

Tourismuskaufmann

(Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)

Tourismuskauffrau

(Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

Erläuterungen und Praxishilfen zur Ausbildungsordnung

Neuer Ausbildungsberuf ab 1.8.2011



Erläuterungen zur Ausbildungsordnung über die Berufsausbildung

zum / zur

Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)

Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

vom 5. Juli 2011

Impressum

Herausgeber

DRV Deutscher ReiseVerband e. V.

Schicklerstraße 5 - 7

10179 Berlin

Telefon +49 30 28406-0

Telefax +49 30 28406-30

E-mail info@drv.de

Internet www.drv.de

Autor und Projektleitung

Natalie Goern

Deutscher ReiseVerband

Referentin Berufsaus- und -fortbildung

in Unterstützung von

Simon Grupe, Deutscher Industrie- und Handelskammertag

Irina Harzheim, Alfred-Müller-Armack-Berufskolleg

Dr. Katrin Hörner, Thomas Cook AG

Monika Kühnel, Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Antje Klick, Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Jürgen Schaefer, Schaefer Mobility Group GmbH

Volker Schmidt, Travel Motion GmbH

Titelbild

© FotoliaVI / Fotolia.de

Gleichstellungshinweis:

Ist zur besseren Lesbarkeit im nachfolgenden Werk nur auf die weibliche oder männliche Person Bezug genommen, so sind damit durchgängig beide Geschlechter gemeint.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.
Schutzgebühr: 7,50 Euro

Inhalt

1. Einführung	8
1.1 Auf einen Blick – was neu ist	8
1.1.1 Berufsbezeichnung	8
1.1.2 Struktur der Ausbildungsordnung	8
1.1.3 Überblick über die neuen Inhalte der Ausbildungsordnung	10
1.1.4 Überblick des neuen Rahmenlehrplans (Berufsschule)	10
1.1.5 Integrative Vermittlung der Inhalte	12
1.2 Intention Neuordnung	13
2. Erläuterungen zum Verordnungsteil	14
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes	14
§ 2 Dauer der Berufsausbildung	15
§ 3 Struktur der Berufsausbildung	16
§ 4 Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild	17
§ 5 Durchführung der Berufsausbildung	20
§ 6 Zwischenprüfung	21
§ 7 Abschlussprüfung	23
§ 8 Zusatzqualifikationen	25
§ 9 Prüfung der Zusatzqualifikationen	26
§ 10 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse	26
§ 11 Inkrafttreten, Außerkrafttreten	26
3. Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan	27
3.1 Erläuterungen zur sachlichen Gliederung	27
3.2 Abschnitt A:	
Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten	28

3.3	Abschnitt B:	
	Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der Wahlqualifikationseinheiten	46
	Wahlqualifikation: Reisevermittlung	46
	Wahlqualifikation: Reiseveranstaltung	49
	Wahlqualifikation: Geschäftsreisen	51
3.4	Abschnitt C:	
	Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten	54
3.5	Zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans	64
4.	Erläuterungen zum Rahmenlehrplan (Berufsschule)	67
4.1	Einleitung	67
4.1.1	Intentionen der Neuordnung des Lernplanes	67
4.1.2	Kooperation zwischen Unternehmen und Berufsschulen	68
4.1.3	Kurzübersicht der Lernfelder	69
4.1.4	Fazit	70
4.2	Rahmenlehrplan	71
	Teil 1 Vorbemerkungen	71
	Teil 2 Bildungsauftrag der Berufsschule	71
	Teil 3 Didaktische Grundsätze	73
	Teil 4 Berufsbezogene Vorbemerkungen	74
	Teil 5 Lernfelder	76
5.	Rechtliche Rahmenbedingungen	90
5.1	Hinweise zum Vertragsabschluss	90
5.2	Muster Ausbildungsvertrag	95
5.3	Anmeldung zur Berufsschule	101
5.4	Musterformular Anmeldung zur Berufsschule	102

6. Beispielhafte Ausbildungsplanung	103
6.1 BiBB-Empfehlungen für die Erstellung eines betrieblichen Ausbildungsplanes	103
6.1.1 Rechtliche Grundlagen	103
6.1.2 Abweichungen vom Ausbildungsrahmenplan	103
6.1.3 Unterschied zwischen Ausbildungsrahmenplan und Ausbildungsplan	104
6.1.4 Ausbildungskonzept	104
6.2 Ausbildungsnachweise (Berichtshefte)	112
6.2.1 Muster Ausbildungsnachweis täglich	114
6.2.2 Muster Ausbildungsnachweis wöchentlich	116
7. Ausbildungseignung von Unternehmen	118
7.1 Voraussetzungen für Ausbilder	118
7.1.1 Eignung von Ausbildungsstätten	118
7.1.2 Eignung von Auszubildenden und Ausbildern	118
7.2 Ausbildungsverbund	122
7.2.1 Voraussetzungen	122
7.2.2 Varianten von Ausbildungsverbänden	122
7.2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen	123
7.3 Checkliste zur Planung einer Ausbildung	124
8. Literaturhinweise	125
8.1 Ausbilder	125
8.2 Auszubildende	128

So beurteilen Experten das neue Berufsbild

„Mit dem neuen Berufsbild verbinden wir die Erwartung, dass neue Ausbildungsbetriebe gewonnen werden, bestehende Ausbildungsbetriebe die für sie passenden Wahlqualifikationen gut nutzen können und viele junge Menschen eine qualifizierte Ausbildung erhalten, die sie befähigt, als Spezialisten in den einzelnen Gebieten genauso wie als Generalisten über alle Gebiete der Branche hinweg in einem Beruf zu arbeiten, der sie interessiert und ihnen ein Auskommen sichert.“

Frank Bsirske, Vorsitzender der vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)

„Das novellierte Berufsbild untermauert den nötigen Stellenwert, stellt die Weichen für eine breite und hochqualifizierte Ausbildung und stellt sich den zukünftigen Anforderungen in unserer Branche.“

Stephan Busch, Präsident Allianz selbständiger Reiseunternehmen – Bundesverband e.V. (asr)

„Moderne Berufe, kombiniert mit qualitativ hochwertigen und bundeseinheitlichen IHK-Prüfungen, stärken unsere erfolgreiche duale Berufsausbildung. Sie sind ein wichtiges Instrument, um dem zunehmenden Fachkräftemangel entgegenzutreten.“

Prof. Dr. Hans Heinrich Driftmann, Präsident Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)

„Wir sind stolz auf das novellierte Berufsbild. So wird qualifiziertes Fach- und Führungspersonal ausgebildet, das den vielfältigen Anforderungen im Bereich berufsbedingte Mobilität gerecht wird.“

Dirk Gerdom, Präsident Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR)



Vorwort

Gut ausgebildete Tourismusfachkräfte sind entscheidend für die Zukunft unserer Branche. Dafür bedarf es einer Ausbildung, die an den aktuellen Gegebenheiten und Anforderungen ausgerichtet ist. Ich freue mich, dass wir mit der Ausbildung zu Tourismuskaufleuten jetzt die Basis für ein modernes Berufsbild geschaffen haben. Dieses bietet eine optimale Grundlage für die Ausbildung von Nachwuchskräften und bereitet sie adäquat auf die Aufgabenstellung in unterschiedlichen touristischen Berufen vor.

Die Tourismusbranche unterliegt einem ständigen Wandel. Immer neue technische Möglichkeiten prägen unser tägliches Geschäft und verändern sowohl Aufgabenstellungen als auch Tätigkeiten. Zugleich wandeln sich die Wünsche unserer Kunden stetig. Service- und qualitätsorientiertes Arbeiten bildet daher einen wesentlichen Fokus des neuen Berufsbildes. Darüber hinaus müssen Trends und Marktveränderungen erkannt und die Arbeit daran ausgerichtet werden. Reiseveranstalter und Reisevermittler sind daher auf kreative Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angewiesen, die sich neuen Herausforderungen stellen und bereit sind, sich immer wieder aufs Neue weiterzubilden.

Mit der dualen Ausbildung der Tourismuskaufleute bieten wir jungen Menschen eine gute Perspektive in einer attraktiven und abwechslungsreichen Branche. Aber – ohne Ihre Unterstützung geht es nicht! Daher appelliere ich an alle Betriebe: Setzen Sie ein Zeichen – bilden Sie aus, damit unsere Branche weiterhin auf gut ausgebildete Fachkräfte bauen kann! Im Rahmen der Ausbildungskampagne „Zukunft buchen!“ wirbt der Deutsche ReiseVerband (DRV) seit vielen Jahren für das Thema Aus- und Weiterbildung. Die vorliegende umfangreiche Broschüre „Erläuterungen und Praxishilfen zur Ausbildungsordnung“ soll Sie beim Vermitteln der neuen Ausbildungsinhalte unterstützen.

Ihnen allen wünsche ich gutes Gelingen, Spaß und Erfolg bei der Ausbildung von Fachkräften!

Ihr

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jürgen Büchy'. The signature is fluid and cursive.

Jürgen Büchy
Präsident Deutscher ReiseVerband (DRV)

1. Einführung

1.1 Auf einen Blick – was neu ist

1.1.1 Berufsbezeichnung

Vom 1. August 2011 an lautet die neue Berufsbezeichnung: Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/Tourismuskauffrau (Kaufrau für Privat- und Geschäftsreisen).

Die Bezeichnung „Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskaufmann“ darf für neue Ausbildungsverträge nicht mehr genutzt werden.

1.1.2 Struktur der Ausbildungsordnung

Die Ausbildungsordnung ist in drei Teile strukturiert:

1. Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten

Diese Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten müssen allen Auszubildenden vermittelt werden, unabhängig von der Ausrichtung des Ausbildungsbetriebes. Sollten einige Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten aufgrund der Struktur des Ausbildungsbetriebes nicht vermittelt werden können, kann die Möglichkeit eines Ausbildungsverbundes (siehe auch Seite 122) geprüft werden.

Gestaltung von Produkten und Leistungen	Touristisches Marketing
<ul style="list-style-type: none"> ■ Tourismusspezifische Systematik ■ Destinationen ■ Produkte und Leistungen ■ Eigenveranstaltungen ■ Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Marktanalyse und Marketingmaßnahmen ■ Werbung und Verkaufsförderung ■ Vertriebs- und Absatzkanäle ■ Öffentlichkeitsarbeit
Service und Qualität	Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf
<ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceleistungen ■ Qualitätssicherung im Service 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung ■ Beschwerdemanagement ■ Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben
Rechtliche Grundlagen des Tourismus	Kaufmännische Steuerung
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vertragsrecht ■ Reise- und Beförderungsrecht 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr ■ Kosten- und Leistungsrechnung ■ Kaufmännische Steuerung ■ Unternehmerisches Handeln

**2. Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
in einer der Wahlqualifikationseinheiten**

- Zu Beginn der Ausbildung muss der Ausbildungsbetrieb eine der Wahlqualifikationen „Reisevermittlung“, „Reiseveranstaltung“ oder „Geschäftsreisen“ festlegen. Die zeitliche Gliederung empfiehlt die Inhalte der Wahlqualifikation im Betrieb während des dritten Ausbildungsjahres vertieft zu vermitteln. Über das Angebot der Wahlqualifikation entscheidet der Ausbildungsbetrieb (in Abstimmung mit der IHK).
- Im Rahmen der mündlichen Abschlussprüfung (fallbezogenes Fachgespräch) werden vorrangig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten aus der jeweiligen Wahlqualifikation für die Prüfung zu Grunde gelegt.
- Leistungsstarke Auszubildende haben die Möglichkeit, sich in einer zweiten Wahlqualifikation (in einem weiteren fallbezogenen Fachgespräch) prüfen zu lassen. Der Auszubildende muss glaubhaft machen, dass die dafür erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Das Bestehen der zusätzlichen Prüfung wird auf einem IHK-Zertifikat bestätigt.
- Der Heterogenität der Tourismusbranche wird durch die Differenzierungsmöglichkeiten in den Wahlpflichtqualifikationseinheiten entsprochen.

Reisevermittlung	Reiseveranstaltung	Geschäftsreisen
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorbereitung und Beratung ■ Verkauf ■ Nachbereitung und Service 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorbereitung und Nachbereitung ■ Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung ■ Vertriebsmedien und -kanäle ■ Kundenservice 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Planung und Organisation ■ Reservierung und Buchung ■ Reisekostenabrechnung und Controlling

3. Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Diese Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten müssen allen Auszubildenden vermittelt werden, unabhängig von der Ausrichtung des Ausbildungsbetriebes.

Der Ausbildungsbetrieb

- Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes
- Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken

- Arbeitsorganisation
- Informations- und Datenkommunikationstechniken
- Kommunikation und Kooperation
- Beschaffung
- Datenschutz und Datensicherheit

1.1.3 Überblick über die neuen Inhalte der Ausbildungsordnung

- Touristisches Marketing, Service und Qualität sowie Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf stehen stärker im Vordergrund.
- Die Entwicklung von Eigenveranstaltungen und deren Vermittlung hat als Ausbildungsinhalt mehr Gewicht bekommen.
- Organisation von Geschäftsreisen aus Sicht der Reisebüros und der Firmenkunden wurde in die Ausbildungsordnung und den Rahmenlehrplan aufgenommen.
- Soziale, kommunikative und fachliche Kompetenzen sind stärker ausgeprägt, weiterhin sollen die Fremdsprachenkenntnisse gefördert werden.
- Der Berufsschulunterricht ist weiterhin in Lernfelder strukturiert. Die Handlungsorientierung findet noch stärkere Beachtung.

1.1.4 Überblick des neuen Rahmenlehrplans (Berufsschule)

Der neue Rahmenlehrplan ist in Lernfelder strukturiert, so dass eine stärkere Handlungsorientierung ermöglicht wird. Das reine Auswendiglernen von vielen Detailkenntnissen steht nicht mehr im Vordergrund, sondern das Erlangen von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die immer mit einer Handlung verbunden sind.

Anhand der Vermittlung von Geographiekenntnissen wird dies erläutert:

Bisher wurden anhand von vorgegebenen Destinationen geographische Kenntnisse vermittelt. Im ersten Lehrjahr wurde ausschließlich das westliche Mittelmeer behandelt. Aus Sicht der Ausbildungsbetriebe, insbesondere Reisebüros, konnten Auszubildende daher kaum die Anfangsberatung übernehmen, da den Auszubildenden ein weltweiter Überblick fehlte, wo und wann welche Urlaubsart sinnvoll ist.

Im neuen Rahmenlehrplan wird im ersten Lehrjahr ein „Überblick der klimatischen, geographischen, kulturellen und politischen Gegebenheiten der meistbesuchten Urlaubsgebiete innerhalb und außerhalb Deutschlands sowie die üblichen Anreisemöglichkeiten“ vermittelt. Das heißt, Auszubildende erhalten bereits zum Anfang ihrer Ausbildung einen weltweiten Überblick über beliebte Urlaubsdestinationen und können z.B. die Fragen: „Wo kann ich im Januar Badeurlaub machen?“, „Wann ist die beste Reisezeit für eine Nilkreuzfahrt?“ beantworten. Auszubildende erhalten so einen schnelleren Überblick und werden wesentlich handlungsorientierter und praxisgerechter auf Kundengespräche vorbereitet.

Auf die Nennung von Destinationen wurde verzichtet, damit die Vermittlung der meistgefragten Destinationen flexibel ist und dadurch marktgerecht, schnell und einfach angepasst werden kann. Bei einer Festschreibung der Destinationen, müssten die vorgegebenen Destinationen im Unterricht vermittelt werden. Dies kann sich schnell nachteilig auswirken, wenn sich ggf. die Angebote und Nachfrage aufgrund von politischen Veränderungen, Naturkatastrophen etc. verändern. Im alten Rahmenlehrplan sind einige Destinationen nicht vorhanden, obwohl diese eine kontinuierlich steigende Nachfrage verzeichnen. Eine flexible Anpassung an die Nachfrage und Angebote war bisher somit nicht möglich.

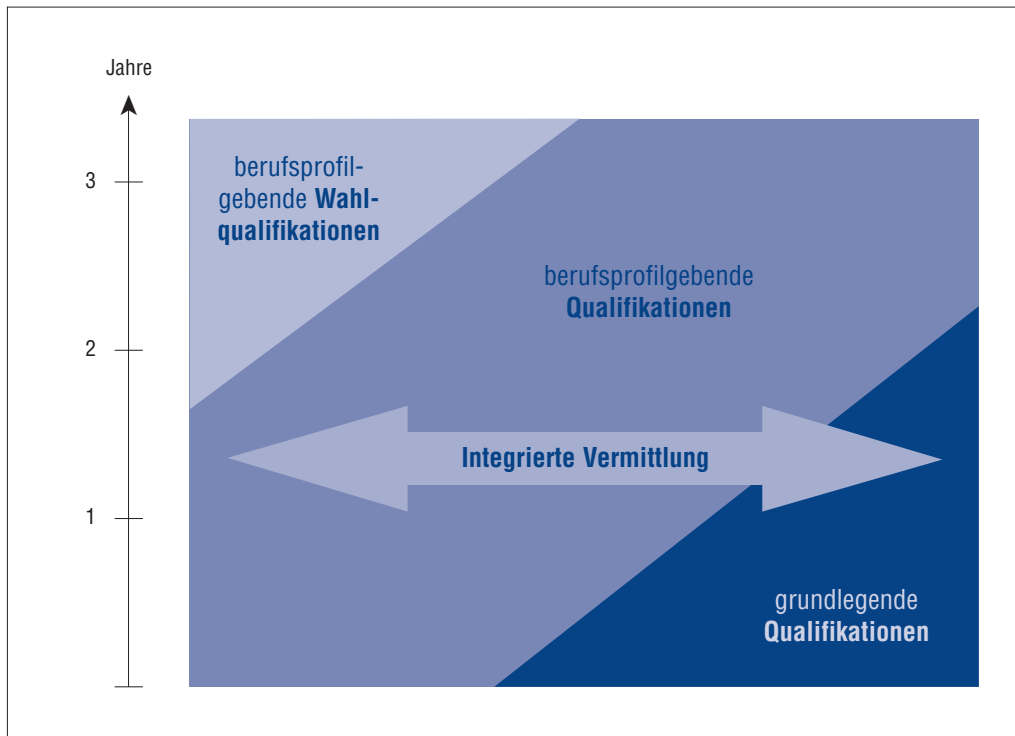
Bei dieser neuen Herangehensweise soll den Schülern auch vermittelt werden, dass die eigene Aneignung von neuen Geographie-, Destinations- und Produktkenntnissen die Grundlage für eine erfolgreiche Tätigkeit im Tourismus, auch nach Abschluss der Ausbildung, ist. Auszubildende sollen verstärkt lernen, dass Tourismuskauflleute sich stetig in diesem Bereich weiterbilden müssen, um den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Daher muss auch bereits zu Beginn der Ausbildung vermittelt werden, wie und wo sie sich nach Abschluss der Ausbildung weiterbilden können.

Im weiteren Verlauf der Ausbildung werden anhand von Beispielen die oben genannten Kenntnisse vertieft. Im Rahmenlehrplan ist ausdrücklich vermerkt, dass es sich nur um Mindestanforderungen handelt, die bei Bedarf individuell ergänzt werden können.

Vergleicht man die beiden Rahmenlehrpläne stellt man fest, dass zwar im neuen Rahmenlehrplan weniger Destinationen namentlich genannt werden, jedoch durch die Vermittlung des weltweiten Überblicks mit den meistgefragten Destinationen, im ersten Jahr eine praxisorientierte Vermittlung stattfindet und somit eine bessere Vermittlung der Geographiekennntnisse erfolgt. Insbesondere Reisebüros werden von dieser neuen Herangehensweise profitieren.

1.1.5 Integrative Vermittlung der Inhalte

Die zeitliche Gliederung zur Vermittlung der Inhalte erfolgt integrativ und ist daher nur eine Empfehlung.



Quelle: in Anlehnung Deutscher Industrie- und Handelskammertag 2011

1.2 Intention der Neuordnung

Mit dem Erlass der Ausbildungsordnung „Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/ Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)“ am 19.05.2011 endet die Geschichte des Ausbildungsberufes „Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau“ – und beginnt gleichzeitig neu. Der neue Ausbildungsberuf ist notwendig, um den veränderten Rahmenbedingungen der Tourismuswirtschaft auch in der beruflichen Erstausbildung Rechnung zu tragen.

Den Initiatoren der Neuordnung kam es darauf an, dass „Tourismus“ Teil der Berufsbezeichnung wird, um die Bandbreite der Tätigkeitsfelder zu verdeutlichen. Auch in der Umgangssprache wird meist nur von „Tourismus“ und nicht mehr von „Reiseverkehr“ gesprochen. Zudem beinhaltet das Wort „Reiseverkehr“ eine zu starke Fokussierung auf die Verkehrsträger, die nicht mehr der Ausbildungsordnung und dem beruflichen Alltag entspricht.

Der rasante Wandel der Anforderungen an die Unternehmen der Tourismusbranche gilt als Hauptgrund für die Neuordnung des Berufsbildes der Reiseverkehrskaufleute. Bereits 2005 hatte die seit 1998 gültige Ausbildungsordnung geringfügige Änderungen erfahren, da Kuren und Fremdenverkehr als Geschäftsfeld mit zunehmender Bedeutung für den Deutschlandtourismus herausgelöst und in einem anderen Ausbildungsberuf (Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Reisen) integriert wurden.

Fachkräfte im Tourismus sehen sich heute mit Erwartungen und Anforderungen konfrontiert, die über die Vermittlung von Pauschalreisen und den Verkauf von Tickets für Verkehrsträger hinausgehen. Verändert hat sich der Tourismusmarkt auch durch die kontinuierliche Verbreitung des Internets, die viele neue Tätigkeitsfelder geschaffen hat. Dadurch ist insbesondere die Konkurrenz für den stationären Vertrieb deutlich gewachsen. Für Reisebüros ist es unumgänglich geworden, sich durch neue Service- und Dienstleistungsangebote am Markt zu positionieren. Auch für Reiseveranstalter ändern sich die Anforderungen, da sie immer schneller neue Trends erkennen müssen und zunehmend Spezial-Reiseveranstalter sich auf dem Markt etablieren.

Nicht zuletzt sind es veränderte Kundenwünsche und -ansprüche, etwa die gestiegene Nachfrage nach individuell organisierten Reisen oder der Bedeutungszuwachs von Geschäftsreisen, die die veränderten Ausbildungsbestimmungen erforderlich machten.

Das neue Berufsbild garantiert auch künftig eine solide, breit angelegte Grundausbildung, die in den ersten zweieinhalb Ausbildungsjahren absolviert wird. Im letzten Ausbildungsjahr besteht die Möglichkeit, ausgewählte Inhalte in einer Wahlqualifikation zu vertiefen. Diese neue Struktur soll junge Fachkräfte befähigen, nach Abschluss der Erstausbildung gleichermaßen in allen Tätigkeitsfeldern der Branche zu arbeiten, unterstützt aber auch ihre individuelle Weiterentwicklung in einem Bereich. Zudem ermöglicht dies eine schnelle Einarbeitung in neue Tätigkeitsfelder, was für die Unternehmen unerlässlich ist. Die Branche ist einem beständigen Wandel unterworfen, entsprechend anpassungsfähig muss die Ausbildung sein.

Durch die neuen Tätigkeitsfelder im Bereich Geschäftsreisen, wird auch die Möglichkeit geschaffen, dass Unternehmen mit einer internen Fachabteilung für das Geschäftsreise-Management ihrer Mitarbeiter, also die Kundenseite, auch zu Tourismuskaufleuten ausbilden können. Damit vergrößert sich die Menge möglicher Ausbildungsbetriebe, wovon sich die Branche eine höhere Zahl fachlich kompetent ausgebildeter Tourismuskaufleute erhofft.

DRV Deutscher ReiseVerband e.V.

Schicklerstraße 5 - 7, 10179 Berlin

Telefon +49 30 28406-0, Telefax +49 30 28406-30

E-mail info@drv.de, Internet www.drv.de