

Richtlinie für Appartements und Ferienhäuser

Richtlinie für Appartements und Ferienhäuser

Das System

Die Klassifizierung von Appartementshäusern und Ferienwohnungen ist ein einheitliches System, das in ganz Österreich gilt. Die Klassifizierung von Appartementshäusern und Ferienwohnungen bietet Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe.

Die Einstufung erfolgt auf Antrag des Betriebes durch eine unabhängige Kommission. Regelmäßige Überprüfungen und das System der regelmäßigen Selbstkontrolle sichern die Qualität.

Mitgliedsbetriebe können diese Serviceleistung der Fachgruppen bzw. des Fachverbandes Hotellerie der Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.

Nach dieser Richtlinie sind Appartementshäuser, Ferienwohnungen oder ähnliche Einrichtungen (Clubdörfer etc.) mit Gewerbeberechtigung, die keine oder nur eine eingeschränkte Dienstleistung anbieten, zu klassifizieren. Diese Richtlinie findet auch für jene Appartements und Ferienwohnungen Anwendung, die im Zusammenhang mit einem Beherbergungsbetrieb, aber als eigener Betriebsteil und aufgrund einer eigenen Gewerbeberechtigung geführt werden.

Die Kriterien sind Mindestmerkmale, d.h. jeder Betrieb muss diese vollständig erfüllen, um in die jeweilige Kategorie eingestuft zu werden.

Die Appartements und Ferienwohnungen werden in vier Kategorien eingeteilt. Diese werden durch einen, zwei, drei oder vier Sterne symbolisiert.

Die Sterneembleme der Klassifizierung von Appartements und Ferienwohnungen sind urheberrechtlich geschützt und verbleiben im Eigentum des Fachverbandes Hotellerie.

Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien

Einstern

Einfache Ausstattung, d.h. die Einrichtungen, die für die übliche Aufenthaltsdauer im Betrieb notwendig sind, werden insbesondere sauber und in tadellosem Erhaltungszustand angeboten. Sehr preisbewusste Gästeschicht.

Zweistern

Zweckmäßige Ausstattung mit einfachem Komfort, preisbewusste Gästeschicht. Abgrenzung zu Einstern: Die Appartements sind größer und komfortabler ausgestattet. Abgrenzung zu Dreistern: Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend.

Dreistern

Appartements und Ferienwohnungen mit gehobener und einheitlicher Ausstattung und wohnlichem Charakter. Gästeschicht mit Ansprüchen über die reine Nächtigungsleistung und bescheidenen Komfort hinaus. Abgrenzung zu Zweistern: gediegene Materialien, größeres Raumangebot, bessere Ausstattung (z.B. Vorraum, Sitzgruppe etc.) Abgrenzung zu Vierstern: kleinere Flächen, bei gutem Erhaltungszustand auch ältere Ausstattung möglich.

Vierstern

Erstklassige Ausstattung, d.h. großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz. Vor allem in den Ferienbetrieben oft umfangreiches betriebliches Angebot (z.B.: Wellness, Sport etc.). Abgrenzung zu Dreistern: großzügigeres Raumangebot, sehr hohe Qualität der Einrichtung, durch hohen Erhaltungsaufwand sehr guter Zustand.

Richtlinie für Appartements und Ferienhäuser

Das Klassifizierungsverfahren

Der Antrag

Der Betriebsinhaber beantragt mit dem ausgefüllten Erhebungsbogen bei der jeweiligen Fachgruppe Hotellerie in der Wirtschaftskammer die Einstufung in die gewünschte Kategorie und erklärt sich mit der Richtlinie der Klassifizierung von Appartements und Ferienwohnungen einverstanden. Die Erhebungsbögen sind bei jeder Fachgruppe Hotellerie oder unter www.hotelsterne.at erhältlich.

Die Überprüfung

Auf Grund der Klassifizierungsrichtlinie, der Angaben des Betriebsinhabers und der Besichtigung stuft die Landeskommission den Betrieb ein.

Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmäßig überprüft und deren Einstufung gegebenenfalls geändert bzw. die Kategorisierung gänzlich aberkannt.

Zusätzlich nimmt jeder klassifizierte Betrieb am System der Selbstkontrolle teil. Dabei bestätigt der Betrieb regelmäßig schriftlich gegenüber der Fachgruppe die Erfüllung der relevanten Kriterien seiner Kategorie. Der Kommissionsbeschluss wird dem Betriebsinhaber schriftlich mitgeteilt.

1- bis 4-Stern

In jedem Bundesland ist eine Landeskommission bei der Fachgruppe Hotellerie in der Wirtschaftskammer eingerichtet. Die Kommissionsmitglieder werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Landeskommission beschließt mit Stimmenmehrheit.

Einsprüche

Der Betriebsinhaber kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung binnen vier Wochen ab Zustellung des Kommissionsbeschlusses schriftlich mittels eingeschriebenem Brief Einspruch erheben. Der Einspruch ist zu begründen und das Begehren anzuführen. Der Einspruch ist bei der zuständigen Fachgruppe Hotellerie einzubringen.

Der Einspruch hat grundsätzlich aufschiebende Wirkung, es sei denn, die Klassifizierungskommission schließt mit einstimmigem Beschluss die aufschiebende Wirkung des Einspruches aus, da insbesondere die allgemeinen Beurteilungskriterien der Kategorisierung nicht eingehalten werden.

Behandlung von Einsprüchen

Für Ein- bis Vierstern überprüfen Regionalkommissionen die Entscheidung der Landeskommission. Die Regionalkommission wird von der Oberkommission eingesetzt und setzt sich aus mindestens zwei Vertretern anderer Bundesländer und einem nicht stimmberechtigten Vertreter der Landeskommission zusammen. Jedes Bundesland nominiert als Mitglied der Regionalkommission einen Vertreter und einen Stellvertreter; der Schriftführer wird von der jeweiligen Fachgruppe gestellt.

Die Überprüfungscommission besteht aus mindestens zwei Mitgliedern, die von der Fachverbandsvorstellung nominiert werden. Den Schriftführer stellt der Fachverband.

Die Regional- bzw. Überprüfungscommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Klassifizierungsoberkommission an. Die Klassifizierungsoberkommission bilden die Fachgruppenvorsteher oder deren Vertreter und der Fachverbandsvorsteher oder dessen Stellvertreter als stimmberechtigter Vorsitzender.

Die Kosten für die Regional- und Überprüfungscommission trägt der Betrieb.

Die Klassifizierungsoberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Klassifizierungsoberkommission führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe schriftlich mitgeteilt.

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt mit 30.6.2002 in Kraft.

Richtlinie für Appartements und Ferienhäuser

Allgemeine Beurteilungskriterien – der Gesamteindruck




Der Gesamteindruck und der Erhaltungszustand sowie die Sauberkeit des Betriebes sind Voraussetzung für die Aufnahme in die Österreichische Hotelklassifizierung.

Darüber hinaus sind auch die folgenden Punkte für die Einstufung in die jeweilige Kategorie von Bedeutung:

- Die Qualität der Dienstleistung, dazu zählen auch Auftreten, Kleidung, Freundlichkeit und Kompetenz der Geschäftsführung und der Mitarbeiter.
- Das äußere Erscheinungsbild, unter anderem die Beschilderung, Zufahrt, Vorfahrt, Parkplätze, Gartenanlage.
- Hoteleigene Freizeit- und Zusatzeinrichtungen (z.B. Hallenbad, Sauna, Tagungsräume, Gartenanlage, Garagenparkplätze).
- Zufriedenheit der Gäste (Häufigkeit von und der Umgang mit Gästebeschwerden).

Mindestkriterien / Kategorie				
Empfang / Rezeption Für alle Kategorien: Deutschsprachige Mitarbeiter am Empfang, 24 Stunden erreichbare und verantwortliche Person, Aufenthaltsraum, zentrales Depot für Wertgegenstände (oder Zimmersafes).				
Funktioneller Empfangsbereich			✓	
Erstklassig ausgestatteter Eingangs- und Empfangsbereich, Empfangsdienst muss zu den üblichen An- und Abreisezeiten erreichbar sein, Aufenthaltsraum ab 15 Appartements.				✓
Lift Als Geschoss gilt jedes von den Gästen benutzte Stockwerk (inkl. Keller und Erdgeschoss) Ausnahmen bei Denkmalschutz möglich oder, wenn die festgesetzten Erfordernisse um höchstens eine Etage mit maximal 10% der Gesamtzimmeranzahl überschritten werden Lift bei mehr als drei Geschossen, bei Altbauten zählen die Untergeschosse nicht. Lift bei mehr als zwei Geschossen (bei Neubauten 1 Lift pro 40 Appartements erforderlich)			✓	✓
Parkplätze Für alle Kategorien: Mindestens 1 Parkplatz je Appartement				
* Altbauten sind Betriebe, die vor dem 01.01.2002 bereits in Betrieb oder in Bau waren, bzw. deren Planung behördlich eingereicht war.				

Mindestkriterien / Kategorie				
<p>Größe (inkl. Nasszelle, WC und Küchenbereich) 1-2 Personen: 23 m² 3 Personen: 29 m² 4 Personen: 35 m² jede weit. zusätzl.Person: 4m²</p>		✓		
<p>1-2 Personen: 30m² 3 Personen: 36m² 4 Personen: 42 m² jede weit. zusätzl.Person: 5m²</p>			✓	
<p>1-2 Personen: 37 m² 3 Personen: 43 m² 4 Personen: 49 m² jede weit. zusätzl.Person: 6m²</p>				✓
<p>Ausstattung Grundausrüstung für alle Kategorien:</p> <p>Schlafbereich: Bett: Mindestmaß 90x200 cm (Altbauten 90x190 cm), hygienisch einwandfreie Matratze und Bettzeug (Decken, Kissen, Bettüberzüge) in gutem Zustand und auf die Jahreszeit abgestimmt; einwandfreier Betteinsatz; pro Bett eine Ablage mit Leselampe, Kleiderschrank oder -nische, einheitliche Kleiderbügel (nicht Draht). Wenn mehr als ein Schlafraum angeboten wird, kann höchstens 1 Raum mit einem Stockbett ausgestattet werden.</p> <p>Nasszellenbereich: Zeitgemäßer Standard mit ausreichender Beleuchtung und Ablagemöglichkeit, 1 Handtuch und 1 Badetuch pro Person, WC/Toilettenpapier und Reserverolle/Hygienebeutel, Abfallbehälter mit Deckel, Badvorleger aus Textil, Seife (Seifenspender oder verpackte Einzelstücke).</p> <p>Wohnbereich: Tisch und 1 Sitzplatz pro Person, ausreichende Zimmerbeleuchtung, Papierkorb, Betriebs- und Ortsinformationsmaterial.</p> <p>Küchenbereich: Kochgelegenheit, Kühlschrank, Spülbecken mit Kalt- und Warmwasser, Reinigungszubehör, geschlossener Küchenabfallbehälter, ausreichende Geschirr-, Glas und Besteckausstattung in einwandfreier und einheitlicher Qualität. Heizung (Temperatur individuell einstellbar), Sichtschutz (Vorhänge, Jalousien), Schuhputzplatten bzw. -maschine (im Betrieb).</p>				

Mindestkriterien / Kategorie				
<p>Ausstattung Grundausstattung für alle Kategorien:</p> <p>Bis 2 Personen ein optisch vom Wohnbereich getrennter Schlafbereich. Ab 3 bis 4 Personen ein vom Wohnbereich getrennter Schlafräum. Ab 5 bis 6 Personen zwei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume.</p>			✓	✓
<p>Alle Appartements mit ausreichender Schallisolierung (Wände, Türen, Fenster usw.). Baulich getrennter Schlaf- und Wohnbereich. Bis 2 Personen ein vom Wohnbereich getrennter Schlafräum. Ab 3 bis 4 Personen zwei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume. Ab 5 bis 6 Personen drei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume.</p>				✓
<p>Kleiderschrank (auch Einbau oder begehbarer Schrank)</p>			✓	✓
<p>Nasszellenbereich: bei Neubauten WC räumlich getrennt</p>			✓	
<p>Bad/WC oder Dusche/WC im Verhältnis 20:80 Bei Neubauten räumlich getrennt, bei Altbauten* 1 WC, bei Neubauten 2 WC (ab 5 Personen). Duschzelle mit falt- oder Schiebewänden (bei Badewanne mit Duschkabine hochwertiger textiler Vorhang möglich). Duschgel, Papiergesichtstücher (Tissues), Föhn</p>				✓
<p>Küchenbereich: Dunstabzug, 2-Platten-Herd</p>		✓		
<p>Küchenbereich: Kochnische (räumliche Trennung nicht erforderlich), Dunstabzug, 2-Platten-Herd, Kaffeemaschine</p>			✓	
<p>Küchenbereich: Abgeschlossene Küche oder kombiniert mit Wohnbereich (Essplatz), Dunstabzug, 2-Platten-Herd, Mikro-/Grillkombination, Kaffeemaschine, Geschirrspüler oder Abwassertisch, Toaster, Geschirr-, Glas und Besteckausstattung in erstklassiger Qualität.</p>				✓
<p>Wohnbereich: Vorraum, Gang, Essplatz, Sitzgruppe, Radio und Farbfernsehgerät mit SAT- oder Kabelprogramm. Hausinterne technische Kommunikationsmöglichkeit (z.B. Telefon, interaktive Hotelfernseher).</p>			✓	
<p>Wohnbereich: Vorraum, Gang, Essplatz, Sitzgruppe, Radio und Farbfernsehgerät mit SAT- oder Kabelprogrammen, Zimmersafe. Hausinterne technische Kommunikationsmöglichkeit (z.B. Telefon, interaktive Hotelfernseher)</p>				✓
<p>Staubsauger im Haus verfügbar</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Bügelmöglichkeit im Haus verfügbar</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Waschmaschine und Trockner oder Trockenraum im Haus</p>			✓	✓
<p>* Altbauten sind Betriebe, die vor dem 01.01.2002 bereits in Betrieb oder in Bau waren, bzw. deren Planung behördlich eingereicht war.</p>				

Mindestkriterien / Kategorie				
Dienstleistungen: Endreinigung	✓	✓		
Endreinigung (auf Wunsch fallweise Reinigung als Zusatzleistung)			✓	✓
Wäschewechsel (Bettwäsche, Bade- und Handtücher) auf Wunsch einmal wöchentlich	✓	✓		
Wäschewechsel (Bettwäsche, Bade- und Handtücher) auf Wunsch zweimal wöchentlich			✓	✓
Frühstücksangebot: Auf Wunsch Besorgung von Brot und Gebäck			✓	
Frühstücksangebot: Frühstücksservice im Haus oder im Appartement				✓