

Wozu eine Kategorisierung von Privatquartieren?

- Um die oft unübersichtlichen Angebote für den Gast zu ordnen und überschaubarer zu machen bzw. um die Betriebsauswahl und Buchung zu erleichtern.
- Um das Image von Privatvermietungs-Angeboten zu heben. Das einheitliche System, das für ganz Niederösterreich gilt, bedeutet für Gäste und VermieterInnen
 - mehr Produkt- und Qualitätssicherheit. Der Gast weiß, was er erwarten kann. Für VermieterInnen ist die Kategorisierung eine Orientierungshilfe
 - und eine Unterstützung für Qualitätsverbesserungen, orientiert an den zeitgemäßen Wünschen und Bedürfnissen der Gäste.

Grundsätze für die Kategorisierung

- Das System soll Freiräume für individuelle Besonderheiten lassen. Die Kategorisierung soll und darf nicht zu einer „Gleichmacherei“ führen, denn die Vielfalt der Betriebe und der Menschen ist ein besonderes Charakteristikum von „Privat zu Gast in Niederösterreich“. Die spezielle Situation der VermieterInnen (z. B. Lage, offensichtlicher Schwerpunkt, ...) ist dabei jeweils mit zu berücksichtigen.
- Der Privatvermieter-Betrieb ist Teil der Gemeinschaft 2 „Privat zu Gast in Niederösterreich“ und mitverantwortlich für den Erfolg und das Ansehen des Produkts.
- Neben rein „technischen“ Mindestkriterien sollen das persönliche Engagement und die fachliche Eignung der VermieterInnen (= der Betrieb als Gesamtheit) berücksichtigt werden.
- Die Kategorisierungskriterien basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Gästeerwartungen für die jeweilige Kategorie wider. Die Kriterien entsprechen den touristischen Standards.
- Die „Privat zu Gast in Niederösterreich“-Mitgliedsbetriebe werden in vier Qualitäts-Kategorien eingeteilt. Diese werden durch zwei, drei, vier oder fünf Sonnen symbolisiert.
- Das Markenzeichen „Privat zu Gast in Niederösterreich“ sowie die Sonnensymbole dürfen ausschließlich von qualitätsgeprüften Mitgliedsbetrieben verwendet werden. Die verliehene Haustafel u.ä. verbleibt im Eigentum des Landesverbands für Urlaub am Bauernhof und Privatzimmervermietung in Niederösterreich.
- Die gesetzlichen Auflagen für die Vermietung sind zu erfüllen.

Kategorisierungsverfahren

- Die Ersteinstuflung erfolgt auf Antrag des Beitritts-Interessenten, bei den Folgekategorisierungen meldet sich der Landesverband für Urlaub am Bauernhof und Privatzimmervermietung in NÖ bzw. der regionale Gästering beim Betrieb, um einen Termin zu vereinbaren.
- Zur Vorbereitung auf die Kategorisierung wird eine Beratung durch den Landesverband, den regionalen Gästering oder den LK-Betriebsberater bzw.

eine Eigenbewertung durch den Betriebsinhaber empfohlen. Diese hat keinen Einfluss auf die Einstufung durch die Kommission.

- Um die Qualität zu sichern, sind zusätzlich regelmäßige Überprüfungen, ein professionelles Beschwerdemanagement bzw. auch standardisierte Gästebefragungen und Gästebewertungen (z. B. online) vorgesehen.
- Aufgrund der gültigen Kriterien, der Angaben des Betriebsinhabers und der eigenen Feststellungen stuft die Kommission den Betrieb in die entsprechende Kategorie ein.
- Die Kriterien stehen digital zur Verfügung (online oder zum Download). Für jede Unterkunft (Zimmer/Ferienwohnung/Mischbetrieb) gibt es einen eigenen Bewertungsbogen.
- Je nach Unterkunftsart wird der angepasste Bewertungsbogen automatisch ausgespielt.
- Nachdem alle Kriterien bewertet worden sind, wird das Ergebnis automatisch berechnet.
- 5 Sonnen-Betriebe haben Vorbildcharakter und sollten in allen Bereichen top sein. Der Ablauf für die Einstufung zur 5. Sonne wird untenstehend gesondert erläutert:

Ablauf der Kategorisierung für die 5. Sonne

- Die Einstufung mit der 5. Sonne ist erst ab 2-jähriger Mitgliedschaft als kategorisierter Betrieb möglich
- Erstkategorisierung der 5. Sonne erfolgt durch dieselbe Kommission des Landesverbandes. Nach spätestens 4 Jahren wird der 5 Sonnen-Betrieb von einer Landes- oder Bundeskommission überprüft (nicht Erstkommission).
- Vor der Folgekategorisierung wird eine anonyme Gästeanfrage gestellt, um Schriftverkehr und Kommunikation mit dem Gast zu bewerten.
- Wenn der Vermieter die 5 Sonnen annimmt verpflichtet er sich zu folgenden Punkten:
 - Bei der Erstüberprüfung fallen keine zusätzlichen Kosten an. Bei der Folgekategorisierung fallen Kosten in der Höhe von € 250,- an. Diese werden dem Betrieb in Rechnung gestellt.
 - Der 5 Sonnen-Betrieb verpflichtet sich, die Kosten für ein allfälliges Mystery-Testing zu übernehmen (2 x Nächtigung für max. 4 Personen).
- Das Überprüfungsergebnis wird dem Vermieter erläutert und von diesem mit Unterschrift zur Kenntnis genommen.
- Nachkategorisierungen bzw. Nachreichungen sind innerhalb einer zwischen Vermietern und Kommission abgestimmten Frist abzuwickeln.
- Neuen Mitgliedsbetrieben wird in einigen Bereichen der Kategorisierung ein „Vorausbonus“ zugestanden, weil gewisse Punkte zum Zeitpunkt der Kategorisierung nicht erfüllt werden können bzw. dürfen. Diese müssen

innerhalb einer vereinbarten Frist unaufgefordert nachgereicht werden (max. mit „gut“ bewertet).

- Die Einstufung in eine bestimmte Kategorie erfolgt unter Berücksichtigung der Gesamtheit des Betriebes, d. h. seiner Betriebs- und Ausstattungsqualität (= Außenbereich / Ausstattung / Sauberkeit) und Service-Erlebnisqualität (= Erlebnisqualität / Information und Bildung / Produkte und Kulinarik / Freizeitmöglichkeiten). Alle zur Vermietung angebotenen Bereiche (inkl. Zusatzangebote) müssen der zugeordneten Qualität entsprechen.
- Bewertet werden ausschließlich jene Bereiche, die vollständig ausgestattet und zur Vermietung aufbereitet sind (nicht akzeptiert werden Skizzen, Pläne, halbfertige Objekte usw.).
- Den einzelnen Kriterien wurden je nach Wichtigkeit für den Gast entsprechende Gewichtungspunkte zugeordnet (z. B. Sauberkeit wird vom Gast als besonders wichtig empfunden und entsprechend höher gewichtet als z. B. die Schuhablage).
- Überprüfungskommission: Vom Landesverband für Urlaub am Bauernhof und Privatzimmervermietung in Niederösterreich werden Kategorisierungskommissionen gebildet. Diese Kommissionen bestehen jeweils aus mindestens 2 Personen, wobei eine Person aus dem Tourismus kommen soll. Es kann auch ein externes Unternehmen mit der Bewertung betraut werden.
- Im kategorisierten Betrieb kann von der Kommission bzw. von einem autorisierten Prüfungsbeauftragten jederzeit (z. B. aufgrund von Beschwerden, Mystery-Guest-Check) eine unangemeldete Überprüfung vorgenommen werden. Dies kann eine Korrektur der Kategorie zur Folge haben. Auch auf Wunsch des Betriebsinhabers sind Nachkategorisierungen (z. B. wegen eines Umbaus) laufend möglich.
- Auszeichnung und Gültigkeitsdauer: Die Kategorie wird dem Betriebsinhaber in Form einer Urkunde und einer Haustafel verliehen. Die verliehene Kategorie ist max. 4 Jahre gültig.
- Eine Verlängerung der verliehenen Kategorie setzt eine positive Folgekategorisierung voraus. Andernfalls (z. B. Austritt, Ausschluss o. ä.) verliert die Kategorisierung mit sofortiger Wirkung ihre Gültigkeit und die Kategorie darf nicht mehr verwendet werden. Der Betrieb verliert alle damit verbundenen Rechte (u. a. die Verwendung des Privat zu Gast-Markenzeichens). Der Betrieb ist zur selbstständigen und sofortigen Rückgabe der verliehenen Haustafel verpflichtet. Im Fall einer Abstufung durch die Kommission darf der Betrieb ab dem Zeitpunkt der Neuüberprüfung die ursprüngliche (höhere) Sonnenszahl im Onlinebereich nicht mehr verwenden. Für Printmedien gilt eine Übergangsfrist von 2 Jahren.
- Einsprüche: Der Betriebsinhaber kann gegen die Einstufung (bzw. Ablehnung) binnen zwei Wochen ab Zustellung bzw. Übergabe des

Kategorisierungsergebnisses unter Anführung der Gründe schriftlich mittels eingeschriebenem Brief beim Landesverband für Urlaub am Bauernhof und Privatzimmervermietung in NÖ Einspruch erheben.

- Im Fall eines Einspruches durch den Betrieb ist eine neuerliche Kategorisierung innerhalb von 6 Wochen vorzunehmen. Die Nachüberprüfung wird durch eine Landeskommission, deren Mitglieder nicht mit der ursprünglich entscheidenden Kommission identisch sein dürfen, durchgeführt. Die Kommission fasst über das endgültige Ergebnis der Kategorisierung einen Bericht ab. Gegen dieses Ergebnis ist kein Einspruch mehr möglich.
- Überprüfungsprotokolle werden bei den zuständigen Stellen über 4 Jahre aufbewahrt. Die Unterlagen müssen jederzeit zugänglich sein.
- Die vorliegenden Kategorisierungsrichtlinien treten mit 1. Jänner 2017 in Kraft.

Berechnungsschlüssel

Eine Einstufung des Betriebes ist nur dann möglich, wenn bei allen Kriterien mindestens „zufriedenstellend“ vergeben werden kann. Ist dies nicht der Fall, so ist zum aktuellen Zeitpunkt eine Mitgliedschaft beim Landesverband für Urlaub am Bauernhof und Privatzimmervermietung in NÖ nicht möglich. Gibt es Bewertungen mit „ungenügend“, so wird mit dem Betriebsinhaber eine Nachfrist vereinbart, innerhalb derer eine neuerliche Kategorisierung durchgeführt wird.

- Es gibt sieben Bereiche (Außenbereich / Ausstattung / Sauberkeit / Erlebnisqualität / Information und Bildung / Produkte und Kulinarik / Freizeitmöglichkeiten) die zu zwei Blöcken zusammengefasst werden: Die Bereiche 1-3 stehen unter dem Überbegriff „Betrieb und Ausstattung“; Bereiche 4-7 für „Service- und Erlebnisqualität“.
- Die Bewertungen sind von ungenügend (1), zufriedenstellend (2), gut (3), sehr gut (4) bis ausgezeichnet (5) möglich.
- Jedes Kriterium ist – je nach Bedeutung – mit verschiedenen Gewichtungspunkten hinterlegt.
- Bei jedem Kriterium werden automatisch die Gewichtungspunkte mit den Bewertungspunkten multipliziert. Die Summe der Bereiche 1-3 wird unter „Betrieb und Ausstattung“ ausgewiesen, die Summe von 4-7 unter „Service- und Erlebnisqualität“.
- Bei den Kriterien 2.5.2 W-Lan und 5.1.4. Trust-You-Score ist es unter bestimmten Voraussetzungen möglich, keine Bewertung vorzunehmen. Dies wirkt sich nicht negativ auf das Gesamtergebnis aus (gilt nicht für 5-Sonnen-Betriebe)

Das Endergebnis setzt sich aus 2 Teilergebnissen zusammen. Ein Teilergebnis ist die Zusammenfassung der Bereiche 1-3 „Betrieb und Ausstattung“, das zweite Teilergebnis fasst die Bereiche 4-7 unter „Service- und Erlebnisqualität“ zusammen. Das niedrigere Teilergebnis legt die endgültige Kategorie fest.

Beispiel:

| | |
|-------------------------------|----------|
| Betrieb und Ausstattung | 3 Sonnen |
| Service- und Erlebnisqualität | 4 Sonnen |

In diesem Fall wird der Betrieb mit 3 Sonnen bewertet.

Eine Einstufung in die verschiedenen Sonnen-Kategorien erfolgt nach folgenden Prozentsätzen:

Kategorie 2 Sonnen (zufriedenstellend)

Alle Bewertungen müssen im Bereich 2 Sonnen oder darüber sein. Mindestens 40 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen erreicht sein - sonst ist keine Einstufung möglich.

Kategorie 3 Sonnen (gut)

Mindestens 60 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen im Bereich 2, 3, 4 oder 5 Sonnen sein.

Kategorie 4 Sonnen (sehr gut)

Mindestens 80 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen im Bereich 3, 4 oder 5 Sonnen erreicht werden. Keine Bewertung im 2 Sonnen-Bereich zulässig – sonst erfolgt automatisch eine Einstufung in die Kategorie 3 Sonnen.

Kategorie 5 Sonnen (ausgezeichnet)

Mindestens 92 % der max. erreichbaren Gesamtpunkte müssen im Bereich 4 und 5 Sonnen sein. Keine Bewertung im 2 und 3 Sonnen-Bereich zulässig. Zusätzlich gibt es für 5 Sonnen Musskriterien. Diese müssen mit „ausgezeichnet“ bewertet sein. Wird dies nicht erfüllt, ist eine Auszeichnung mit 5 Sonnen nicht möglich. Zu den Musskriterien zählen:

1.1. Bauzustand und äußeres Erscheinungsbild: liebevoll gestaltetes und top gepflegtes Haus mit besonderem Charakter; sehr gepflegter und exklusiver, harmonischer Gesamteindruck des gesamten Betriebes

1.2.2. Ruhe- und Erholungsraum für Erwachsene: ausreichend attraktiver, definierter Freiraum zum Essen; qualitativ hochwertig, zeitgemäß und harmonisch aufeinander abgestimmtes Mobiliar, auf mehrere Plätze verteilt

2.4.1. Ausstattung von Zimmer und Ferienwohnungen: qualitativ hochwertige Ausstattung farblich abgestimmte hochwertige Textilien (Bettwäsche, Vorhänge...) – Hauch von Luxus

2.4.3.2. zeitgemäße Badezimmerausstattung: Möblierung und Ausstattung qualitativ hochwertigst, geschmackvoll, gehobener Standard; großzügiger

Duschbereich mit Duschwand; Seife oder Seifenspender, Fön und genügend Steckdosen, Kosmetikspiegel, Sitzgelegenheit, Gläser, kleine Aufmerksamkeit für den Gast, bspw. selbstgemachte Seife etc.

2.5.2. W-Lan-Anschluss in jeder Wohneinheit: kostenfreies W-Lan in jeder Wohneinheit mittels Kabel oder Funk

3.1. Sauberkeit Haus und Betrieb allgemein: top gepflegt, keine erkennbare Abnutzung

3.2. Sauberkeit Sanitärbereich: top gepflegt, keine erkennbare Abnutzung

3.3. Sauberkeit Zimmer und Ferienwohnung: top gepflegt, keine erkennbare Abnutzung

4.1.2. Betriebsbesonderheit: mind. 2 Besonderheiten in ausgezeichnetem Zustand - davon mind. ein aktives Erlebnisangebot (Heurigenbesuch, Grillabend, Führung durch Kräutergarten, Marmelade einkochen,...)

5.1.1. Gästeeinführungsmappe: individuell gestaltete, saubere, einladende, vollständige Infomappe - Marke ist klar umgesetzt; aussagekräftige Bilder

5.1.3. Homepage und Werbemittel: top gewarteter Landurlaub-Internetauftritt (Verfügbarkeiten, Preise und zahlreiche aussagekräftige Bilder), Online-Buchbarkeit über "Landurlaub"; sofern es auch eine private Homepage gibt, muss auch diese zeitgemäß, markenkonform (Verwendung des verlinkten Markenzeichens und der Qualitätsauszeichnung) und ansprechend sein (privater Internetauftritt alleine nicht ausreichend)

5.1.6. Verwendung der Marke „Privat zu Gast“ und des Destinations- bzw. NÖ-Logos: Urkunde und Haustafel, Logo wird im Schriftverkehr und bei den Werbemitteln sowie in der Infomappe verwendet; Verwendung von gebrandeten Werbemitteln (Traubenzucker, Servietten,...); ggf. Logo auf Produkten

6.1.2. Regionales Frühstück: keine abgepackten Produkte, reichhaltiges, ansprechend präsentiertes Frühstück mit einigen Produkt-Varianten, ev. auch Bioprodukte, auf Regionalität und Saisonalität achten - Frühstück mit mehr als 12 verschiedenen Produkten - davon mindestens 6 Produkte aus regionaler Erzeugung; mindestens 2 Stunden Zeit für das Frühstück, optimalerweise Frühstücksmöglichkeit im Freien

Block 1: Betriebs- und Ausstattungsqualität

| | | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|--------------|------|------|------|------|
| | Außenbereich | | | | |
| | Ausstattung | | | | |
| | Sauberkeit | | | | |
| Mindestprozentsatz | | 40 % | 60 % | 80 % | 92 % |

| | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| der max. erreichbaren Gesamtpunkte | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|

Block 2: Erlebnisqualität und Information

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|------|------|------|------|
| | Erlebnisqualität | | | | |
| | Information und Bildung | | | | |
| | Regionale Produkte und Kulinarik | | | | |
| | Freizeitmöglichkeiten | | | | |
| Mindestprozentsatz der max. erreichbaren Gesamtpunkte | | 40 % | 60 % | 80 % | 92 % |