherbergung, Verpflegung, Verkehrsleistung und Freizeitangebot. In der Hoffnung, dass das Ziel, gemeinschaftsweit einheitliche Kriterien und Typologien aufzustellen, erreicht werden kann, empfiehlt der Ausschuss der Kommission, die bestehenden einzelstaatlichen Systeme regelmäßig zu bewerten.

D. Förderung der offiziellen Anerkennung eines *Pflichtenhefts* durch die Beherbergungs- und Fremdenverkehrseinrichtungen, das sie gegenüber dem Touristen einzuhalten haben

Die Methode zur Kundenspezifizierung gemäß dem Prinzip der Kundenzufriedenheit (customer satisfaction) ist das grundlegende Prinzip des Vorschlags, ein Europäisches Pflichtenheft einzuführen, das gegenüber dem Touristen eingehalten werden muss. Die Notwendigkeit des Schutzes der Rechte des Touristen geht einher mit der Möglichkeit, die Einführung gemeinsamer Qualitätsstandards zu erleichtern und auf der Grundlage der Teilnahme an der Initiative eine breit angelegte Kontrollmaßnahme durchzuführen.

Interessante Anhaltspunkte für die Erarbeitung des Europäischen Pflichtenhefts bietet die "Ethikcharta zum Kulturtourismus", die von der europäischen Beobachtungsstelle des Kulturtourismus (Europäisches Hochschulzentrum für Kulturgüter - Centro Universitario Europeo per i Beni Culturali di Ravello) anlässlich der zweiten Mittelmeerkonferenz zum Archäologietourismus am 5. November 1999 in Paestum vorgelegt wurde. Diese Veranstaltung wurde von der Provinz Salerno konzipiert und organisiert.

Besonders wichtig scheint der Abschnitt des Pflichtenhefts über die Pflichten in Bezug auf die Gastlichkeit zu sein. Wenngleich das Dokument sich mit der Beziehung zwischen Touristen und Kulturgütern befasst, ist es doch von dem Grundprinzip durchdrungen, bei allen Maßnahmen den Touristen in den Mittelpunkt zu stellen und für ihn eine Gesamtleistung durchzusetzen, "die den zugesagten Standards entspricht und der Persönlichkeit des Gastes gerecht wird. Es müssen deshalb angemessene Dienstleistungen und eine entsprechende Gastlichkeit und ausreichende Informationen ohne jedwede Diskriminierung gewährleistet werden. Die Besucher müssen ihrerseits die Eigenheit der Bräuche und Gewohnheiten sowie der Kultur des Ortes, den sie besuchen, berücksichtigen. Insbesondere müssen Traditionen sowie religiöse und moralische Überzeugungen der Bewohner des Gastortes respektiert werden. Die in der Charta aufgestellten Kriterien sollen keineswegs als Vorschriften für Institutionen oder Personen verstanden werden. Sie wurden vielmehr in der Absicht entwickelt, allgemeine Grundsätze aufzuzeigen, die eine lebendige Kultur dieser Art von Tourismus fördern können. Sie appellieren insofern an das Verantwortungsbewusstsein aller Beteiligten. Die Charta stützt sich auf Konventionen, Empfehlungen und Richtlinien, die anlässlich verschiedener Veranstaltungen formuliert wurden, und richtet sich an internationale und nationale Organisationen sowie an vor Ort tätige Unternehmen."

Der Leitsatz, der die Notwendigkeit der Erarbeitung eines Pflichtenhefts für Beherbergungs- und Fremdenverkehrseinrichtungen am ehesten zum Ausdruck bringt, findet sich in folgender grundsätzlicher Überlegung, die nicht nur für den Kulturtourismus, sondern für den Tourismus im Allgemeinen gilt: "Kulturtourismus führt Menschen aus aller Welt aus zum Teil unterschiedlichen Kulturen zusammen. Er fördert deshalb die Freundschaft zwischen Personen unterschiedlicher Herkunft und verbessert Beziehungen, eine Grundvoraussetzung für das Wachstum der lokalen und internationalen Gemeinschaften. Damit trägt er zu Solidarität und Frieden bei."

Unter Bezugnahme auf diesen Ansatz bekräftigt der AdR, dass die Achtung der Menschenwürde und folglich der Würde des Touristen voll und ganz zu den Pflichten im Bereich der Gastlichkeit gehört, und zwar vor allen kommerziellen Überlegungen. Die Festschreibung dieses Grundsatzes in einem gemeinschaftlichen Pflichtenheft ist ein Schritt von extrem hoher politischer und kultureller Bedeutung.

E. Erforschung und Ermittlung - über eine flächendeckende Erhebung in den Mitgliedstaaten – der sich nach dem 11. September 2001 neu herausbildenden Kundenprofile in der Tourismusbranche und weitere Förderung des Kulturtourismus und des Ökotourismus, die sich als Objekte der Kampagne zur zeitlichen Entzerrung der Reiseströme besonders eignen

In dem von der Kommission entworfenen Szenarium der Entwicklung der europäischen Bevölkerungsstruktur wird eines der Hauptprobleme des Tourismus angesprochen, das sich auf die Steuerbarkeit der Reiseströme auswirkt: " ... seine Konzentration auf bestimmte begrenzte Jahreszeiten".

Kultur und Umwelt werden zu Schwerpunktfaktoren, wenn es darum geht, einige für die Entwicklung des Tourismus eminent wichtige Fragen anzugehen. Der Kulturtourismus stellt schon seit geraumer Zeit eine erhebliche Einkommensquelle für Europa dar: auf diesem Gebiet müssen weiter große Anstrengungen unternommen werden, um das – nach Möglichkeit koordinierte – Angebot zu vernetzen. Dadurch können zwischen den verschiedenen Regionen, die historische Gemeinsamkeiten und ähnliche Traditionen in Kunst, Weinbau und Gastronomie haben, Synergien erzeugt werden, wobei die großen Möglichkeiten des ländlichen Fremdenverkehrs auf systematische und strategische Art und Weise erschlossen werden sollten. Dadurch entstehen positive Rückwirkungen auch auf den Landwirtschaftssektor.

Unter diesem Gesichtspunkt kann das vom Europäischen Hochschulzentrum für Kulturgüter aufgelegte "Mittelmeerprogramm zum Schutz der Kulturgüter" einige sehr interessante Anhaltspunkte geben. Das Zentrum hat eine echte kulturelle "Brücke" zu den Ländern am nördlichen Mittelmeerufer geschlagen und ein "Observatorium-Laboratorium" für den Mittelmeerraum eingerichtet, in dessen Rahmen sich Exponenten der kulturellen Traditionen Europas, Nordafrikas und des Nahens Ostens regelmäßig treffen, um Forschungs- und Ausbildungsaktivitäten zu fördern, die auf den Schutz und die Erschließung von Kulturgütern in den beteiligten Regionen zielen. Es geht dabei um ein Experiment, mit dessen Hilfe die Bedeutung des interkulturellen Austauschs für die beabsichtigte Realisierung "qualifizierter" Touristenströme bewertet werden kann.

Der Ausschuss befürwortet die Durchführung einer Agenda 21 für den Tourismus in Europa, mit der sich bereits ein Lenkungsausschuss unter dem Vorsitz der Kommission beschäftigt, der auf dem Weltgipfel für nachhaltige Entwicklung im September 2002 in Johannesburg ein Papier vorlegen soll. Zur Förderung dieser Strategie wurden bereits die Agenda 21 des Mittelmeer- und des Ostseeraums, die Destination 21 in Dänemark und die lokale Agenda 21 von Calvià (Balearn, Spanien) erarbeitet. Neben einer aktiven Arbeit mit der Agenda 21 in vielen Kommunen entwickelte Schweden vor kurzem Qualitätskriterien zur Kennzeichnung ökotouristischer Angebote im Natur- und Kulturbereich.

Der Ausschuss befürwortet die von der Kommission in ihrer Mitteilung aufgeführten Ziele: *"Den Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Landschaft der Reiseziele vorbeugen oder sie minimieren; das zunehmende Verkehrsaufkommen bewältigen; eine achtsame Industrie auf lokaler Ebene und einen verantwortungsvollen Tourismus als Faktor der sozio-kulturellen Entwicklung fördern."*

Mit dieser Zielrichtung könnten sinnvollerweise Finanzhilfen für die Verbreitung einer "Umweltschutzkultur" bereitgestellt werden, die mit den Bemühungen um Wiederentdeckung und Erschließung der historischen Denkmäler und der Kunst- und Kulturschätze in großem Maßstab verzahnt werden könnte.

Im Lichte dieser Bewertungen erscheint es notwendig, in den Mitgliedstaaten eine Erhebung mit dem Ziel durchzuführen, die neuen Kundengruppen der Tourismusbranche zu ermitteln und geeignete Instrumente zur Nachfragestützung und –begleitung bereit zu stellen.

Brüssel, den 10. Oktober 2002

Der Präsident

des Ausschusses der Regionen

Der Generalsekretär

des Ausschusses der Regionen

Albert Bore

Vincenzo Falcone

¹ ABl. C 317 vom 06.11.2000, S. 40.

² Vgl. Die Entschließung des Europäischen Parlaments vom 18.02.2000, die Stellungnahme des AdR vom 15.06.2000 (CdR 291/99 – ABl. C 317 vom 06.11.2000, S. 40) und die Stellungnahme des WSA vom 26.01.2000 (CES 93/2000).

* Anm. des Übers.: EFQM = European Foundation for Quality Management (Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement).

- -

CdR 99/2002 fin (FR/EN/IT) CF-N/PF-S/ bb

CdR 99/2002 fin (FR/EN/IT) CF-N/ PF-S/ bb