

TEIL 1 VON 5

Christliche Gästehäuser — Leitfaden für Leitende

Dienen statt herrschen

Markt, Recht und Qualität im christlichen Gästehaus

Vorwort und Einleitung des Leitfadens sowie das erste Kapitel: der Markt der Gruppenübernachtungshäuser in Zahlen, rechtliche Grundlagen, Steuerrecht, Qualitätsmanagement und die Haltung des Dienens als Fundament guter Gastgeberschaft.



INHALT DIESES TEILS

Vorwort	3
Einleitung	5
1 Dienen statt herrschen	8
1.1 Freiheit braucht Räume. Unser Auftrag in einer herausgeforderten Welt.	8
1.2 In welchem Markt bewegen wir uns?	10
1.2.1 Zahlen, Daten, Fakten	10
1.2.2 zwischen Anspruch, Wirklichkeit die Panelstudie 2021/2022.....	15
1.2.3 Jugendliche heute und christliche Gästehäuser	22
1.3 Kennzahlen im Gästehaus	28
1.4 Wareneinsatzquote	30
1.5 Steuerrecht im Gästehaus.....	33
1.6 QMJ – Das Qualitätsmanagement für Kinder- und Jugendreisen	38
1.7 Das Gastwerk-Kollektiv	42
1.8 Mehr Beschwerden bitte!	43
1.9 Warum brauchen wir Onlinebewertungen?	45
1.10 Rechtliche Aspekte	46
1.11 GEMA Gebühren für TV Geräte in Gästehäusern.....	56
1.12 Pauschalreiserecht	59
1.13 Lob Weitergeben!	63
1.14 Psychologische Sicherheit.....	64

Vorwort

Auch ein Haus Gottes!

In Deutschland gibt es über 3.600 Gruppenübernachtungshäuser vom einfachen Selbstversorgerhaus bis zur Akademie mit bestem Hotelstandard. Betrieben von gemeinnützigen, sozialen, kirchlichen und kommunalen Trägern mit viel Engagement. Die christlichen Gästehäuser sind ein wesentlicher Teil dieses Angebotes.

Der Markt der Gruppenunterkünfte erlebte in den letzten Jahrzehnten große Veränderungen „Einen Wechsel vom Verkäufer- zum Käufermarkt! Der Markt der Gruppenübernachtungshäuser war ein echter Verkäufermarkt, die Nachfrage war größer als das Angebot der Häuser. Somit hatten die Anbieter eine größere Marktmacht, und die Nachfrager mussten sich nach dem vorhandenen Angebot mit ihren Preisen und deren Leistungen richten.

Heute haben wir einen Käufermarkt - in dem das Angebot die Nachfrage übersteigt. Der interessierte Kunde kann aus einem großen Hausangebot auswählen. Es herrscht unter den Anbietern ein Verdrängungswettbewerb, in dem nur Einrichtungen bestehen können, die sehr gut aufgestellt sind.

Als Basisqualitäten für eine Buchung sind ein zielgruppengerechtes Unterkunftsangebot und eine gute vollwertige Verpflegung die Grundvoraussetzung, aber nicht mehr belegungsentscheidend. Soft Facts spielen eine immer wichtigere Rolle, wie finde ich ein Haus Internet, welche Beurteilungen bzw. Bewertungen bestärken mich in meiner Belegungsentscheidung, verbunden mit einem guten inhaltlichen Angebot.

Aber reicht das, nein auf keinen Fall! Erfolgreich belegte Häuser haben einen hohen Stammebelegeranteil und zufriedene Stammgäste werben als Promotoren neue Gäste. Die Zufriedenheit der Gäste ist der Schlüssel für einen - auch wirtschaftlich -erfolgreichen Betrieb eines Gruppenübernachtungshauses.

Christliche Gästehäuser sind ein Haus Gottes, wie eine Kirche, selbstverständlich mit einer anderen Aufgabenstellung, aber sie sind ein niedrigschwelliges christliches Angebot. Viele Menschen kommen hier erstmal oder wieder einmal mit einem christlichen Angebot in Kontakt. So sehen sich Himmlische Herbergen als „Kraftorte die Leib und Seele guttun“. Dies weckt Erwartungen an eine christliche Gastfreundschaft, die Gästehäuser erfüllen müssen, wollen sie Gäste an ihr Haus binden.

Die Aufgabe als Gastgeber die Erwartungen zu erfüllen ist eine schöne erfüllende Aufgabe, aber auch eine Bürde immer wieder ein guter Gastgeber zu sein und der Rolle gerecht zu werden. Denken wir daran, zufriedene Gäste kommen wieder und erzählen anderen von den guten

Erfahrungen in einem christlichen Gästehaus! Dieses kann hier eine wertvolle Hilfe sein, die Gastgeberrolle bestmöglich zu erfüllen. Im ersten Kapitel „Dienen statt herrschen“ wird dies sehr gut zusammengefasst.

Ich wünsche allen Lesern viele neue Anregungen und Hilfen aus der Lektüre!



Norbert Krause

Bildungsstättenberater

(ehemals Krause & Böttcher, Bildungsstättenberatung GmbH)

Hersbruck, Juli 2025

Einleitung

Als Kind waren Gastraum & Bierkeller der Gaststätte mit Zimmerbetrieb meiner Tante ein willkommener Spielplatz für mich. In meiner Jugend organisierte ich im Rahmen ehrenamtlicher Jugendverbandsarbeit bei der Naturfreundejugend M-V Freizeiten und Seminare, für die ich dann auch in Gruppenhäusern entsprechende Kapazitäten buchte.

Den Zivildienst absolvierte ich in der Küche und an der Rezeption einer kleineren Jugendherberge. Meine Ausbildung zum Hotelfachmann habe ich in einem Hotel-Resort mit eigenem Yachtclub in verkürzter Ausbildungszeit absolviert. Im nachweislich erstmals 1357 erwähnten Zunfthaus der Züricher „Schiffleute“ (Schiffleute) musste ich den hohen Anforderungen meiner internationalen hochkarätigen Gäste, in einem der exklusivsten Hotels Zürichs, gerecht werden und trotzdem regelmäßig die dort geltende Sperrstunde durchsetzen. Ich habe als Commis de rang, Demi Chef de rang, Chef de rang, Supervisor und Serviceleiter in hochklassigen Berliner Hotels viele Jahre sehr direkt am Gast gearbeitet.

Ich habe mich in einer Einrichtung für mehr als 1.000 Geflüchtete mit eigener Zentralküche, einer wütenden Gruppe, bestehend aus mehreren dutzend meist syrischer Mütter gestellt – oder besser: mich in Ihre Mitte gesetzt. Sie waren mit dem Abendessen des von mir beauftragten Dienstleisters nicht zufrieden und sehr aufgebracht.

Mit Beginn des russischen Überfalls auf die Ukraine habe ich als Leiter der "Welcome Hall Berlin" im Auftrag des Landes Berlin für die Berliner Stadtmission in einem Zelt- und Containerdorf am Berliner Hauptbahnhof und mit einem großartigen Team aus vielen Ehren- und Hauptamtlichen sowie externen Dienstleistern, täglich tausende Menschen versorgt und ihnen ein menschenwürdiges Ankommen in Berlin ermöglicht.

Die Ausbildung zum Prädikanten in der EKBO und der dazugehörige kirchliche Fernunterricht der EKM waren für mich ein prägender Abschnitt auf meinem Glaubensweg. Über fünf Jahre hinweg in meiner Freizeit, habe ich mich intensiv mit theologischen Inhalten beschäftigt und dabei vor allem gelernt, meinem Glauben und den damit verbundenen Werten Ausdruck zu verleihen.

Diese Zeit hat mir geholfen, Gottes Wort nicht nur zu verstehen, sondern es auch mit anderen zu teilen – klar, persönlich und getragen vom Vertrauen auf ihn. Wie es in Psalm 119,105 heißt: „Dein Wort ist meines Fußes Leuchte und ein Licht auf meinem Weg.“ Genau das durfte ich in der Ausbildung erfahren – Orientierung, Tiefe und geistliches Wachstum.

Ich darf in meiner Gemeinde nicht nur predigen und mit Ihnen Abendmahl feiern, sondern auch Menschen auf ihrem Lebensweg begleiten, bei Taufen, Trauungen und Beerdigungen. Das ist ein großes Geschenk und eine Verantwortung, der ich mit Dankbarkeit und Demut begegne.

Heute leite ich eines der größten christliche Tagungs- und Gästehaus Deutschlands mit fast 100.000 Übernachtungen im Jahr und über 60 Mitarbeitenden. Gleichzeitig bin ich Fachbereichsleiter aller martas Gästehäuser der Berliner Stadtmission. Bei all den verschiedenen Erfahrungen, die ich in den vergangen 40 Jahren im Beherbergungswesen sammeln durfte, stand immer eins im Mittelpunkt und das ist das Wohlergehen der Menschen.

Wir Menschen haben individuelle Bedürfnisse und Vorstellungen. Und für diese braucht es oft auch individuelle Lösungen, aber zuallererst muss ich meinem Gegenüber annehmen, es ernst nehmen und zuhören, dann folgt alles weiter.

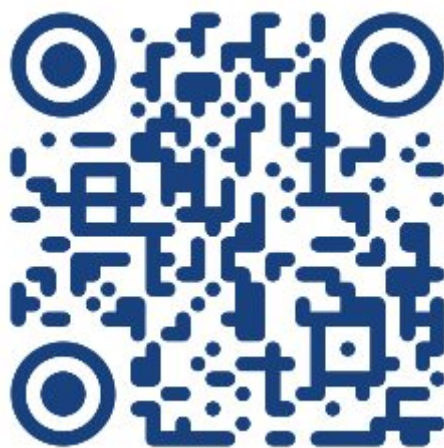
Im Gastgewerbe haben wir in allen Abteilungen des Hauses fast täglich direkt mit Gästen und ihren Bedürfnissen zu tun. Hier soll es nun darum gehen, wie wir in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen und trotz verschiedenster Qualifikationen in den Teams so mit den Anliegen der Gäste so umgehen, dass unsere Gäste gerne wiederkommen.

In einem Gästehaus können Beschwerden entstehen, wenn Gäste mit bestimmten Leistungen oder dem Aufenthalt unzufrieden sind. Eine Beschwerde bedeutet, dass jemand seine Unzufriedenheit äußert, weil etwas nicht so war, wie er es erwartet hat.¹ Neben dem professionellen Umgang mit Beschwerden ist es also entscheidend welche Signale ich als Haus vor Anreise an den Gast sende, denn daraus baut sich jeder Gast für sich seine ganz eigene Erwartungshaltung zusammen.

¹ Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 18ff.)



Ein gutes Gruppenhaus bietet nicht nur gemütliche Zimmer und leckeres Essen. Ein gutes Haus hört seinen Gästen zu, nimmt ihre Wünsche ernst und entwickelt sich immer weiter. Beschwerden helfen uns, noch besser zu werden, damit unsere Gäste nicht nur zufrieden abreisen, sondern begeistert wiederkommen!



Jens-Martin Krieg, Velten, 2025

1 Dienen statt herrschen

„Wer unter euch groß sein will, der sei euer Diener.“ – Matthäus 20,26

Für mich bedeutet Dienen nicht einfach, freundlich zu bleiben oder nur eine Pflicht zu erfüllen, es ist viel mehr. Es geht darum, dem anderen wirklich zu begegnen, mit Respekt, mit offenem Herzen und mit der Haltung: „Ich bin hier, um dir zu helfen.“ Nicht weil ich muss, sondern weil ich das will. Weil ich glaube, dass jeder Mensch, der durch unsere Tür kommt, von Gott gewollt und geliebt ist. Und wenn jemand eine Beschwerde hat, dann ist es unsere Aufgabe, genau hinzuhören, nicht nur mit den Ohren, sondern auch mit dem Herzen.

Dienen heißt für mich in dem Moment: Nicht gleich urteilen, nicht verteidigen, nicht ausweichen. Sondern da sein. Hinhören. Mich in den anderen hineinversetzen. Und ja, manchmal bedeutet das auch, meine eigene Sichtweise hintenanzustellen, und stattdessen einfach erst mal präsent zu sein, ruhig, freundlich und bereit, den Ärger oder Frust des Gastes anzunehmen, ohne zurückzuschießen.

Ich glaube, gerade in einem christlichen Gästehaus sollten wir anders mit Gästen und deren Beschwerden umgehen als man es vielleicht aus der „normalen“ Dienstleistungswelt kennt. Nicht aus Angst vor schlechten Bewertungen, sondern aus einem echten Herzensanliegen heraus. Weil wir mit unserem Tun ein Stück weit Gottes Liebe weitergeben wollen. Und das zeigt sich besonders in schwierigen Momenten, wenn jemand enttäuscht ist, sich übergangen fühlt oder einfach einen schlechten Tag hatte.

Dienen im Beschwerdemanagement heißt für mich: mit Würde und Sanftmut reagieren. Die Situation ernst nehmen. Lösungen suchen, ohne den Gast oder mich selbst zu verlieren. Und manchmal heißt es auch, einfach zu verzeihen, dem anderen, aber auch mir selbst.

Denn am Ende zählt nicht, wer recht hat. Sondern wie wir einander begegnen.

1.1 Freiheit braucht Räume. Unser Auftrag in einer herausgeforderten Welt.

Was ist eigentlich der Auftrag eines christlichen Gästehauses?

Diese Frage begleitet mich immer wieder, gerade in Zeiten, in denen wir als Gesellschaft, als Kirche und als Einzelne vor großen Herausforderungen stehen.

Für mich ist klar: Ein christliches Gästehaus ist mehr als ein funktionaler Ort zum Schlafen, Tagen und Essen.

Es ist ein Raum der Begegnung, zwischen Menschen, aber auch zwischen Menschen und Gott. Unser tiefster Auftrag ist es, ein Stück Himmel auf Erden sichtbar zu machen. Einen Ort zu gestalten, an dem Menschen aufatmen können: körperlich, seelisch, geistlich.

Gleichzeitig zeigt ein Blick in die Welt: Solche Räume sind längst nicht überall selbstverständlich. Laut CIVICUS-Monitor leben nur etwa 3,5 Prozent der Weltbevölkerung in Ländern, in denen Meinungs- und Versammlungsfreiheit vollständig garantiert sind. Die Mehrheit, fast sieben Milliarden Menschen, lebt unter Bedingungen, in denen Zivilgesellschaft unterdrückt oder eingeschränkt wird. Rechtsstaatliche Institutionen werden geschwächt, Menschenrechtsverteidiger*innen bedroht, Medienfreiheit eingeschränkt.²

Als christliches Gästehaus stehen wir in dieser Welt. Nicht abseits davon. Unser Beitrag mag im Kleinen liegen und doch ist er bedeutsam: Wir schaffen Räume der Freiheit. Räume, in denen Menschen willkommen sind, so wie sie sind. Räume, in denen Respekt, Würde und Stille einen Platz haben. Räume, in denen Begegnung möglich wird, auch mit dem, was größer ist als wir selbst. Erfahrungen die Kinder außerhalb ihres gewohnten Milieus machen sind prägend und Teil der Persönlichkeitsentwicklung.³

Manche unserer Gäste bringen viel mit: Erschöpfung, Fragen, Unsicherheit. Nicht nur im Gepäck, sondern im Herzen. Unser Auftrag ist es, darauf einfühlsam zu antworten, mit offenen Türen, offenen Herzen und einer Einladung, dass Gott hier erfahrbar werden darf. Ohne Zwang. Ohne fromme Überwältigung. Sondern durch liebevollen Alltag: ein gutes Gespräch beim Frühstück, ein freundliches Lächeln an der Rezeption, ein Moment des Friedens im Garten.

In einer Welt, in der Freiheit bedroht wird, dürfen und sollen wir Räume schaffen, in denen Freiheit wächst. Wo Menschen sich sicher fühlen. Wo sie innerlich auftanken können. Wo sie spüren: Ich bin gesehen. Ich bin gemeint. Ich bin geliebt.

Diesen Rahmen gestalten wir nicht perfekt, aber mit Hingabe. Und im Vertrauen: Wir säen. Und Gott lässt wachsen, was er will.

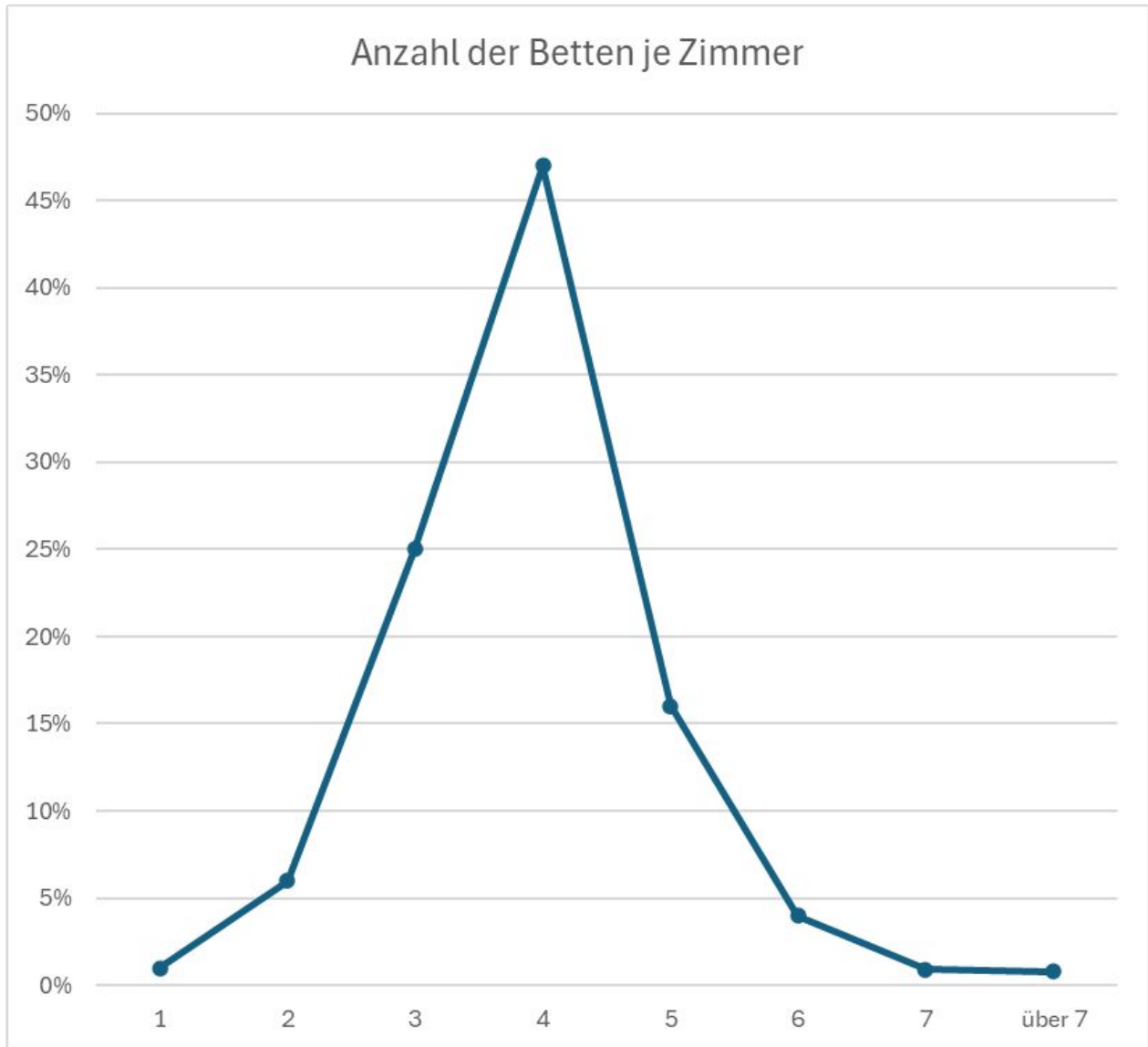
Fazit: Der Auftrag eines christlichen Gästehauses ist es, einen Raum zu schaffen, in dem Menschen nicht nur zur Ruhe kommen und sich wohlfühlen, sondern in dem ihnen durch liebevolle Gastfreundschaft und echte Begegnung auch Gottes Gegenwart erfahrbar wird.

². Vgl. (Freiheitsrechte unter Druck, Angriffe auf den Rechtsstaat, 2025)

³. Vgl. (Maschwitz, Rüdiger, 2010, S. S. 122.)

1.2 In welchem Markt bewegen wir uns?

1.2.1 Zahlen, Daten, Fakten



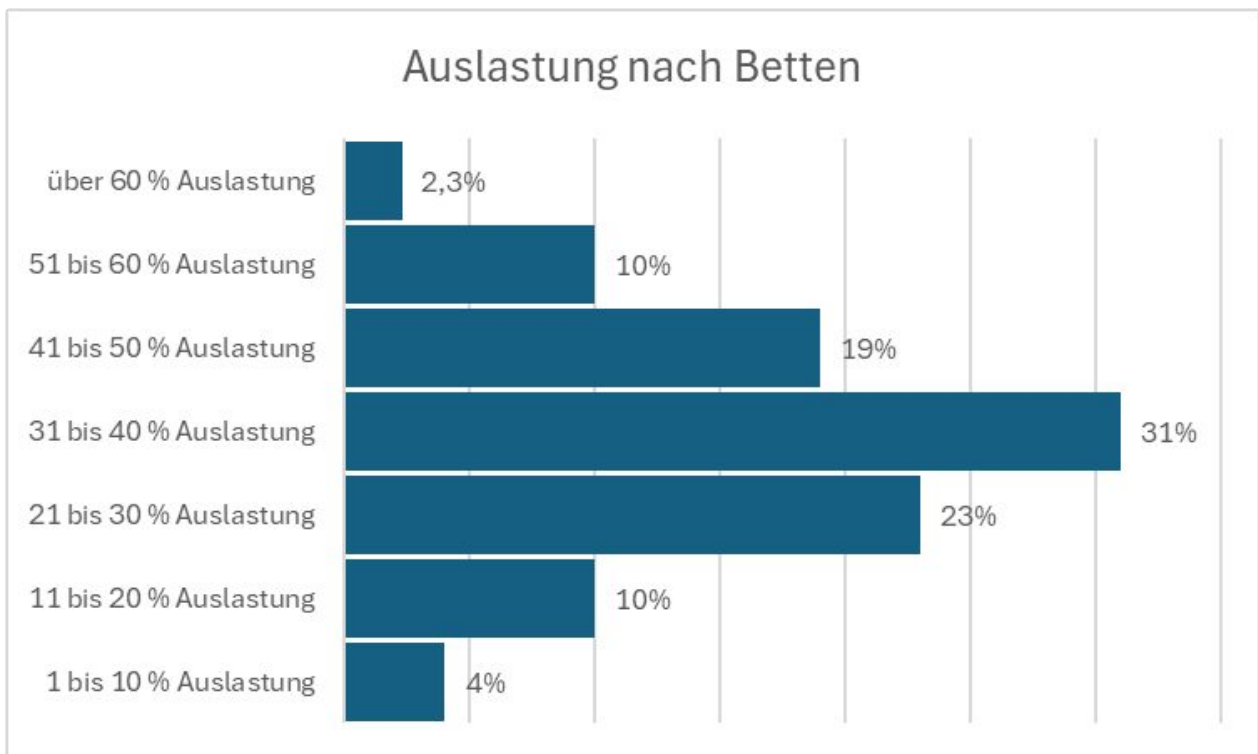
Im Frühjahr 2025 veröffentlichte das BundesForum Kinder- und Jugendreisen den Bericht „Zahlen, Daten, Fakten“, basierend auf einer umfassenden Befragung von über 680 Kinder- und Jugendunterkünften im Sommer 2024. Diese Studie beleuchtet die aktuelle Situation und Herausforderungen dieser Einrichtungen in Deutschland.

Obwohl unser christliches Gästehaus vielleicht nicht direkt an klassische Jugendreisen denkt, sind wir dennoch Teil dieser Landschaft. Wir bieten Räume für Kinder- und Jugendgruppen, Konfirmandenfreizeiten, Schulungen und Familienfreizeiten mit Kinderprogrammen.

Zudem betont der Bericht die Bedeutung von Inklusion und Nachhaltigkeit. Als christliches Gästehaus möchten wir einen Ort schaffen, an dem sich alle willkommen fühlen und wo verantwortungsvoll mit Ressourcen umgegangen wird. Die Erkenntnisse aus der Studie können uns dabei unterstützen, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen und unser Haus zukunftsfähig zu gestalten.

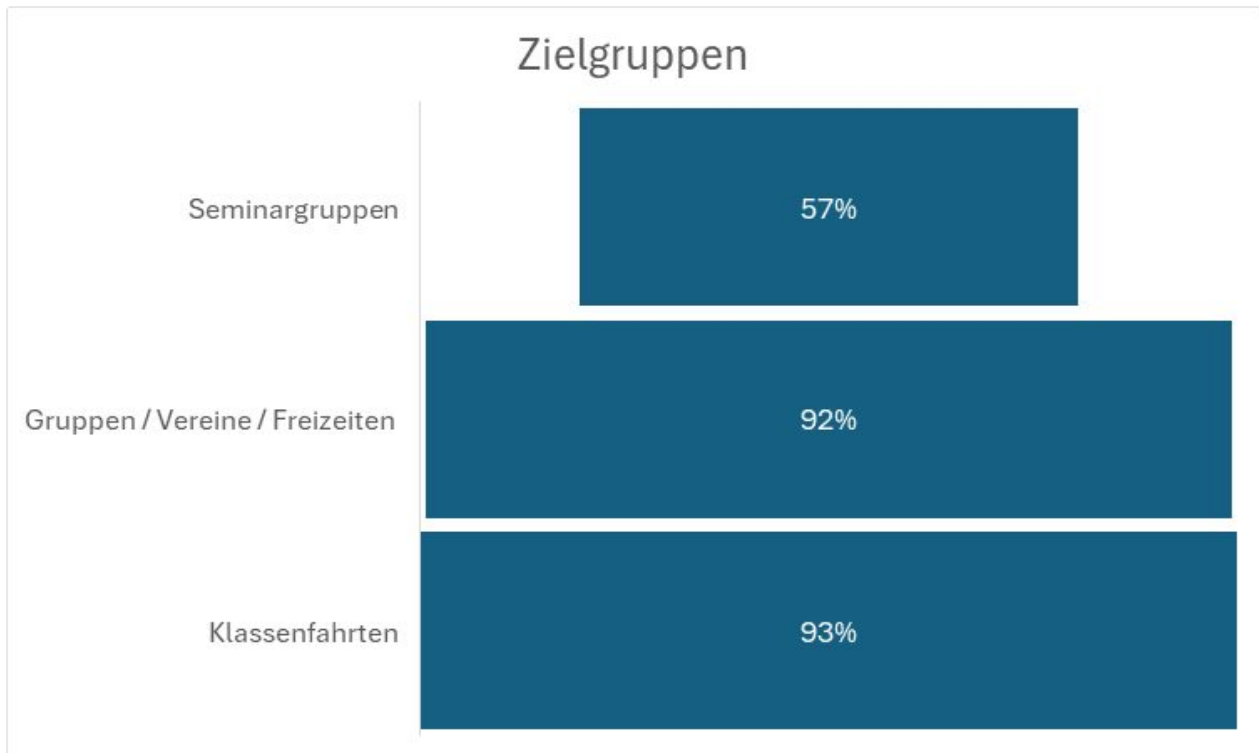
Aus dieser Studie geht hervor, dass in einem Standardzimmer in einer Jugendunterkunft zu 47% Vier Betten stehen.⁴

„Als eine Kinder- und Jugendunterkunft gilt, wer von der Gesamtgästepersonenzahl mehr als 50% Kinder und Jugendliche beherbergt.“⁵ Die Auslastung nach Betten sieht wie folgt aus:



⁴. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 17.)

⁵. Zitat: (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 8)



Auffällig ist, dass nur 31,3 % aller Häuser eine Auslastung über 40 % angegeben haben.⁶ Die Durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Gäste wurde mit 2,8 Nächten angegeben.⁷

Als Hauptzielgruppen haben die Häuser folgende Marktsegmente erfasst: Die Geschäftsgrundlage oder besser gesagt das Fundament, der Kinder- und Jugendgruppenhäuser in Deutschland sind zuallererst Klassenfahrten (93%) und Gruppenreisen im Rahmen jeglicher Verbandsarbeit (92%), diese werden ergänzt durch Seminargruppen (57%).⁸

Die Zusammensetzung der Teams in den Häusern ist stark geprägt durch einen überdurchschnittlichen Anteil von Teilzeitkräften (64%). Nur 30% der Mitarbeitenden haben eine Vollzeitstelle. Bereichert werden die Teams durch Freiwilligendienstleistende 6%.^{9 10}

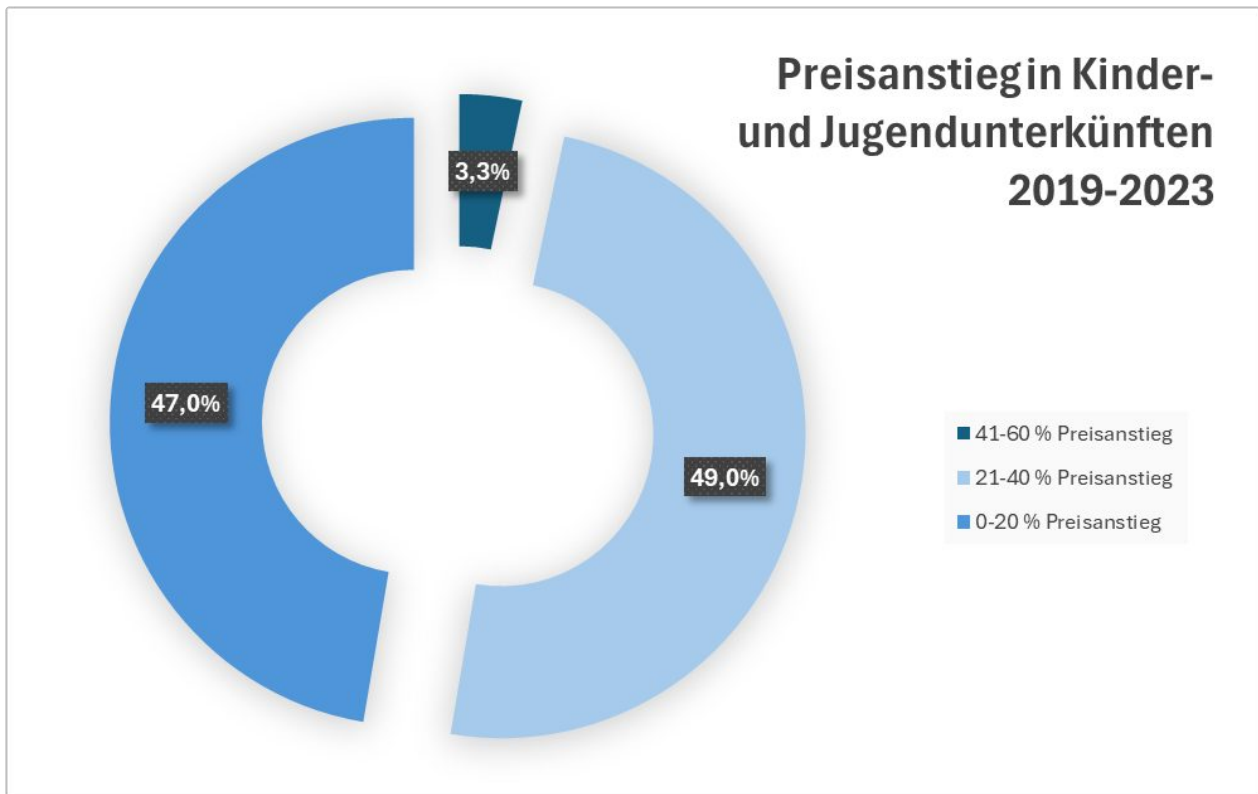
⁶. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 19.)

⁷. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 20.)

⁸. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 21.)

⁹. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 23.)

¹⁰. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 28.)



Die Preise in den Kinder- und Jugendunterkünften haben sich in den vergangenen Jahren sehr unterschiedlich entwickelt. Während 47% der Häuser angegeben haben die Preise von 2019-2023 gar nicht oder nur bis zu 20% angepasst zu haben, wurden in 49% der Kinder- und Jugendunterkünfte in Deutschland der Preis zwischen 21% und 40% angeglichen. Weniger als 4% haben ihre Preise um 41% bis 60% im angegebenen Zeitraum angehoben.

Die eigene wirtschaftliche Lage bewerten nur 25% der Unterkünfte mit sehr gut oder gut.¹¹

[CHART]

Im Vergleich der großen und kleinen Häuser der Branche (wobei die Trennung hier bei 150 Betten erfolgte) ist klar zu sehen. Dass die Häuser mit einer hohen Bettenanzahl auch klare Vorteile in der Belegungsrate zu verzeichnen haben.¹²

[CHART]

Wenn die kleinen und großen Kinder- und Jugendunterkünften in der Gegenüberstellung in der eigenen Bewertung der wirtschaftlichen Lage betrachtet werden fällt auf, dass die Häuser mit weniger als 150 Betten ihre eigene Situation wesentlich schlechter einschätzen als die große Unterkünfte.

¹¹. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 29.)

¹². Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 34.)

An Schulnoten orientiert haben 19% der Häuser mit unter 150 Betten ihre wirtschaftliche Lage mit einer 5 beurteilt. Bei den Häusern über 150 Betten waren es lediglich 10% die ihre wirtschaftliche Situation mit 5 beertet haben.¹³

Die wirtschaftlichen Unterschiede zwischen großen und kleinen christlichen Gästehäusern, wie sie im Bericht „Zahlen, Daten, Fakten“ des BundesForum Kinder- und Jugendreisen aufgezeigt werden, haben direkte Auswirkungen auf das Beschwerdemanagement. Während 32% der großen Häuser ihre wirtschaftliche Lage mit der Schulnote 2 bewerten, sind es bei den kleinen Häusern lediglich 14%.¹⁴ Diese Diskrepanz deutet darauf hin, dass kleinere Einrichtungen unter höherem wirtschaftlichem Druck stehen.

Neben dem Ausbau des Beziehungsmarketings¹⁵, kann ein Ausbau des Beschwerdemanagement hier für die Qualitätssicherung und die Zufriedenheit der Gäste genutzt werden.

Gerade in Zeiten finanzieller Herausforderungen können Beschwerden wertvolle Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten liefern. Durch die sorgfältige Bearbeitung von Beschwerden können nicht nur individuelle Anliegen gelöst werden, sondern es entsteht auch ein wertvolles Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung von Angeboten und Abläufen

Für kleinere christliche Gästehäuser bedeutet dies, dass sie trotz begrenzter Ressourcen ein strukturiertes und wertschätzendes Beschwerdemanagement implementieren sollten. Dies kann durch klare Kommunikationswege, regelmäßige Schulungen des Personals und die Förderung einer offenen Feedback-Kultur erreicht werden. Ein solches Vorgehen stärkt nicht nur das Vertrauen der Gäste, sondern kann auch langfristig zur wirtschaftlichen Stabilität beitragen.

Zudem betont das BundesForum Kinder- und Jugendreisen die Bedeutung eines effektiven Beschwerdemanagements für die Qualitätssicherung im Bereich der Kinder- und Jugendreisen. In der heutigen digitalen Ära haben Online-Bewertungen von Reiseveranstaltern und Unterkünften eine immer größere Bedeutung. Daher ist es entscheidend, ein Beschwerdemanagement zu etablieren, das nicht nur persönliche Beschwerden anspricht, sondern auch darauf abzielt, positive Erfahrungen zu fördern und negative zu minimieren.¹⁶ Insgesamt zeigt sich, dass ein proaktives und empathisches Beschwerdemanagement für christliche Gästehäuser, insbesondere kleinere Einrichtungen, ein wichtiger Faktor für die Qualitätssicherung und wirtschaftliche Stabilität ist.

¹³. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 35.)

¹⁴. Vgl. (Bundesforum Zahlen Daten Fakten, 2025, S. 11.)

¹⁵. Vgl. (Becker, Jochen, 8. überarbeitete und erweiterte Auflage, 2006, S. 628ff.)

¹⁶. Vgl. (Peinze, Dennis, 2024)

Die Ergebnisse des "Kundenmonitor Deutschland 2024" verdeutlichen ebenfalls die hohen Erwartungen von Gästen an das Beschwerdemanagement in Gastehäusern. Eine schnelle, kompetente und empathische Reaktion auf Beschwerden ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit und -bindung.¹⁷

Fazit: Ein proaktives, strukturiertes und wertschätzendes Beschwerdemanagement ist für christliche Gastehäuser, gerade in herausfordernden Zeiten, ein unverzichtbares Instrument zur Qualitätssicherung, zur Stärkung der Gästezufriedenheit und zur langfristigen wirtschaftlichen Stabilität.

1.2.2 zwischen Anspruch, Wirklichkeit die Panelstudie 2021/2022

Wenn wir verstehen wollen, was Freizeiten heute für junge Menschen bedeuten und welche Rolle unsere Gastehäuser darin spielen, lohnt sich ein Blick auf die aktuellen Erkenntnisse der bundesweiten Freizeitforschung. Diese Einsichten schenken uns Orientierung, Mut und eine klare Vorstellung davon, wie wertvoll unsere Häuser sind, gerade jetzt, in einer Zeit, in der junge Menschen neue Herausforderungen, Unsicherheiten und Erwartungen mitbringen.

Bevor wir tiefer einsteigen, schauen wir kurz darauf, welche Daten wir hier vor uns haben. Die Erkenntnisse stammen aus der Panelstudie zu Kinder- und Jugendfreizeiten der Jahre 2021 und 2022, veröffentlicht im September 2024. Diese Untersuchung wird seit mehreren Jahren kontinuierlich durchgeführt und baut jedes Jahr auf den Ergebnissen des Vorjahres auf. Dadurch entsteht kein zufälliges Bild, sondern eine langfristige Entwicklungslinie. Verantwortet wird die Studie von der Evangelischen Hochschule Ludwigsburg, dem Forschungsverbund Freizeitenevaluation und dem Verein Forschung und Praxis im Dialog e.V., gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.¹⁸

Für uns als Leitende christlicher Gastehäuser ist das eine verlässliche Grundlage. Diese Daten sind wissenschaftlich, unabhängig und repräsentativ. Sie zeigen uns, wie junge Menschen Freizeiten wirklich erleben, und was sie brauchen, um zu wachsen.

Die Panelstudie umfasst in den Jahren 2021 und 2022 insgesamt 1436 ausgewertete Fragebögen: 867 von Kinderfreizeiten und 569 von Jugendfreizeiten, verteilt auf 103 einzelne Maßnahmen.¹⁹ Die Jahre 2021 und 2022 waren die ersten echten Neustartjahre nach Corona – und dass in dieser Zeit so viele Freizeiten stattfanden, zeigt, wie wichtig diese Angebote für junge Menschen sind.

Unsere Häuser als Hoffnungsräume

¹⁷. Vgl. (Kundenmonitor Deutschland - Pressemitteilung, 2024)

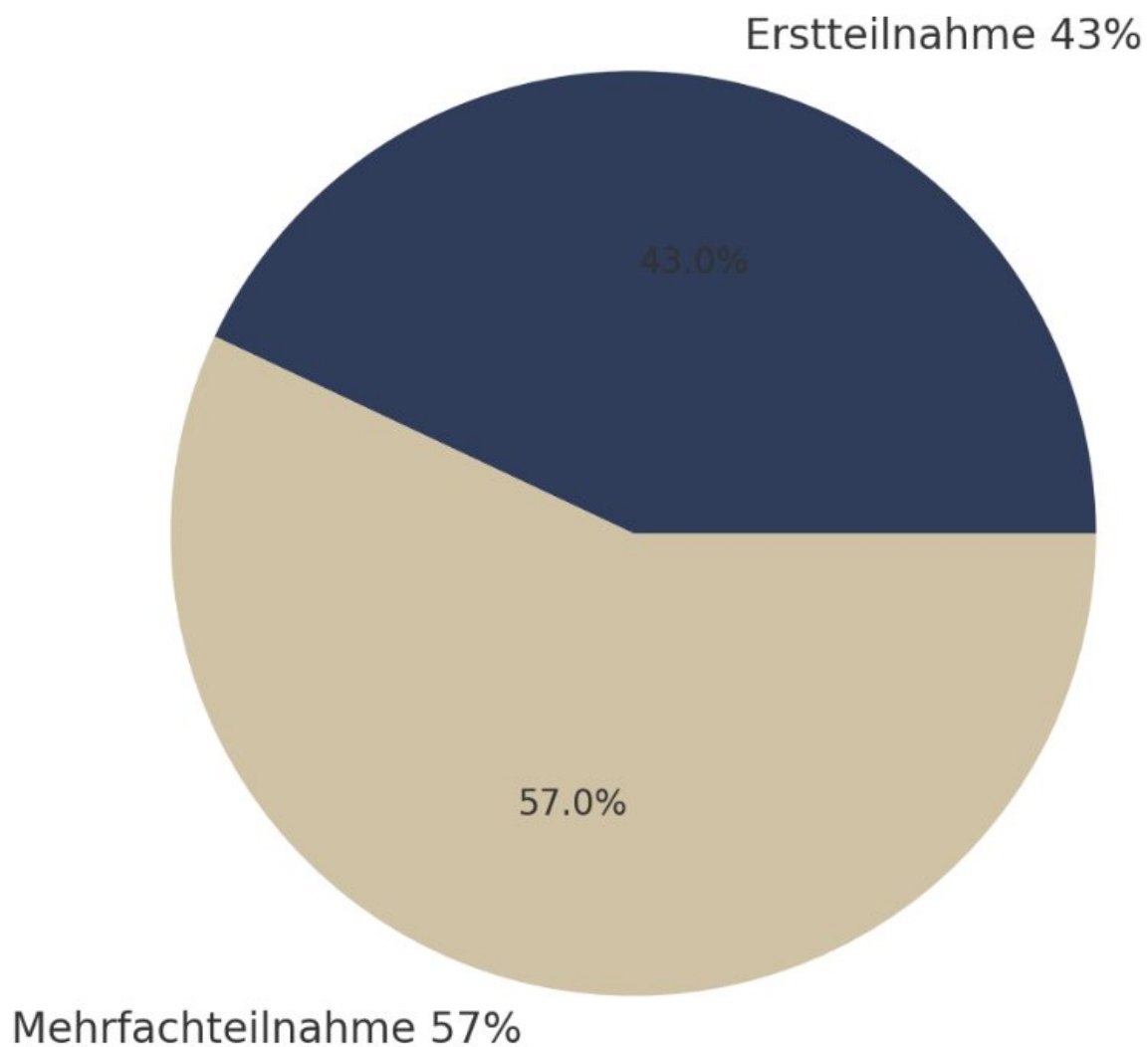
¹⁸. (Ilg, Wolfgang, Evangelische Hochschule Ludwigsburg, 2024, S. 8.)

¹⁹. Ebd. 11.

Menschen kommen zu uns, weil sie etwas suchen, das tiefer geht als Komfort und Programm: Ruhe, Begegnung, Vertrauen und eine Atmosphäre, in der man aufatmen kann. Die Panelergebnisse zeigen auf, wie stark junge Menschen ihre Freizeit emotional positiv bewerten.

²⁰ Aussagen wie „Ich war von der Freizeit begeistert“, „Ich möchte wieder teilnehmen“ und „Ich kann die Freizeit weiterempfehlen“ erreichen außergewöhnlich hohe Zustimmungswerte. Das ist nicht selbstverständlich – und es ist ein starkes Signal: Freizeiten berühren.²¹

Erstteilnahme bei Freizeiten



²⁰. Ebd. S. 47.

²¹. Ebd.

43 Prozent der Teilnehmenden zum ersten Mal dabei. Für viele ist es der erste Schritt in eine Welt jenseits von Schule und Elternhaus eine Welt, in der sie Gemeinschaft erleben, Mut ausprobieren und Selbstvertrauen gewinnen dürfen²².

Vielfalt der Gruppen: Kinder und Jugendliche mit verschiedenen Sprachen, Herkunftsländern, sozialen Hintergründen und religiösen Bezügen kommen zusammen²³. Für uns als christliche Häuser ist das nicht nur Realität, es ist Auftrag. Wir leben Gastfreundschaft, weil wir an die Würde jedes Menschen glauben, unabhängig von Herkunft, Religion oder Erfahrung.

Beziehungen als tragende Kraft

Die Panelstudie macht deutlich, wie entscheidend Mitarbeitende das Freizeiterlebnis prägen. Kinder und Jugendliche berichten, dass sie sich von den Mitarbeitenden ernst genommen fühlten.²⁴ Die Daten zeigen, dass sie die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden als sehr positiv wahrnehmen²⁵. Das ist bemerkenswert: Kinder erinnern nicht zuerst das Programm, sondern die Menschen.

Wir können Aussagen lesen wie „Ich habe neue Freundinnen und Freunde gefunden“, „Ich habe mich mit Jugendlichen angefreundet, die anders sind als ich“ und „Es herrschte eine Atmosphäre, in der man offen miteinander reden konnte“²⁶. Das sind keine oberflächlichen Erlebnisse. Das sind Begegnungen, die Identität bilden.

Für christliche Gastehäuser bedeutet das: Unsere Mitarbeitenden sind mehr als Fachpersonen, sie sind Gastgeber, Kulturträger, Vertrauenspersonen. Und unsere Häuser werden zu Orten, an denen junge Menschen die Erfahrung des Angenommenseins machen, oft tiefer, als uns bewusst ist.

Spirituelle und existenzielle Erfahrungen – leise, aber bedeutsam

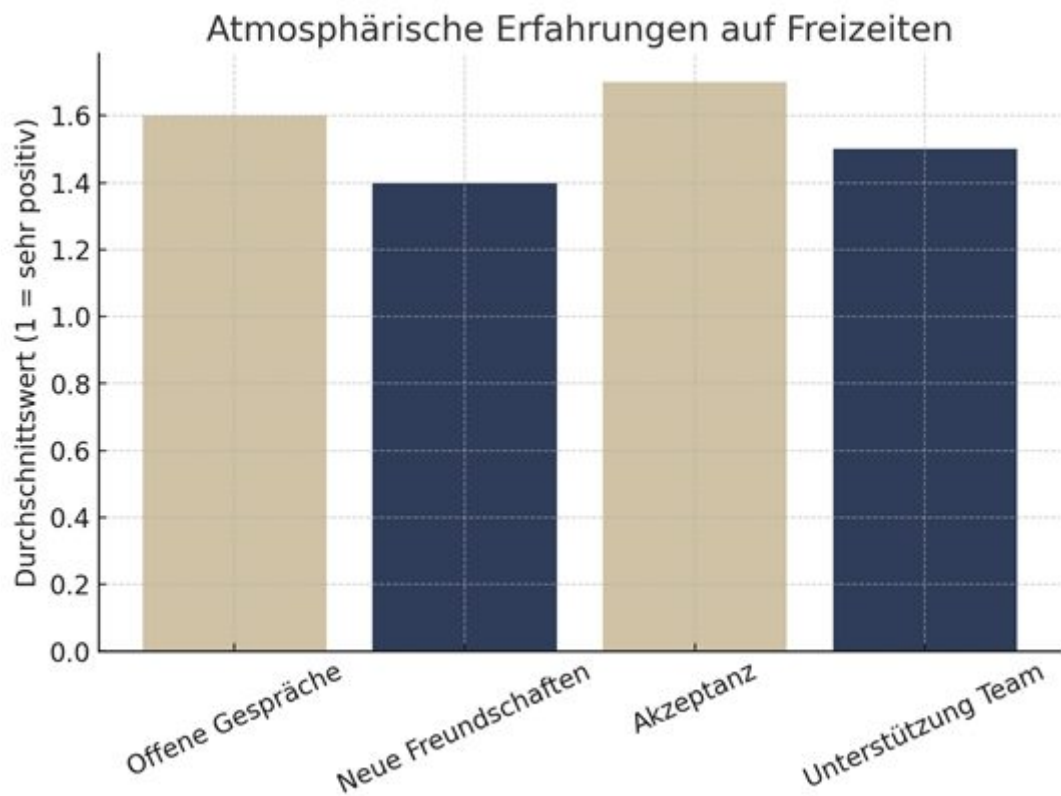
²². Ebd. 20f.

²³. Ebd. 18.

²⁴. Ebd. S. 44.

²⁵. Ebd.

²⁶. Ebd. S. 44f.



Auch wenn die Panelstudie nicht nach spirituellen Erlebnissen fragt, finden wir an vielen Stellen Hinweise darauf, dass Freizeiten existenziell wirken. Die Atmosphäre, die junge Menschen beschreiben („offen“, „ehrlich“, „vertrauensvoll“²⁷), ist der Boden, auf dem spirituelle Erfahrungen wachsen können, manchmal im Gespräch, manchmal in der Stille, manchmal im Erleben von Gemeinschaft.

Spirituelle Erfahrungen entstehen nicht (nur) durch Programm, sondern durch:

- Atmosphäre
- gelebte Freundlichkeit
- wertschätzende Konfliktlösungen
- stille Momente in der Natur
- geteilte Freude
- Zugehörigkeit

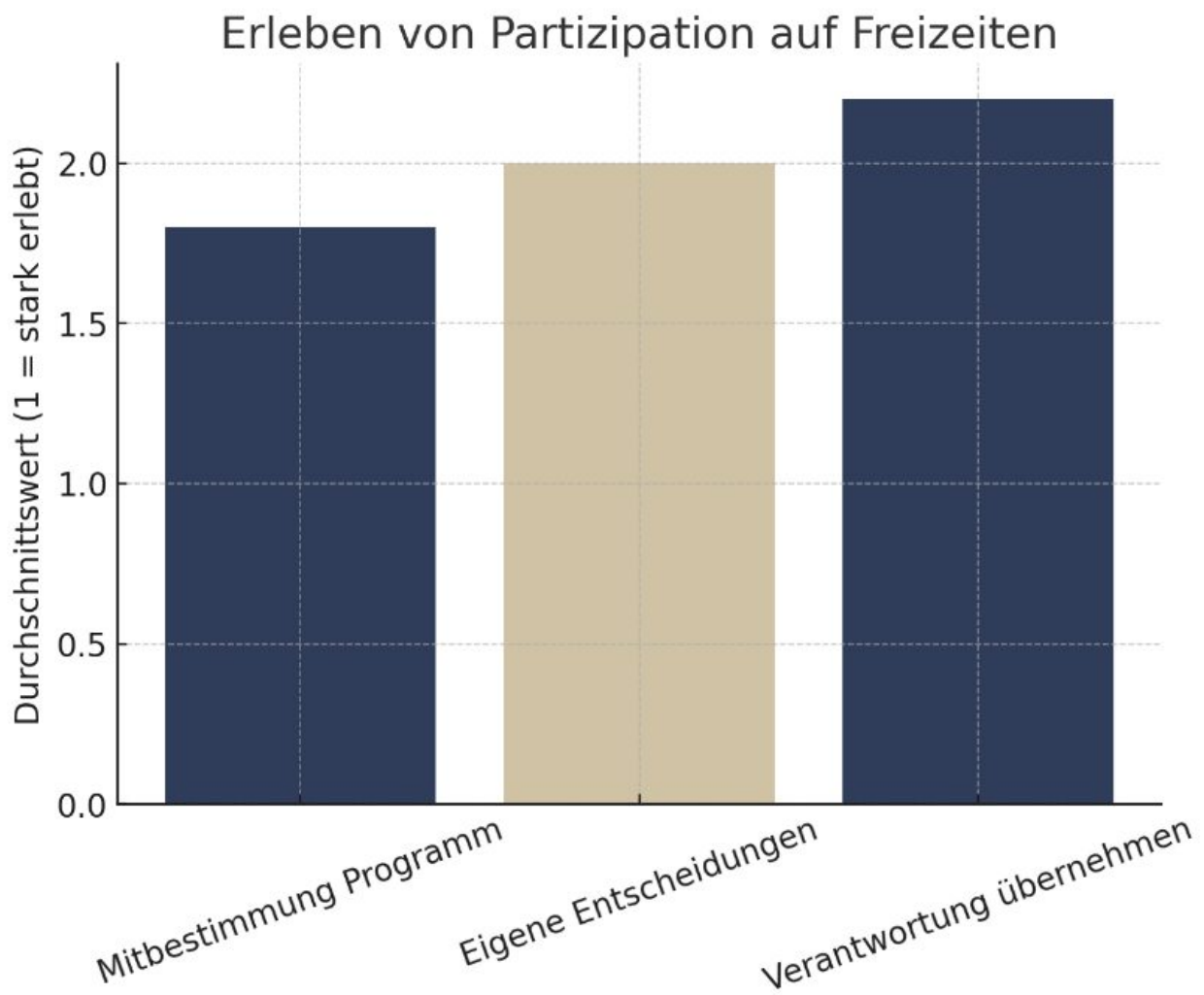
²⁷. Ebd. S. 45.

- Menschen, die es gut meinen

In christlichen Häusern ist diese Atmosphäre kein Zufall. Sie ist Ausdruck unseres Glaubens.

Partizipation und Selbstwirksamkeit

Es wird deutlich, wie stark junge Menschen ihre Freizeit mitgestalten: Sie können mitbestimmen, eigene Entscheidungen treffen und Verantwortung übernehmen²⁸. Viele kommen aus Lebenswelten, in



denen sie wenig entscheiden dürfen. Freizeiten ermöglichen das Gefühl: „Ich bin wichtig. Meine Stimme zählt.“

²⁸. Ebd. S. 38.

Selbstwirksamkeit entsteht nicht durch Belehrung, sondern durch Erfahrung. Und genau diese Erfahrung vermitteln unsere Häuser intuitiv, weil unser Menschenbild davon ausgeht, dass jede und jeder etwas beitragen kann.

Struktur, Sicherheit und Regeln

Sichtbar wird, wie erschöpft und verunsichert viele junge Menschen heute sind. Freizeiten bieten ihnen klare Tagesstrukturen, verlässliche Regeln, sichere Beziehungen und vorhersehbare Abläufe.²⁹

Regeln werden nicht als Kontrolle wahrgenommen, sondern als Schutz, das bestätigen viele Aussagen, in denen Kinder die Atmosphäre als fair, ruhig und offen beschreiben.³⁰

In christlichen Häusern ist Struktur kein Widerspruch zu Herz, sondern Voraussetzung dafür. Sicherheit schafft Mut. Mut ermöglicht Wachstum. Wachstum eröffnet Tiefe.

Natur als Mitpädagogin

Die Panelstudie zeigt, dass die landschaftliche Umgebung zu den stärksten Wirkfaktoren gehört.³¹ Natur beruhigt, öffnet und inspiriert. Sie ist ein Raum, in dem junge Menschen wieder mit sich selbst in Kontakt kommen.

Viele christliche Gästehäuser liegen bewusst in solcher Umgebung. Und ganz gleich, ob wir es „Schöpfung“, „Stille“ oder „Kraftquelle“ nennen, die Wirkung ist spürbar: Natur schenkt innere Weite.

Nachhaltigkeit als Glaubwürdigkeitsfaktor

Auch wenn sie nicht im Zentrum der Studie steht, ist deutlich, dass junge Menschen auf Nachhaltigkeit achten. Christliche Häuser haben hier eine doppelte Verantwortung: aus Glauben heraus und aus Respekt gegenüber der jungen Generation. Faire Produkte, ressourcenschonende Abläufe und Transparenz sind heute Teil unserer Gastfreundschaft.

Teamkultur und Leitung – die verborgenen Fundamente eines Hauses

Die hohe Bewertung der Mitarbeitenden³² zeigt deutlich: Die Kultur im Team ist die unsichtbare Architektur eines Hauses.

Gute Leitung zeigt sich in:

- Klarheit

²⁹. Ebd. S. 11f.

³⁰. Ebd. S. 44f.

³¹. Ebd. S. 24.

³². Ebd. S. 44, 47.

- ruhiger Kommunikation
- Wertschätzung
- Konfliktfähigkeit
- Präsenz
- einer Haltung des Dienens

Christliche Leitung bedeutet, Räume zu eröffnen, in denen Menschen aufblühen, Gäste wie Mitarbeitende.

Beschwerden und Konflikte als Chancen

Gute Gemeinschaft entsteht nicht durch Konfliktfreiheit, sondern durch gut begleitete Konflikte. Die Rückmeldungen zur Atmosphäre zeigen, dass genau das gelungen ist³³. Beschwerden sind keine Störung, sondern ein Moment der Beziehung. Und christliche Häuser zeigen ihren Geist besonders in der Art, wie sie mit Schwierigkeiten umgehen.

Langfristige Wirkung und Bedeutung für christliche Häuser

Freizeiten stärken:

- *Selbstvertrauen*
- *soziale Kompetenz*
- *Mut*
- *Gemeinschaftserleben*
- *Identitätsentwicklung*
- *seelische Gesundheit* ³⁴

Christliche Gastehäuser tragen damit wesentlich zu einer gesunden Entwicklung junger Menschen bei, oft ohne, dass wir es bewusst sehen. Unsere Häuser sind Orte, die Licht bringen, leise, aber nachhaltig.

Diese Studie zeigt eindrucksvoll, wie bedeutsam unsere Arbeit ist. Unsere Häuser sind Orte des Friedens, der Begegnung, des Wachstums, der Annahme und der Hoffnung. Wir dürfen diese Orte leiten, mit Herz, mit Professionalität, mit Glauben, mit Gelassenheit und mit Freude.

³³. Ebd. 44f.

³⁴. Ebd. 38-47.

Was wir tun, wirkt, tief, nachhaltig und weit über eine Übernachtung hinaus.

Fazit: Am Ende zeigt mir diese Studie noch einmal ganz deutlich, wie kraftvoll unsere Arbeit wirklich ist, weil unsere Gästehäuser junge Menschen stärken, ihnen Vertrauen schenken und zu Orten werden, an denen Hoffnung, Gemeinschaft und persönliches Wachstum selbstverständlich erfahrbar sind.

1.2.3 Jugendliche heute und christliche Gästehäuser

Eine Einordnung der SINUS Jugendstudie 2024 aus der Praxis christlicher Gastfreundschaft

Wer heute Jugendlichen begegnet, begegnet einer Generation, die früh mit Unsicherheit vertraut geworden ist. Die SINUS Jugendstudie 2024 beschreibt Jugendliche zwischen vierzehn und siebzehn Jahren als ernsthaft, reflektiert und stark von gleichzeitigen Krisenerfahrungen geprägt. Pandemie, Krieg, Klimawandel, Inflation und gesellschaftliche Polarisierung bilden den Hintergrund ihres Aufwachsens. Der für Jugendliche typische Zukunftsoptimismus ist weiterhin vorhanden, aber deutlich gedämpft. Viele Jugendliche hoffen auf Stabilität und zweifeln zugleich daran, ob diese erreichbar ist.³⁵

Für christliche Gästehäuser ist diese Diagnose hoch relevant. Sie beschreibt sehr präzise das, was im Alltag vieler Häuser bereits spürbar ist. Jugendliche kommen nicht nur als Gruppen oder Übernachtungsgäste. Sie kommen mit Fragen, mit innerer Unruhe und mit einer tiefen Sehnsucht nach Halt und Orientierung.

35. Vgl. (Calmbach, Marc et al., 2024, S. 11f.)

WERTEUNIVERSUM VON JUGENDLICHEN 2024



36

Halt und Orientierung als zentrales Bedürfnis

Ein zentrales Ergebnis der Studie ist die hohe Bedeutung sozialer Werte. Familie, Freundschaften, Vertrauen, Ehrlichkeit und Treue werden von nahezu allen Jugendlichen als grundlegend für ein gutes Leben benannt. Diese Werte ziehen sich lebensweltübergreifend durch alle Gruppen und Milieus.³⁷

Dahinter steht der Wunsch nach Geborgenheit und Verlässlichkeit. Jugendliche suchen Orte, an denen sie nicht bewertet, sondern gesehen werden. Diese Sehnsucht findet ein starkes biblisches Echo im Psalm 27. Der Herr ist mein Licht und mein Heil vor wem sollte ich mich fürchten. Der Psalm spricht nicht von einer problemlosen Welt, sondern von Vertrauen inmitten von Unsicherheit. Christliche Gastehäuser können genau solche Erfahrungsräume sein. Orte, an denen Jugendliche für eine begrenzte Zeit erleben, dass Verlässlichkeit möglich ist.

³⁶. Übernommen aus (Calmbach, Marc et al., 2024, S. 26.)

³⁷. Vgl. ebd. S. 25-29.

WERTEDIMENSIONEN DES SINUS-LEBENSWELTEN-MODELLS FÜR JUGENDLICHE (U-18) 2024

UNIVERSELLE WERTE

Soziale Geborgenheit (Familie, Freund*innen, Treue) und soziale Werte (Altruismus, Toleranz), Leistung, Leistung, Selbstbestimmung, Sicherheit, Gesundheit

Autorität	Besitz	Creativ	Creativity
– Autoritätsakzeptanz – Patriarchat – religiöse Moral Affirmation – traditionelle Tugenden – B. E. Beschcheidenheit, Sparsamkeit, Anstand, Ordnung, Pflichtbewusstsein, Zufriedenheit – Konformität – Status-quo-Orientierung – Zurückhaltung – Unauffälligkeit	– materialistische Werte – (z. B. Geld, Konsum, Luxus, Vermögenswerte) – Prestige und Dominanz Bildung – formale Bildung – (B. E. Skills, Persönlichkeitsselbstauftrag, Professionalität) Balance – Enamie-st, Tofitferne – Mitndisind, respirieren – Gegensität	– künstlerische Praxis – stil-ästhetisches Bewusstsein, – intellektuelle Neugier Crossover – lebensweltliche Neugier – (B. E. Abenteuer, Spaß, Alternativen, Digitalisierung, Spiritualität/ Erlebniskultur, – Abgrenzung Einzigartigkeit – Exploring	– künstlerische Praxis – stil-ästhetisches Bewusstsein, – intellektuelle Neugier Creativity – lebensweltliche Neugier – B. E. Abenteuer, Spaß, Alternativen, Digitalisierung; Selbstverwindung – Exploring – Flexibilität – Grenzüberschreiten
A: ABSICHERUNG	B: BESTÄTIGUNG & BENEFITS	C: CHARISMA	
Autorität Affirmation	Besitz Bildung Balance	Creativity Crossover Challenges	

38

Gemeinschaft als Gegenpol zur Vereinzelung

Die Studie zeigt deutlich, dass Gemeinschaft für Jugendliche eine zentrale Sinnquelle darstellt. Freundschaften werden als tragend erlebt. Viele Jugendliche formulieren sehr klar den Wunsch nach einer eigenen Familie als Zukunftsziel. Gleichzeitig berichten sie von Einsamkeit, Leistungsdruck und dem Gefühl, ständig funktionieren zu müssen.³⁹

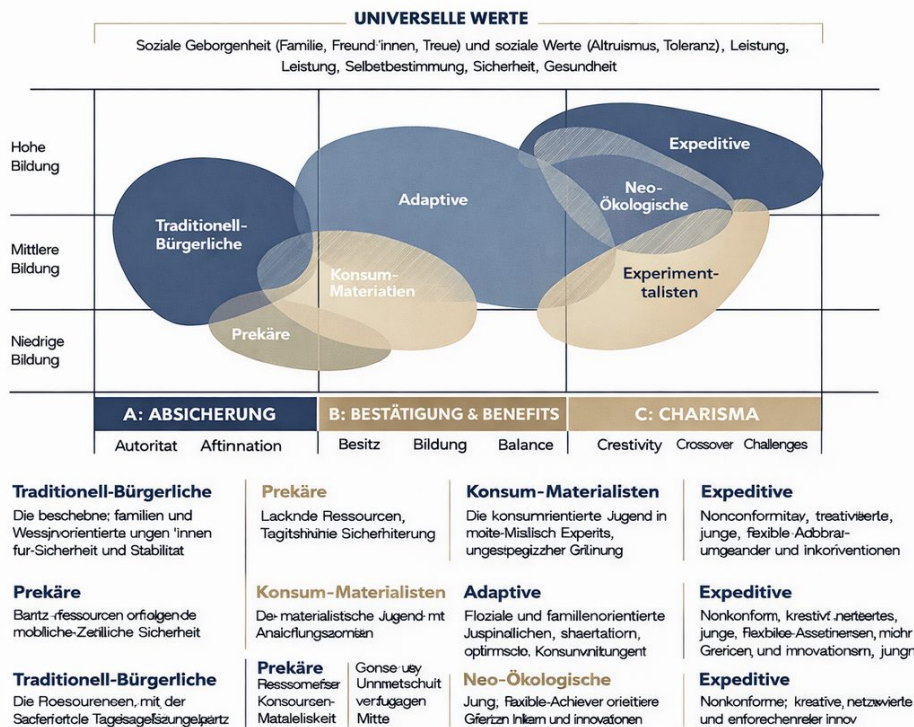
Christliche Gästehäuser haben hier eine besondere Stärke.

Gemeinschaft ist kein Zusatzangebot, sondern Teil ihres Selbstverständnisses. Gemeinsame Mahlzeiten, klare Tagesrhythmen und das Erleben von Verbindlichkeit schaffen Erfahrungen, die Jugendliche als wohltuend beschreiben. In der Apostelgeschichte wird genau diese Form von geteilter Gemeinschaft beschrieben. Sie ist nicht idealisiert, sondern gelebter Alltag. Daran knüpfen christliche Gästehäuser bis heute an.

³⁸. Übernommen aus: (Calmbach, Marc et al., 2024, S. 36.)

³⁹. Vgl. ebd. S. 27-28, 150-153.

SINUS-MODELL FÜR JUGENDLICHE LEBENSWELTEN (U-18)*2) 2024



40

Sinnsuche und Spiritualität im Alltag

Ein besonders wichtiger Befund der SINUS Studie betrifft die Sinnsuche. Jugendliche setzen sich intensiv mit der Frage auseinander, was ihrem Leben Bedeutung gibt. Spiritualität spielt dabei eine Rolle, allerdings in einer offenen und suchenden Form. Viele Jugendliche interessieren sich für spirituelle Inhalte, lehnen jedoch enge religiöse Vorgaben oder moralische Vereinnahmung ab.⁴¹

Diese Haltung passt gut zu einer biblisch geprägten, einladenden Spiritualität. Jesus begegnet Menschen nicht mit fertigen Antworten, sondern mit Aufmerksamkeit und Beziehung. Er fragt, hört zu und lässt Raum. Christliche Gasthäuser können solche Räume eröffnen. Rituale, Stille, ein Abendimpuls oder ein freiwilliges Gebet wirken dann, wenn sie als Angebot verstanden werden.

40. Übernommen aus: (Calmbach, Marc et al., 2024, S. 40.)

41. Vgl. ebd. 208ff.

ZUKUNFT: WÜNSCHE UND SORGEN

WÜNSCHE		SORGEN
BÜRGERLICHE NORMALBIOGRAFIE – stabiler Mittlestandsjob – Verbundenheit mit Kinde, Haustier – Kernfamilie – stabiles soziales Umfeld		INDIVIDUELLE SORGEN – Schulleistung – Bildungs- und Jobwettbewerb – Angst vor beruflicher Fehleinschätzung – finanzielle Sorgen – Angst ums Erwachsenwerden – Angst vor Stress und Druck – Krankheit – sozialer Abstieg, Drogen
UNABHÄNGIGKEIT – Errscheinungshäufigkeit – Mobilität – materielle Aoticherung – neue Wohnung oder WG	POSTMATERIELLE ASPEKTE – Moral und Authentizität – Lernen und Reife – neue Erahrungs – altruistische Wünsche (z B, Wärfkifeden) – Sozialengoperrrent – Spaß an Arbeit	
LEISTUNG UND ERFOLG – akademische Leistung – profitgereichtige Kärriere – sportlicher Erfolg	GELD UND LUXUS – Geld – Villa – Auto	SORGEN UM DAS NAHUMFELD – Auseinanderbrechen bestehender Beziehungen – Gesundheit der Familie und im Freundeskreis – Todesfälle
ALTERNATIVES LEBEN – nomadischer Lebensstil – Leben als Künstler*in		
		GESELLSCHAFTLICHE SORGEN – Klimawandel – Krieg – Inflation – Künstliche Intelligenz – Überwachung durch Technik
		GESELLSCHAFTLICHE SORGEN – Klimawandel – Krieg – Inflation

 sehr bedeutsam
  bedeutsam
  weniger bedeutsam

42

Mental Health und der Wunsch nach Schutzräumen

Die Studie beschreibt Jugendliche als stark sensibilisiert für psychische Gesundheit. Viele sprechen offen über Stress, Überforderung und Erschöpfung. Soziale Medien werden ambivalent erlebt. Sie bieten Orientierung und Austausch und erzeugen zugleich Vergleichsdruck und innere Unruhe.⁴³

Christliche Gastehäuser können in diesem Kontext Schutzräume auf Zeit sein. Sie sind keine therapeutischen Orte, aber sie bieten klare Strukturen, überschaubare Anforderungen und eine Atmosphäre, in der Leistung nicht im Mittelpunkt steht. Im Matthäusevangelium heißt es Kommt alle zu mir die ihr mühselig und beladen seid ich will euch erquickern. Dieser Zuspruch lässt sich in einen Alltag übersetzen, der entlastet und stärkt.

Gerechtigkeit, Vielfalt und klare Haltung

⁴². Übernommen aus: (Calmbach, Marc et al., 2024, S. 151.)

⁴³. Vgl. ebd. 214ff.

Jugendliche verfügen über ein ausgeprägtes Gerechtigkeitsempfinden. Die Studie zeigt eine breite Ablehnung von Rassismus, Ausgrenzung und Ungleichbehandlung. Themen wie Vielfalt, Respekt und Gleichwertigkeit aller Menschen werden von vielen Jugendlichen als selbstverständlich betrachtet. Gleichzeitig wird deutlich, dass unterschiedliche Lebenswelten unterschiedlich mit diesen Fragen umgehen und dass Spannungen bestehen.⁴⁴

Christliche Gästehäuser sind Orte mit Haltung. Diese Haltung gründet im biblischen Menschenbild. Jeder Mensch ist Ebenbild Gottes. Daraus folgt die Verpflichtung zu Respekt, Schutz und Wertschätzung. Zugleich braucht es die Bereitschaft, Spannungen auszuhalten und im Gespräch zu bleiben.

Leitlinien für Hausleitende in christlichen Gästehäusern

Aus der SINUS Jugendstudie lassen sich klare Orientierungen für die Praxis ableiten:

1. Verlässlichkeit schafft Vertrauen. Klare Regeln, transparente Abläufe und erreichbare Ansprechpersonen geben Jugendlichen Sicherheit.
2. Beziehung geht vor Programm. Echtes Interesse, Zuhören und Zeit wirken oft stärker als methodische Konzepte.
3. Schutzräume brauchen bewusste Gestaltung. Ruhezeiten, Rückzugsmöglichkeiten und respektvolle Kommunikation sind zentral.
4. Haltung zeigen ist notwendig. Diskriminierung braucht klare Grenzen und konsequentes Handeln.
5. Spiritualität darf angeboten werden. Sie wirkt dann, wenn sie freiwillig, verständlich und authentisch ist.
6. Vielfalt gehört zum Alltag. Unterschiedliche Lebensentwürfe brauchen einen respektvollen Rahmen.
7. Sinnräume öffnen heißt Fragen zulassen. Nicht jede Frage braucht sofort eine Antwort.
8. Christliche Gästehäuser als Resonanzräume der Gegenwart

Fazit: Die SINUS Jugendstudie 2024 macht deutlich, wie sehr Jugendliche Orte brauchen, die nicht überfordern, nicht bewerten und nicht laut sind. Christliche Gästehäuser können solche Resonanzräume sein. Sie verbinden Struktur und Offenheit, Haltung und Dialog, Glaube und Alltag.

⁴⁴. Vgl. ebd. 221ff.

1.3 Kennzahlen im Gästehaus

„Ein jeder von uns soll sein Leben so führen, dass es dem anderen nützt und ihn im Glauben stärkt.“ (Römer 15,2)

Dieser Vers bringt auf den Punkt, was uns in den christlichen Gästehäusern antreibt: Wir möchten Menschen stärken, im Glauben, im Miteinander und auf ihren Wegen durchs Leben. Damit das gelingt, braucht es nicht nur gastfreundliche Haltung, sondern auch kluges wirtschaftliches Handeln. Denn nur wenn wir gut haushalten, können wir unsere Häuser lebendig und tragfähig gestalten für Gäste, Teams und für die Stadt.

Der Markt: Wo stehen wir und wer steht um uns herum?

Auch für christliche Gästehäuser ist es wichtig zu verstehen, in welchem Markt wir unterwegs sind. Fünf Fragen helfen, ein klareres Bild zu bekommen:

1. Wer sind unsere fünf wichtigsten Mitbewerber?→ Ein christliches Gästehaus kann sich dazu z. B. in Buchungsportalen wie Google oder auch Booking umschaun: Welche Häuser in der Umgebung haben ein ähnliches Profil (Preis, Zielgruppen, Lage)?→ Gespräche mit lokalen Tourist-Infos oder Netzwerken (z. B. Tourismusverbände, kirchliche Beherbergungsbetriebe) helfen ebenfalls, ein Gefühl für die Wettbewerbssituation zu bekommen.→ Auch Gäste selbst sind eine wertvolle Quelle: „Waren Sie noch in anderen Häusern untergebracht?“ Solche Fragen können wertvolle Hinweise geben.
2. Welche Preise nehmen unsere Mitbewerber?→ Über Onlineportale lassen sich aktuelle Zimmerpreise gut vergleichen. Wichtig ist hier: Wer bietet was zu welchem Preis an (inkl. Frühstück, Stornobedingungen etc.)?
3. Wie groß ist das Marktvolumen?→ Hier hilft der Blick in Tourismusstatistiken der Stadt oder Region: Wie viele Übernachtungen werden im Jahr gebucht? Gibt es Wachstumsraten? Wer sind die Hauptzielgruppen?
4. Welchen Marktanteil haben wir?→ Diese Zahl kann näherungsweise geschätzt werden: Wenn z. B. in Berlin-Mitte jährlich 1 Million Übernachtungen stattfinden und unser Haus 45.000 davon ausmacht, liegt unser Marktanteil bei 4,5 %.

Mit diesen Informationen lässt sich die Position des Hauses nicht nur realistischer einordnen – sie bieten auch eine Grundlage für strategische Entscheidungen, Preisgestaltung oder Angebotsentwicklung.⁴⁵

Kennzahlen als Kompass im Alltag christlicher Gästehäuser

⁴⁵. Vgl. (Bieker, Rudolf; Vomberg, Edeltraud (Hrsg.), 2012, S. 73f.)

Christliche Gästehäuser unterscheiden sich in ihrer Haltung und Zielsetzung, aber nicht im wirtschaftlichen Prinzip: Auch wir müssen wirtschaftlich solide arbeiten, damit unser Auftrag langfristig gelebt werden kann.

Dazu dienen u. a. diese belegungsbezogenen Kennzahlen:

- Belegungsrate (Wie gut sind unsere Zimmer ausgelastet?)

$$= (\text{Belegte Zimmer} \div \text{Verfügbare Zimmer}) \times 100$$

- Durchschnittlicher Zimmerpreis (AVR) (Wie positionieren wir uns preislich?)

$$\text{AVR} = \text{Zimmerumsatz} \div \text{Anzahl belegter Zimmer}^{46}$$

- RevPAR (Wie viel Umsatz bringt uns jedes verfügbare Zimmer?)

$$\text{RevPAR} = \text{Zimmerumsatz} \div \text{Anzahl aller verfügbaren Zimmer}^{47}$$

- Durchschnittliche Aufenthaltsdauer (Wie lange bleiben unsere Gäste im Schnitt?)

$$\text{Durchschnittliche Aufenthaltsdauer} = \text{Übernachtungen} \div \text{Anzahl der angereisten Gäste}$$

Im Bereich Food & Beverage (F+B) – also Frühstück, Cafeteria und Co. – schauen wir auf:

- Wareneinsatzquote: Wie wirtschaftlich kalkulieren und kaufen wir ein?

$$\text{Wareneinsatzquote} = (\text{Wareneinsatz F+B} \div \text{F+B-Umsatz}) \times 100$$

- F+B-Umsatz pro Gast: Wie attraktiv ist unser Angebot für Gäste?

Auch die großen wirtschaftlichen Linien brauchen Zahlen:

- Umsatz pro verfügbarem Bett
- Personalkostenquote
- Betriebsergebnis

Diese Kennzahlen helfen uns dabei, gesunde Strukturen zu schaffen und Spielräume für Qualität, Teamstärkung und geistliche Angebote zu sichern.

Weitere strategisch relevante Kennzahlen sind:

- No-Show-Rate: Wie viele Gäste reisen trotz Buchung nicht an?

⁴⁶. Vgl. (Westerwinter, Rainer, 2025)

⁴⁷. Vgl. (Krause, Robert, 2025)

- Stornierungsquote: Wie verbindlich sind unsere Buchungen?
- Online-Buchungsanteil: Wie stark werden digitale Wege genutzt?
- Anteil Sonderpreise: Wie viele Gäste profitieren von sozialen oder zielgruppenspezifischen Angeboten? ⁴⁸

All diese Zahlen sind Werkzeuge, nicht mehr, aber auch nicht weniger. Sie helfen uns, das christliche Gästehaus als Lebensraum zu gestalten, der geistlich inspiriert, wirtschaftlich trägt und menschenfreundlich geführt ist. Denn wenn Paulus schreibt: „Ein jeder von uns soll sein Leben so führen, dass es dem anderen nützt und ihn im Glauben stärkt.“

dann ist das nicht nur ein geistlicher Auftrag, sondern auch eine Einladung zur guten Leitung: mit Liebe zum Detail, Mut zur Klarheit und dem Blick für das große Ganze.

Fazit: Kennzahlen unterstützen uns dabei, unsere christlich geprägte Gastfreundschaft klug und nachhaltig zu gestalten, zum Wohl unserer Gäste und zur Stärkung unserer Teams.

1.4 Wareneinsatzquote

In unseren christlichen Gästehäusern stehen Gastfreundschaft, Gemeinschaft und ein achtsamer Umgang mit Ressourcen im Mittelpunkt. Gerade in der Verpflegung spiegelt sich dieser Anspruch ganz konkret wider. Denn gutes Essen soll nicht nur schmecken, sondern auch nachhaltig, verantwortungsvoll und wirtschaftlich sinnvoll zubereitet sein. Dabei hilft uns die sogenannte Wareneinsatzquote, also das Verhältnis zwischen dem Wert der eingesetzten Lebensmittel und dem daraus erzielten Umsatz.

Für christlich geprägte Gruppenhäuser mit regelmäßiger Vollverpflegung, also Frühstück, Mittagessen und Abendbrot hat sich eine Wareneinsatzquote von 29 bis 35 Prozent als sinnvoll erwiesen. Diese Spannbreite berücksichtigt verschiedene Einflussfaktoren: die Qualität der verwendeten Produkte, regionale oder biologische Anteile, die Portionsgrößen und natürlich auch den Anspruch an eine liebevoll gestaltete Verpflegung, die unsere Gäste willkommen heißt.

In Häusern mit Selbstversorgeroptionen oder eingeschränkter Verpflegung (zum Beispiel nur Frühstück oder Halbpension) kann die Quote etwas niedriger angesetzt werden. Fachstellen empfehlen hier einen Rahmen von 20 bis 30 Prozent. Wenn wir besonders hohe Qualitätsstandards umsetzen, etwa mit einem hohen Bio-Anteil oder bei besonderen

⁴⁸. Vgl. (Westerwinter, Rainer, 2025)

Ernährungsformen, kann die Quote in der Spitze auch bis zu 40 Prozent betragen. Das wird unter anderem von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung so bewertet.⁴⁹

Der Leitfaden „Auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit in der Betriebsverpflegung“ richtet sich an Praktikerinnen und Praktiker in Betriebskantinen sowie an deren Dienstleister. Ziel des Dokuments ist es, konkrete Empfehlungen und praktische Hilfestellungen zu geben, um die Verpflegung nachhaltiger zu gestalten, insbesondere in Einrichtungen des Bundes.

Im Zentrum stehen drei konkrete Handlungsfelder: die konsequente Umsetzung des DGE-Qualitätsstandards für die Betriebsverpflegung, die schrittweise Steigerung des Anteils an Biolebensmitteln sowie die gezielte Reduzierung von Lebensmittelabfällen.

Dabei wird betont, dass Nachhaltigkeit sowohl ökologische als auch gesundheitliche Aspekte umfasst und dass alle Maßnahmen stets im betrieblichen Kontext geplant, durchgeführt und regelmäßig evaluiert werden sollten.

Die Umsetzung des DGE-Qualitätsstandards bietet nicht nur eine wissenschaftlich fundierte Grundlage für ein ausgewogenes Speisenangebot, sondern unterstützt gleichzeitig eine nachhaltige Gestaltung der Speisepläne, insbesondere durch einen höheren Anteil pflanzlicher Gerichte. Dies trägt nachweislich zur Reduktion von Treibhausgasemissionen bei und fördert zugleich die Gesundheit der Tischgäste. Praxisbeispiele zeigen, dass selbst große Betriebe mit täglich mehreren Tausend Essen durch gezielte Maßnahmen wie Rezepturanpassungen und kreative Kommunikation mit den Gästen Erfolge erzielen können.

Ein weiteres zentrales Anliegen des Leitfadens ist der verstärkte Einsatz von Biolebensmitteln. Die Autoren machen deutlich, dass ökologischer Landbau einen wichtigen Beitrag zum Klima-, Umwelt- und Tierschutz leistet. Um einen höheren Bioanteil zu erreichen, empfiehlt der Leitfaden ein schrittweises Vorgehen: beginnend mit einfach integrierbaren Zutaten wie Öl, Kaffee oder Reis, über die Einbindung bestehender Lieferstrukturen bis hin zur Biozertifizierung. Auch hier zeigt sich, dass eine gute Planung, begleitende Kommunikation und die Einbindung des Küchenteams entscheidend sind, sowohl für die Akzeptanz als auch für die Wirtschaftlichkeit.

Ein dritter Schwerpunkt liegt auf der Reduktion von Lebensmittelabfällen. Der Leitfaden stellt ein strukturiertes Vorgehen vor, von der Bestandsaufnahme mittels Abfallmessung über die Analyse von Ursachen bis hin zur Umsetzung konkreter Maßnahmen wie kleinere Portionsgrößen, Just-in-Time-Produktion oder die Anpassung von Speiseplänen. Messungen aus Modellbetrieben belegen, dass durch solche Maßnahmen nicht nur die Abfallmengen deutlich reduziert, sondern auch Kosten eingespart werden können – bei gleichbleibender Gästezufriedenheit.

⁴⁹. Vgl. (DGE - Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V., 2025)

Ergänzt wird der Leitfaden durch hilfreiche Checklisten, Praxisbeispiele, Schulungshinweise und Links zu Rezeptdatenbanken. Ein zentraler Erfolgsfaktor ist dabei stets die Kommunikation, sowohl im Team als auch mit den Tischgästen. Denn nachhaltige Verpflegung ist nicht nur eine Frage der Rezeptur, sondern auch der Haltung und der Haltungskommunikation.

Gerade für christlich geprägte Gastehäuser ist dieser Leitfaden besonders geeignet. Denn der verantwortungsvolle Umgang mit Lebensmitteln, der Schutz der Schöpfung sowie die Sorge um Mitmenschen und Umwelt sind zentrale Werte eines christlichen Selbstverständnisses.

Die praktische Umsetzung von Nachhaltigkeit in der Verpflegung steht in enger Verbindung mit unserem Glauben und unserer Verantwortung als Christinnen und Christen. In Psalm 24,1 heißt es: „Die Erde ist des HERRN und was darinnen ist, der Erdbereich und die darauf wohnen.“ Diese Zusage erinnert uns daran, dass wir die Welt nicht besitzen, sondern sie uns anvertraut ist, als Leihgabe Gottes. Wer daher in der Küche ressourcenschonend handelt, gesunde Ernährung ermöglicht und Lebensmittelverschwendung vermeidet, nimmt diesen Auftrag ernst. Es ist ein Ausdruck von Achtsamkeit gegenüber Gottes Schöpfung und ein praktischer Beitrag zur Fürsorge für die Menschen, die uns anvertraut sind. Nachhaltigkeit wird so zu einem gelebten Teil unseres Glaubens, liebevoll, wirksam und alltagstauglich.

Zudem passt der Leitfaden gut zur Gästegruppenstruktur in christlichen Gastehäusern: Familien, junge Menschen und Gruppen aus kirchlichen oder sozialen Kontexten schätzen zunehmend eine transparente, gesunde und umweltverträgliche Verpflegung. Mit den darin vorgeschlagenen Maßnahmen lassen sich nicht nur Qualitätsstandards verbessern, sondern auch die Glaubwürdigkeit und Attraktivität christlicher Häuser stärken, nach innen und außen.

Insgesamt zeigt der Leitfaden eindrucksvoll, wie durch kleine, wohlüberlegte Schritte ein großer Beitrag zur Nachhaltigkeit in der Außer-Haus-Verpflegung geleistet werden kann, zum Wohle der Menschen, der Umwelt und letztlich auch der betrieblichen Qualität und Wirtschaftlichkeit.

Auch innerhalb christlicher Träger, etwa im Netzwerk der Evangelischen Freizeit- und Tagungshäuser oder bei Häusern der Diakonie, werden ähnliche Orientierungswerte verwendet. Sie helfen dabei, wirtschaftlich solide zu arbeiten, ohne unseren Anspruch auf gute, gastfreundliche Verpflegung aus dem Blick zu verlieren.

Diese Zahlen sind kein starres Gesetz, aber sie geben uns eine hilfreiche Grundlage für Gespräche über Kalkulation, Einkauf und Weiterentwicklung. Denn letztlich wollen wir mit unseren Gastehäusern nicht nur ein Dach über dem Kopf bieten, sondern auch einen Ort, an dem sich Menschen wohl, wertgeschätzt und gut versorgt fühlen.

Fazit: Nachhaltige Verpflegung in unseren christlichen Gästehäusern verbindet wirtschaftliche Verantwortung mit gelebter Nächstenliebe, bewusster Schöpfungsfürsorge und dem Wunsch, unseren Gästen mit Qualität, Achtsamkeit und Gastfreundschaft zu begegnen.

1.5 Steuerrecht im Gästehaus

Als gemeinnütziges Gästehaus sind wir in erster Linie von Körperschaft- und Gewerbesteuer befreit, allerdings nur solange wir wirtschaftliche Aktivitäten außerhalb unseres Satzungszwecks vermeiden oder zumindest klar abgrenzen. Im Steuerrecht unterscheidet man hierzu den sogenannten wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb: Das sind alle Tätigkeiten, die nicht unmittelbar gemeinnützig sind, etwa touristische Zimmervermietung oder kommerzielle Tagungen. Steigen die Einnahmen aus diesen Bereichen im Jahr über 45.000 € (inklusive Umsatzsteuer, Juni 2025, bitte regelmäßig überprüfen), greift die Steuerpflicht für den gesamten wirtschaftlichen Betrieb.⁵⁰

Umgekehrt heißt das: Wenn wir in einem Geschäftsjahr unter dieser Grenze bleiben, sind Gewinne aus diesen Aktivitäten steuerfrei und der gemeinnützige Status bleibt unberührt. Wichtig ist deshalb, dass wir sämtliche Einnahmen transparent erfassen und getrennt ausweisen, idealerweise über eigene Buchhaltungsstellen (Kostenstellen) oder sogar rechtliche Trennung (z. B. über Tochtergesellschaften). So stellen wir sicher, dass unser ideeller Bereich, verbindlich gemeinnützige Angebote und Vermögensverwaltung sauber abgegrenzt bleiben, ohne die Gemeinnützigkeit zu gefährden.⁵¹

Im 1. Chronik 29,14 lesen wir: „Denn wer bin ich, dass ich so freigebig wäre; denn was habe ich, das ich dir nicht gäbe?“ Dies erinnert uns daran: Alles, was wir verwalten, sei es Zeit, Räume oder Mittel, ist ein Geschenk Gottes. Deshalb sind klare Strukturen und sorgsamer Umgang keine Last, sondern Ausdruck unserer Dankbarkeit. Indem wir wirtschaftliche und gemeinnützige Aktivitäten sauber trennen, achten wir darauf, dass alles, was wir tun, im Sinne unserer Berufung und unseres Vertrauens steht.

1. Gemeinnützigkeitsstatus sichern

Freistellungsbescheid: Alle 3 Jahre prüft das Finanzamt, ob die Voraussetzungen für die Gemeinnützigkeit weiterhin vorliegen. Achtung: Sämtliche Aktivitäten des Gästehauses müssen sich an den gemeinnützigen Satzungszwecken orientieren.

Satzungskonformität: Alle Angebote und Einnahmen müssen den in der Satzung genannten Zwecken dienen (z. B. Förderung von Jugendhilfe, Bildung, Integration etc.).

⁵⁰. Vgl. (Righi, Kathrin, 2025)

⁵¹. Vgl. (Neuroth, Markus, 2015)

Mittelverwendung: Alle Einnahmen müssen zeitnah und satzungsgemäß verwendet werden. Rücklagen dürfen nur in begrenztem Umfang und mit klarer Zweckbindung gebildet werden.

2. Abgrenzung von Tätigkeitsbereichen

Für steuerliche Zwecke unterscheidet das Gemeinnützigkeitsrecht vier Tätigkeitsbereiche:

Ideeller Bereich (z. B. Seelsorge, Bildungsangebote), steuerfrei

Vermögensverwaltung (z. B. Zinserträge, Verpachtung), teilweise steuerpflichtig

Zweckbetrieb (z. B. Beherbergung von Jugendlichen und Familien zu Bildungszwecken), steuerbegünstigt

Wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb (z. B. Übernachtung von Touristen ohne Bezug zum Satzungszweck), steuerpflichtig

Diese Abgrenzung ist essenziell für die korrekte Steuererklärung und die Vermeidung von Gefährdungen der Gemeinnützigkeit.⁵²

3. Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer)

Leistungen im **Zweckbetrieb** können von der Umsatzsteuer befreit sein, aber nur, wenn sie gemeinnützigkeitskonform sind.

Für Leistungen im **wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb** (z. B. klassische Touristenübernachtungen ohne pädagogischen Bezug) gilt Regelbesteuerung mit 7 % oder 19 %.

Wichtig: Die Umsatzsteuerpflicht kann auch durch Vermischung entstehen, z. B. wenn pädagogische Angebote nicht klar abgegrenzt sind von rein kommerziellen.

4. Körperschaftsteuer & Gewerbesteuer

Nur der wirtschaftliche Geschäftsbetrieb ist steuerpflichtig.

Der ideelle Bereich, Zweckbetrieb und die Vermögensverwaltung sind davon ausgenommen.

Liegt der Gewinn aus dem wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb unter 45.000 € jährlich (Juni 2025, regelmäßig überprüfen), fällt keine Körperschaft- oder Gewerbesteuer an (§ 64 Abs. 3 AO – sog. Freibetrag).

4.a Grundlagen – Wer ist überhaupt steuerpflichtig?

⁵² Vgl. (Schleder, Herbert, Oberamtsrat im Bundesministerium der Finanzen a.D., 11. Auflage 2015, S. 219ff.)

Gemeinnützige Körperschaften und damit auch die meisten christlichen Gastehäuser) sind grundsätzlich von Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer befreit, sofern sie ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke verfolgen. Aber: Diese Steuerfreiheit gilt nicht automatisch für alle Tätigkeiten. Deshalb unterscheidet das Steuerrecht sehr genau zwischen den vier Bereichen (wie schon genannt):

Bereich	Steuerpflicht bei KSt/GewSt?	Beispiele im Gästehaus
Ideeller Bereich	Nein	Andachten, Seelsorge, Infoabende zu sozialen Themen
Vermögensverwaltung	Teilweise	Zinserträge, langfristige Verpachtungen
Zweckbetrieb (§ 65 AO)	Nein	Übernachtung von Familien und Gruppen im Rahmen von Bildungs- oder Integrationsprogrammen
Wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb	Ja (über 45.000 € Gewinn)	Touristische Übernachtungen ohne pädagogischen Bezug, kommerzielle Vermietung von Tagungsräumen

4.b Körperschaftsteuer (KSt)

Grundsatz: Gemeinnützige Körperschaften sind für ihren ideellen Bereich, Zweckbetrieb und Vermögensverwaltung von der Körperschaftsteuer befreit.

Aber: Wenn Einnahmen aus dem wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb erzielt werden und der Gewinn daraus im Jahr über 45.000 € liegt, ist dieser Teil körperschaftsteuerpflichtig.⁵³

4.c Gewerbesteuer (GewSt)

- Auch hier gilt der 45.000-€-Freibetrag. (Juni 2025, bitte regelmäßig überprüfen)
- Liegt der Gewinn aus wirtschaftlichem Geschäftsbetrieb darunter, fällt keine Gewerbesteuer an.
- Liegt er darüber, ist der steuerpflichtige Gewinn aus diesem Betrieb auch gewerbesteuerpflichtig, und zwar nach dem lokalen Hebesatz der Gemeinde (Berlin: aktuell 410 %).

4.d Der wirtschaftliche Geschäftsbetrieb – typische Risiken in Gastehäusern

Achtung: Hier passieren oft unbeabsichtigte „Vermischungen“, die zu Steuerpflicht führen können. Ein paar Beispiele:

⁵³. Vgl. (Koerth, 2025)

Situation	Steuerlich sicher?	Erklärung
Eine Schulklasse mit Programm „Demokratie lernen“ übernachtet für 3 Tage	Ja (Zweckbetrieb)	Pädagogisches Ziel klar erkennbar
Eine Touristenfamilie bucht 2 Nächte im Dreibettzimmer über ein Buchungsportal	Nein (wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb)	Kein gemeinnütziger Bezug
Ein kirchlicher Träger nutzt regelmäßig einen Seminarraum zu günstigen Konditionen	Kommt darauf an, (Zweckbetrieb oder ideell)	Satzungsgemäßer Rahmen
Ein Unternehmen mietet einen Raum für ein Coaching-Wochenende	Nein (wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb)	Rein kommerziell, daher steuerpflichtig

4.e Wie kann man die Bereiche sauber trennen?

Buchhalterisch: Jeder Bereich braucht eine eigene Kosten- und Einnahmenstelle. Eine klare Trennung in der Buchhaltung ist essenziell!

Inhaltlich: Es muss nachvollziehbar dokumentiert sein, welchen Zweck die jeweilige Aktivität verfolgt.

Organisatorisch: Manchmal hilft es, „problematische“ Angebote (z.B. touristische Zimmerbuchungen) über eine Tochtergesellschaft oder einen separaten Geschäftsbereich laufen zu lassen.

4.f Was passiert bei Fehlern oder Vermischung?

Verlust der Gemeinnützigkeit (im schlimmsten Fall rückwirkend!)

Nachzahlung von Steuern und Zinsen

Bußgelder oder persönliche Haftung (bei Vorsatz)

Deshalb: Lieber einmal mehr steuerlich abklären lassen, bevor neue Angebote eingeführt werden – gerade im Bereich „Tagungen“, „Touristenübernachtungen“ oder auch Online-Vermarktung über Plattformen wie Booking.com.

5. Spendenrecht und Zuwendungsbestätigungen

Spenden dürfen nur für satzungsgemäße Zwecke verwendet werden.

Zuwendungsbestätigungen (Spendenquittungen) müssen korrekt und formal einwandfrei sein – sonst droht Haftung der Organisation oder des Unterzeichners.

6. Lohnsteuer und steuerliche Behandlung von Mitarbeitenden

Bei der Beschäftigung von haupt- und ehrenamtlich Tätigen sind Fragen wie Übungsleiterfreibetrag (3.000 €) oder Ehrenamtspauschale (840 €) relevant. (Juni 2025, bitte regelmäßig Prüfen)

Auch Verpflegung, Unterkunft, Dienstkleidung oder Fortbildungszuschüsse sollten steuerlich geprüft und ggf. pauschal versteuert werden.

7. Gemeinnützigkeitsgefährdung vermeiden

Folgende Punkte könnten den Gemeinnützigkeitsstatus gefährden:

- Zweckentfremdung von Mitteln
- Überschreitung der Zweckbetriebsgrenzen
- Unangemessene Vergütungen
- Fehlerhafte Spendenbescheinigungen
- Fehlende Abgrenzung zwischen den Bereichen

Was Du konkret umsetzen solltest

1. Enger Austausch mit der Buchhaltung und Geschäftsführung des Trägers
2. Wenn kein Trägerüberbau vorhanden, suche dir eine Steuerberaterin deines Vertrauens! (am besten mit Erfahrung im Gemeinnützigkeitsrecht)
3. Steuerliche Einteilung der Einnahmen und Ausgaben nach Tätigkeitsbereichen
4. Transparente Dokumentation aller Aktivitäten und Angebote im Hinblick auf den satzungsgemäßen Zweck
5. Schulungen für relevante Teammitglieder zu steuerlichen Grundlagen in gemeinnützigen Organisationen

Fazit: Ein klar strukturiertes Finanz- und Tätigkeitsmanagement ist für ein gemeinnütziges Gästehaus unerlässlich, um steuerliche Vorteile zu sichern, die Gemeinnützigkeit zu erhalten und unsere Verantwortung im Sinne unserer Berufung sorgfältig wahrzunehmen.

1.6 QMJ – Das Qualitätsmanagement für Kinder- und Jugendreisen

In unserer täglichen Arbeit in den Gästehäusern, insbesondere im Bereich der Kinder- und Jugendreisen, stellen wir immer wieder fest, wie zentral Qualität, Verlässlichkeit und gelebte Werte für unsere Gäste sind. Gerade junge Menschen und Familien spüren sehr sensibel, ob ein Haus nicht nur professionell arbeitet, sondern auch mit Herz, Haltung und einem klaren Wertefundament agiert. In diesem Zusammenhang ist die QMJ-Zertifizierung des [BundesForum für Kinder- und Jugendreisen](#) ein außerordentlich wertvolles Instrument – auch und gerade für christlich geprägte Häuser wie unsere.

QMJ – das Qualitätssiegel für Kinder- und Jugendreisen – ist kein Selbstzweck, kein bürokratischer Akt, sondern eine fundierte, praxisnahe und tief durchdachte Qualitätsprüfung. Sie nimmt wesentliche Aspekte in den Blick, die unseren Auftrag als christliche Gästehäuser unterstützen und sichtbar machen: Sicherheit, pädagogische Verantwortung, Gastfreundschaft, Nachhaltigkeit, Barrierefreiheit und natürlich die Qualität der Unterbringung und Verpflegung.

Warum ist das für uns als christliche Häuser so bedeutend? Weil unser Auftrag ein doppelt verantwortungsvoller ist. Wir stehen nicht nur für eine gute Übernachtung, ein gelungenes Frühstück oder einen reibungslosen Ablauf – sondern wir stehen für ein Menschenbild, das in der Liebe Gottes gründet. Unsere Gäste sollen spüren: Hier bin ich nicht nur gut aufgehoben, sondern hier werde ich gesehen – mit meinen Bedürfnissen, Fragen, Unsicherheiten und Hoffnungen.

Die QMJ-Zertifizierung hilft uns dabei, diese Haltung mit konkreten Maßnahmen zu unterfüttern. Sie macht unsere Qualität transparent und überprüfbar – und sie signalisiert nach außen: Dieses Haus nimmt seine Verantwortung für Kinder, Jugendliche und Familien ernst. Gerade in einer Zeit, in der der Begriff „christlich“ manchmal eher kritisch hinterfragt wird, ist es umso wichtiger, unsere Werte auch mit nachvollziehbaren Qualitätskriterien zu unterlegen.

Zugleich schärft die Zertifizierung unseren eigenen Blick: Wo können wir besser werden? Wo klaffen Anspruch und Wirklichkeit noch auseinander? Wo müssen wir als Team wachsen? Dieser Prozess ist herausfordernd – aber auch heilsam. Er ermutigt uns, die Perspektive der Gäste einzunehmen und uns selbst immer wieder neu in den Dienst stellen zu lassen. Ein biblisches Wort, das mich dabei besonders bewegt, stammt aus dem Kolosserbrief: „Alles, was ihr tut, das tut von Herzen als dem Herrn und nicht den Menschen.“ (Kolosser 3,23). Dieses Wort erinnert uns daran, dass unser Dienst – auch wenn er sich im Betten machen, im Küchendienst oder in der Belegungsliste zeigt – letztlich Gottesdienst ist. Es geht nicht um Perfektion, aber um Hingabe. Nicht um Show, sondern um Echtheit. In diesem Sinne ist die QMJ-Zertifizierung für uns kein „Etikett“, sondern Ausdruck einer Haltung: Wir wollen mit

Liebe zum Detail arbeiten, mit Verantwortung für das Ganze und mit einer geistlichen Tiefe, die sich in professionellen Standards genauso zeigt wie in einem freundlichen Lächeln an der Rezeption.

vertiefend:

Die QMJ-Zertifizierung ist ein anerkanntes Qualitätsverfahren des BundesForums Kinder- und Jugendreisen e.V., das Unterkünfte auszeichnet, die sich besonders für Kinder- und Jugendgruppen eignen. Ziel ist es, pädagogisch, organisatorisch und sicherheitsbezogen hochwertige Standards sichtbar und überprüfbar zu machen.

1. Kontaktaufnahme & Antrag

Der Zertifizierungsprozess beginnt mit der formellen Anmeldung beim BundesForum. Dabei wird geklärt, ob das Haus grundsätzlich für das QMJ geeignet ist. Kriterien sind u.a.:

- Ausrichtung auf Kinder- und Jugendgruppen
- Bereitschaft zur regelmäßigen Qualitätsentwicklung
- Umsetzungsfähigkeit von QMJ-Standards (z. B. Sicherheit, Aufsichtspflicht, Gastorientierung)

2. Vor-Ort-Audit durch unabhängige Prüfende

Das Herzstück des Zertifizierungsprozesses ist der Auditbesuch, durchgeführt von geschulten, externen Fachpersonen. Dabei wird die Unterkunft umfassend begutachtet:

- Begehung der Räumlichkeiten (Zimmer, Sanitärbereiche, Gemeinschaftsflächen)
- Überprüfung der Sicherheitsvorkehrungen und Hygienestandards
- Prüfung vorhandener Konzepte (z. B. Notfallpläne, Beschwerdemanagement, Kinderschutz)
- Gespräche mit Mitarbeitenden – besonders auch an der Rezeption, in der Reservierung oder im Veranstaltungsbereich

Dabei fließen nicht nur sichtbare Strukturen, sondern auch der gelebte Umgang mit Qualität, Kommunikation und Gastfreundschaft in die Bewertung ein.

3. Bewertung & Vergabe der QMJ-Stufe

Nach dem Audit erstellt der Auditor eine fundierte Einschätzung. Je nach erreichten Punkten wird das Haus einer der folgenden Stufen zugeordnet:

QMJ (Grundstandard erfüllt) besonders für kleine Häuser:

Die QMJ-Zertifizierung ist ausdrücklich nicht nur für große Einrichtungen gedacht. Auch kleinere Gästehäuser, Gruppenunterkünfte oder Häuser mit saisonalem Betrieb können sich zertifizieren lassen – und profitieren sogar in besonderer Weise davon.

Warum lohnt sich das auch für kleine Häuser?

- Qualität sichtbar machen: Gerade wenn ein Haus überschaubar ist und familiär geführt wird, kann eine Zertifizierung Vertrauen schaffen – vor allem bei Schulen, Jugendgruppen, Verbänden oder Förderträgern.
- Stärken erkennen und gezielt weiterentwickeln: Der Blick von außen hilft dabei, bestehende gute Strukturen wertzuschätzen und punktuell zu verbessern.
- Abgrenzung im Markt: Das QMJ-Siegel kann ein echtes Alleinstellungsmerkmal sein – besonders in einem Wettbewerbsumfeld mit vielen nicht überprüften Angeboten.
- Förderprogramme nutzen: Manche Fördergeber (z.B. Jugendwerke oder Länderprogramme) setzen eine Qualitätszertifizierung voraus.

Was ist bei kleineren Häusern besonders zu beachten?

- Die Größe des Hauses oder die Anzahl der Betten sind kein Ausschlusskriterium.
- Die Anforderungen werden maßvoll angepasst – z.B. im Blick auf Personalstruktur, Dokumentation oder pädagogische Programme.
- Wichtig ist vor allem: Das Haus ist auf Kinder- und Jugendgruppen ausgerichtet und kann die Mindeststandards (z.B. Sicherheit, Aufsicht, Hygiene, Umgang mit Beschwerden) zuverlässig erfüllen.
- Auch bei kleineren Häusern gibt es QMJ-Auditor:innen, die mit Blick für die jeweilige Struktur und in einer wertschätzenden Haltung prüfen.

Was kann helfen?

- Eine gute Vorbereitung: Ein klarer Überblick über Abläufe, Sicherheitsvorkehrungen und Zielgruppenorientierung.
- Austausch mit anderen Häusern, die schon zertifiziert sind.
- Beratung durch das BundesForum Kinder- und Jugendreisen – sie helfen bei Fragen gern weiter.

QMJ mit Sternen:

Nach erfolgreicher QMJ-Zertifizierung können Unterkünfte zusätzlich eine Sterneklassifizierung mit bis zu 5 Sternen erhalten. Diese Bewertung erfolgt durch unabhängige Auditor:innen und basiert auf einem umfassenden Kriterienkatalog, der sowohl bauliche als auch pädagogische und organisatorische Aspekte berücksichtigt.

Die Vergabe der Sterne orientiert sich an folgenden Kriterien:

- Unterkunft: Ausstattung der Zimmer, Sanitäranlagen, Aufenthaltsräume
- Verpflegung: Qualität und Vielfalt des Essensangebots
- Informationsgebung: Transparente Kommunikation mit Gästen
- Marketing: Präsenz und Darstellung der Einrichtung
- Programme/Freizeit: Angebot an pädagogischen und Freizeitaktivitäten
- Mitarbeitende: Qualifikation und Schulung des Personals
- Service/Extras: Zusätzliche Angebote wie WLAN, Gepäckschließfächer, etc.

Die genaue Anzahl der vergebenen Sterne hängt davon ab, inwieweit die Einrichtung die festgelegten Standards in diesen Bereichen erfüllt. Die Sterneklassifizierung ist für drei Jahre gültig und kann nach Ablauf durch eine erneute Prüfung aktualisiert werden.

Die Entscheidung wird nachvollziehbar begründet und durch Empfehlungen zur Weiterentwicklung ergänzt.

4. Gültigkeit & Re-Zertifizierung

Die Zertifizierung ist für drei Jahre gültig. Vor Ablauf erfolgt eine neue Prüfung. So bleibt das Qualitätsniveau aktuell und dynamisch.

5. Qualität im Alltag weiterentwickeln

Wirklich wertvoll wird das QMJ-Siegel, wenn es nicht nur als Auszeichnung verstanden wird, sondern als Anstoß zur stetigen Qualitätsentwicklung.

Fazit: Die QMJ-Zertifizierung ist für christliche Gastehäuser ein wertvolles Instrument, um ihre gelebten Werte mit überprüfbarer Qualität zu verbinden, Gästen Sicherheit und Vertrauen zu schenken und den eigenen Auftrag mit professionellen Standards und geistlicher Tiefe verantwortungsvoll weiterzuentwickeln.

1.7 Das Gastwerk-Kollektiv

Ein Haus leiten heißt, viele Hüte tragen. Man ist Gastgeberin, Führungskraft, Betriebswirt, Konfliktmanagerin, Netzwerker, Seelsorgerin und oft genug auch Krisenbewältiger, alles in einer Person. In christlichen Gästehäusern kommt hinzu: Wir führen nicht nur ein Unternehmen, wir gestalten einen Ort der Begegnung, des Vertrauens und manchmal auch der Lebensveränderung. Genau in diesem Spannungsfeld zwischen ökonomischer Verantwortung, Teamführung und geistlichem Anspruch brauchen Hausleitende ein belastbares fachliches Fundament und ein reflektiertes Rollenverständnis. Das Gastwerk-Kollektiv der „Himmlischen Herbergen“ und martas, bietet beides – und deshalb halte ich es für eine der relevantesten Weiterbildungen unserer Zeit.

Das Besondere am Gastwerk-Kollektiv ist: Es vermittelt fundierte Leitungskompetenz – praxisnah, alltagsrelevant und zugleich ausgerichtet an den Besonderheiten christlicher Gästehäuser. Themen wie Betriebsorganisation, Personalverantwortung, strategisches Denken, Teamkultur, Veränderungsprozesse oder Qualitätsentwicklung werden nicht abstrakt vermittelt, sondern entlang der realen Herausforderungen, die Leitende täglich bewegen. Dabei entsteht ein geschützter Lernraum, in dem nicht nur Wissen vermittelt, sondern auch Erfahrung geteilt und reflektiert wird.

Ein zentraler Bestandteil des Programms ist die Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Rollen, die Hausleitende täglich ausfüllen. Leitung bedeutet heute weit mehr als Steuerung und Kontrolle. Es geht um das bewusste Wechseln zwischen Rollen gerade in den kleineren Teams: mal Haustechniker, mal Köchin, mal Ermöglicher, mal klare Führungskraft. Diese Rollenklarheit ist entscheidend – sowohl für die eigene Gesundheit als auch für die Wirksamkeit im Haus. Das Gastwerk-Kollektiv unterstützt Hausleitende dabei, diese Rollen zu identifizieren, ihre eigenen Stärken darin zu erkennen und persönliche Grenzen ernst zu nehmen.

Was mir besonders gefällt: Die Fachlichkeit steht im Zentrum – aber sie ist nicht losgelöst von der eigenen Haltung oder dem geistlichen Fundament. Denn gute Leitung braucht Charakter, Mut zur Reflexion und ein tiefes Verständnis für den Dienst am Menschen. Das Gastwerk-Kollektiv bringt das zusammen: Fachwissen, Rollenbewusstsein und geistliche Tiefe.

„Es sind verschiedene Gaben; aber es ist ein Geist.“ (1. Korinther 12,4). Unsere Gästehäuser leben davon, dass unterschiedlich Begabte miteinander unterwegs sind. Als Hausleitende sind wir oft die, die das Ganze im Blick halten, die Fäden zusammenführen, das Miteinander gestalten. Dafür braucht es Kompetenz – und die Bereitschaft, sich selbst und die eigene Leitungspraxis immer wieder weiterzuentwickeln.

Das Gastwerk-Kollektiv gibt genau dafür Raum: für fachliche Weiterentwicklung, für kollegialen Austausch und für persönliche Klärung. Es hilft, die eigenen Stärken bewusster einzusetzen, mit Komplexität souverän umzugehen und das Haus nicht nur zu managen, sondern zu gestalten – als Ort, an dem Menschen aufblühen können.

Fazit: Das Gastwerk-Kollektiv unterstützt Hausleitende christlicher Gästehäuser darin, ihre vielfältigen Rollen mit fachlicher Kompetenz, geistlicher Tiefe und persönlicher Reflexion auszufüllen, und so ihre Häuser nicht nur zu führen, sondern als lebendige Orte der Begegnung und des Aufblühens zu gestalten.

1.8 Mehr Beschwerden bitte!

"Jedes Problem, das aufmerksame Mitarbeiter aufspüren und lösen, ist eine Chance, mehr als nur eine Pflicht zu erfüllen, es heißt, einen treuen Kunden zu gewinnen."⁵⁴ In unserem Fall sind es die Stammgäste die wir halten und gewinnen wollen.

Wie wichtig sind Beschwerden im Gästehaus? Beschwerden sind für uns im Gästehaus unglaublich wertvoll. Sie zeigen uns, wo wir besser werden können – und genau das wollen wir ja. Wenn sich jemand die Mühe macht, uns Feedback zu geben, dann bedeutet das, dass ihm der Aufenthalt nicht egal war. Das ist schon mal ein gutes Zeichen.⁵⁵

Warum sollten wir uns über jede Beschwerde freuen?⁵⁶ Jede Beschwerde gibt uns die Chance, etwas zu verbessern. Sie ist wie ein kostenloser Verbesserungsvorschlag. Klar, es ist nie schön, Kritik zu hören – aber ohne sie würden wir vielleicht gar nicht merken, was aus Gästesicht schief läuft. Wenn uns keiner etwas sagt, können wir auch nichts ändern. Beschwerden helfen uns also, besser zu werden und letztlich auch zufriedene Gäste zu haben.⁵⁷ Schlechte Erfahrungen sprechen sich viel schneller rum – die erzählt man etwa elf Leuten. Gute Erlebnisse landen dagegen meistens nur bei sechs.⁵⁸

Warum wollen wir gar nicht, dass es weniger Beschwerden gibt? Das klingt erstmal komisch, aber unser Ziel ist nicht, Beschwerden zu vermeiden – sondern, offen dafür zu sein. Wir möchten eine Atmosphäre schaffen, in der Gäste sich trauen, ehrlich zu sein. Wenn niemand etwas sagt, heißt das nicht automatisch, dass alles perfekt ist. Manchmal schweigen Leute einfach, obwohl sie unzufrieden sind – und das ist viel schlimmer. Deshalb wollen wir Beschwerden nicht unterdrücken, sondern ernst nehmen, daraus lernen und daran wachsen.⁵⁹

Gäste beschwerten sich, wenn sie enttäuscht sind, weil das Ganze irgendwie anders oder besser sein sollte.⁶⁰ Manch unbeachtete Beschwerde führt zur Abwanderung von Gästen. Die Verhinderung der Abwanderung von Gästen um 5% führte über lange Sicht um die Steigerung des Gewinns je Kunde um 85%.⁶¹ Dem Gedanken von A. O. Hirschmann aus 1968 folgend, entwickeln Gäste die zu Stammgästen wurden, uns gegenüber eine höhere Loyalität die eine

⁵⁴. Zitat: (Sasser, W. Earl., 1991)

⁵⁵. Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 22-25.)

⁵⁶. Vgl. (Bruhn, Manfred, 5., vollständig überarbeitete Auflage, 2016, S. 148.)

⁵⁷. Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 22-25.)

⁵⁸. Vgl. (Sasser, W. Earl., 1991)

⁵⁹. Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 22-25.)

⁶⁰. Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 18.)

⁶¹. Vgl. (Bruhn, Manfred, 5., vollständig überarbeitete Auflage, 2016, S. 101.)

Hürde im Abwanderungsprozess darstellt.⁶² Gerade in Zeiten knapper Kassen und hohen Rückstaus im Instandhaltungsbereich sollte diesem Aspekt die nötige Aufmerksamkeit geschenkt werden.



Beschwerde oder Reklamation – was ist eigentlich der Unterschied?

Viele Leute werfen die Begriffe „Beschwerde“ und „Reklamation“ gerne mal durcheinander – verständlich, klingt ja auch irgendwie ähnlich. Aber es gibt einen kleinen, feinen Unterschied:

Eine Beschwerde ist erstmal einfach, wenn man mit etwas unzufrieden ist. Das kann alles Mögliche sein – der Kundenservice war unfreundlich, das Essen kam kalt an oder man musste ewig in der Warteschleife hängen. Es geht also um Kritik oder Unmut, meistens ohne direkt eine konkrete „Lösung“ einzufordern. Man will einfach sagen: „Hey, das war nicht cool!“. Eine Reklamation dagegen ist konkreter. Da geht's darum, dass etwas kaputt, falsch oder mangelhaft ist – zum Beispiel ein neues Handy, das nicht funktioniert, oder Schuhe, die schon nach zwei Tagen auseinanderfallen. Hier will man in der Regel etwas zurückgeben, tauschen oder zumindest sein Geld zurück. Man macht also einen rechtlichen Anspruch geltend.⁶³

In den folgenden Texten wird dieser wichtige Unterschied nicht explizit noch einmal herausgestellt, beides wird unter Beschwerden behandelt.

⁶². Vgl. (Hirschman, Albert O., 2024, S. 219.)

⁶³. Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 19.)

Fazit: Beschwerden sind für uns kein Ärgernis, sondern ein Geschenk, denn sie zeigen uns, wo wir wachsen können, stärken die Beziehung zu unseren Gästen und sind oft der erste Schritt auf dem Weg zu treuen Stammgästen.

1.9 Warum brauchen wir Onlinebewertungen?

In christlichen Gästehäusern ist uns der Dienst am Menschen ein Herzensanliegen. Unsere Häuser sollen Orte der Gastfreundschaft, der Ermutigung und der Begegnung sein – Räume, in denen sich Menschen angenommen fühlen und zur Ruhe kommen können. Gerade deshalb ist es für uns besonders wichtig zu wissen, wie unsere Gäste ihren Aufenthalt bei uns erleben – und wie sie unsere Häuser im Vergleich zu anderen bewerten.

Online-Bewertungen sind dabei ein wertvolles und oft entscheidendes Instrument. Sie spiegeln wider, ob unsere Haltung auch bei den Gästen ankommt und ob unsere Angebote tatsächlich das bewirken, was wir uns wünschen: dass Menschen sich willkommen, gesehen und wohl fühlen. Gleichzeitig befinden wir uns – auch als christliche Häuser – in einem Wettbewerbsumfeld. Um weiterhin Menschen zu erreichen, ist es notwendig, regelmäßig zu prüfen, wie unsere Häuser im Vergleich zu ähnlichen Einrichtungen wahrgenommen werden.

Ein zentraler Schlüssel dabei ist der Net Promoter Score (NPS). Er misst die Bereitschaft der Gäste, unser Haus weiterzuempfehlen – ein starker Indikator für Vertrauen, Zufriedenheit und Verbundenheit. In einem christlichen Kontext bedeutet dies auch: Haben unsere Gäste nicht nur eine gute Übernachtung erlebt, sondern vielleicht auch ein Stück gelebter Nächstenliebe? Haben sie etwas mitgenommen, das über den Aufenthalt hinauswirkt?

Um diese Rückmeldungen systematisch zu erfassen, auszuwerten und zu nutzen, ist **Customer Alliance** ein besonders hilfreiches Werkzeug. Es unterstützt christliche Gästehäuser in mehrfacher Hinsicht:

- Zentrale Sammlung von Bewertungen aus allen gängigen Portalen (wie Google, Booking oder Tripadvisor) – strukturiert und vergleichbar aufbereitet.
- Automatisierte, individuelle Gästebefragungen, die auf unsere Werte und unser Profil zugeschnitten werden können.
- Benchmarking mit Mitbewerbern, das zeigt, wo wir im Vergleich stehen – und wo wir unsere Stärken noch klarer kommunizieren dürfen.
- Auswertungen mit Tiefgang, die helfen, konkrete Verbesserungen anzustoßen, ohne unsere Identität aus dem Blick zu verlieren.
- Stärkung der Online-Sichtbarkeit, indem besonders gute Bewertungen gezielt öffentlich gemacht werden – ein wichtiger Schritt, um auch neue Zielgruppen zu erreichen.

Gerade weil wir aus einer geistlichen Haltung herausarbeiten und den Menschen in den Mittelpunkt stellen, ist es unsere Verantwortung, auch die Rückmeldungen ernst zu nehmen – als Spiegel, aber auch als Chance. So können wir unsere Gastfreundschaft stetig weiterentwickeln und unsere Häuser zu Orten machen, an denen Menschen nicht nur gut übernachten, sondern aufatmen, auftanken und sich getragen fühlen.

Denn unsere Berufung ist es, Räume zu schaffen, in denen Gottes Liebe spürbar wird – und dabei dürfen uns Feedback, Daten und moderne Tools helfen, diesen Dienst mit klarem Blick und klugem Herzen zu gestalten.

Fazit: Onlinebewertungen sind für uns ein geistlicher Kompass und strategisches Werkzeug zugleich, sie helfen uns, die Wirkung unserer Gastfreundschaft sichtbar zu machen, uns im Wettbewerb gut aufzustellen und unsere Häuser immer mehr zu Orten werden zu lassen, an denen Menschen Gottes Liebe erleben.

1.10 Rechtliche Aspekte

Der biblische Auftrag zur Verantwortung beginnt mit dem Blick für den Menschen, der uns anvertraut ist. In Hesekiel 34 wird deutlich, dass gute Leitung sich daran misst, ob die Schwachen geschützt, die Verletzten versorgt und die Verlorenen gesucht werden. Jesus greift diesen Gedanken auf, wenn er vom guten Hirten spricht, der seine Herde kennt und für sie einsteht. Verantwortung bedeutet dabei nicht Kontrolle um ihrer selbst willen, sondern verlässliche Fürsorge und wachsame Aufmerksamkeit. Wer Räume öffnet, lädt Menschen ein und übernimmt damit auch Verantwortung für ihr Wohlergehen. So wird Leitung im biblischen Sinn zu einem Dienst, der Schutz schafft, Vertrauen ermöglicht und Leben bewahrt.

Diese Übersicht dient der fachlichen Orientierung. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, ersetzt keine Rechtsberatung und begründet keine Gewähr für Richtigkeit oder Aktualität. Maßgeblich sind stets die im Einzelfall geltenden Gesetze, behördlichen Auflagen und die Rechtsprechung.

Arbeitsschutz

Arbeitsschutz ist eine nicht delegierbare Kernpflicht der Leitung und betrifft sämtliche Arbeitsbereiche eines Gästehauses. Die rechtliche Verpflichtung besteht nicht darin, Unfälle vollständig zu verhindern, sondern ein systematisches, nachvollziehbares und wirksames Präventionssystem zu organisieren. Zentrales Instrument ist die Gefährdungsbeurteilung, die tätigkeitsbezogen, aktuell und fortgeschrieben sein muss und sich auch auf psychische Belastungen erstreckt. Besonders haftungsrelevant sind Alleinarbeit im Nachtbetrieb, der

Einsatz von Fremdfirmen, ehrenamtliche Mitarbeit sowie Schnittstellen zwischen Haupt- und Nebenbereichen. Unterweisungen, Schutzmaßnahmen und Kontrollen müssen dokumentiert werden, da im Schadensfall die Beweislast regelmäßig bei der Einrichtung liegt.

Rechtsquellen: Arbeitsschutzgesetz §§ 3, 5, 12; Arbeitssicherheitsgesetz; DGUV Vorschrift 1

Aufsichtspflicht

Aufsichtspflicht bedeutet rechtlich nicht ständige Überwachung, sondern eine dem Alter, der Situation und den Risiken angemessene Organisation von Aufsicht. Entscheidend ist, ob vorhersehbare Gefahren erkannt und durch geeignete organisatorische Maßnahmen abgesichert wurden. Besonders haftungsanfällig sind Übergangssituationen wie An- und Abreise, freie Zeiten, Abend- und Nachtphasen sowie Mischgruppen mit unterschiedlichen Altersstufen. Eine Übertragung der Aufsichtspflicht auf Gruppenleitende ist nur wirksam, wenn diese geeignet, informiert und organisatorisch eingebunden sind. Fehlen klare Zuständigkeitsregelungen, verbleibt die volle Verantwortung bei der Leitung des Gästehauses.

Rechtsquellen: BGB §§ 823, 832; SGB VIII § 8a

Außenanlagen

Außenanlagen unterliegen der Verkehrssicherungspflicht und müssen so organisiert sein, dass vorhersehbare Gefahren minimiert werden. Absolute Gefahrlosigkeit ist rechtlich nicht geschuldet, wohl aber ein regelmäßiges, dokumentiertes Kontrollsystem. Maßgeblich sind Nutzungshäufigkeit, Witterungseinflüsse, Beleuchtung, jahreszeitliche Risiken und die Zusammensetzung der Gästegruppen. Haftungsrelevant ist insbesondere, ob erkannte Risiken ignoriert oder nicht nachverfolgt wurden. Die Verantwortung kann organisatorisch übertragen werden, verbleibt jedoch rechtlich bei der Leitung.

Rechtsquellen: BGB § 823; Verkehrssicherungspflicht aus ständiger Rechtsprechung

Badeaufsicht

Badeaufsicht ist einer der haftungsintensivsten Bereiche im Gästehausbetrieb. Rechtlich entscheidend ist nicht, ob Baden beworben wird, sondern ob es faktisch ermöglicht oder geduldet wird. Wer Baden zulässt, übernimmt eine gesteigerte Schutzpflicht und muss eine durchgehend präsente, rettungsfähige und handlungsbereite Aufsicht sicherstellen. Hinweisschilder, Einverständniserklärungen oder Haftungsausschlüsse entfalten kaum haftungsreduzierende Wirkung. Bei Kindern und Jugendlichen wird regelmäßig eine persönliche Daueraufsicht erwartet, deren Organisation klar geregelt und dokumentiert sein muss.

Rechtsquellen: BGB § 823; DGUV Regel 107001; anerkannte Regeln der Technik

Barrierefreiheit

Barrierefreiheit ist Teil des Gleichstellungsrechts und betrifft bauliche, kommunikative und organisatorische Aspekte des Gästehausbetriebs. Gästehäuser als öffentlich zugängliche Einrichtungen müssen Zugänglichkeit im Rahmen des Zumutbaren gewährleisten. Dabei geht es nicht nur um Rampen oder Aufzüge, sondern auch um Orientierung, Information, Buchungsprozesse und Rettungswege. Leitungsrelevant ist, ob Barrieren erkannt, dokumentiert und bei Umbauten oder Nutzungsänderungen berücksichtigt werden. Haftungsrelevant wird Barrierefreiheit insbesondere dann, wenn Nutzung faktisch ausgeschlossen oder zusätzliche Gefahren erzeugt werden.

Rechtsquellen: Behindertengleichstellungsgesetz; Landesbauordnungen; DIN 18040

Baurecht

Baurechtliche Anforderungen gelten dauerhaft und unabhängig vom Zeitpunkt der Genehmigung. Maßgeblich ist stets die tatsächliche Nutzung des Gebäudes, nicht die historische Genehmigungslage. Nutzungsänderungen, veränderte Zielgruppen, höhere Belegung oder andere Raumaufteilungen können genehmigungspflichtig sein und zum Wegfall des Bestandsschutzes führen. Besonders haftungsrelevant wird baurechtswidrige Nutzung im Brand- oder Evakuierungsfall. Die Leitung ist verpflichtet, die Übereinstimmung von Nutzung und Genehmigung regelmäßig zu überprüfen.

Rechtsquellen: Landesbauordnungen; Beherbergungsstättenverordnungen

Baumschau

Bäume sind lebende Gefahrenquellen und unterliegen der Verkehrssicherungspflicht. Rechtlich geschuldet ist keine absolute Bruchsicherheit, sondern eine regelmäßige, fachlich angemessene Kontrolle. Maßstab sind Standort, Nutzung, Verkehrsaufkommen und Alter des Baumbestands. Entscheidend ist die Dokumentation der Kontrollen und der Umgang mit erkannten Risiken. Fehlende oder nicht nachvollziehbare Baumschauen führen im Schadensfall regelmäßig zur Haftung der Einrichtung.

Rechtsquellen: BGB § 823; Verkehrssicherungspflicht; FLL-Richtlinien

Belegung

Belegungsgrenzen sind sicherheitsrechtliche Vorgaben und keine wirtschaftlich disponiblen Größen. Sie ergeben sich aus Brandschutz, Rettungswegen, Raumgrößen und sanitären Kapazitäten. Überbelegung erhöht nicht nur das Risiko im Gefahrenfall, sondern wirkt haftungsverschärfend. Wirtschaftliche Zwänge oder Gruppendruck rechtfertigen keine Abweichungen. Verantwortung für die Einhaltung trägt ausschließlich die Leitung des Gästehauses.

Rechtsquellen: Landesbauordnungen; Sonderbauvorschriften; BGB § 823

Beschwerdemanagement

Beschwerden sind rechtlich relevante Hinweise auf mögliche Mängel oder Risiken. Wer Beschwerden nicht ernst nimmt oder nicht dokumentiert, verliert im Schadensfall die Möglichkeit, sich auf Unkenntnis zu berufen. Juristisch gilt, dass erkennbare Risiken auch dann zugerechnet werden, wenn sie ignoriert wurden. Ein strukturiertes Beschwerdemanagement ist daher Teil der Organisationspflicht. Leitungsrelevant ist nicht nur die Annahme, sondern auch die Auswertung und Nachverfolgung von Beschwerden.

Rechtsquellen: BGB §§ 241 Absatz 2, 823

Brandschutz

Brandschutz ist ein organisatorisches Gesamtsystem und nicht auf Technik reduzierbar. Neben baulichen und technischen Maßnahmen sind Unterweisungen, Evakuierungsorganisation und klare Verantwortlichkeiten erforderlich. Fluchtwege müssen jederzeit frei sein und dürfen nicht faktisch eingeschränkt werden. Haftungsrelevant ist, ob das Brandschutzkonzept im Alltag tatsächlich gelebt wird. Dokumentation und regelmäßige Überprüfung sind zwingend.

Rechtsquellen: Landesbauordnungen; Sonderbauvorschriften; Arbeitsschutzgesetz

Datenschutz

Datenschutz betrifft zentrale Organisationsentscheidungen und ist Leitungsaufgabe. Gästehäuser verarbeiten sensible personenbezogene Daten, darunter Gesundheitsdaten, Notfallkontakte und Angaben zu Minderjährigen. Erforderlich sind klare Zweckbindungen, Zugriffsbeschränkungen und angemessene technische und organisatorische Maßnahmen. Verstöße können zu erheblichen Bußgeldern und Reputationsschäden führen. Auch hier ist Dokumentation entscheidend.



Rechtsquellen: DSGVO Art. 5, 6, 30, 32, 37

Dokumentation

Dokumentation ist rechtlich Beweisvorsorge. In Haftungsfällen trägt der Betreiber regelmäßig die Beweislast für ordnungsgemäße Organisation. Nicht dokumentierte Maßnahmen gelten häufig als nicht erfolgt. Dokumentation betrifft Unterweisungen, Kontrollen, Prüfungen, Aufsichten und Entscheidungen. Leitungsrelevant ist die Nachvollziehbarkeit, nicht formale Perfektion.

Rechtsquellen: BGB § 823; Organisationshaftung

Elektrosicherheit

Elektrische Gefahren sind unsichtbar, aber rechtlich klar geregelt. Elektrische Anlagen und Betriebsmittel müssen regelmäßig geprüft werden. Defekte Geräte sind unverzüglich außer Betrieb zu nehmen. Die Organisation von Prüfintervallen und die Nachverfolgung von Mängeln sind Leitungsaufgaben. Fehlende Prüfungen wirken haftungsverschärfend.

Rechtsquellen: DGUV Vorschrift 3; Arbeitsschutzgesetz

Entsorgung

Entsorgungspflichten betreffen Hygiene, Umweltrecht und Ordnungsrecht. Besonders relevant sind Speisereste, Fettabscheider und Sonderabfälle. Fehlende Nachweise oder unsachgemäße Entsorgung können Bußgelder nach sich ziehen. Leitungsrelevant ist die Organisation verlässlicher Entsorgungswege. Auch hier ist Dokumentation zentral.

Rechtsquellen: Kreislaufwirtschaftsgesetz; kommunale Satzungen

GEMA

Öffentliche Musikwiedergabe liegt vor, sobald Musik für einen wechselnden oder nicht abgegrenzten Personenkreis zugänglich ist. Gemeinnützigkeit oder kirchliche Trägerschaft befreien nicht automatisch von der Zahlungspflicht. Verantwortung trägt der Betreiber, nicht die veranstaltende Gruppe. Fehlende Anmeldung kann zu Nachforderungen führen. Leitungsrelevant ist die klare Regelung, wann und wo Musik öffentlich genutzt wird. Rechtsquellen: Urheberrechtsgesetz §§ 15, 19, 52 (siehe 1.11)

Hausordnung

Die Hausordnung konkretisiert Verhaltensregeln und Schutzpflichten. Sie entfaltet rechtliche Wirkung nur bei wirksamer Einbeziehung in den Beherbergungsvertrag. Eine Hausordnung ersetzt keine Aufsicht, unterstützt aber die Durchsetzung von Sicherheitsmaßnahmen. Leitungsrelevant ist die Aktualität und Verständlichkeit der Regelungen. Unklare oder unbekannte Hausordnungen verlieren ihre Steuerungswirkung.

Rechtsquellen: BGB § 241 Absatz 2

Hygiene

Hygienerecht verlangt systematische Eigenkontrolle und Prävention. Behörden prüfen nicht nur Zustände, sondern Organisationsstrukturen. Schulungen, Dokumentation und Risikobewertung sind verpflichtend. Besonders relevant sind Küche, Reinigung und Trinkwasseranlagen. Leitungsfehler entstehen häufig durch formale, aber nicht gelebte Hygienekonzepte.

Rechtsquellen: VO EG 852/2004; IfSG §§ 42, 43; Trinkwasserverordnung

Jugendschutz

Jugendschutzpflichten bestehen unabhängig davon, ob das Gästehaus pädagogisch tätig ist. Maßgeblich ist die tatsächliche Nutzung durch Minderjährige. Leitungsrelevant ist die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für Risiken und Grenzverletzungen. Verantwortung kann nicht vollständig auf Gruppen abgewälzt werden. Fehlende Schutzstrukturen wirken haftungsverschärfend.

Rechtsquellen: SGB VIII §§ 8a, 72a

Kinderschutz

Kinderschutz ist eine strukturelle Organisationspflicht. Bereits regelmäßige Beherbergung von Kindern und Jugendlichen begründet präventive Verantwortung. Erforderlich sind Schutzkonzepte, klare Meldewege, geschulte Mitarbeitende und Interventionsstrukturen. Fehlende Prävention wird zunehmend als Organisationsversagen bewertet. Die Leitung trägt die Verantwortung für Implementierung und Wirksamkeit dieser Strukturen.

Rechtsquellen: SGB VIII §§ 8a, 72a; Bundeskinderschutzgesetz; BGB § 823

Nachtruhe

Nachtruhe ist kein Komfortthema, sondern eine Sicherheits- und Haftungsfrage. Nächte gelten als organisatorische Schwachzeiten. Erreichbarkeit, Zuständigkeiten und Eskalationswege müssen klar geregelt sein. Fehlende Nachtorganisation wirkt haftungsverschärfend. Besonders relevant ist dies bei Gruppen und Minderjährigen.

Rechtsquellen: BGB § 823

Pauschalreiserecht

Pauschalreiserecht greift, wenn Übernachtung mit weiteren Leistungen gebündelt angeboten wird. Maßgeblich ist die tatsächliche Ausgestaltung, nicht die Selbsteinschätzung des Hauses. Eine falsche Einordnung kann zu umfassenden Haftungs- und Sicherungspflichten führen. Besonders relevant ist die Absicherung von Kundengeldern. Leitungsrelevant ist die bewusste Rollenklärung.

Rechtsquellen: BGB §§ 651a–651y; § 651r; EU-Richtlinie 2015/2302

Reisevertragsrecht

Reisevertragsrecht ist einschlägig, wenn das Gästehaus als Veranstalter oder Vermittler auftritt. Es begründet Informations-, Gewährleistungs- und Haftungspflichten. Fehlende oder unklare Vertragsgestaltung führt zu erheblichen Risiken. Leitungsrelevant ist die saubere Abgrenzung der eigenen Rolle.

Rechtsquellen: BGB §§ 651a ff.

Rettungskette

Die Rettungskette umfasst Erste Hilfe, Alarmierung, Zuständigkeiten, Übergabe und Nachbereitung. Einzelmaßnahmen genügen nicht, entscheidend ist das Zusammenspiel. Mitarbeitende müssen wissen, was im Notfall zu tun ist. Regelmäßige Schulungen und Übungen sind erforderlich. Dokumentation ist haftungsentscheidend.

Rechtsquellen: Arbeitsschutzgesetz; DGUV Vorschriften

Rundfunkbeitrag

Die Beitragspflicht entsteht durch Bereithalten von Empfangsgeräten, nicht durch tatsächliche Nutzung. Gästezimmer und Gemeinschaftsbereiche sind meldepflichtig. Fehlerhafte Angaben führen zu Nachforderungen. Leitungsrelevant ist die regelmäßige Überprüfung der gemeldeten Daten. Gemeinnützigkeit führt nicht automatisch zur Befreiung.

Rechtsquellen: Rundfunkbeitragsstaatsvertrag §§ 2, 5, 6

Spielplätze

Spielplätze gelten als typische Gefahrenbereiche. Maßstab ist nicht Risikofreiheit, sondern beherrschbares Risiko. Regelmäßige Kontrollen, dokumentierte Prüfungen und klare Zuständigkeiten sind zwingend. Die Benennung eines Spielplatzwartes entlastet nicht von der Gesamtverantwortung. Fehlende Hauptinspektionen wirken haftungsverschärfend.

Rechtsquellen: BGB § 823; DIN EN 1176, 1177

Steuerrecht

Steuerrechtliche Fehler wirken unmittelbar auf den Träger. Preisgestaltung, Leistungsbündel und Zielgruppen haben steuerliche Konsequenzen. Fehlentscheidungen können zu Nachzahlungen und Haftungsrisiken führen. Leitungsrelevant ist die Abstimmung mit dem Träger und der Steuerberatung. Auch hier gilt: Unwissen schützt nicht.

Rechtsquellen: Umsatzsteuergesetz; Abgabenordnung

Unterweisung

Unterweisung ist eine Organisationspflicht und kein einmaliger Akt. Sie muss regelmäßig, verständlich, zielgruppenspezifisch und dokumentiert erfolgen. Unterweisungen betreffen Sicherheit, Hygiene, Brandschutz und Notfälle. Fehlende Unterweisung gilt rechtlich als Organisationsverschulden. Die Leitung trägt die Verantwortung für Durchführung und Kontrolle.

Rechtsquellen: Arbeitsschutzgesetz § 12; DGUV Vorschriften

Veranstaltungen

Veranstaltungen stellen einen Ausnahmebetrieb dar und erhöhen Risiken. Brandschutz, Aufsicht, Lärmschutz und Genehmigungen sind gesondert zu prüfen. Leitungsfehler entstehen häufig durch die Annahme eines informellen Rahmens. Rechtlich gelten jedoch erhöhte Anforderungen. Dokumentation und klare Zuständigkeiten sind erforderlich.

Rechtsquellen: Landesbauordnungen; BGB § 823; Versammlungsstättenrecht

Versicherung

Versicherungen dienen dem Risikotransfer, ersetzen aber keine ordnungsgemäße Organisation. Bei grober Pflichtverletzung kann der Versicherungsschutz entfallen. Leitungsrelevant ist die Kenntnis der Versicherungsbedingungen und Ausschlüsse. Versicherungen wirken nur im Rahmen der vereinbarten Deckung. Organisationsmängel bleiben haftungsrelevant.

Rechtsquellen: Versicherungsvertragsgesetz; BGB § 823

Vertragsrecht

Der Beherbergungsvertrag begründet umfassende Schutzpflichten gegenüber Gästen. Diese bestehen unabhängig von der Trägerform oder Motivation. Verletzungen dieser Schutzpflichten führen zu Haftungsansprüchen. Leitungsrelevant ist die Gestaltung von Verträgen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Auch mündliche Absprachen können haftungsbegründend sein.

Rechtsquellen: BGB §§ 241, 280

Fazit: Dieses Gesamtbild macht deutlich, dass die Leitung eines Gästehauses weit mehr ist als die Organisation von Abläufen oder die Einhaltung einzelner Vorschriften. Rechtliche Anforderungen, Schutzpflichten und organisatorische Verantwortung greifen ineinander und bilden ein Geflecht, das nur dann trägt, wenn es bewusst gestaltet und regelmäßig reflektiert wird. Gesetze und Verordnungen setzen dabei nicht in erster Linie auf Kontrolle, sondern auf Voraussicht, Klarheit und Verantwortungsübernahme. Entscheidend ist nicht, ob Risiken vollständig ausgeschlossen werden können, sondern ob sie erkannt, ernst genommen und verantwortungsvoll bearbeitet werden.

1.11 GEMA Gebühren für TV Geräte in Gästehäusern



In vielen Gästehäusern, Tagungshäusern und Schullandheimen stellt sich aktuell eine Frage, die auf den ersten Blick irritiert und zugleich von großer praktischer Relevanz ist: Müssen für Fernseher in Gästezimmern tatsächlich GEMA Gebühren gezahlt werden? Auslöser sind häufig konkrete Gebührenbescheide, die sich auf die Weiterleitung von Musik, Wortbeiträgen und Fernsehwerken beziehen. Besonders betroffen sind Häuser, die ihre Fernsehsignale über eine zentrale Verteileranlage in die Zimmer einspeisen.

Um diese Frage fundiert einzuordnen, lohnt sich ein genauer Blick auf die rechtliche Grundlage. Entscheidend ist dabei nicht die Trägerschaft eines Hauses, also weder Gemeinnützigkeit noch kirchlicher Hintergrund oder Bildungsauftrag, sondern ausschließlich die Frage, ob eine Nutzung als „öffentlich“ gilt. Das Urheberrechtsgesetz definiert in § 15 Absatz 3, dass eine Wiedergabe dann öffentlich ist, wenn sie für eine Mehrzahl von Personen bestimmt ist, die nicht persönlich miteinander verbunden sind⁶⁴. Genau diese Situation liegt in Gästehäusern regelmäßig vor. Gäste wechseln, stehen in keiner persönlichen Beziehung zueinander und nutzen die vorhandene Infrastruktur individuell. Damit entsteht aus rechtlicher Sicht eine Öffentlichkeit.

Diese Einordnung wird durch die Rechtsprechung eindeutig bestätigt. Der Europäische Gerichtshof hat bereits im Jahr 2006 entschieden, dass die Bereitstellung von Fernsehgeräten in Hotelzimmern eine öffentliche Wiedergabe darstellt. Dabei kommt es nicht darauf an, ob Gäste tatsächlich fernsehen. Es genügt, dass ihnen die Möglichkeit dazu eröffnet wird. Die bewusste Bereitstellung der technischen Infrastruktur wird als eigenständige Handlung bewertet⁶⁵. In einer weiteren Entscheidung hat der Gerichtshof klargestellt, dass auch die Weiterleitung von Signalen innerhalb eines Hauses eine eigenständige Nutzungshandlung darstellt, die vergütungspflichtig ist⁶⁶. Diese Linie wurde durch den Bundesgerichtshof für Deutschland bestätigt, der Beherbergungsbetriebe grundsätzlich zur Zahlung urheberrechtlicher Vergütungen verpflichtet sieht⁶⁷.

Vor diesem Hintergrund hält sich in der Praxis dennoch hartnäckig die Annahme, dass insbesondere Schullandheime von diesen Regelungen ausgenommen seien. Diese Vorstellung ist nachvollziehbar, da Schullandheime häufig mit festen Gruppen arbeiten und einen Bildungsauftrag erfüllen. Rechtlich ist diese Annahme jedoch nur in sehr engen Grenzen haltbar. Eine Ausnahme kann nur dann greifen, wenn tatsächlich keine Öffentlichkeit vorliegt, etwa wenn eine einzelne Schulklasse vollständig unter sich bleibt und keine Durchmischung mit anderen Gruppen stattfindet. In der Realität moderner Häuser ist dies jedoch selten der Fall. Sobald mehrere Gruppen gleichzeitig im Haus sind, Gäste wechseln oder Räume individuell genutzt werden, wird die Nutzung wieder als öffentlich eingestuft.

⁶⁴. Vgl. (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz - Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz))

⁶⁵. Vgl. (Europäischer Gerichtshof, Urteil C-306/05 (SGAE gegen Rafael Hotels), 2006)

⁶⁶. Vgl. (Europäischer Gerichtshof, Urteil C-162/10 (Phonographic Performance Ireland), 2012)

⁶⁷. Vgl. (Bundesgerichtshof, Urteil I ZR 228/14, 2015)

Ein besonders entscheidender Aspekt ist die Nutzung von Fernsehern in einzelnen Gästezimmern. Selbst wenn eine Schulklasse gemeinsam reist, erfolgt die Nutzung der Geräte in den Zimmern individuell. Die Möglichkeit, Inhalte zu empfangen, wird durch das Haus bereitgestellt und stellt damit eine eigenständige Leistung dar. Noch eindeutiger wird die Situation, wenn eine zentrale Verteileranlage eingesetzt wird. In diesem Fall werden Signale aktiv im Haus verteilt, was rechtlich als gezielte Verbreitung eingeordnet wird und regelmäßig eine Vergütungspflicht auslöst.

In der praktischen Umsetzung ist zudem zu berücksichtigen, dass die GEMA nur einen Teil der Rechte abdeckt. Sie vertritt die Interessen von Komponisten, Textdichtern und Musikverlagen. Darüber hinaus können weitere Rechteinhaber betroffen sein, etwa bei Fernsehsendern oder Filmwerken. Wichtig ist in diesem Zusammenhang die klare Abgrenzung zum Rundfunkbeitrag, der keine urheberrechtlichen Nutzungsrechte ersetzt ⁶⁸.

Für die Praxis bedeutet dies, dass Gebührenforderungen grundsätzlich rechtmäßig sein können, gleichzeitig aber immer im Einzelfall geprüft werden sollten. In der Erfahrung vieler Häuser zeigen sich regelmäßig Unklarheiten bei der Anzahl der Geräte, der Zimmer oder der tariflichen Einstufung. Es empfiehlt sich daher, Bescheide nicht vorschnell zu akzeptieren, sondern strukturiert zu prüfen, die eigene Rechtsabteilung einzubeziehen und den Austausch mit anderen Häusern oder Verbänden zu suchen.

Fazit: Es lässt sich festhalten, dass sich Gastehäuser mit Fernsehern in Gästezimmern in einem rechtlich klar geregelten Rahmen bewegen. Die oft vermutete Sonderstellung von Schullandheimen besteht nur in wenigen Ausnahmefällen und hängt stets von der konkreten Nutzungssituation ab. Entscheidend ist nicht das Selbstverständnis eines Hauses, sondern die tatsächliche Art der Nutzung. Wer diese sauber analysiert, schafft die Grundlage für fundierte Entscheidungen und einen verantwortungsvollen Umgang mit möglichen Gebühren.

1.12 Pauschalreiserecht

Christliche Gruppenhäuser, Tagungshäuser, Jugendbildungsstätten und Gastehäuser bewegen sich heute in einem Spannungsfeld, das in den vergangenen Jahren deutlich komplexer geworden ist. Einerseits sind sie Orte der Gastfreundschaft, der Gemeinschaft, der Bildung und des Vertrauens. Andererseits sind sie Teil eines rechtlich stark regulierten Umfeldes, das sich auch für gemeinnützige und kirchliche Anbieter spürbar verändert hat. Das Pauschalreiserecht spielt dabei eine immer größere Rolle, auch für Häuser, die sich selbst nicht als Reiseveranstalter verstehen und sich in erster Linie als Gastgeber sehen.

⁶⁸. Vgl. (GEMA Informationen für Musikknutzer)



In vielen Gesprächen mit Hausleitenden zeigt sich eine wiederkehrende Unsicherheit. Wann geraten wir überhaupt in den Anwendungsbereich des Pauschalreiserechts. Wo endet unsere Rolle als Unterkunftsgeber. Ab welchem Punkt tragen wir rechtlich die Verantwortung für eine Reise als Ganzes. Diese Fragen sind berechtigt, denn christliche Gruppenhäuser arbeiten häufig mit festen Gruppen und bieten mehr an als eine reine Übernachtungsleistung. Unterkunft, Verpflegung, Räume, begleitete Angebote oder Programmpunkte greifen oft ineinander und werden von Gästen als Gesamtpaket wahrgenommen. Genau an dieser Stelle setzt das Pauschalreiserecht an, das im Bürgerlichen Gesetzbuch geregelt ist und auf der europäischen Pauschalreiserichtlinie beruht.⁶⁹

Das Pauschalreiserecht dient dem Schutz der Reisenden. Es fordert Transparenz, Verlässlichkeit und klare Verantwortlichkeiten. Es greift immer dann, wenn mindestens zwei unterschiedliche Reiseleistungen miteinander kombiniert und für dieselbe Reise angeboten werden. Dabei ist entscheidend, dass nicht nur klassische Urlaubsreisen betroffen sind. Auch Bildungsreisen, Gemeindefahrten, Jugendfreizeiten oder internationale Begegnungen können rechtlich als Pauschalreisen eingeordnet werden. Maßgeblich ist nicht die inhaltliche Motivation des Angebots, sondern seine rechtliche Struktur.⁷⁰

⁶⁹ Vgl. (Gesetze im Internet - BGB § 651a Vertragstypische Pflichten beim Pauschalreisevertrag), (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE>)

⁷⁰ Vgl. (gruppenreise-experte.de)

Gerade christliche Gruppenhäuser tragen eine besondere Verantwortung. Menschen vertrauen sich an. Gruppen verlassen sich darauf, dass Zusagen gelten und Abläufe funktionieren. Kinder, Jugendliche und Schutzbedürftige werden begleitet. In all dem zeigt sich bereits ein Verantwortungsverständnis, das dem Gedanken des Pauschalreiserechts sehr nahekommt. Das Recht formuliert, wer organisiert, trägt Verantwortung. Der christliche Glaube formuliert ähnlich, wem viel anvertraut ist, von dem wird auch viel erwartet. Diese beiden Perspektiven widersprechen sich nicht, sondern ergänzen sich.

Von zentraler Bedeutung für die Praxis christlicher Gruppenhäuser ist die sogenannte 25 Prozent Regelung. Sie ist ein entscheidender Schlüssel für die rechtliche Einordnung vieler Angebote. Vereinfacht gesagt gilt, dass zusätzliche touristische Leistungen dann nicht zur Entstehung einer Pauschalreise führen, wenn sie weniger als ein Viertel des Gesamtpreises ausmachen und nicht als wesentliches Merkmal des Angebots beworben werden. Diese Abgrenzung spielt in der Praxis eine zentrale Rolle, insbesondere für Gruppenunterkünfte, die neben Unterkunft und Verpflegung weitere Leistungen anbieten oder vermitteln.⁷¹

Für christliche Gruppenhäuser bedeutet dies, dass die Übernachtung mit Verpflegung klar als Hauptleistung erkennbar bleiben muss. Zusatzangebote wie Stadtführungen, Ausflüge oder Programmpunkte dürfen nur untergeordnet sein und müssen transparent als optionale oder vermittelte Leistungen dargestellt werden. Dabei entscheidet nicht allein die rechnerische Betrachtung, sondern auch die Wahrnehmung des Gesamtangebots.

Wird eine Zusatzleistung aktiv beworben oder als prägendes Element des Aufenthalts dargestellt, kann die **25 %** Grenze auch dann überschritten sein, wenn der Kostenanteil formal darunterliegt.⁷²

⁷¹. Ebd.

⁷². Ebd.

REISERECHT FÜR VEREINE & GRUPPEN: Bin ich Reiseveranstalter?

DIE ROLLE DES VEREINS: WER IST VERANSTALTER?



ORGANISATION IN EIGENVERANTWORTUNG
Der Verein bietet die Reise auf eigene Rechnung an und haftet als Pauschalreiseveranstalter gem. § 951 a ff. BGB.



INTERNE ORGANISATION (GESCHLOSSENE GRUPPE)
Nur für bestehende Mitglieder (z. B. eine Mannschaft), ohne öffentliche Werbung und ohne Überschüsse – hier greift oft das allgemeine BGB statt des Reiserechts.



EXTERNER REISEVERANSTALTER
Ein Profi übernimmt die Haftung, der Verein übernimmt lediglich die pädagogische oder inhaltliche Leitung und tritt als Reiseanmelder auf.

WANN IST ES EINE PAUSCHALREISE?



PAUSCHALREISE

DIE 2-LEISTUNGEN-REGEL:
Eine Pauschalreise liegt vor, wenn mindestens zwei Kategorien (Beförderung, Bäderbergung, Mietwagen oder touristische Leistungen > 25%) kombiniert werden.



DIE 25 %-GRENZE FÜR ZUSATZLEISTUNGEN
Andere Leistungen machen die Reise erst zur Pauschalreise, wenn sie mehr als 25 % des Gesamtwerts ausmachen oder ein wesentliches Merkmal sind.

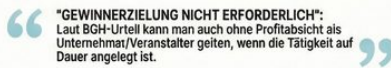


AUSNAHMEN VOM REISERECHT:
Tagesausflüge unter 24 Stunden ohne Übernachtung und mit einem Preis unter 500 Euro gelten nicht als Pauschalreise.

DIE "GELEGENTLICH"-AUSNAHME FÜR NPOs



BEFREIUNG VOM PAUSCHALREISERECHT:
Vorschriften gelten nicht, wenn die Reise nur gelegentlich (max. 2x pro Jahr), ohne Gewinnerzielungsabsicht und nur einem begrenzten Personenkreis angeboten wird.



"GEWINNERZIELUNG NICHT ERFORDERLICH":
Laut BGH-Urteil kann man auch ohne Profitsicht als Unternehmer/Veranstalter gelten, wenn die Tätigkeit auf Dauer angelegt ist.

PFLICHTEN UND HAFTUNG



UMFASSENDE INFORMATIONSPFLICHTEN:
Vor Buchung müssen Formblätter, Reisepreis, Zahlungsmodalitäten, Pass/Visum-Infos und Stornobedingungen klar kommuniziert werden.



HAFTUNG FÜR FREMDLEISTUNGEN:
Der Veranstalter haftet nicht nur für eigene Fehler, sondern auch für Mängel der Leistungsträger.



DER SICHERUNGSSCHEIN:
Bei Pauschalreisen muss der Veranstalter das Kundengeld gegen Insolvenz absichern und dem Teilnehmer einen Sicherungsschein aushändigen.



KRISENMANAGEMENT:
Bei Zwischenfällen ist der Veranstalter zur Beistandsleistung verpflichtet und muss ggf. Ersatzbeförderungen organisieren.

ÜBERSICHT DER WICHTIGSTEN VERSICHERUNGEN



RV-Haftpflicht (Personen/Sachen) | Deckt Schäden ab, die Teilnehmern während der Reise zustatten.



RV-Haftpflicht (Vermögen) | Schützt bei finanziellen Fehlern in der Reiseorganisation.



Reiserücktritts-Versicherung | Empfohlener Hinweis für Teilnehmer zur Absicherung von Stornokosten.

Typische Situationen aus dem Alltag christlicher Gruppenhäuser zeigen, wie schmal dieser Grat ist. Wenn ein Haus Unterkunft, Vollverpflegung, ein inhaltlich gestaltetes Tagesprogramm und organisierte Ausflüge als Gesamtpaket anbietet, liegt häufig eine Pauschalreise vor. Stellt das Haus hingegen Räume, Betten und Essen zur Verfügung und organisiert die Gruppe Anreise und Programm selbst, bleibt das Haus in der Rolle des Gastgebers. Oft entscheidet nicht das tatsächliche Tun, sondern die Art der Kommunikation und Darstellung nach außen.⁷³

Manche empfinden das Pauschalreiserecht als Einschränkung oder zusätzliche Belastung. Aus christlicher Perspektive lässt sich jedoch ein anderer Blick einnehmen. Das Recht schützt den Schwächeren. Es fordert Ehrlichkeit, Klarheit und Verlässlichkeit. All das sind zutiefst biblische Werte. Schon die alttestamentliche Weisheit mahnt zu redlichen Maßstäben und klaren Gewichten. Übertragen auf den Alltag christlicher Gruppenhäuser bedeutet dies, keine unklaren Versprechen zu machen, Leistungen sauber zu trennen und Verantwortung nicht zu verschleiern.

Für Hausleitende und Träger lassen sich daraus klare Leitlinien ableiten. Es braucht eine bewusste Rollenklärung, die ehrlich beantwortet, ob man Gastgeber oder Veranstalter ist. Es braucht eine transparente Kommunikation gegenüber Gruppen und Buchenden. Es braucht einen reflektierten Umgang mit Zusatzleistungen, die freiwillig, untergeordnet und eindeutig gekennzeichnet sein müssen. Und es braucht Mitarbeitende, die diese Zusammenhänge kennen und im Alltag sicher anwenden.

⁷³ Vgl. (Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland, 2024)

Rechtlich sauber zu arbeiten ist kein Gegensatz zu gelebtem Glauben. Es ist Ausdruck davon. Christliche Gastfreundschaft zeigt sich nicht nur in Herzlichkeit, sondern auch in Verlässlichkeit und Klarheit. Das Pauschalreiserecht fordert christliche Gruppenhäuser heraus, ihre Angebote ehrlich zu prüfen und Verantwortung bewusst zu übernehmen. Wer die 25 Prozent Regelung kennt und umsichtig anwendet, gewinnt Gestaltungsspielraum. Wer Verantwortung klar übernimmt, schützt Gäste, Mitarbeitende und Träger gleichermaßen.

So wird das Pauschalreiserecht nicht zur Bedrohung, sondern zu einem Rahmen, in dem christliche Gruppenhäuser glaubwürdig, transparent und verantwortungsvoll handeln können. Genau darin liegt eine große Chance.

Fazit: Für mich zeigt sich im klar, dass das Pauschalreiserecht für christliche Gruppenhäuser keine Einschränkung gelebter Gastfreundschaft ist, sondern ein hilfreicher Rahmen, der uns zu Klarheit, Ehrlichkeit und verantwortungsvollem Handeln anleitet und damit genau das stärkt, wofür wir aus christlicher Überzeugung stehen.

1.13 Lob Weitergeben!

Neben allem, was wir an konstruktiver Kritik und Rückmeldung aufnehmen, ist es mindestens genauso wichtig, das Lob zu sehen und wertzuschätzen, das uns erreicht. Immer wieder bekommen wir von Gästen Dank, Anerkennung oder einfach ein freundliches Wort für die Art, wie sie bei uns aufgenommen wurden – sei es an der Rezeption, beim Frühstück, im Veranstaltungsbereich oder durch die Atmosphäre im Haus insgesamt.

Solches Lob geht manchmal im Alltagstrubel unter – dabei ist es ein wertvoller Schatz! Es stärkt, motiviert und erinnert uns daran, wofür wir all das tun. Deshalb wollen wir solche positiven Rückmeldungen bewusst erfassen, sichtbar machen und gezielt ins Team weitergeben. Ein gutes Wort zur rechten Zeit kann unglaublich viel bewirken. Es ist Ausdruck von Dankbarkeit und fördert die Freude an der gemeinsamen Arbeit.

Ein Vers, der mir in diesem Zusammenhang besonders wichtig ist, steht im 1. Thessalonicher 5,11:

„Darum ermutigt einander und baut euch gegenseitig auf, wie ihr es ja auch tut.“

Diese Haltung wollen wir in unseren Häusern leben. Wir wollen uns gegenseitig stärken – auch und gerade durch die Anerkennung dessen, was gut läuft. Lob ist nicht nur eine nette Geste, sondern ein Zeichen von Wertschätzung und ein Ausdruck unserer gemeinsamen Kultur.

Indem wir positive Rückmeldungen teilen, wächst Vertrauen, Motivation und Zusammenhalt im Team. Und das spüren letztlich auch unsere Gäste – denn gelebte Wertschätzung nach innen strahlt immer auch nach außen.

Fazit: Lob ist mehr als nur ein nettes Wort, es ist ein Akt der Wertschätzung, der unser Miteinander stärkt, Teams ermutigt und eine Atmosphäre schafft, in der sich sowohl Mitarbeitende als auch Gäste getragen und willkommen fühlen.

1.14 Psychologische Sicherheit

„Sprecht die Wahrheit in Liebe“ (Epheser 4,15) dieser Vers zeigt, wie entscheidend eine ehrliche und zugleich respektvolle Kommunikation ist. Besonders in unseren Teams der Gruppenhäuser, wo viele Mitarbeitende mit verschiedenen Prägungen und Erfahrungen täglich zusammenarbeiten, brauchen wir Räume, in denen Fragen erlaubt sind, Kritik willkommen ist und man auch einmal sagen darf, wenn etwas nicht rund läuft. In der Teamkommunikation ist psychologische Sicherheit kein Zusatzthema, sondern eine Grundlage dafür, dass sich alle ernst genommen fühlen.

„Psychologische Sicherheit ist die Erlaubnis zur Offenheit. Das bedeutet, die zwischenmenschlichen Risiken zu akzeptieren, die damit einhergehen, Fragen zu stellen, Fehler einzugestehen oder einem Kollegen zu widersprechen.“⁷⁴



⁷⁴. Zitat: (Edmondson, Amy C.; Kerrissey, Michaela J., Juli 2025, S. 35.)

Im Alltag unserer Gästehäuser bedeutet das zum Beispiel, dass eine Auszubildende sich traut, bei der Dienstbesprechung nachzufragen, warum ein Prozess so läuft, wie er läuft. Oder dass ein Kollege aus der Reinigungseinheit mitteilt, wenn eine Arbeitsanweisung nicht funktioniert. Offenheit braucht Mut. Und Mut entsteht dort, wo das Klima von Vertrauen geprägt ist.

Ein häufiges Missverständnis ist die Annahme, psychologische Sicherheit bedeute, dass es keine Konflikte oder keine Kritik gibt. „Sich sicher zu fühlen und sich wohlfühlen ist nicht dasselbe.“⁷⁵

Wirklich sichere Teams sind nicht immer nett, sondern ehrlich. In einem solchen Team darf ein Fehler angesprochen werden, ohne dass die betroffene Person bloßgestellt wird. Kritik geschieht konstruktiv und mit dem Ziel, gemeinsam besser zu werden. Genau diese Haltung ist zentral für unsere Arbeit mit Gästen, besonders wenn wir mit Gruppen oder Familien zu tun haben, bei denen Abstimmung im Team eine große Rolle spielt.

Wenn Teams hingegen Konflikte vermeiden, Informationen zurückhalten oder sich nicht trauen, Fragen zu stellen, dann leidet nicht nur das Miteinander, sondern auch die Qualität der Arbeit. Deshalb heißt es weiter:

„Ohne ehrliches Feedback und offenen Austausch, angenehm wie unangenehm, leiden Abstimmung, Leistung und Qualität.“⁷⁶

Auch in unseren Teams erlebe ich, wie wichtig es ist, dass nicht nur Führungskräfte, sondern alle Mitarbeitenden an einer gesunden Kommunikation mitwirken. Jeder und jede kann dazu beitragen.

Ein kurzer Satz wie „Was meinst du dazu?“ oder „Hilf mir mal zu verstehen, warum das schwierig war“ kann viel verändern. Solche Fragen eröffnen Räume für Beteiligung. Sie zeigen, dass Meinungen und Erfahrungen willkommen sind. Besonders dann, wenn es im Team einmal hakt oder Entscheidungen getroffen werden müssen, ist die Qualität unserer Gespräche entscheidend.

Psychologische Sicherheit lässt sich nicht einfach verordnen. Sie wächst in der Art und Weise, wie wir miteinander reden. Sie entsteht, wenn wir gut zuhören, wenn wir Rückfragen stellen, wenn wir auch bei Gegenwind freundlich bleiben.

„Psychologische Sicherheit entsteht im gemeinsamen Handeln – Interaktion für Interaktion.“⁷⁷

⁷⁵. Zitat: ebd. 34.

⁷⁶. ebd.

⁷⁷. ebd. 37.

Ich bin überzeugt, dass unsere Häuser davon profitieren, wenn wir diese Haltung bewusst fördern. Sie stärkt den Teamgeist, sie schützt vor Missverständnissen und sie hilft, dass alle ihre Kompetenzen einbringen können. In der Sprache des Evangeliums heißt das: Ein Leib, viele Glieder, und jedes ist wichtig.

Führung kann dafür Rahmen setzen, aber das Klima entsteht im Miteinander. Deshalb lohnt es sich, in Teams immer wieder zu fragen: Wie reden wir miteinander? Werden Informationen geteilt oder eher zurückgehalten? Haben alle das Gefühl, sich äußern zu dürfen? Kommen wir im Gespräch wirklich voran oder drehen wir uns im Kreis?

Wir müssen Räume für Reflexion schaffen. Das kann ein Wochenrückblick sein, ein kurzes Feedbackritual nach einem stressigen Tag oder die bewusste Einladung zu einer offenen Runde:

1. **Was hat uns heute weitergebracht?**
2. **Was hat gefehlt?**
3. **Was hat uns vielleicht geärgert, und was freut uns?**

„Sprecht die Wahrheit in Liebe“, das ist keine Floskel, sondern eine Einladung zur Verbindlichkeit im Gespräch, zu einer Haltung, die stärkt, was uns als christliches Gästehaus ausmacht: Offenheit, Würde, Gemeinschaft.

Fazit: Psychologische Sicherheit ist kein weiches Thema, sondern ein tragendes Fundament für unsere tägliche Arbeit. Und sie passt tief in unsere Werte. Denn wenn wir Gäste willkommen heißen wollen, dann beginnt das bei der Art, wie wir als Team miteinander sprechen.

Dieser Text ist Teil 1 von 5 des Leitfadens „Christliche Gästehäuser — Leitfaden für Leitende“ von Jens-Martin Krieg (Februar 2026). Bildrechte inklusive Titelbild: © Jens-Martin Krieg, Velten. V.i.S.d.P.: Jens-Martin Krieg, Velten.
www.Gruppenhausberatung.de