

Irreführende Werbung mit Hotelsternen

Deutsche Hotelklassifizierung greift mit Maßnahmenpaket gegen Sterneschummeleien durch

(Berlin, 10.10.2016) Am 20. Juli 2016 berichtete das ZDF in seiner Sendereihe „ZDF zoom“ über die Deutsche Hotelklassifizierung. Der Hauptvorwurf: Ein Viertel aller Hotels einer 1.000 Betriebe umfassenden Stichprobe werbe mit abgelaufenen oder sich selbst vergebenen Sternen. Auch die Vor-Ort-Kontrollen klassifizierter Betriebe müssten gründlicher durchgeführt werden.

Hierzu erklärt Markus Luthé als Geschäftsführer der auf Bundesebene zuständigen DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH:

- „Wir haben die uns vom ZDF übermittelten Rechercheergebnisse überprüft und bestätigen deren Plausibilität sowie Stichhaltigkeit. Auch Wochen nach Ausstrahlung der Sendung warben von den 251 vom ZDF entdeckten Hotels noch 189 aus unserer Sicht unberechtigt mit Hotelsternen.“
- Auch unsere eigene zwischenzeitlich durchgeführte Stichprobenerhebung mit einem Umfang von rund 3.000 Hotel-Homepages ergab ein hohes Ausmaß illegitimer Sternewerbung: Auf rund 8 Prozent der überprüften Webseiten warben Hotels mit abgelaufenen oder selbst vergebenen Sternen.
- Um die Interessen klassifizierter Betriebe und die Markenrechte der Deutschen Hotelklassifizierung künftig besser zu wahren, wird die DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH noch im Laufe dieses Jahres eine Software einsetzen, mit deren Hilfe die rund 21.000 Hotel-Homepages in Deutschland regelmäßig und automatisiert auf unberechtigte Sternewerbung gescreent werden.
- Die bereits heute oder zukünftig ermittelten Betriebe mit illegitimer Sternewerbung werden daraufhin ohne Ausnahme von der regional zuständigen Klassifizierungsgesellschaft aufgefordert, sich gültig klassifizieren zu lassen oder die Werbung mit Hotelsternen einzustellen. Nicht einvernehmlich zu lösende Fälle, werden der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs in Bad Homburg übermittelt.
- Zusätzlich werden wir gemeinsam mit den Klassifizierungsgesellschaften das Prozessmanagement dahingehend optimieren, dass Hoteliers noch früher und aufmerksamkeitsstärker eine Nachricht über ihre in Kürze auslaufende Klassifizierung erhalten, damit eine reguläre Nachklassifizierung nach drei Jahren Gültigkeit oder eben die Einstellung der Sternewerbung fristgerecht umgesetzt werden kann.

- Neben die bisherige anlassbezogene Kontrolle der Einstufungen durch die Klassifizierungskommissionen wird zudem auch eine bundesweite stochastische Überprüfung vor Ort treten. Ferner werden wir das Training und den Austausch der Kontrolleure untereinander durch überregionale Treffen, Benchmarking, Webinars und unser E-Learning-Tools intensivieren.
- Im Sinne einer einheitlichen und verbraucherfreundlichen Verwendung von Hotelsternen fordern wir allerdings auch Buchungsportale, Bewertungsportale und (Meta-)Suchmaschinen zum Verzicht auf eigene „Portalsterne“ für Hotels auf, denen in der Regel keine einsehbaren und objektiven Kriterienkataloge zugrunde liegen. Die Deutsche Hotelklassifizierung erneuert ihr Angebot eines automatisierten und entgeltfreien Datenabgleichs mit den Online-Portalen über eine XML-Schnittstelle in Echtzeit.“

„Mit Umsetzung unseres Maßnahmenpakets sind wir zuversichtlich, den temporären Gegenwind wieder in einen stabilen Aufwind für die Deutsche Hotelklassifizierung umwandeln und den Marketingmehrwert für klassifizierte Betriebe weiter steigern zu können“, erläutert Markus Luthe. „Der Nutzen der Sterne der Deutschen Hotelklassifizierung als objektive Orientierungshilfe für den Gast ist gerade in Zeiten der Online-Bewertungen höher denn je einzuschätzen.“

Fakten zur Deutschen Hotelklassifizierung

- Hotels dürfen in Deutschland nur mit Hotelsternen werben, wenn sie diese nach einer Überprüfung anhand objektiver Kriterien durch eine neutrale Stelle zuerkannt bekommen haben. Die Deutsche Hotelklassifizierung des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes (DEHOGA) gewährt allen gültig klassifizierten Hotelbetrieben die benötigte Rechtssicherheit.
- Die Teilnahme an der Deutschen Hotelklassifizierung ist freiwillig. Stand heute sind in Deutschland 8.511 Betriebe gültig klassifiziert. Das Klassifizierungssystem erfreut sich somit eines ungebrochenen Zuspruchs.
- Bei insgesamt 20.725 Hotelbetrieben in Deutschland (13.377 Hotels und 7.348 Hotels garnis; Quelle: Statistisches Bundesamt) entspricht dies einem Klassifizierungsgrad von 41,1 Prozent. Eine detaillierte Statistik und ein Verzeichnis der Betriebe ist unter hotelsterne.de verfügbar.
- Für Marketing und Organisation der Deutschen Hotelklassifizierung ist die DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH zuständig. Die Durchführung der Klassifizierung vor Ort obliegt 16 regional zuständigen Klassifizierungsgesellschaften.

- Jeder Betrieb wird im Zuge der Klassifizierung aufgesucht und die vom Hotelier gegebenen Auskünfte überprüft. Um die Neutralität der Bewertung zu gewährleisten, gehören den entsprechenden Kommissionen meist sowohl Vertreter der zuständigen Tourismusverbände als auch des Gastgewerbes an.
- Die Klassifizierung gilt für drei Jahre. Bei einer dann gewünschten Nachklassifizierung findet eine erneute Kontrolle statt. Sollten während der Laufzeit der Klassifizierung berechtigte Hinweise vorliegen, dass Kriterien nicht erfüllt sind, findet ebenfalls eine Kontrolle statt.
- Der Kriterienkatalog selbst wird in einem Intervall von fünf bis sechs Jahren im Rahmen der europäischen Hotelstars Union überprüft und an die Markterfordernisse angepasst.

Ihre Ansprechpartnerin:

Stefanie Heckel
Pressesprecherin
DEHOGA Bundesverband
Tel.: 030 / 72 62 52 32
heckel@dehoga.de