Fachverband Hotellerie

Klassifizierungsverfahren Appartementhäuser und Ferienwohnungen - 2015-2020

Information, 11. Mai 2016

1. Das System

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. Mitgliedsbetriebe können diese kostenlose Serviceleistung der Fachgruppen der Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.

1.4. 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.

1.5. Die Einstufungskriterien werden in Anlehnung an die HSU-Hotelklassifizierung alle sechs Jahre überarbeitet, basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Erwartungen der Gäste (weltweite Online-Gästebefragung 2013) wieder.

1.6. Der Kriterienkatalog zur Österreichischen Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung besteht aus einem Mischsystem mit unbedingt zu erfüllenden Mindestkriterien, einer Mindestpunkteanzahl und Zusatzpunkten. Dieser Mix ergibt die Anzahl der zu verleihenden Sterne.

1.7. Die Appartementhäuser und Ferienwohnungen werden in vier Kategorien eingeteilt.

1.8. Seit über 20 Jahren sind die - bis Ende 2013 geführten - grün/goldenen Hotelsterne eine geschützte Marke in Österreich. Mit 1.1.2014 hat in Österreich die sukzessive Umstellung auf die neue Marke der Hotelstars Union - „HOTELSTARS.EU“ - begonnen. Diese genießt ebenso den Schutz auf internationaler Ebene. Hotels sind dazu verpflichtet, nunmehr ausschließlich das neue Hotelstars Union-Design zu verwenden. Diese registrierte Marke bietet sowohl Gästen als auch Hoteliers die Sicherheit, dass die Hotelsterne nur

von tatsächlich klassifizierten Hotels/Appartementhäuser und Ferienwohnungen verwendet werden dürfen. Somit kann der Gast sicher sein, dass österreichische Beherbergungsbetriebe die Marke nur dann zur Verfügung gestellt bekommen, wenn sie die hohen Qualitätsansprüche der österreichischen Hotelklassifizierung erfüllen.

1.9. Im Falle einer Herabstufung/Aberkennung von Sternen ist der Betrieb verpflichtet, die Marke bzw. das Logo der neu eingestuften Sterne-Kategorie zu nutzen bzw. die Nutzung der Sterne zu unterlassen. Bei Konkurs oder Betriebsschließung ist es den Hotels/Appartementhäusern und Ferienwohnungen untersagt, die Marke „HOTELSTARS.EU“ bis zu einer Neueinstufung zu nutzen. Darüber hinaus gelten die Bestimmungen zur Nutzung der Sternetafeln und der Marke „HOTELSTARS.EU“ in der jeweils aktuellen Fassung.

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, die Einrichtungen, die für eine übliche Nächtigung im Betrieb notwendig sind, werden insbesondere sauber und in tadellosem Erhaltungszustand angeboten.

3.2. Zweistern

Zweckmäßige Ausstattung mit etwas Komfort. Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend.

3.3. Dreistern

Gehobene und einheitliche Ausstattung im Blickfeld des Gastes mit wohnlichem Charakter. Guter Erhaltungszustand der gesamten Hardware.

3.4. Vierstern

Erstklassige Ausstattung, großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz, sehr guter Erhaltungszustand der gesamten Hardware.

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 3 bis maximal 5 Jahren – überprüft. Im Zuge dessen kann die Einstufung bestätigt, geändert oder aberkannt werden. Kommissionsbeschlüsse werden dem Betrieb schriftlich mitgeteilt. Mit dem Ausfüllen des Erhebungsbogens unterzieht sich der Hotelier gleichzeitig einer regelmäßigen Selbstkontrolle. 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 zu melden. Wesentliche Veränderungen in der Betriebsführung können eine Neuklassifizierung erfordern. Betreiberwechsel oder Insolvenz des Betriebes sind der Fachgruppe im jeweiligen Bundesland zu melden. Die Überprüfung erfolgt generell nur bei geöffnetem/laufendem Betrieb. Die Kommission ist berechtigt, sämtliche Betriebsbereiche zu besichtigen. Darüber hinaus kann die Kommission den Betrieb unangekündigt 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. Ein neuerlicher Antrag auf Einstufung in eine Sternekategorie kann erst dann gestellt werden, wenn die von der Klassifizierungskommission beanstandeten Mängel nachweislich behoben bzw. die erteilten Auflagen erfüllt wurden.

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

Wien, am 11. Mai 2016

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