

Klassifikations- und Markenreglement



Vorbemerkung

Der Schweizer Hotelier-Verein (SHV) ist Inhaber der bei der Klassifikation verwendeten Garantimarken und Garantimarkengesuche, für die das vorliegende Reglement gilt.

Der Originaltext des Klassifikations- und Markenreglements (KMR) ist in Deutsch verfasst und wird ins Französische und Italienische übersetzt.

1. Allgemeines

- 1.1 Die Delegiertenversammlung erlässt das KMR einschliesslich der folgenden Anhänge: Änderungen des vorliegenden Reglements und der Anhänge 1-3 bedürfen der absoluten Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen der Delegiertenversammlung.

Die folgenden Anhänge bilden integrierenden Bestandteil des KMR. Bei den Anhängen 1 und 3 handelt es sich um digitalisierte Prozesse.

Anhang 1: Sicherheit

Anhang 2: Kriterienkataloge Basiskategorien

- a. Kriterienkatalog Hotel
- b. Kriterienkatalog Hostel
- c. Kriterienkatalog Guesthouse
- d. Kriterienkatalog Serviced Apartments

Anhang 3: Zustandsbewertung

- 1.2 Die Verbandsleitung erlässt das Klassifikationsverfahrensreglement (KVR) und die folgenden Anhänge zum KMR. Die Anhänge 4 und 5 bilden integrierenden Bestandteil des KMR.

Anhang 4: Spezialisierungskategorien

Anhang 5: Gebühren

2. Gremien und Unabhängigkeit

- 2.1 Die mit dem Normenvollzug beauftragten Klassifikationsgremien sind:
- der Nationale Auditorenpool (NAP), bestehend aus Lead-Auditoren bzw. Lead-Auditorinnen (LA) sowie Co-Auditoren bzw. Co-Auditorinnen (CA), und
 - die Unabhängige Rekursinstanz (URI), bestehend aus Präsident bzw. Präsidentin und zwei weiteren Mitgliedern.

Das mit der Normenentwicklung beauftragte Gremium ist die Experten-Gruppe 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 des SHV, vorliegendem Reglement und dem KVR.

- 2.2 Die Klassifikationsgremien 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 haben die Pflicht zur Qualitätsüberprüfung (Klassifikationsaudit, Art. 5.10 KVR) und das Recht auf Klassifikation (Art. 6 KMR). Die Nichtbeanspruchung der Klassifikation muss schriftlich beim SHV beantragt werden.
- 4.2 Nichtmitglieder 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 Gebühren gemäss Anhang 5 (KMR) durchgeführt.

Verzichtet der Antragsteller nach durchgeführtem Klassifikationsverfahren auf den Gebrauch der entsprechenden Garantiemarke(n), bleibt der SHV während der beiden nachfolgenden Kalenderjahre berechtigt, das Resultat des Klassifikationsverfahrens in seinen Publikationen aufzuführen und Dritten zugänglich zu machen.

5. Definition Basiskategorien

- 5.1 Ein Hotel ist ein Beherbergungsbetrieb mit mehreren privatisierbaren Einheiten innerhalb eines Gebäudes mit einer bestimmten Ausstattung sowie zusätzlichen Dienstleistungen im öffentlichen Bereich. Der Grad der Ausstattung und der Dienstleistung unterscheidet sich je nach Grundpositionierung und richtet sich nach den Klassifikationskriterien. Unabhängig ihrer Positionierung respektive Sterne-Kategorie sind die typischen Merkmale eines Hotels die privatisierbaren Einheiten mit integrierter Nasszelle, der Empfangsbereich mit Rezeptionsdienstleistungen und das Frühstücks- und Gastronomieangebot.
- 5.2 Ein Hostel ist ein Beherbergungsbetrieb mit Mehrbettzimmern (4 bis 10 Betten) oder Massenlager (Gemeinschaftszimmer ab 11 Betten) innerhalb eines Gebäudes mit einer bestimmten Ausstattung sowie zusätzlichen Dienstleistungen im öffentlichen Bereich. Der Grad der Ausstattung

und der Dienstleistung ist im Vergleich zu einem Hotel weniger umfassend und richtet sich nach den Klassifikationskriterien. Typisches Merkmal eines Hostels sind das Mindestangebot an Mehrbettzimmern oder Massenlagern (mindestens 50 % der Betten). Mehrbettzimmer und Massenlager können als Einzelbetten oder als ganze Einheit gemietet werden.

- 5.3 Ein Guesthouse ist ein Beherbergungsbetrieb mit mehreren privatisierbaren Einheiten innerhalb eines Gebäudes mit einer bestimmten Ausstattung sowie einem reduzierten Angebot. Der Grad der Ausstattung und der Dienstleistungen unterscheidet sich deutlich von anderen Beherbergungstypen (Hotel) und richtet sich nach den Klassifikationskriterien. Typisches Merkmal eines Guesthouses ist das auf das Wesentliche reduzierte Infrastruktur- und Dienstleistungsangebot. In der Regel handelt es sich bei einem Guesthouse um einen Betrieb mit wenig Zimmern.

Ein Beherbergungsbetrieb mit den typischen Merkmalen eines Hotels, Hostels oder Serviced Apartments hat keinen Zugang zur Basiskategorie Guesthouse.

- 5.4 Serviced Apartments sind Beherbergungsbetriebe mit mehreren privatisierbaren Einheiten innerhalb eines Gebäudes mit einer bestimmten Ausstattung sowie zusätzlichen Dienstleistungen. 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. Unabhängig ihrer Positionierung respektive Sterne-Kategorie sind die typischen Merkmale eines Serviced Apartments separate Wohn- und Schlafräume mit einer Kochgelegenheit zur Selbstversorgung sowie integrierter Nasszellen.

- 5.5 Die Normen für die einzelnen Basiskategorien werden jeweils für eine Periode von grundsätzlich sechs Jahren durch die ENOR erarbeitet.

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

- 5-Sterne Superior Hotel (624 677)
- 5-Sterne Hotel (531 250)
- 4-Sterne Superior Hotel (624 660)
- 4-Sterne Hotel (531 269)
- 3-Sterne Superior Hotel (624 661)
- 3-Sterne Hotel (531 268)
- 2-Sterne Superior Hotel (624 679)
- 2-Sterne Hotel (531 267)
- 1-Stern Superior Hotel (624 658)
- 1-Stern Hotel (531 266)
- Hostel (826 158)
- Guesthouse (15996 / 2025)
- 5-Sterne Serviced Apartments (801 646)
- 4-Sterne Serviced Apartments (801 647)
- 3-Sterne Serviced Apartments (801 649)
- 2-Sterne Serviced Apartments (801 650)
- 1-Stern Serviced Apartments (801 652)

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

Die Spezialisierungskategorien sind bestimmten Themengruppen zugeordnet.

Neben den Spezialisierungskategorien als Garantimarken bestehen Spezialisierungskategorien als Individualmarken. Nutzungsrechte an Individualmarken können mittels Lizenz erworben werden, Lizenzgeber ist der SHV.

6. Grundsätze der Klassifikation

- 6.1 Die Klassifikation umfasst in nachfolgender Reihenfolge nachstehende Prüfschritte:

- a. Erfüllung der Sicherheitsnormen gemäss Anhang 1 (KMR).
- b. Einstufung in eine Basiskategorie aufgrund der Erfüllung der entsprechenden Mindestkriterien und Mindestpunktzahl gemäss Anhang 2 (KMR) und der Zustandsbewertung gemäss Anhang 3 (KMR).
- c. Zuteilung der beantragten Spezialisierungskategorien aufgrund der Erfüllung der entsprechenden Mindestkriterien und Mindestpunktzahl gemäss Anhang 4 (KMR).

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

Ein Klassifikationsentscheid ist nach Ablauf der Rekursfrist rechtskräftig.

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

7. Verwendung der Garantimarken, Publikationen

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

Die mit 1-Stern bis 5-Sterne Superior ausgezeichneten Beherbergungsbetriebe sind berechtigt, zusätzlich die ihrer Klassifikation entsprechende vereinfachte Garantimärke zu verwenden (531 251, 531 271, 531 270, 801 635, 801 636). Dasselbe gilt für Hostel (825 968), Guesthouse (15996/2025) und 1-Stern bis 5-Sterne Serviced Apartments (801 640, 801 639, 801 641, 801 642, 801 643).

- 7.2 Der SHV definiert die korrekte Wiedergabe der Basiskategorien und der Spezialisierungskategorien 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 gestattet worden ist.

Die Publikationsrichtlinien des SHV sind zwingend einzuhalten. Verzichtet ein Beherbergungsbetrieb auf eine Klassifikation gilt dieser Verzicht umfassend.

- 7.3 Der SHV 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 KMR) 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 Briefpapier, im Internet oder in der Enseigne, ausschliesslich in eigener Verantwortung tätigt.

8. Verfahren

- 8.1 Für das Klassifikationsverfahren wie auch das Rekursverfahren gilt das separat erlassene Klassifikationsverfahrensreglement (KVR).
- 8.2 Die Entscheide der Unabhängigen Rekursinstanz URI können an ein ordentliches Gericht weitergezogen werden.
- 8.3 Über die Lizenzierung von Individualmarken für Spezialisierungskategorien entscheidet die jeweilige Jury (siehe Art. 7 KVR).

9. Kosten

Die im Zusammenhang mit der Klassifikation fällig werdenden Gebühren sind im Anhang 5 KMR aufgeführt.

10. Kontrollen

- 10.1 Vertretende 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.

- 10.3 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 vor einer Entscheidung den betroffenen Beherbergungsbetrieb zu einer schriftlichen Stellungnahme zu diesem Bericht einzuladen haben.

11. Sanktionen

Die Klassifikationsgremien können 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 Garantiemarke in einer diese herabsetzenden oder entstellenden Weise,
- e. bei einer ungerechtfertigten Verwendung einer Garantiemarke oder eines damit verwechselbaren Zeichens,

folgende Sanktionen aussprechen:

1. Verwarnung des Beherbergungsbetriebs (Verstösse a–e).
2. Verwarnung des Beherbergungsbetriebs mit Fristansetzung zur Behebung der festgestellten Mängel (Verstösse a–e).
3. Herabstufung des Beherbergungsbetriebs in der Klassifikation (Verstösse b und c).
4. Entzug der Nutzungsberechtigung an der Garantiemarke (Verstösse b–e).
5. Eine unabhängig vom Verschulden und dem Nachweis eines Schadens der Markeninhaberin geschuldete Sanktionsgebühr, wobei deren Höhe pauschal zwischen CHF 3000.– und maximal CHF 20 000.– festzulegen ist (Verstösse d und e).
6. Bleibt eine Verwarnung ohne Wirkung, können die Klassifikationsgremien eine schärfere Sanktion aussprechen. Die Sanktion der Publikation kann mit jeder weiteren Sanktion kombiniert werden.
7. Die Verstösse (a–e) können zu einer ausserordentlichen Beendigung der Mitgliedschaft (Ausschluss) gemäss Statuten des SHV (Art. 15.3 lit. c) führen.

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 Garantiemarken im Publikum. Bei der Festlegung einer Sanktionsgebühr ist zudem die Grösse des Beherbergungsbetriebs zu berücksichtigen. Die Klassifikationsgremien haben die ausgesprochene Sanktion kurz zu begründen.

12. Übergangsbestimmungen

Wer aufgrund einer früher gültigen Fassung des KMR berechtigterweise eine Garantimärke 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 Garantimärke zu verwenden.

13. Inkrafttreten

Das vorliegende Reglement wurde am 25. November 2025 von der Delegiertenversammlung beschlossen. Es ersetzt, unter Vorbehalt der Genehmigung durch das Institut für Geistiges Eigentum, das Reglement vom 1. Januar 2025 und tritt am 1. Januar 2026 in Kraft.

Impressum
Januar 2026

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Postfach
CH-3001 Bern

klassifikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

