



RICHTLINIEN FÜR DIE STICHPROBENKONTROLLE 2013-2017

INHALTE

1	Grundsätzliches.....	1
2	Kontrollinstanz.....	1
3	Ablauf der Stichprobenkontrolle	2
4	Rekursstelle	3
5	Zusätzliche Kontrollen	4
6	Entschädigung.....	4
7	Finanzierung	4
8	Schlussbestimmung	4

1 GRUNDSÄTZLICHES

Damit die Einhaltung der Qualitätsstandards sichergestellt ist und die Vermieter/Eigentümer zu einer kontinuierlichen Verbesserung ihres Angebots motiviert werden können, lässt der STV während einer Klassifikationsperiode mindestens 25 % der darin klassierten Objekte stichprobenmässig kontrollieren.

Die Auswahl der zu kontrollierenden Objekte erfolgt durch den STV (elektronische Auswahl aus der Datenbank durch Zufallsgenerator). Die Klassifikationsstellen erhalten vom STV eine Liste der zu kontrollierenden Objekte. Nach erfolgter Kontrolle muss pro Objekt ein Kontrollblatt vollständig ausgefüllt an den STV gesandt werden (mit Angabe des Kontrolldatums, des Kontrolleergebnisses, der Namen und Unterschriften der Kontrolleuren und Kontrolleure).

Die Stichprobenkontrolle wird innert 6 Monaten durchgeführt. Nach Eingang der vollständig ausgefüllten Kontrollblätter überweist der STV den Kontrolleuren und Kontrolleuren die Entschädigung gemäss Ziff. 6. Werden die Kontrollblätter nach zweimaliger Aufforderung nicht eingereicht, veranlasst der STV die Kontrolle durch eine dritte Stelle. Der STV verrechnet der Klassifikationsstelle für seinen Aufwand eine Bearbeitungsgebühr von CHF 25.— pro Objekt. Weigert sich der Vermieter, sein Objekt kontrollieren zu lassen, so können ihm die Sterne entzogen werden.

2 KONTROLLINSTANZ

Die Ferienwohnungs- und Gästezimmer-Klassifikation stützt sich auf eine Selbstdeklaration. Die Vermietenden bestätigen mit ihrer Unterschrift auf dem offiziellen Erhebungsbogen, dass die Angaben zu ihrem Objekt vollständig und wahrheitsgetreu gemacht sind.

Die Stichprobenkontrollen werden im Auftrag der Klassifikationsstellen durch mindestens eine ausgebildete Fachperson durchgeführt.

Von den Klassifikationsstellen beauftragte Kontrolleurinnen und Kontrolleure überprüfen im Auftrag des STV während einer Klassifikationsperiode mindestens 25 Prozent der darin klassierten Objekte. Kontrolleure/innen, die den Kurs in einer vorgängigen Klassifikationsperiode gemacht haben, müssen vor den ersten Kontrollen in der neuen Klassifikationsperiode einen durch den STV organisierten Erfahrungsaustausch besucht haben. Sämtliche Kontrolleure/innen müssen zusätzlich mindestens 1mal pro Klassifikationsperiode an einem durch den STV organisierten Erfahrungsaustausch teilnehmen.

Selbstverständlich bleibt es den Klassifikationsstellen überlassen, sämtliche Objekte zu kontrollieren. Die Details der Stichprobenkontrolle sind separat geregelt.

Verwandte und angestellte Personen und Klassifikationsstellen, sowie Vermieter und Eigentümer dürfen für Stichprobenkontrollen nicht eingesetzt werden, wenn die Datenerhebung durch dieselbe Instanz durchgeführt wurde.

Die Klassifikationsstellen organisieren sich gemeinsam mit anderen Klassifikationsstellen. Ein Austausch von Kontrolleurinnen und Kontrolleuren sowie regionale und subregionale Lösungen werden empfohlen. Die Stichprobenkontrollen können von den Klassifikationsstellen auch an Dritte delegiert werden, sofern diese über ausgebildete Kontrolleurinnen/Kontrolleure verfügen.

Die Kontrolleurinnen und -Kontrolleure sind auch Qualitäts-Botschafterinnen und -Botschafter. Sie geben den Vermietenden Rückmeldungen zur Selbstdeklaration und beraten sie bei Verbesserungsmassnahmen. Sie leisten damit einen Beitrag zur Qualitätssicherung im Ferienwohnungs- und Gästezimmer-Angebot. Gleichzeitig tragen sie zur Entwicklung der Qualität im Schweizer Tourismus bei.

Liste der Kontrolleurinnen und -Kontrolleure: swisstourfed.ch/apartment > Dokumente

3 ABLAUF DER STICHPROBENKONTROLLE

Die Kontrollpersonen beurteilen das ausgewählte Objekt gemäss Erhebungsbogen und entsprechend dem ihnen zur Verfügung stehenden Leitfaden für Kontrolleurinnen und Kontrolleure. Bei der Kontrolle sind folgende Ergebnisse möglich:

Selbstdeklaration und Stichprobenkontrolle stimmen überein

Der Vermieter/Eigentümer wird schriftlich informiert. Die Sterne-Kategorie bleibt unverändert. Das Objekt wird von der Klassifikationsstelle als kontrolliert registriert.

3.1.1 Selbstdeklaration und Stichprobenkontrolle stimmen nicht überein

Der Vermieter/Eigentümer wird schriftlich informiert. Bleibt die Sterne-Kategorie unverändert, werden die Korrekturen von der Klassifikationsstelle eingegeben und das Objekt als kontrolliert registriert.

Führen die beanstandeten Punkte zu einer Veränderung der Sterne-Kategorie, erhält der Vermieter/Eigentümer die Gelegenheit, diese innert dreier Monate in Ordnung zu bringen. Nach Behebung der Mängel hat er die Klassifikationsstelle darüber zu orientieren. Diese entscheidet über die Notwendigkeit einer Nachkontrolle und registriert das Objekt anschliessend als kontrolliert.

Führt die Kontrolle nach Absprache mit dem Vermieter/Eigentümer zu einer Neuklassifikation, wird diese durch die Klassifikationsstelle eingegeben. Damit wird eine Klassifikationsgebühr fällig.

Ist der Vermieter/Eigentümer trotz Aufforderung durch die Klassifikationsstelle nicht bereit, beanstandete Mängel zu beheben oder das Objekt neu klassieren zu lassen, wird die Klassifikation bis zum Ablauf der Gültigkeit bzw. bis zu einer Neuklassifikation sistiert. Das Objekt kann unter www.myswitzerland.com nicht mehr abgerufen werden.

Die durch eine falsche Selbstdeklaration verursachten Mehrkosten gehen grundsätzlich zu Lasten des Vermieters/Eigentümers. Die Verrechnung wird lokal geregelt.

Die Klassifikationsstelle informiert den STV mittels Kontrollblätter über die Kontrollergebnisse.

4 REKURSSTELLE

Wird der Rekurs gegen die Einstufung eines Objekts vom STV abgelehnt, stellt der STV dem Antragsteller einen Betrag von CHF 125.— in Rechnung.

Gästereklamationen

Für die Bearbeitung von Gästereklamationen sind die Klassifikationsstellen zuständig. Der STV nimmt keine Gästereklamationen entgegen und nimmt keine Stellung.

Reklamationen gegen die Einstufung eines Objekts

Rekurse gegen die Einstufung der Objekte oder Beanstandungen betreffend Kriteriendefinitionen sind durch den STV zu beurteilen. Dieser entscheidet abschliessend.

Sämtliche Beanstandungen zuhanden des STV müssen vom/von der Kontrolleur/Kontrolleurin/Klassifikationsstelle/Vermieter/Eigentümer schriftlich und fotografisch dokumentiert werden.

5 ZUSÄTZLICHE KONTROLLEN

Die Klassifikationsstellen können selbstständig eine Kontrolle der betreffenden Objekte durchführen und die gemäss Ziff. 3 vorgesehenen Massnahmen treffen.

Jede Klassifikationsstelle ist grundsätzlich frei, zusätzliche Kontrollen durchzuführen und die gemäss Ziff. 3 vorgesehenen Massnahmen zu treffen. Die entsprechenden Unkosten werden lokal geregelt.

Die Klassifikationsstellen informieren den STV schriftlich über zusätzlich durchgeführte Kontrollen und die Kontrollergebnisse.

6 ENTSCHÄDIGUNG

Der STV entschädigt die Kontrolleurinnen und Kontrolleure mit CHF 75.— (inkl. MWST.) pro kontrolliertes Objekt im Rahmen der Stichprobenkontrolle. Entschädigt werden nur Kontrollen, die vom STV in Auftrag gegeben wurden. Die Auszahlung der Entschädigung erfolgt gestützt auf eine Abrechnung der Klassifikationsstellen, die dem STV zusammen mit der vollständig ausgefüllten Stichproben-Kontrollblättern zugestellt wird.

7 FINANZIERUNG

Die Stichprobenkontrollen finanzieren sich durch einen Teil der Objektgebühren die bei jeder Neuklassifikation verrechnet werden.

8 SCHLUSSBESTIMMUNG

Diese Richtlinien treten nach Genehmigung durch den STV in Kraft. Es handelt sich dabei um minimale Vorgaben.

Schweizer Tourismus-Verband



Mario Lütolf, Direktor

Für weitere Fragen steht Ihnen zur Verfügung:

Nadja Matthey-Doret
Product Manager