

**Summary der Diplomarbeit:  
Optimierungsvorschläge für die Ferienhaus/ -wohnung  
Klassifizierung des Deutschen Tourismusverbandes  
von Helene Geisler**

### **Problemstellung**

In der heutigen Zeit werden zahlreiche Unterkunftsformen für Gäste, die ihren Urlaub in Deutschland verbringen möchten, angeboten. Die Qualität der Beherbergung im Tourismus spielt dabei eine immer wichtigere Rolle. Nur wie lässt sich diese Qualität messen und operationalisieren, um dadurch den Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe in der Auswahl der Unterkünfte zu bieten? Die Unterteilung in Klassen oder die Kennzeichnung mit Bewertungssymbolen, die einen gewissen Standard repräsentieren, sind mögliche Varianten. Die Qualität einer Unterkunft setzt sich zum einen aus „harten“ messbaren Faktoren und zum anderen aus „weichen“ immateriellen Gegebenheiten zusammen. Die „weichen“ Faktoren wie Ambiente und Flair sind schwer zu messen und zu vergleichen. Anders sieht dies bei den „harten“ Faktoren wie Ausstattungsmerkmale einer Unterkunft aus, hier lässt sich die Qualität bewerten, um so nationale, verlässliche Standards und Transparenz des Angebots in Deutschland für den Gast zu schaffen. Wie diese „harte“ Qualität im Beherbergungswesen, insbesondere im Ferienhaus und –wohnungs Bereich aussieht, wird in der Arbeit näher beleuchtet.

### **Zielsetzung und konzeptioneller Aufbau der Arbeit**

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen und einen umfangreichen empirischen Teil. Zu Beginn werden einige theoretische Grundlagen zu Qualitätszeichen im Tourismus vorgestellt, worunter Zertifizierungen, Klassifizierungen, Siegel und Labels sowie Prämierungen und Quality Awards zählen. Anschließend werden die Qualitätszeichen in Deutschland mit den Zertifizierungs- und Klassifizierungsverfahren des DTVs, welcher durch einen kurzen Exkurs mit seinen Ziele und Aufgaben, vorgestellt wird, verglichen. Darüber hinaus folgen, zur Vollständigkeit, weitere nationale Klassifizierungsverfahren wie die Hotelklassifizierung des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands (DEHOGA), die Klassifizierung von Gasthöfen, Gasthäusern und Pensionen sowie die Zusatzklassifizierung der Deutschen Landwirtschafts-Gesellschaft (DLG).

Anschließend wird näher auf den Kernbereich der Arbeit, die Klassifizierung von Ferienhäusern und –wohnungen des DTVs, eingegangen. Neben der geschichtlichen Entwicklung, Zielsetzung und der praktischen Durchführung eines

Klassifizierungsverfahrens, werden die Sternekategorien von eins bis fünf sowie die Mindestvoraussetzungen und Bewertungskriterien für die Klassifizierung näher beleuchtet.

Nach einer kritischen Betrachtung des Systems durch die Autorin folgt die empirische Analyse, welche durch die Zielsetzung und Vorgehensweise näher spezifiziert wird. Die detaillierte Darstellung der Ergebnisse der Befragung schließt sich der Datenauswertung an.

Bevor abschließend auf die Handlungsempfehlungen und Optimierungsvorschläge durch die Autorin eingegangen werden, folgen Vergleiche mit anderen europäischen Klassifizierungssystemen von Ferienhäusern und –wohnungen.

### **Handlungsempfehlungen zur Optimierung der DTV-Klassifizierung**

Von den 1391 befragten Personen verbrachten über die Hälfte mehr als 10 und ein Viertel 5-10 Urlaube in einem Ferienhaus oder einer Ferienwohnung. Davon wurden von 90% Deutschland als Zielgebiet gewählt. Auf Grund dieser Tatsachen kann davon ausgegangen werden, dass es sich bei den Befragten um erfahrene Ferienhaus- bzw. Ferienwohnungs-Urlauber in Deutschland handelt. Somit ist eine Vergleichsbasis hinsichtlich der Erwartungen und Vorstellungen von Gästen, bezüglich Qualität und Ausstattung eines Objektes, gegeben.

Die DTV-Klassifizierung von Ferienhäusern und –wohnungen sieht eine Abstufung von fünf Qualitätsstufen vor, welche von einem bis fünf Sterne reicht. Die befragten Gäste verbringen hauptsächlich ihren Urlaub in einer 3-Sterne Unterkunft (41%), gefolgt von denen mit 4-Sternen (37%). Dem gegenüber sind 53% der klassifizierten Ferienhäuser bzw. –wohnungen in Deutschland dem 3- und 34% dem 4-Sterne Segment zuzuordnen. Angebot und Nachfrage stehen somit bei den 4-Sterne-Unterkünften fast im Gleichgewicht. Für den 3-Sterne-Bereich bedeutet dies, dass einer Nachfrage von 41% einem Angebot von 53% gegenüber steht. Ebenso negativ sieht diese Bilanz bei den 2-Sterne Objekten aus. 2% der Befragten bevorzugen diese Kategorie bei einem Angebot in Deutschland von 9% der klassifizierten Angebote. Für 15% der Befragten spielt die Kategorisierung keine Rolle bei der Urlaubsentscheidung. Folgende Verbesserungsvorschläge zum Ausgleich von Angebot und Nachfrage wären denkbar:

1. die 3-Sterne Ferienhäuser bzw. Ferienwohnungen könnten durch Aufbesserung ihrer Ausstattung versuchen, in den 4-Sterne Bereich aufzuschließen, um den 3% „Nachfragesaldo“ in diesem Segment auszunutzen.
2. die 15% unentschlossenen Gäste bezüglich der Wahl der Sterne-Kategorie könnten mit verstärktem Marketingeinsatz für die 2- und 3-Sterne Unterkünfte gewonnen werden.

Die Verteilung sowie die Nachfrage nach den 1-Sterne Objekten erweist sich in Deutschland als sehr zurückhaltend. Nur 0,3% der klassifizierten Ferienhäuser und –wohnungen gehören diesem Bereich an. Die Bevorzugung bei der Buchung einer Unterkunft in dieser Kategorie belief sich bei den 1391 Befragten auf nur 1%. Hier sei ein Hinweis auf die Österreichische Klassifizierung von Privatvermietern angebracht, die eine Abstufung von nur drei Bewertungskategorien vornimmt. Die Ferienhäuser und –wohnung im Alpenstaat erhalten nur die Auszeichnung zwei bis vier Sterne bzw. Edelweiße. Auf Grund der geringen Nachfrage und dem ebenso spärlichem Angebot wird als Optimierung empfohlen eine Angleichung an das Österreichische System mit dem Wegfall der 1-Sterne Kategorie bei Ferienhäuser und -wohnungen vorzuschlagen. Somit würde eventuell eine Verstärkung des 2-Sterne Bereichs in Bezug auf Nachfrage und Angebot einhergehen.

Welche speziellen Erwartungen haben Gäste einer 3-, 4- oder 5-Sterne Unterkunft? Dieser Frage ist die Autorin in ihrer Befragung nachgegangen. Insbesondere die Mindeststandards bezüglich gewisser Ausstattungsmerkmale, die sich die Gäste in diesen drei Kategorien wünschen, sind von besonderer Relevanz, um den aktuell geltenden Kriterienkatalog des DTVs anzupassen und zu optimieren. Die beiden Kriterien „Kabel- oder SAT-TV“ sowie „Informationsmappe“, sind für die Gäste als Mindestanforderung in einer 3-Sterne Unterkunft elementar. Dies bestätigt eine Zustimmung von 94% der Befragten für ein TV-Gerät mit Kabel- oder SAT-Anschluss sowie 80% für eine Mappe mit Informationen für den Gast. Somit wäre ein Beibehalten dieser beiden Kriterien als Mindestvoraussetzung für die Auszeichnung einer Unterkunft mit 3-Sternen zu empfehlen. Anders erweist sich dies bei der Bereitstellung eines Haartrockners. Nur 37% empfinden dies als zwingend notwendig und so stellt sich die Frage, ob das Vorhandensein eines Föhns als Mindestanforderung aufrecht erhalten werden sollte. Ein Austausch dieses Kriteriums mit dem von den Befragten häufig gewünschten „Balkon oder Terrasse“ wäre denkbar.

Bei den Mindestvoraussetzungen für ein 4-Sterne Objekt sollte die Trennung von Wohn- und Schlafraum auf Grund der hohen Zustimmung weiter als Anforderung erhalten bleiben. Die Autorin empfiehlt, als Voraussetzung zur Erreichung der 4-Sterne, die Aufnahme des Kriteriums „Kochgelegenheit mit mindestens vier Herdplatten“. Hier zeigte sich eine Übereinstimmung mit 2/3 der befragten Personen. Die „Eigene Internetpräsentation“ sowie das „Eigene Hausprospekt“ eines Ferienhauses oder einer Ferienwohnung ist mit einer Zustimmung von knapp über die Hälfte als nicht zwingend notwendig für die Gäste im 4-Sterne Bereich anzusehen. Ein Austausch mit dem häufig genannten Kriterium „Spülmaschine“ wäre an dieser Stelle zu empfehlen.

Um die 5-Sterne zu erreichen, sollte in jedem Fall eine Spülmaschine in den Objekten vorhanden sein. Die hohe Zustimmung von über 90% der Befragten bestätigt dieses

Mindestkriterium für das 5-Sterne Segment. Ebenfalls sollte die „Waschmaschine“ als Voraussetzung zur Erreichung dieser Kategorie erhalten bleiben. Anders sieht das Ergebnis für einen „Safe“ in der 5-Sterne Unterkunft aus. Eine Übereinstimmung von nur 44% der Befragten ist zu gering um eine Empfehlung zur Beibehaltung auszusprechen. Ein Austausch mit dem Kriterium „Mikrowelle“ wäre eine mögliche Handlungsempfehlung durch die Autorin.

Welche Ausstattungsmerkmale sollten in einem Ferienhaus bzw. in einer Ferienwohnung zu einem höheren Sternergebnis in der Klassifizierung führen? Diese Frage wird im nächsten Abschnitt beantwortet, in dem Verbesserungsvorschläge für den allgemeinen Teil des DTV-Kriterienbogens bezüglich der Ausstattung des Innenbereichs eines Ferienhauses bzw. einer Ferienwohnung gegeben werden. Folgende Ausstattungsmerkmale einer Unterkunft sollten zu einem positiveren Sterneergebnis führen und durch die entsprechende Punktzahl auf dem Kriterienbogen honoriert werden: Trennung von Wohn- und Schlafraum, Spülmaschine, Mikrowelle, Eigener Internetauftritt und eigenes Hausprospekt, Bettwäsche vorhanden und Betten bei der Anreise bezogen, Handtücher vorhanden.

Auf Grund der Befragungsergebnisse sollten dagegen einige Kriterien des aktuellen Erhebungsbogen aus der Bewertung genommen oder mit weniger Punkten versehen werden: Elektrischer Wäschetrockner, Waschmaschine, Separater Lesebereich, Telefon, Internetanschluss, Stereoanlage, DVD-Player, Kosmetikartikel, Bademäntel, Haartrockner, Ganzkörperspiegel.

Die beiden Kriterien „Kosmetikartikel“ und „Bademäntel“ könnten, auf Grund der Ergebnisse der Umfrage, als Zusatzkriterien für eine 5-Sterne Unterkunft fungieren.

Durch die unterschiedliche Anzahl und Bewertung der einzelnen Kriterien fallen die verschiedenen Innen- und Außenbereiche eines Objektes unterschiedlich für das Sterneergebnis ins Gewicht. Doch wie sollen die verschiedenen Bereich und Leistungen gewichtet werden? Die Befragung durch die Autorin liefert darauf eine Antwort. Im Innenbereich sollte am stärksten die „Ausstattung der Räume“ zum Gesamtergebnis beitragen. Dagegen stellen sich „Freizeitmöglichkeiten“ und „Serviceleistungen“ als weniger wichtig für den Gast dar. Zusätzliche Dienstleistungen könnten wiederum im 4- oder 5-Sterne Segment zur Bewertung herangezogen werden. Vor allem der Brötchenservice durch den Vermieter sei an dieser Stelle als Vorschlag zu erwähnen.

Im Außenbereich ist die „Zufahrt zum Gebäude und die Parkmöglichkeiten“ sowie „Balkon/ Terrasse“ von elementarer Bedeutung für die Bewertung einer Unterkunft durch den Gast. Ebenfalls sollte ein Schwerpunkt der Punktevergabe auf den „Garten/ die Anlage“ und den „Ausblick“ aus dem Ferienhaus bzw. der Ferienwohnung gelegt werden.

Durch die Gegenüberstellung der beiden Klassifikationssysteme Schweiz und Österreich mit Deutschland konnten ebenfalls einige Verbesserungsoptionen herausgearbeitet werden:

Auf Grund der immer wichtiger werdenden umweltfreundlichen Anreise, wäre eine Übernahme des Kriteriums „Transportleistungen durch den Vermieter“ aus dem Schweizerischen Klassifikationssystem denkbar, worunter eine Abholung vom nächstgelegenen Bahnhof mit Punkten honoriert werden könnte. Ebenso spielt die „Verkehrsanbindung“ der Unterkunft hier eine wichtige Rolle. Das Österreichische System der Privatvermieter wertet eine gute Anbindung des Ferienhauses bzw. der Ferienwohnung sowie die Erreichbarkeit eines Nahversorgers bzw. Gastrobetriebes als positiv.

Eventuelle Zusatzauszeichnungen wie „Kinderfreundliche oder Familienfreundliche Unterkunft“ vergibt der DTV im Rahmen der Klassifikation von Ferienhäusern und –wohnungen nicht. Ein Blick zu unseren Österreichischen Nachbarn zeigt, dass hier zum einen eine Zusatzauszeichnung „Kinderfreundlicher Vermieter“ und „Radfahrerfreundlicher Vermieter“ möglich sind. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass sich laut den Ergebnissen der Umfrage durch die Autorin vor allem Familien Ausstattungsmerkmale wie eine Waschmaschine oder eine Kochgelegenheit mit mindestens 4 Herdplatten wünschen, würde sich eine solche Extraklassifizierung anbieten. Eine Übernahme dieser Zusatzauszeichnung könnte mit der Erfüllung folgender Kriterien durch den Vermieter verbunden sein:

- Waschmaschine (auch zur Mitbenutzung), Kochgelegenheit mit mind. 4 Herdplatten
- Kinderbett, Gitterbett, Flaschenwärmer, Babyphon, Babylicht.
- Kinderhochstuhl, Toilettenaufsatz, Wickelplatz und Plastikgeschirr für Kinder.
- Gesicherte Steckdosen.
- Spielmöglichkeiten, Spielzeug im Haus.
- Spielplatz mit Spielgeräten im Garten (Schaukel, Rutsche, etc).
- Keine offenen Gefahrenquellen (Teich, etc)
- Umzäunter Garten, eventuell Planschbecken.
- Kinderermäßigung, Kinder Programm erwünscht, Babysitting.
- Spielzimmer im Haus

(vgl. LANDESVERBAND DER SALZBURGER PRIVATZIMMER UND FERIENWOHNUNGSVERMIETER 2006, o.S.).

Einige Qualitätsinitiativen bezüglich der Auszeichnung „Familienfreundlicher Unterkünfte“ auf Bundeslandebene (z.B. „Familienferien in Baden-Württemberg“) gibt es bereits in Deutschland. Eine bundesweite Vereinheitlichung und Ausweitung auf den Ferienhaus und –wohnungs Bereich wäre wünschenswert, um den Anforderungen der Reisenden mit Familien gerade in diesem Unterkunftssektor gerecht zu werden.

Die Sonderauszeichnung „ADFC Bett & Bike“ für radfahrerfreundliche Unterkünfte durch den Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Club gibt es auf Bundesebene bereits seit 1995. Hier sind für interessierte Ferienhaus bzw. Ferienwohnungsvermieter allerdings zusätzliche Bemühungen und Kosten aufzubringen um die Auszeichnung zu erlangen.

Deshalb wäre es zu empfehlen, eine Zusatzauszeichnung („Familienfreundlich“ oder „Radfahrerfreundlich“) der DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser bzw. Ferienwohnungen anzugliedern. Durch die Erfüllung bestimmter Zusatzkriterien hätte der Vermieter die Möglichkeit, ohne zusätzliche Kosten und Aufwendungen (Beantragung der Auszeichnungen) einen weiteren Service seinen Gästen bieten zu können. Dies hätte die Vorteile, dass es in Deutschland ein national einheitliches System für die Vergabe der Auszeichnungen gäbe sowie vergleichbare Qualitätsstandards für „Familienfreundliche“ und „Radfahrerfreundliche“ Ferienhäuser und –wohnungen geschaffen würden.