

Hotelklassifizierung Liechtenstein ©LHGV

Die Klassifizierungsrichtlinie 2015-2020 ^{*****}

Die Liechtensteiner Hotelklassifizierung ist ein einheitliches System, das im gesamten Fürstentum Liechtenstein gilt. Es wurde durch den Liechtensteiner Hotel- & Gastronomieverband (nachfolgend LHGV genannt) in Zusammenarbeit mit der Fürstlichen Regierung eingeführt und ist an den international anerkannten europäischen Kriterien ausgerichtet. Die gegenständliche Richtlinie, nachfolgend HKRL 2015-2020 genannt, regelt die *Hotelklassifizierung ©LHGV 2015-2020*. Die Hotelklassifizierung Liechtenstein bietet Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe für Hotel- und Beherbergungsangebote. Die Hotelklassifizierung steht jedem Liechtensteiner Hotel offen, die Teilnahme ist freiwillig. Neben dem Wirtschaftsministerium ist auch der Verband Gastronomie Liechtenstein Träger des Projektes.

Die Einstufung erfolgt auf Wunsch des Betriebes mittels Antrag und Einreichung eines ausgefüllten Selbstchecks bei der Zertifizierungsinstanz, dem LHGV. Unabhängige Sachverständige führen in der Folge ein sog. Audit vor Ort durch und schlagen der Zertifizierungsinstanz eine Einstufung vor. Die Zertifizierungsinstanz klassiert in der Folge den Betrieb und teilt das Resultat mit. Gegen die Klassierung ist das Rechtsmittel der Einsprache gegeben. Regelmässige Überprüfungen in Abständen von drei, maximal fünf Jahren sichern die Qualität. Betriebe, die sich klassifizieren lassen wollen, können vorab eine Klassifizierungsberatung beantragen. Es gilt die Kosten- und Gebührenordnung auf www.lhgv.li.

Die Einstufungskriterien basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Gästeerwartung für die jeweilige Kategorie wieder. Die gegenständliche HKRL 2015-2020 gilt nur für Beherbergungsbetriebe mit Gewerbebewilligung. Sie gilt nicht für Appartementshäuser oder Betriebe, die keine oder nur geringe Dienstleistungen anbieten. Diese können nicht klassifiziert werden.

Die Hotel- und Beherbergungsbetriebe werden in fünf Kategorien eingeteilt. Diese Kategorien werden durch 1 bis 5 Sterne symbolisiert. Spitzenbetrieben jeder Kategorie kann das Prädikat „Superior“ verliehen werden, wenn sämtliche Mindestkriterien der Kategorie erfüllt sind und ein „deutliches Mehr“ an Dienstleistung geboten wird. Dies muss durch einen Mystery-Test nachgewiesen werden.

Die Kriterien für die einzelnen Kategorien sind Mindestkriterien, die bei mindestens 85% der Zimmer bzw. Bäder/WC erfüllt sein müssen. Die restlichen Zimmer/Bäder/WC dürfen in der Qualität max. eine Kategorie tiefer liegen und müssen zu einem niedrigeren Preis angeboten werden. Der Gast muss vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen werden.

Für die Einstufung eines Jahresbetriebes ist der durchschnittliche Personalbestand pro Jahr, für Saisonbetriebe der Durchschnitt der Hochsaison massgebend. Für den Nachweis des Personalbestandes wird die Lohnliste herangezogen.

Die Sterneembleme der *Hotelklassifizierung Liechtenstein* ©LHGV stehen unter Copyright. Wenn ein Hotel an dieser Klassifizierung teilnimmt, entsteht ein Vertrag über die Benützung dieser Marke. Damit wird die gegenständliche Klassifizierungsrichtlinie als allgemeine Geschäftsbedingungen Vertragsbestandteil.

Anhang:

- Definition und Abgrenzung der einzelnen Kriterien
- Das Klassifizierungsverfahren
- Die Kosten- und Gebührenordnung

Inkrafttreten

Diese Richtlinie wurde vom LHGV-Vorstand am 17. September 2015 verabschiedet und ist gleichentags in Kraft getreten.

gez.

Liechtensteiner Hotel- & Gastronomieverband

Bestätigt von der Klassifizierungs- & Einsprachekommission:

gez.

Triesen, den 18.9.2015

Weitere Informationen:

www.hotelsterne.li

www.lhgv.li

www.hotrec.eu

www.hotelstars.org

Hotelklassifizierungs-Richtlinie HKRL 2015-2020

Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien

Einstern

Einfache Ausstattung, d.h. die Einrichtungen, die für die übliche Aufenthaltsdauer im Betrieb notwendig sind, werden insbesondere sauber und in gutem Erhaltungszustand angeboten. Gästesicht, die vor allem die Nächtigungsleistung sucht.

Zweistern

Zweckmässige Ausstattung mit Komfort, preisbewusste Gästesicht, die neben der reinen Nächtigung auch ein eingeschränktes Angebot (TV, Getränke etc.) sucht. Abgrenzung zu Einstern: Die Zimmer sind komfortabler und mit Farbfernsehgeräten ausgestattet. Abgrenzung zu Dreistern: Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend.

Dreistern

Betriebe mit gehobener und einheitlicher Ausstattung und wohnlichem Charakter. Gästesicht mit Ansprüchen über die reine Nächtigungsleistung und bescheidenen Komfort hinaus (Bad/Dusche, Speisen, Getränke etc.), gehobenes Dienstleistungsangebot (Empfang/Rezeption, Getränke, Imbiss etc.). Abgrenzung zu Zweistern: gediegene Materialien, grösseres Raumangebot, Aufenthaltsmöglichkeit (z.B.: Sitzecke, Schreibtisch) im Zimmer und im allgemeinen Aufenthaltsraum. Abgrenzung zu Vierstern: kleinere Flächen, bei gutem Erhaltungszustand auch ältere Ausstattung möglich.

Vierstern

Erstklassige und zeitgemässe Ausstattung, d.h. grosszügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger Ausstattung, guter Schallschutz. Vor allem in der Ferienhotellerie oft umfangreiches betriebliches Angebot (z.B.: Wellness, Sport, Gastronomie, Seminareinrichtungen), hohes Dienstleistungsniveau. Abgrenzung zu Dreistern: grosszügigeres Raumangebot, sehr hohe Qualität der Einrichtung, durch hohen Erhaltungsaufwand sehr guter Zustand. Die Gäste erwarten hohe Dienstleistungsqualität und –intensität.

Fünfstern

Exklusive, luxuriöse Ausstattung, d.h. edle, hochwertige und elegante Materialien mit durchgängiger Gestaltung; Architektur, Ausstattung, Ambiente, Dienstleistungsangebot wie auch Gästesicht der internationalen Luxushotellerie. Abgrenzung zu Vierstern: luxuriöser, unverwechselbarer Betriebscharakter, makelloser Zustand der gesamten Hardware, perfekte Dienstleistungsqualität mit sehr hohem Mitarbeiterereinsatz. Im Zimmerbereich räumliche Grosszügigkeit, etwa durch baulich getrennten Schlaf- und Wohnbereiche (Suiten).

Superior

Spitzenbetriebe in der entsprechenden Kategorie, die viele Kriterien der nächsthöheren Kategorie erfüllen und ein deutliches "Mehr" an Serviceangebot und Dienstleistung bieten, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check.

Hotelklassifizierungs-Richtlinie HKRL 2015-2020

Das Klassifizierungsverfahren

Der Antrag

Der Betriebsinhaber beantragt mit der ausgefüllten Checkliste bei der Klassifizierungsinstanz, dem Liechtensteinischen Hotel- & Gastronomieverband (LHGV) die Einstufung in die gewünschte Kategorie und erklärt sich mit der Richtlinie *Hotelklassifizierung Liechtenstein ©LHGV* einverstanden.

Die Klassifizierung (Audit)

Auf Grund der Angaben des Betriebsinhabers, der sonstigen vorliegenden Informationen über den Betrieb und einer Besichtigung stuft die Zertifizierungsinstanz den Betrieb auf Basis des neutralen Gutachters ein. Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmässig überprüft und deren Einstufung gegebenenfalls geändert bzw. die Kategorisierung gänzlich aberkannt. Der Klassifizierungsbeschluss wird dem Betriebsinhaber schriftlich mitgeteilt.

Die Einsprache

Der Betriebsinhaber kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung binnen 30 Tagen ab Zustellung des Klassifizierungsbeschlusses schriftlich Einsprache bei der Klassifizierungs- & Einsprachekommission erheben. Die Einsprache ist zu begründen. Für die Durchführung des Einspracheverfahrens wird eine Gebühr erhoben. Es gilt die Gebührenordnung auf www.lhgv.li.

Behandlung von Einsprachen

Die Einsprachekommission besteht aus fünf Mitgliedern: Präsident (anerkannter internationaler Branchenexperte), Vizepräsident (Jurist), 1 Vertreter von Liechtenstein Marketing, 1 Vertreter von Gastronomie Liechtenstein, 1 Vertreter vom LHGV. Die Entscheidung wird dem Betriebsinhaber sodann vom LHGV schriftlich mitgeteilt. Gegen diese Entscheidung sind keine weiteren Rechtsmittel gegeben. Die Kosten für das Verfahren trägt der Betriebsinhaber.

Liechtensteiner Hotelklassifizierungs- & Einsprachekommission der Periode 2015-2020

- Prof. Dr. oec. HSG Christian Buer, Hochschule Heilbronn, Präsident
- Dr.iur. Andrea Schaubeder, Rechtsanwalt Vaduz, Vizepräsident
- Renate Bachmann, Liechtenstein Marketing
- Peter Büchel, Präsident Gastronomie Liechtenstein
- Dr.oec.HSG Marcello Scarnato LL.M., Vorstand LHGV

Hotelklassifizierungs-Richtlinie HKRL 2015-2020
Die Kosten- und Gebührenordnung
(in CHF)

Klassifizierungsaudit und Rezertifizierung

- | | |
|---|----------|
| - Mitglieder von LHGV u./o. Gastronomie Liechtenstein | 900.00 |
| - Nichtmitglieder | 1'800.00 |

Klassifizierungsberatung

- | | |
|---|----------|
| - Mitglieder von LHGV u./o. Gastronomie Liechtenstein | 600.00 |
| - Nichtmitglieder | 1'200.00 |

(Bei einem Audit innerhalb von 6 Monaten nach der Beratung wird der Betrag zu 50% angerechnet).

Einsprache

- | | |
|----------|--------|
| - Gebühr | 300.00 |
|----------|--------|

(Der Betrag ist unabhängig vom Ergebnis zu bezahlen)

Es gilt die jeweilige Kosten- und Gebührenordnung auf www.lhgv.li