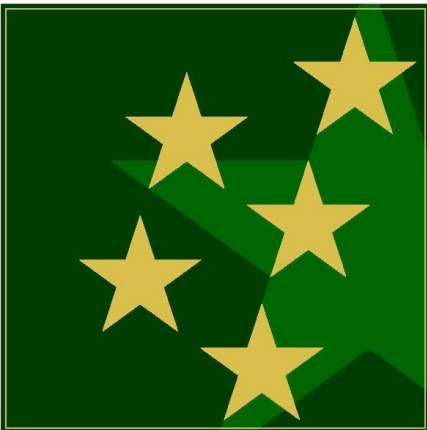


Fachverband Hotellerie

**Klassifizierungsverfahren
Appartementhäuser und
Ferienwohnungen
2012 - 2014**



Information, 1. Jänner 2012

1. Das System

- Die Österreichische Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung ist ein einheitliches, in ganz Österreich gültiges - an die Hotelstars Union (HSU)-Hotelklassifizierung angelehntes - System und bietet Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe.
- Die Einstufung in die jeweilige Sterne-Kategorie erfolgt auf Antrag des Betriebes durch unabhängige Kommissionen. Regelmäßige Überprüfungen und ein System der laufend erfolgenden Selbstkontrolle sichern die Qualität.
- Mitgliedsbetriebe können diese kostenlose Serviceleistung der Fachgruppen der Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.
- Nach dieser Richtlinie sind Appartementhäuser, Ferienwohnungen oder ähnliche Einrichtungen (Clubdörfer etc.) mit Gewerbeberechtigung, die nur eine eingeschränkte Dienstleistung anbieten, zu klassifizieren. Diese Richtlinie findet auch für jene Appartementhäuser und Ferienwohnungen Anwendung, die im Zusammenhang mit einem Beherbergungsbetrieb, aber als eigener Betriebsteil und aufgrund einer eigenen Gewerbeberechtigung, geführt werden. Die vorliegende Richtlinie gilt nicht für Hotels oder ähnliche Betriebe („Voll- und Garnibetriebe“). Für diese Betriebe existiert eine spezielle Richtlinie.
- Die Einstufungskriterien werden in Anlehnung an die HSU-Hotelklassifizierung alle fünf Jahre überarbeitet, basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Erwartungen der Gäste (letzte Gästebefragung/ Emnid-Studie Sommer 2008) wieder.
- Der Kriterienkatalog zur Österreichischen Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung besteht aus einem Mischsystem mit unbedingt zu erfüllenden Mindestkriterien, einer Mindestpunktzahl und Zusatzpunkten. Dieser Mix ergibt die Anzahl der zu verleihenden Sterne.
- Die Appartementhäuser und Ferienwohnungen werden in vier Kategorien eingeteilt.
- Die Sterneembleme der Österreichischen Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung sind markenrechtlich geschützt und alle Rechte an dieser Marke stehen dem Fachverband Hotellerie zu.

2. Allgemeine Beurteilungskriterien

2.1. Der Gesamteindruck

Gesamteindruck und Erhaltungszustand (Einrichtungen und Ausstattungen) sowie die einwandfreie Sauberkeit und Hygiene eines Betriebes sind Grundvoraussetzung für die Aufnahme in die Österreichische Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung.

2.2. Darüber hinaus sind folgende Punkte für die Einstufung in die jeweilige Kategorie von Bedeutung:

- 2.2.1. Wenn vorhanden: Die Qualität der Dienstleistung, dazu zählen auch Auftreten, Kleidung, Freundlichkeit und Kompetenz der Geschäftsführung und der Mitarbeiter.
- 2.2.2. Das äußere Erscheinungsbild, unter anderem die Beschilderung, Zufahrt, Vorfahrt, Parkplätze und Gartenanlage.
- 2.2.3. Hauseigene Freizeit- und Zusatzeinrichtungen, wie zum Beispiel Hallenbad, Sauna, Tagungsräume, Gartenanlage, Garagenparkplätze.
- 2.2.4. Zufriedenheit der Gäste, Häufigkeit von und der Umgang mit Gästebeschwerden.

3. Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien

3.1. Einstern

Einfache Ausstattung, sehr preisbewusste Gästeschicht, die vor allem die Nächtigungsleistung sucht.

3.2. 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.

3.3. Dreistern

Appartementhäuser 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.

3.4. Vierstern

Erstklassige Ausstattung, d.h. großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz. Oft umfangreiches betriebliches Angebot (z.B. Wellness, Sport)

Abgrenzung zu Dreistern

Großzügigeres Raumangebot, sehr hohe Qualität der Einrichtung, durch hohen Erhaltungsaufwand sehr guter Zustand.

4. Das Klassifizierungsverfahren

4.1. Der Antrag

Der Betriebsbeauftragte beantragt mit dem ausgefüllten Antragsformular bei der jeweiligen Fachgruppe die Aufnahme in die Österreichische Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung und erklärt sich mit den Richtlinien einverstanden. Die Antragsformulare stehen auf www.hotelsterne.at zum Download zur Verfügung. Bei Neubauten, Umbauten und Erweiterung von Beherbergungsbetrieben kann ein Antrag zur Bewerbung des zu erwartenden Sterne-Standards vor einer offiziellen Einstufung nach einem eigens dafür vorgesehenen Verfahren gestellt werden.

4.2. Die Überprüfung

Aufgrund der Klassifizierungsrichtlinien, den Angaben des Betriebsbeauftragten und der Besichtigung des Betriebes stuft die Landeskommission den Betrieb ein. Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmäßig - in einem Zeitraum von 2 bis maximal 5 Jahren - überprüft. Im Zuge dessen kann die Einstufung bestätigt, geändert oder aberkannt werden. Kommissionsbeschlüsse werden dem Betrieb schriftlich mitgeteilt. Zusätzlich nimmt jeder klassifizierte Betrieb am System der Selbstkontrolle teil. Dabei bestätigt der Betrieb schriftlich gegenüber der zuständigen Fachgruppe die Erfüllung der relevanten Kriterien seiner Kategorie. Es liegt im Eigenverantwortungsbereich eines jeden Hoteliers, wesentliche Veränderungen und/oder Umbauten im Betrieb unverzüglich der jeweiligen Fachgruppe bzw. dem Fachverband zu melden. Die Kommission kann den Betrieb angekündigt jederzeit umfassend besichtigen (z.B. auch Zimmer, die vom Betreiber nicht für den Kommissionsbesuch vorbereitet wurden). Im Rahmen des Kommissionsbesuches können zu Dokumentationszwecken Fotos gemacht werden.

4.3. Die Kommissionen

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. In Wien ist der Fachausschuss für die Klassifizierung der

Wiener Hotel- und Beherbergungsbetriebe beim Wiener Tourismusverband eingerichtet. Die Zusammensetzung dieses Fachausschusses, in dem auch externe Experten beigezogen werden, regelt eine eigene Geschäftsordnung.

4.3.1. Haftung

Für Schäden, die aufgrund leichter Fahrlässigkeit der Kommissionsmitglieder entstanden sind, wird eine Haftung einvernehmlich ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden Dritter, für entgangene Gewinne oder nicht erzielte Ersparnisse wird ebenfalls ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt für sämtliche Verfahrensebenen und Kommissionen.

4.4. Einsprüche

Der Betriebsbeauftragte kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie binnen vier Wochen ab Zustellung der schriftlichen Ausfertigung der Kommissionsentscheidung mittels eingeschriebenen Briefes Einspruch erheben. Der Einspruch ist zu begründen und das Begehren auszuführen. Der Einspruch ist bei der jeweiligen Fachgruppe Hotellerie einzubringen. Der Einspruch hat grundsätzlich aufschiebende Wirkung, es sei denn, die Klassifizierungskommission schließt mit einstimmigem Beschluss die aufschiebende Wirkung aus, wenn insbesondere die allgemeinen Beurteilungskriterien der Klassifizierung nicht erfüllt werden.

4.5. Behandlung von Einsprüchen

Bei Einsprüchen überprüft eine Regionalkommission - deren Zusammensetzung erfolgt über die jeweilige Fachgruppe im Bundesland - die Entscheidung der Landeskommission. Die Regionalkommission setzt sich aus mindestens zwei Mitgliedern aus anderen Bundesländern zusammen. Zudem sollte ein nicht stimmberechtigtes Mitglied aus dem betroffenen Bundesland dabei sein, welches in das Verfahren bislang nicht eingebunden war. Die Regionalkommission entscheidet mit Einstimmigkeit. Die Regionalkommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Oberkommission an. Dieser Bericht erfolgt sowohl im positiven als auch im negativen Fall. Die Oberkommission - deren Zusammensetzung und Verfahren dem Exekutivkomitee nachgebildet sind - entscheidet binnen sieben Monaten und führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regionalkommission trägt der Betrieb.

Rückfragehinweis:¹

Matthias Koch /Katrin Muhr /Nina Pavicevic
Fachverband Hotellerie | Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: sternehotline@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 1. Jänner 2012

¹ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.