

Schweizer Hotelklassifikation

Reglement über die Schweizer
Hotelklassifikation und die Verwendung
der entsprechenden Garantiemarken



Der Schweizer Hotelier-Verein (SHV), nachstehend HotellerieSuisse, ist Inhaber von bei der Hotelklassifikation verwendeten Garantiemarken und Garantiemarkengesuchen, für die das vorliegende Reglement gilt.

1. Grundlagen

- 1.1** Die Delegiertenversammlung von HotellerieSuisse erlässt das vorliegende Reglement über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken (GMR), einschliesslich der folgenden Anhänge:

Anhang 1 (Statistik und Sicherheit)

Kriterienkatalog Hotel, Swiss Lodge und Serviced Apartments

Anhang 2 (Kriterien/Normen)

a) Kriterienkatalog Hotel und Swiss Lodge

b) Kriterienkatalog Serviced Apartments

Anhang 3 (Zustandsbewertung)

Kriterienkatalog Hotel, Swiss Lodge und Serviced Apartments

Die Anhänge 1 bis 3 bilden integrierender Bestandteil des GMR. Bei den Anhängen 1 und 3 handelt es sich um digitalisierte Prozesse.

- 1.2** Die Verbandsleitung von HotellerieSuisse erlässt das Verfahrensreglement über die Hotelklassifikation und die folgenden Anhänge zum Reglement der Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken:

Anhang 4 (GMR)

Spezialisierungskategorien

Anhang 5 (GMR)

Gebühren

Die Anhänge 4 und 5 bilden integrierender Bestandteil des GMR.

2. Gremien und Unabhängigkeit

- 2.1 Die mit dem Normenvollzug beauftragten Gremien der Hotelklassifikation sind:
- der Nationale Auditorenpool (NAP), bestehend aus Lead-Auditoren/Lead-Auditorinnen und Co-Auditoren/Co-Auditorinnen, und
 - die Unabhängige Rekursinstanz (URI), bestehend aus Präsident/in und Mitgliedern

Das mit der Normenentwicklung beauftragte Gremium der Hotelklassifikation ist die Expertengruppe Normenrevision (ENOR). Die ENOR berücksichtigt bei der Normenentwicklung die Vorgaben der Hotelstars Union (HSU).

Die Wahl und Konstituierung der Gremien richtet sich nach den Statuten von HotellerieSuisse, vorliegendem Reglement und dem Verfahrensreglement.

- 2.2 Die Gremien der Hotelklassifikation fällen ihre Entscheide gestützt auf die in Art. 1 aufgeführten Regelwerke.

3. Zielsetzungen

Mit der Vergabe der entsprechenden Garantiemarke(n) werden insbesondere folgende Zielsetzungen verfolgt:

- 3.1 Schaffung transparenter Leistungs- und Angebotsverhältnisse für den Gast.
- 3.2 Zur Verfügungstellung von Grundlagen und Leitlinien für die Planung und den Bau von Beherbergungsbetrieben sowie für deren Ausstattung.
- 3.3 Information der (potenziellen) Gäste und der Öffentlichkeit.
- 3.4 Förderung der Wettbewerbsfähigkeit der Schweizer Beherbergungsbetriebe im Interesse der Gesamtwirtschaft.
- 3.5 Instrument zur kontinuierlichen Qualitätssicherung und -steigerung (insbesondere auch für die kleinen und mittleren Beherbergungsbetriebe).

4. Geltungsbereich

- 4.1 Die Mitglieder der Kategorie B von HotellerieSuisse haben Anspruch und die Pflicht zur Qualitätsüberprüfung (Klassifikationsaudit). Die Nichtbeanspruchung der Klassifikation muss schriftlich bei HotellerieSuisse beantragt werden.
- 4.2 Nichtmitglieder von HotellerieSuisse können sich freiwillig dem Klassifikationsverfahren unterziehen. Ein Antrag auf Durchführung eines Klassifikationsverfahrens impliziert die Anerkennung der jeweils gültigen Regelwerke. Das Verfahren wird erst nach erfolgter Bezahlung der hierfür notwendigen Gebühr durchgeführt (Anhang 5 GMR). Verzichtet der Antragsteller nach durchgeführtem Klassifikationsverfahren auf den Gebrauch der entsprechenden Garantiemarke(n), bleibt HotellerieSuisse während der beiden nachfolgenden Kalenderjahre berechtigt, das Resultat des Klassifikationsverfahrens in ihren Publikationen aufzuführen und Dritten zugänglich zu machen.

5. Definitionen

- 5.1 Mitglieder der Kategorie Hotel (BHO) sind juristische Personen oder Einzelunternehmen, die ein Hotel betreiben. Ein Hotel ist ein Beherbergungsbetrieb mit mehreren privaten Zimmern mit einer bestimmten Ausstattung und Service sowie zusätzlichen Dienstleistungen im öffentlichen Bereich. Der Grad der Ausstattung und der Dienstleistung unterscheidet sich je nach Grundpositionierung und richtet sich nach den Klassifikationskriterien gemäss den Basiskategorien (Art. 1.1 bzw. 5.4).

Mitglieder der Kategorie Swiss Lodge (BSL) sind juristische Personen oder Einzelunternehmen, die eine Swiss Lodge betreiben. Eine Swiss Lodge ist ein hotelähnlicher Beherbergungsbetrieb mit mehreren privaten Zimmern oder Gruppenzimmern, welche im Vergleich zu Hotels weniger umfassende Anforderungen an Ausstattung und Service erfüllen, aber ebenfalls zusätzliche Dienstleistungen im öffentlichen Bereich anbieten. Der minimale Grad der Ausstattung und der Dienstleistungen ist bei allen Swiss Lodges einheitlich und richtet sich nach den Klassifikationskriterien für diese Basiskategorie (Art. 1.1 bzw. 5.4).

- 5.2 «Hotel Garni» sind klassierte Beherbergungsbetriebe gemäss obiger Definition, welche über keine eigene Restauration verfügen und nur Frühstück anbieten.

- 5.3** Mitglieder der Kategorie Serviced Apartments (BSA) sind juristische Personen oder Einzelunternehmen, die Serviced Apartments betreiben. Serviced Apartments sind Beherbergungsbetriebe mit mehreren privaten Räumlichkeiten innerhalb eines Gebäudes, welche über separate Wohn-, Schlaf- und Kochgelegenheit mit einer bestimmten Ausstattung und Service verfügen. Die Betriebe verfügen über wenig Serviceleistungen und Räume im öffentlichen Bereich. Der Grad der Ausstattung und der Dienstleistung unterscheidet sich je nach Grundpositionierung und richtet sich nach den Klassifikationskriterien.
- 5.4** Die Normen für die einzelnen Basiskategorien werden jeweils für eine Periode von grundsätzlich 6 Jahren durch die ENOR erarbeitet und durch die Delegiertenversammlung von HotellerieSuisse erlassen.

Für die Beherbergungsbetriebe sind die folgenden, je mit einer eigenen Garantiemarke versehenen Basiskategorien vorgesehen (in Klammer Markennummer bzw. Gesuchsnummer):

- 5-Sterne-Kategorie Superior (624 677)
- 5-Sterne-Kategorie (531250)
- 4-Sterne-Kategorie Superior (624 660)
- 4-Sterne-Kategorie (531269)
- 3-Sterne-Kategorie Superior (624 661)
- 3-Sterne-Kategorie (531268)
- 2-Sterne-Kategorie Superior (624 679)
- 2-Sterne-Kategorie (531267)
- 1-Stern-Kategorie Superior (624 658)
- 1-Stern-Kategorie (531266)
- Swiss Lodge (624 659)
- 5-Sterne Serviced Apartments (08958/2022)
- 4-Sterne Serviced Apartments (08957/2022)
- 3-Sterne Serviced Apartments (08956/2022)
- 2-Sterne Serviced Apartments (08955/2022)
- 1-Stern Serviced Apartments (08954/2022)

Die Kriterien für die Kategorien sind in den Anhängen 1 bis 3 definiert. Sie sind integrierender Bestandteil des vorliegenden Reglements. Siehe Art. 1.1.

- 5.5** Spezialisierungskategorien sind in Anhang 4 definiert und werden auf Antrag zusätzlich zu einer Basiskategorie gemäss Art. 5.4 erteilt.

Die Spezialisierungskategorien sind bestimmten Themengruppen zugeordnet.

Neben den Spezialisierungskategorien als Garantiemarken bestehen Spezialisierungskategorien als Individualmarken. Nutzungsrechte an Individualmarken können mittels Lizenz erworben werden, Lizenzgeber ist HotellerieSuisse.

6. Grundsätze der Klassifikation

- 6.1 Die Klassifikation umfasst in nachfolgender Reihenfolge nachstehende Prüfschritte:
- a. Erfüllung der Sicherheitsnormen gemäss Anhang 1 (GMR).
 - b. Einstufung in eine Basiskategorie aufgrund der Erfüllung der entsprechenden Mindestkriterien und Mindestpunktzahl gemäss Anhang 2 (GMR) und der Zustandsbewertung gemäss Anhang 3 (GMR).
 - c. Zuteilung der beantragten Spezialisierungskategorien aufgrund der Erfüllung der entsprechenden Mindestkriterien und Mindestpunktzahl gemäss Anhang 4 (GMR).

- 6.2 Die Klassifikation eines Beherbergungsbetriebes durch den NAP oder URI gilt grundsätzlich für drei Jahre.

Ein Klassifikationsentscheid ist nach Ablauf der Rekursfrist rechtskräftig.

Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer wird die Klassifikation durch Vertreter des NAP neu überprüft. Klassifikationsentscheide können auf Antrag der Beherbergungsbetriebe und aus den in Art. 10 (GMR) genannten Gründen jederzeit überprüft werden.

7. Verwendung der Garantiemarken, Publikationen

- 7.1 Liegt eine rechtskräftige Klassifikation durch ein Klassifikationsgremium vor, sind die Beherbergungsbetriebe ermächtigt, aber nicht verpflichtet, die ihrer Klassifikation entsprechende Garantiemarke (inkl. Angabe der aktuellen Klassifikationsperiode) der Basiskategorie im Geschäftsverkehr und in der Werbung vorlagengetreu (vgl. Art. 7.2) zu verwenden.

Die mit 1- bis 5-Sternen Superior ausgezeichneten Beherbergungsbetriebe sind berechtigt, zusätzlich die ihrer Klassifikation entsprechende vereinfachte Garantiemarke zu verwenden (08975/2022, 08976/2022, 531270, 531271, 531251). Dasselbe gilt für 1- bis 5-Sternen Serviced Apartments (08960/2022, 08961/2022, 08962/2022, 08963/2022, 08964/2022) und Swiss Lodge (08965/2022).

Die Publikationsrichtlinien von HotellerieSuisse sind zwingend einzuhalten.

Verzichtet ein Beherbergungsbetrieb auf eine Klassifikation gilt dieser Verzicht umfassend.

- 7.2** HotellerieSuisse definiert die korrekte Wiedergabe der Basiskategorien durch die Beherbergungsbetriebe und Dritte in den Publikationsrichtlinien. Diese Zeichen dürfen nur insofern und insoweit von Dritten verwendet werden, als dies dem betreffenden Beherbergungsbetrieb durch die Klassifikationsgremien von HotellerieSuisse gestattet worden ist.
- 7.3** HotellerieSuisse ist berechtigt und verpflichtet die rechtskräftig klassierten Beherbergungsbetriebe mit ihren Klassifikationen in für das Publikum geeigneter Weise zu publizieren.
- 7.4** Die Berechtigung zum Gebrauch der (bisherigen) Garantiemarke(n) entfällt mit sofortiger Wirkung, falls ein entsprechender rechtskräftiger Sanktionsentscheid vorliegt, der Beherbergungsbetrieb rechtskräftig neu klassiert ist oder dieser eine fällige Gebühr (Anhang 5) nicht fristgerecht begleicht.
- 7.5** Der Beherbergungsbetrieb nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass er aufgrund der jederzeit möglichen neuen Klassifikation Investitionen in den Gebrauch von Garantiemarken, wie z. B. deren Verwendung auf dem Briefpapier, im Internet oder in der Ensigne, ausschliesslich in eigener Verantwortung tätigt.

8. Verfahren

Für das Klassifikationsverfahren wie auch das Rekursverfahren gilt das separat erlassene Verfahrensreglement.

Die Entscheide der Unabhängigen Rekursinstanz URI können an ein ordentliches Gericht weitergezogen werden.

Über die Lizenzierung von Individualmarken für Spezialisierungskategorien entscheidet die jeweilige Jury (vergleiche Art. 7 VFR).

9. Kosten

Die im Zusammenhang mit der Klassifikation fällig werdenden Gebühren sind im Anhang 5 (GMR) aufgeführt.

10. Kontrollen

- 10.1 Vertreter des NAP respektive der URI sind befugt, in den Beherbergungsbetrieben jederzeit, grundsätzlich mit Voranmeldung, Überprüfungen durchzuführen.
- 10.2 Die Klassifikationsgremien können jederzeit zusätzliche Überprüfungen anonym und ohne Voranmeldung durchführen.

In Einzelfällen kann diese Überprüfung auch durch Drittpersonen und anonym (Mysteryperson) durchgeführt werden. Auswertungen von Bewertungsplattformen (z. B. TrustYou) können einem Mysterycheck gleichgestellt werden.

NAP und URI sind berechtigt, Berichte der Mysteryperson und Zusammenzüge von Bewertungsplattformen in laufenden Klassifikationsverfahren zu ihren Akten zu nehmen.

In Einzelfällen können die Klassifikationsgremien diese Rückmeldungen für die Eröffnung eines Sanktionsverfahrens und/oder für eine Überprüfung der Klassifikation berücksichtigen, wobei sie aber vor einem Entscheid den betroffenen Beherbergungsbetrieb zu einer schriftlichen Stellungnahme zu diesem Bericht einzuladen haben.

11. Sanktionen

Abgesehen von und zusätzlich zu den in Art. 5.1 des Verfahrensreglements (Kostenfolgen) vorgesehenen Sanktionen können die Klassifikationsgremien in Fällen eines Verstosses gegen das vorliegende Reglement, insbesondere

- a. bei einer ungenügenden Mitwirkung im Klassifikationsverfahren,
- b. bei einer Betriebsführung, die in grober und wiederholter Weise die für den Beherbergungsbetrieb geltende Klassifikationsnorm verletzt,
- c. bei einer Betriebsführung, die zu wiederholten und massiven Beschwerden führt, deren Berechtigung wahrscheinlich ist,
- d. bei einer Verwendung der Garantimärke in einer diese herabsetzenden oder entstellenden Weise,
- e. bei einer ungerechtfertigten Verwendung einer Garantimärke oder eines damit verwechselbaren Zeichens,

folgende Sanktionen aussprechen:

1. Verwarnung des Beherbergungsbetriebes (Verstösse a–e).
2. Verwarnung des Beherbergungsbetriebes mit Fristansetzung zur Behebung der festgestellten Mängel (Verstösse a–e).
3. Herabstufung des Beherbergungsbetriebes in der Klassifikation (Verstösse b und c).
4. Entzug der Nutzungsberechtigung an der Garantimärke (Verstösse b–e).
5. Eine unabhängig vom Verschulden und dem Nachweis eines Schadens der Markeninhaberin geschuldete Konventionalstrafe, wobei deren Höhe pauschal zwischen CHF 3000.– und maximal CHF 20 000.– festzulegen ist (Verstösse d und e).
6. Publikation der Sanktion
Bleibt eine Verwarnung ohne Wirkung, können die Klassifikationsgremien eine schärfere Sanktion aussprechen. Die Sanktion der Publikation kann mit jeder weiteren Sanktion kombiniert werden.
7. Ausschluss
Die Verstösse (a–e) können zum Verlust der Mitgliedschaft führen. Über den Ausschluss entscheidet die Verbandsleitung von Hotellerie-Suisse auf Antrag des Fachbereichs Klassifikation.

Bei der Festlegung der Sanktion berücksichtigen die Klassifikationsgremien die Schwere des Verstosses, frühere Verstösse des gleichen Beherbergungsbetriebes, allfällige Wiederholungen sowie die Auswirkungen des Verstosses auf die Glaubwürdigkeit der Garantimarken im Publikum. Bei der Festlegung einer Konventionalstrafe ist zudem die Grösse des Beherbergungsbetriebes zu berücksichtigen. Die Klassifikationsgremien haben die ausgesprochene Sanktion kurz zu begründen.

12. Übergangsbestimmungen

Wer aufgrund einer früher gültigen Fassung des Garantiemarkenreglements berechtigterweise eine Garantiemarke verwendet, die in der revidierten Fassung des Reglements nicht mehr, unter veränderter Voraussetzung oder mit neuem Markenbild verliehen wird, bleibt bis zum Abschluss eines nach neuem Reglement durchgeführten Klassifikationsverfahrens berechtigt, weiterhin die frühere Garantiemarke zu verwenden.

13. Inkrafttreten

Das vorliegende Reglement wurde an der Delegiertenversammlung vom 15. Juni 2021 genehmigt, tritt per 1. Juli 2021 in Kraft und gilt unter dem Vorbehalt der Genehmigung durch das Institut für Geistiges Eigentum.

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Postfach
CH-3001 Bern
T +41 31 370 41 11
klassifikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

