

Schweizer Hotelklassifikation



Reglement über die Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken

Das vorliegende Reglement wurde an der Delegiertenversammlung vom 27. November 2014 genehmigt und tritt per 1. Januar 2015 in Kraft.

Der Schweizer Hotelier-Verein (SHV), nachstehend hotelleriesuisse, ist Inhaber etlicher bei der Hotelklassifikation verwendeter Garantiemarken und Garantiemarkengesuche, für die das vorliegende Reglement gilt.

1. Grundlagen

- 1.1 Die Delegiertenversammlung von hotellerie-suisse erlässt das vorliegende Reglement der Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken, einschliesslich der folgenden Anhänge:

Anhang 1:

Kriterienkatalog ab 2015: Statistik/Sicherheit

Anhang 2:

Kriterienkatalog ab 2015: Kriterien/Normen

Anhang 3:

Kriterienkatalog ab 2015: Zustandsbewertung

Die Normen für die einzelnen Basiskategorien werden jeweils für eine Periode von grundsätzlich 6 Jahren erlassen.

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

Anhang 4:

Spezialisierungskategorien

Anhang 5:

Gebühren

2. Gremien und Unabhängigkeit

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

- 2.2 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 hotellerie-suisse, vorliegendem Reglement und/oder dem Verfahrensreglement.

- 2.3 Die Gremien der Hotelklassifikation fällen ihre Befunde gestützt auf die gemäss vorstehendem Art. 1 geltenden Regelwerke.

3. Zielsetzungen

Mit der Hotelklassifikation und der Verleihung 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 (potentiellen) Gäste und der Öffentlichkeit.
- 3.4 Förderung der Wettbewerbsfähigkeit der Schweizer Hotellerie im Interesse der Gesamtwirtschaft.
- 3.5 Instrument zur kontinuierlichen Qualitätssicherung und -steigerung (insbesondere auch für die kleinen und mittleren Beherbergungsbetriebe).

4. Geltungsbereich

- 4.1 Das vorliegende Reglement ist für alle Mitglieder der Kategorie Hotel (H) gemäss Statuten hotelleresuisse verbindlich, d.h. die Mitglieder haben Anspruch und Pflicht zur Klassifizierung.
- 4.2 Nichtmitglieder von hotelleresuisse 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). Verzichtet der Antragsteller nach durchgeführtem Klassifikationsverfahren auf den Gebrauch der entsprechenden Garantiemarke(n), bleibt hotelleresuisse während der beiden nachfolgenden Kalenderjahre berechtigt, das Resultat des Klassifikationsverfahrens in ihren Publikationen aufzuführen oder sonst wie Dritten zugänglich zu machen.

5. Definitionen

- 5.1 Hotels sind Beherbergungsbetriebe mit mindestens 5 für den Gast privatisierbare Räumlichkeiten, die über eine vollständige Einrichtung für die Unterkunft ihrer Gäste verfügen. Sie zeichnen sich durch einen der Basis-Kategorien entsprechenden Wohn- und Aufenthaltsstandard und durch entsprechende Dienstleistungen aus. Sie werden in die Kategorien 1 bis 5-Sterne Superior bzw. in der Basiskategorie Swiss Lodge (SL) eingereiht.
- 5.2 «Hotel Garni» sind klassierte Beherbergungsbetriebe gemäss obiger Definition, welche über keine eigene Restauration verfügen und nur Frühstück anbieten.

5.3 In der Kategorie Null-Sterne werden Betriebe befristet auf maximal zwei Jahre geführt, wenn Neubau-, Umbau- und/oder Renovationsprojekte anstehen und GU- und/oder Architektenverträge, bewilligte Baupläne und Finanzierungszusagen vorgelegt werden. Vorausgesetzt ist, dass aus den eingereichten Unterlagen die angestrebte Basiskategorie ersichtlich ist. Diese Auszeichnung wird in analoger Anwendung des vorliegenden Regelwerkes erteilt, wobei keine Null-Sterne Garantiemarke besteht.

5.4 Für die Beherbergungsbetriebe sind die folgenden, je mit einer eigenen Garantiemarke versehenen Basis-Kategorien vorgesehen (in Klammern: Gesuchs- und/oder Markennummern):

- 5-Sterne-Kategorie Superior (624 677)
- 5-Sterne-Kategorie (531 250)
- 4-Sterne-Kategorie Superior (624 660)
- 4-Sterne-Kategorie (531 269)
- 3-Sterne-Kategorie Superior (624 661)
- 3-Sterne-Kategorie (531 268)
- 2-Sterne-Kategorie Superior (624 679)
- 2-Sterne-Kategorie (531 267)
- 1-Stern-Kategorie Superior (624 658)
- 1-Stern-Kategorie (531 266)
- Swiss Lodge (624 659)

Die Kategorien sind in den Anhängen 1 bis 3 definiert, die einen integrierten Bestandteil des vorliegenden Reglements bilden:

Anhang 1:

Kriterienkatalog ab 2015:
Statistik/Sicherheit

Anhang 2:

Kriterienkatalog ab 2015: Kriterien/Normen

Anhang 3:

Kriterienkatalog ab 2015:
Zustandsbewertung

- 5.5 Spezialisierungskategorien sind im Anhang 4, welcher ebenfalls integrierender Bestandteil des vorliegenden Reglements bildet, definiert und werden auf Antrag zusätzlich zu einer Basis-Kategorie gemäss Art. 5.4 erteilt.

Die Spezialisierungskategorien können im Anhang 4 bestimmten Themengruppen zugeordnet werden.

Neben den Spezialisierungskategorien als Garantiemarken bestehen Spezialisierungskategorien als Individualmarken. Individualmarken können mittels Lizenz erworben werden (Lizenzgeber: hotelleriesuisse).

6. Grundsätze der Klassifikation

- 6.1 Die Klassifikation umfasst in nachfolgender Reihenfolge nachstehende Prüfschritte:

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

- 6.2 Die Klassifikation eines Beherbergungsbetriebes durch den NAP oder URI gilt grundsätzlich für drei Jahre. Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer wird die Klassifikation durch Vertreter des NAP neu überprüft.

Ein Klassifikationsentscheid tritt nach Ablauf der Rekursfrist in Rechtskraft.

Klassifikationsentscheide können auf Antrag der Beherbergungsbetriebe und aus den in Art. 10 genannten Gründen jederzeit überprüft werden.

7. Verwendung der Garantiemarken, Publikationen

- 7.1 Liegt eine rechtskräftige Klassifikation durch ein Klassifikationsgremium vor, sind die Beherbergungsbetriebe ermächtigt und verpflichtet, die ihrer Klassifikation entsprechende Garantiemarke (inkl. Angabe der aktuellen Klassifikationsperiode) der Basis-Kategorie im Geschäftsverkehr und in der Werbung vorlagengetreu (vgl. Art. 7.2) zu verwenden. Eine zusätzliche verbale oder bildliche Umschreibung der Garantiemarken der Basiskategorien in der durch dieses Reglement vorgegebenen Form ist unter der Voraussetzung zulässig, dass diese mit einem Vermerk «klassiert durch hotelleriesuisse» oder einem anderen, sinngemäss identischen Hinweis ergänzt wird.

Die Beherbergungsbetriebe sind verpflichtet, ihre Klassifikation in der Basis-Kategorie (vgl. Art. 5.4) gut sichtbar im Eingangsbereich bekannt zu geben. Klassifizierte Hotels mit der Spezialisierung International Chain Hotel können diese Auszeichnung anstelle der Bezeichnung für die Basiskategorie verwenden.

Die mit 3 Sternen Superior bis 5 Sternen Superior ausgezeichneten Beherbergungsbetriebe sind berechtigt, zusätzlich die ihrer Klassifikation entsprechende Garantiemarke (Nr. 531 251, 531 271, 531 270) zu verwenden.

- 7.2 hotelleriesuisse definiert die korrekte Wiedergabe der Basis-Kategorien durch die Beherbergungsbetriebe und Dritte in einer Sternen-Richtlinie. 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 Enseigne, ausschliesslich in eigener Verantwortung tätigt.

8. Verfahren

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

9. Kosten

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

In Fällen eines Verstosses gegen das vorliegende Reglement, so z. B.

- 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,

können die Klassifikationsgremien 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 Garantiemarke (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 20000.– 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 (Ziff. 6) kann mit jeder weiteren Sanktion (Ziff. 1–5) kombiniert werden.

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 Garantimarkenreglements berechtigterweise eine Garantimarkte verwendet, die in der revidierten Fassung des Reglements nicht mehr, unter veränderten Voraussetzung oder mit neuem Markenbild verliehen wird, bleibt bis zum Abschluss eines nach neuem Reglement durchgeführten Klassifikationsverfahren berechtigt, weiterhin die frühere Garantimarkte zu verwenden.

13. Inkrafttreten

Das vorliegende Reglement tritt am 1. Januar 2015 in Kraft und gilt unter dem Vorbehalt der Genehmigung durch das Institut für Geistiges Eigentum.

Anhänge

Anhang 1:

Kriterienkatalog ab 2015: Statistik / Sicherheit

Anhang 2:

Kriterienkatalog ab 2015: Kriterien / Normen

Anhang 3:

Kriterienkatalog ab 2015: Zustandsbewertung

Anhang 4:

Spezialisierungskategorien

Anhang 5:

Gebühren

hotelleriesuisse – Kompetent.

Dynamisch. Herzlich.

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

Tel. +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

klassifikation@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch
