

Publikations- richtlinien



Einleitung

1	Ausgangslagen	4
2	Beherbergungskategorien und Klassifikation	5
3	Publikation durch die Betriebe im Eingangsbereich	6
4	Publikationen durch die Betriebe im Web und bei Print	8
5	Publikation von hybriden Beherbergungsangeboten	10
6	Publikation durch Tourismuspublisher	12
7	Publikation der Klassifikation auf OTA-Kanälen	15
8	Weiteres	16
9	Rechtliche Bestimmungen.....	16
10	Bezugsquellen	17
	Anhang 1: Publikation der Spezialisierungskategorien	18
	Anhang 2: Übersicht Bildmarken....	22

Die Publikationsrichtlinie regelt die in den Statuten von HotellerieSuisse und im Reglement über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken aufgeführten Vorgaben (Artikel 7, Verwendung der Garantiemarken, Publikationen) im Detail.

Darüber hinaus sind die Zielsetzungen der Publikationsrichtlinie die Sicherstellung – der Transparenz gegenüber dem Gast sowie Tourismuspublishern – sowie eines fairen Wettbewerbs zwischen den einzelnen Betrieben.

Sämtliche von HotellerieSuisse geprüften Beherbergungsbetriebe sind im Branchenverzeichnis auf www.hotelleriesuisse.ch/branchenverzeichnis aufgeführt.

Die Klassifikation ist ein international anerkanntes Qualitätsgütesiegel. Deshalb empfiehlt HotellerieSuisse die Verwendung der Klassifikationsmarken.

Vorbemerkungen

Die nachfolgend in dieser Richtlinie aufgeführten Angaben gelten immer sowohl für die Publikation im Internet als auch für alle Printprodukte. Die Publikationsvorgaben innerhalb der internationalen Distributionskanäle sind separat aufgeführt.

Der besseren Übersicht halber wird als Beispiel die Publikation als 3-Sterne Betrieb in Farbe angegeben (Hotel und/oder Serviced Apartments). Von diesem Beispiel ausgehend können alle weiteren Kategorien abgeleitet werden. Bezugsquellen für sämtliches Bildmaterial sind am Schluss dieser Richtlinie angegeben.

Die in dieser Publikationsrichtlinie verwendeten Klassifikationsmarken von HotellerieSuisse sind geschützt (siehe dazu Anhang 4 des Reglements über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken).

Impressum

Januar, 2023

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Postfach
CH-3001 Bern
T +41 31 370 41 60
klassifikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

1 Ausgangslagen

Im Zusammenhang mit den vorliegenden Publikationsrichtlinien bestehen grundsätzlich zwei Ausgangslagen: es wird unterschieden zwischen «klassierten» und nicht klassierten, «qualitätsüberprüften» Betrieben. Je nach Ausgangslage haben die Beherbergungsbetriebe unterschiedliche Publikationsvorgaben, die einzuhalten sind.

Klassierter Betrieb

Für alle Mitgliederbetriebe von HotellerieSuisse ist die Klassifikation ein zentrales Mitgliedschaftsrecht. Die mit dem Klassifikationsentscheid mitgeteilte Basiskategorie gilt für 3 Jahre.

Liegt eine rechtskräftige Klassifikation vor, sind die Beherbergungsbetriebe berechtigt im Geschäftsverkehr und in der Werbung die entsprechende Publikation vorzunehmen.

Die Richtlinien für klassierte Beherbergungsbetriebe werden in den Kapiteln 3 bis 7 aufgezeigt.

Qualitätsüberprüfter Betrieb

Mitgliederbetriebe von HotellerieSuisse können aus strategischen Gründen auf die Klassifikation verzichten (Artikel 7.1. des Reglements über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken).

Betriebe, welche auf die Klassifikation verzichten, sind verpflichtet im Geschäftsverkehr und in der Werbung konsequent auf die Publikation von Klassifikationsmarken zu verzichten. Ihnen stehen aber Mittel zur Kennzeichnung ihrer Mitgliedschaft zur Verfügung.

Die Publikationsrichtlinien für Beherbergungsbetriebe, welche von HotellerieSuisse qualitätsüberprüft, jedoch auf freiwilliger Basis nicht klassiert sind, werden in den Kapiteln 3 bis 7 teilweise separat aufgezeigt.

2 Beherbergungskategorien und Klassifikation

Die Publikationsrichtlinie unterscheidet zwischen den Beherbergungskategorien Hotel, Serviced Apartments und Swiss Lodge.

HotellerieSuisse klassiert drei Beherbergungskategorien:

Hotel	1- bis 5-Sterne jeweils mit der Möglichkeit des Zusatzes Superior
Serviced Apartments	1- bis 5-Sterne
Swiss Lodge	ohne weitere Einstufung

Neben der Klassifikationskategorie ist die Differenzierung der Beherbergungskategorie ein Grundversprechen und somit eine wichtige Information. Deshalb ist zwar die Art und Weise der Publikation der verschiedenen Beherbergungskategorien jeweils gleich, aber die Klassifikationsmarken unterscheiden sich.

HotellerieSuisse unterscheidet darüber hinaus zwischen:

Basiskategorie	Hotel, Serviced Apartments oder Swiss Lodge
Spezialisierungskategorie	Zusätzliche Positionierungsmöglichkeit da neu für alle Kategorien zugänglich (Hotel/SL/ServAp)

Die Verwendung der Klassifikationsmarken für die Spezialisierungskategorien in Verbindung mit den Basiskategorien wird in Anhang 1 (siehe Seite 19-21) aufgezeigt.

3 Publikation durch die Betriebe im Eingangsbereich

Die von HotellerieSuisse **klassierten** Beherbergungsbetriebe sind berechtigt die Klassifikation der Basiskategorie gut sichtbar im Eingangsbereich zu publizieren. Dies kann mit der Haftfolie der Klassifikation oder – alternativ oder zusätzlich dazu – mit der Klassifikationsplakette erfolgen:



Zusammen mit der Haftfolie der Klassifikation erhalten alle von HotellerieSuisse **klassierten** Beherbergungsbetriebe ebenfalls ein Zertifikat, welches im Gästebereich verwendet werden kann:



Die Verwendung der Zertifikate ist den **klassierten Betrieben vorbehalten.**

Die von HotellerieSuisse **qualitätsüberprüften**, aber nicht klassierten Beherbergungsbetriebe sind – analog der klassierten Betriebe – ebenfalls berechtigt ihren Mitgliederstatus ohne Klassifikation zu publizieren.

HotellerieSuisse
Member
Hotel

HotellerieSuisse
Member
Serviced Apartments

Die Publikation der Klassifikation oder der Mitgliedschaft wird empfohlen.

4 Publikationen durch die Betriebe im Web und Print

Für die Publikation im Web und in Printmedien stehen den klassierten sowie den qualitätsüberprüften Betrieben verschiedene Mittel zur Kennzeichnung ihrer Klassifikation resp. Mitgliedschaft zur Verfügung. Die folgende Darstellung zeigt die empfohlenen Möglichkeiten in der Übersicht.

Die klassierten Hotels, Serviced Apartments und Swiss Lodges können für die Publikation im Web und in Printmedien unter anderem die Klassifikationsmarken verwenden. HotellerieSuisse empfiehlt dabei den Absender der Klassifikation zusätzlich zu kennzeichnen («klassiert durch HotellerieSuisse», grafisch oder per Pop-Up/Textinformation). Diese Grafiken sind auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar.



Klassierter Betrieb

Qualitätsüberprüfter Betrieb

--	--

5 Publikation von hybriden Beherbergungsangeboten

Es existieren einige Beherbergungsbetriebe, welche das Haupthaus als «Hotel» klassiert haben und gleichzeitig einen anliegenden Annex-Betrieb führen, der entweder in einer anderen Basiskategorie der Hotellerie oder in einer anderen Beherbergungskategorie (Serviced Apartments oder Swiss Lodge) klassiert sind. Darüber hinaus existieren einige als «Resort» zu bezeichnende Beherbergungsbetriebe, welche innerhalb einer in sich geschlossenen Anlage sogar mehr als zwei klassierte Betriebsteile betreiben.

In diesen Fällen spricht man von einem hybriden Beherbergungsangebot. Diese Betriebe müssen ihren Gästen jeweils vor Abschluss des Beherbergungsvertrages aufzeigen, in welcher Beherbergungskategorie und in welcher Basiskategorie sie buchen.

Ein hybrid klassierter Betrieb muss sich bezüglich der Publikation an folgende Prinzipien halten:

Hoteleigene Website

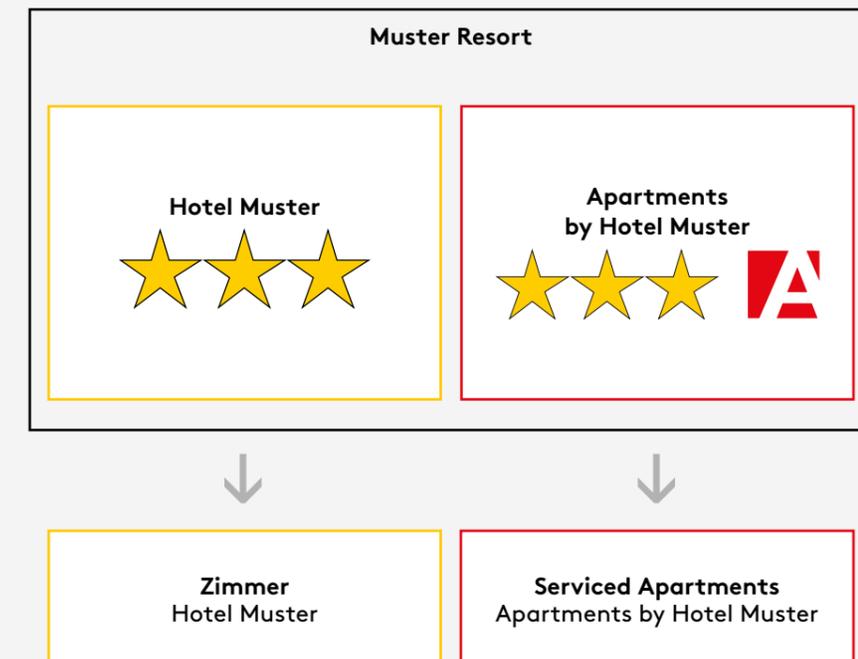
- Beherbergungsangebot differenziert aufführen (Name, Beherbergungskategorie, Klassifikation)
- Buchbare Zimmer jeweils der Beherbergungskategorie und Basiskategorie zuweisen

Destinations-Website und OTAs

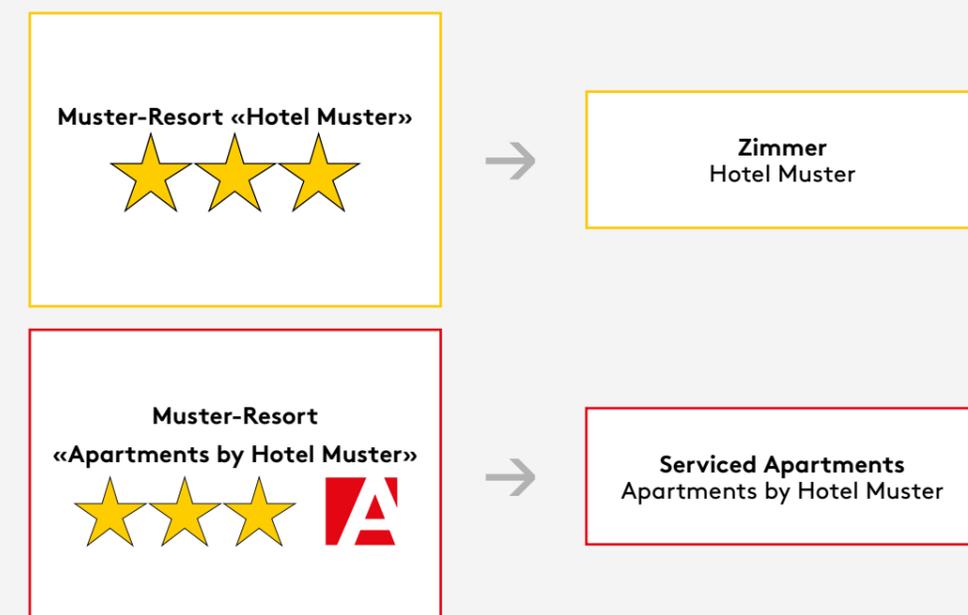
- Beherbergungsangebot differenziert aufführen (Name, Beherbergungskategorie, Klassifikation)

Dieser Mechanismus ist im Sinne des Unternehmers. Es zeigt dem Gast das vorhandene Angebot klar auf, so dass die richtige Erwartungshaltung entsteht. Dies wirkt sich bei den anschliessenden Gästebewertungen positiv aus.

Beispiel hoteleigene Website



Beispiel Destinations-Website



6 Publikation durch Tourismuspartner

Als Tourismuspartner sind sämtliche Institutionen oder Kooperationen gemeint, welche die Betriebe im Auftrag und als Leistungserbringung publizieren. Dieses Kapitel richtet sich demnach an Destinationen, Beherbergungsk Kooperationen, Tour-Operator und andere Tourismuspartner.

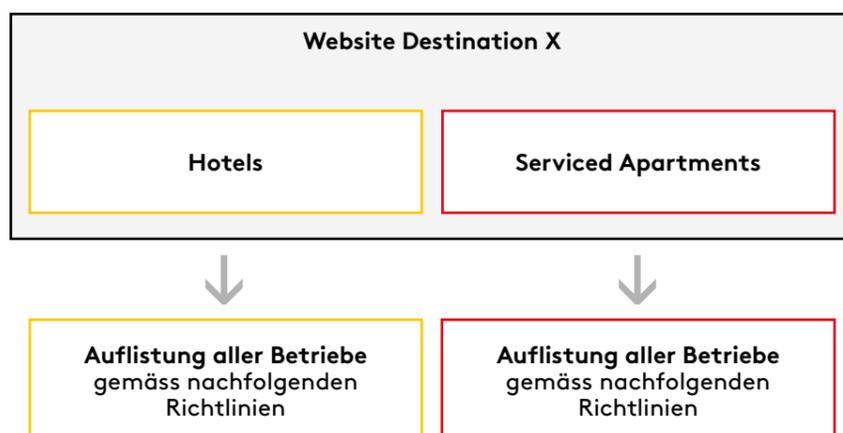
Die Richtlinie für die Tourismuspartner unterscheidet zwischen
 – Auflistung von Beherbergungsunternehmen und
 – einzelnen Hotelportraits

Unterscheidung der Beherbergungskonzepte

Insbesondere bei der Auflistung von Beherbergungsbetrieben muss dem Gast nebst der Basiskategorie ebenfalls die Beherbergungskategorie erkennbar gemacht werden. Die Beherbergungskategorie «Swiss Lodge» kann bei Auflistungen von Beherbergungsbetrieben mit der Kategorie «Hotels» zusammengeführt werden. Im Idealfall sind diese jedoch auch separat gruppiert.

Variante Segmentierung der Beherbergungskategorien

Diese Variante entspricht der bereits mehrfach durch die OTAs angewendeten Grundidee. Dabei werden die jeweiligen unterschiedlichen Beherbergungskategorien als vorselektionierte Gruppe angezeigt:



Die Tourismuspartner können – was auch der Regel entspricht – mit weiteren Selektionskriterien wie Sternekategorie, Preis oder Bewertungen diese Segmentierung weiter verfeinern.

Die Pflicht der korrekten Publikation auf den Partner-Websites liegt auch bei den Betrieben selbst, indem diese die Angaben der eigenen Klassifikation oder Nichtklassifikation den Partnern korrekt zuführen.

Die Auflistung gemäss der hier vorliegenden Richtlinie ist ein Qualitätsmerkmal der jeweiligen Destinationen oder anderen Tourismuspartner, da diese damit ihren Kunden einen sinnvollen Qualitätskompass für ihr Beherbergungsangebot zur Verfügung stellen.

Variante Auflistung der Beherbergungsbetriebe

Bei jeder Auflistung von Betrieben ist es zwingend, dass dem Gast oder dem Geschäftspartner folgende Informationen erkennbar gemacht werden:

- Name des Betriebes
- Beherbergungskategorie des Betriebes (Hotel, Swiss Lodge oder Serviced Apartments)
- Basiskategorie des Betriebes

Die nachfolgenden Prinzipien sind bei der Auflistung anzuwenden. Die vorgegebene Reihenfolge richtet sich dabei nach dem Dienstleistungsgrad der jeweiligen Beherbergungskategorie sowie der jeweiligen Basiskategorie.

Thema	Prinzip zur Einreihung
Klassierte und nicht klassierte, qualitätsüberprüfte Betriebe	1. Klassierte Betriebe pro Beherbergungskategorie 2. Qualitätsüberprüfte Betriebe pro Beherbergungskategorie
Beherbergungskategorie	1. Hotel 2. Swiss Lodge 3. Serviced Apartments
Basiskategorie	absteigende Auflistung nach Basiskategorien (innerhalb der jeweiligen Beherbergungskategorie)
Vorgehen bei identischer Beherbergungskategorie und Basiskategorie	alphabetisch

Die Publikationsrichtlinie hat das Ziel, dass der Gast jeweils auf einen Blick erkennt, ob es sich um einen klassierten Betrieb handelt und wenn ja, welcher Beherbergungskategorie der Betrieb zugeteilt und in welche Basiskategorie der Betrieb eingestuft ist.

Weitere vorhandene Beherbergungskonzepte innerhalb einer Destination wie «Bed and Breakfast» oder Ferienwohnungen sind sinngemäss einzureihen.

HotellerieSuisse steht als Vermittler zwischen den Partner und den Beherbergungsbetrieben zur Verfügung.

Auf der Stufe des Hotels, also bei den einzelnen **Hotelportraits**, ist die Publikation der Klassifikation von den Tourismuspartnern analog den Angaben in den Kapiteln 5 und 6 vorzunehmen.

Beispiel «Auflistung auf Destinations-Website»

Hotel Admiral	
Hotel Alpina	
Hotel Wildhaus	
Berghaus Wanderlust	SWISS LODGE
Seeblick Apartments	
Alpenblick Serviced Apartments	

Verwendung von «klassiert durch HotellerieSuisse»

Die zusätzliche Ergänzung des Zeichens ist dann notwendig, wenn innerhalb einer Destination oder Kooperation Betriebe von weiteren Klassifikationsstellen klassiert sind. Diese Präzisierung ist im Idealfall bereits auf der Übersichtsliste angegeben. Allerdings kann diese Information auch erst auf der Stufe des Hotelportraits erfolgen.

Eine Kennzeichnung des Klassifikationssystems von HotellerieSuisse stellt eine Honorierung und ein Schutz der Interessen des einzelnen Hoteliers dar. Sie bedeutet die Anerkennung seiner Anstrengungen, die Anforderungen der europäisch harmonisierten Kriterien der Hotelstars Union zu erfüllen.

7 Publikation der Klassifikation auf OTA-Kanälen

HotellerieSuisse verfügt nicht über die Hoheit der Publikation bei den international operierenden Online Travel Agencies (OTAs); die Pflicht der korrekten Publikation liegt bei den einzelnen Betrieben.

Gemäss Angaben in den vorhergehenden Kapiteln wird diesbezüglich unterschieden zwischen

- der Ausgangslage «klassierter» oder nicht klassierter, «qualitätsüberprüfter» Beherbergungsbetrieb,
- den unterschiedlichen Beherbergungskategorien (Hotel/Swiss Lodge/Serviced Apartments),
- und den Basiskategorien (Hotel: 1- bis 5-Sterne mit möglichem Zusatz Superior/Serviced Apartments: 1-bis 5-Sterne/Swiss Lodge: ohne weitere Kategorien)

Die Basis der Publikation bei den OTAs wird von diesen Unterscheidungen aus geleitet: je nach Konstellation wird daraus eine andere Publikationspflicht abgeleitet. Wann immer möglich, sollen auf den international operierenden OTAs alle Beherbergungskategorien mit Sterneauszeichnung diese auch verwenden respektive publizieren können.

Da die Plattformen einem steten Wandel unterliegen, werden keine Beispiele aufgeführt. Bei Unsicherheiten verweisen wir auf die Kontaktangaben in Kapitel 10, wo diesbezügliche Anfragen gestellt werden können.

Folgendes Raster gilt zur Orientierung:

Hotel	klassiert	Segmentierung: Hotel Basiskategorie: gemäss aktueller Auszeichnung
	nicht klassiert	Segmentierung: Hotel Basiskategorie: ohne Angabe
Serviced Apartments	klassiert*	Segmentierung: Serviced Apartments oder sinngemäss (Apartments) Basiskategorie: gemäss aktueller Auszeichnung
	nicht klassiert	Segmentierung: Serviced Apartments oder sinngemäss (Apartments) Basiskategorie: ohne Angabe
Swiss Lodge	klassiert/ nicht klassiert	Segmentierung: Hotel oder sinngemäss (z.B. Hostel) Basiskategorie: ohne Angabe

*Wenn die Plattform keine Segmentierung für Serviced Apartments vorsieht, ist die Angabe von Sternen für klassierte Serviced Apartments nicht zulässig.

8 Weiteres

Doppelklassifikation:

Bei Betrieben, die sowohl von HotellerieSuisse wie auch von Dritten klassiert sind, entscheidet der Hotelier, welche Klassifikation publiziert werden soll. Es gilt jedoch das Primat der tieferen Klassifikation. Dies bedeutet konkret: Wenn ein Betrieb über eine Doppelklassifikation verfügt, muss in der Publikation die tiefere Klassifikation ausgewiesen werden.

Spezialisierungskategorien:

Die Informationen zur Verwendung der Bildmarken für die Spezialisierungskategorien (und Themengruppen) werden in Anhang 1 geregelt.

9 Rechtliche Bestimmungen

Die in dieser Richtlinie wiedergegebenen Zeichen wurden von HotellerieSuisse geschaffen und sind markenrechtlich geschützt. Im Zusammenhang mit der Beherbergung und Verpflegung von Gästen, der Hotellerie, dem Gastgewerbe und dem Betrieb von Beherbergungsbetrieben dürfen diese Zeichen nur insofern und insoweit verwendet werden, als dies aktuell durch die Klassifikationsorgane von HotellerieSuisse dem betreffenden Betrieb gestattet ist. Das Reglement über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantimarken ist massgebend und einzuhalten.

HotellerieSuisse behält sich vor, den von der Grafik oder dem Sachzusammenhang her unpassenden Gebrauch ihrer Zeichen zu untersagen. Es wird deshalb empfohlen, unter Beilage eines Entwurfes die vorgängige Einwilligung von HotellerieSuisse zum vorgesehenen Gebrauch einzuholen. Rechtliche Schritte gegen einen Gebrauch dieser Zeichen durch Unbefugte und gegen deren missbräuchlichen Gebrauch bleiben in jedem Fall vorbehalten.

10 Bezugsquellen

MyClassification

Die Klassifikationsmarken der Schweizer Hotelklassifikation stehen im Tool MyClassification zum Download zur Verfügung.

HotellerieSuisse

Der Fachbereich Klassifikation steht für Fragen zur Verwendung der Klassifikationsmarken und Mitgliederlabels sowie bei speziellen publizistischen Anliegen beratend zur Verfügung. Wenden Sie sich an klassifikation@hotelleriesuisse.ch oder rufen Sie uns an unter +41 31 370 41 60.



Anhang 1

Publikation der Spezialisierungskategorien

Das Auszeichnungsverfahren für Spezialisierungskategorien unterliegt den gleichen Reglementen wie bei der Basiskategorie. Die Piktogramme der Spezialisierungskategorien von HotellerieSuisse sind eingetragene, geschützte Marken.

Den ausgezeichneten Betrieben stehen folgende Piktogramme der entsprechenden Spezialisierungskategorien sowie der übergeordneten Themengruppen zur Verfügung:

Themengruppe	Themengruppe	Spezialisierungskategorie
Activity & Sport		 Biking
		 Snowsports
		 Hiking
		 Golf
		 Wellness
Wellness & Wellbeing		 Wellness & Spa
		 Medical Wellness
		 Medical Wellness & Spa

Business & Conferences		 Business
		 Seminars
		 Congresses
Family & Friends		 Family-Friendly
		 Family & More
Architecture & Design		 Boutique
		 Design
		 Unique
Tradition & History		 Historic Hotel
		 Gasthof
Gastronomy & Culture		 Excellent Cuisine
Green & Sustainable		 Green Living
		 Sustainable Living
Hotel types		 Aparthotel
		 Suitehotel

Die Logos der Themengruppen kennzeichnen nicht die Spezialisierungskategorie selbst, sondern die übergeordneten Themengruppen. Diese Logos können von den ausgezeichneten Betrieben zusätzlich oder einzeln genutzt werden.

Ein mit einer Spezialisierungskategorie ausgezeichneter Betrieb kann die Zeichen in verschiedenen Kombinationen nutzen. Das nachfolgende Beispiel bezieht sich auf ein 3-Sterne Hotel, welches mit den Spezialisierungskategorien Hiking, Biking und Wellness & Spa ausgezeichnet ist.

Variante 1
(Klassifikationsmarke oder Mitgliederlabel + Piktogramme Spezialisierungskategorien)




Variante 2
(Klassifikationsmarke oder Mitgliederlabel + Themengruppen)




Anhang 2

Übersicht Bildmarken

Hotel (klassiert)



Serviced Apartments (klassiert)



Swiss Lodge (klassiert)



Mitgliederlabels (qualitätsgeprüft)



Mitgliederlabels (klassiert)



HotellerieSuisse empfiehlt die Klassifikationsmarken mit der Grafik «klassiert durch HotellerieSuisse» zu ergänzen.

