

## Die Sylt-Silhouetten-Klassifizierung – ein innovatives Qualitätsförderungsprojekt der Tourismusforschung Brüggen und des Vereins Wenningstedter Appartement-Vermieter

Von der Tourismusforschung Brüggen (tfb) auf der Nordseeinsel Sylt sowohl in der Stadt Westerland in den Jahren 1996 und 2001 als auch in der Gemeinde Wenningstedt-Braderup im Jahre 2003 durchgeführte, repräsentative Gästebefragungen haben deutlich gemacht, dass die Gäste eine verlässliche Orientierungshilfe bei der Suche nach einer geeigneten Unterkunft vermissen.

In Anbetracht der Tatsache, dass beispielsweise in Wenningstedt-Braderup im Jahre 2003 nur rund 3 % der Appartements und Ferienhäuser durch den Deutschen Tourismusverband (DTV) klassifiziert waren, bestanden beim Gast in der Vorverkaufsphase große Unsicherheiten bei der Beurteilung dieses Teils des touristischen Angebotes. Der Grund für diese geringe Klassifizierungsquote liegt unter anderem in der Unvereinbarkeit der DTV-Klassifizierungskriterien mit insularen Besonderheiten, wie etwa der Errichtung von Schlafräumen und Bädern im Souterrain oder im Spitzboden.

Vor dem Hintergrund dieser Ausgangssituation wurde von Herrn Dipl.-Geogr. Holger Brüggen im Februar 2004 die Idee zur Entwicklung und Anwendung eines innovativen Klassifizierungssystems, das den Besonderheiten der Appartements und Ferienhäuser auf Sylt Rechnung trägt, geboren. Da jedoch erst die Umsetzung einer innovativen Idee eine Innovation entstehen lässt, galt es einen geeigneten Partner für die Realisierung des Projektes zu finden. Das Gros der Eigentümer der Appartements und Ferienhäuser auf Sylt ist nicht auf der Insel wohnhaft, weshalb sehr viele Objekte über Appartement-Vermietungen (Agenturen) an den Gast vermittelt werden. Mit dem Verein Wenningstedter Appartement-Vermieter e.V. (VWA), einem Verbund von fünf Agenturen, wurde rasch ein Projektpartner gefunden, so dass bereits Ende März 2004 mit der Klassifizierung des gesamten Unterkunftsangebotes des VWA (rund 600 Appartements und Ferienhäuser) durch die Tourismusforschung Brüggen begonnen werden konnte.

Nicht zuletzt aufgrund ihres hohen Bekanntheitsgrades wurde die Sylt-Silhouette als Klassifizierungssymbol gewählt (vgl. Tabelle 1). Die bewerteten Objekte werden dabei in folgende acht Kategorien eingeteilt:









	<b>Überragend</b>	Ausschließlich besonders hochwertige Ausstattungsmerkmale lassen einen überragenden Gesamteindruck entstehen.
	<b>Hervorragend</b>	Vorwiegend besonders hochwertige Ausstattungsmerkmale erzeugen einen hervorragenden Gesamteindruck.
	<b>Vorzüglich</b>	Sowohl hochwertige als auch besonders hochwertige Ausstattungsmerkmale erwecken einen vorzüglichen Gesamteindruck.
	<b>Sehr gut</b>	Vorwiegend hochwertige Ausstattungsmerkmale führen zu einem sehr guten Gesamteindruck.
	<b>Gut</b>	Sowohl ansprechende als auch hochwertige Ausstattungsmerkmale vermitteln einen guten Gesamteindruck.
	<b>Ansehnlich</b>	Vorwiegend ansprechende Ausstattungsmerkmale sorgen für einen ansehnlichen Gesamteindruck.
	<b>Achtbar</b>	Sowohl zweckmäßige als auch ansprechende Ausstattungsmerkmale bewirken einen achtbaren Gesamteindruck.
	<b>Einfach</b>	Vorwiegend zweckmäßige Ausstattungsmerkmale verursachen einen einfachen Gesamteindruck.

Tabelle 1

Die Kosten der Klassifizierung werden von den Agenturhabern den Eigentümern der Appartements und Ferienhäuser auferlegt.

Die Bewertung der Objekte wird durch den Projektleiter und eine zusätzliche Testperson im Rahmen einer Besichtigung auf der Grundlage der Checkbereiche äußeres Erscheinungsbild, Parkmöglichkeiten, Beschilderung, Eingangsbereich, Diele/Flur/Vorraum, Wohnbereich, Schlafbereich, Küchenbereich, Essbereich, Sanitärbereich, Balkon/Terrasse, sowie sonstige Stärken durchgeführt.

Ein von den Testpersonen für jedes Objekt ausgefüllter Bewertungsbogen dient schließlich als Basis für die Klassifizierung der Appartements und Ferienhäuser. Die Ergebnisse dieser Klassifizierungen sind jeweils vier Jahre gültig. Zwischenzeitliche Nachklassifizierungen aufgrund vorgenommener Qualitätsverbesserungen sind selbstverständlich jedes Jahr möglich.

Um interessierten Wohnungseigentümern Vorschläge für Qualitätsverbesserungen hinsichtlich ihres Objektes zu unterbreiten und dabei auch die Bewertungskriterien im Detail zu erläutern, gibt es im Rahmen der Sylt-Silhouetten-Klassifizierung seit 2008 den zusätzlichen Service einer kostenlosen Objektberatung vor Ort.

Wenn ein Eigentümer mit dem Ergebnis der Bewertung seines Objektes nicht einverstanden ist, gibt es die Möglichkeit, beim VWA ein ebenfalls kostenloses Schlichtungsverfahren zu beantragen. Zwei Schlichter nehmen das Objekt dann gegebenenfalls nochmals in Augenschein. Sollten die beiden Schlichter dabei zu dem Ergebnis kommen, dass die bestehende Bewertung zutreffend ist, hat der Eigentümer noch immer die Möglichkeit, der Veröffentlichung des Bewertungsergebnisses für sein Objekt zu widersprechen (vgl. Abbildung 1).

**Entwicklung und Anwendung der Sylt-Silhouetten-Klassifizierung**

- Klassifizierungssystem, das den Besonderheiten der Appartements und Ferienhäuser auf Sylt Rechnung trägt
- Sylt-Silhouette als Klassifizierungssymbol
- 8 Klassifizierungskategorien
- Große Bedeutung der Appartement-Vermietungen (Agenturen) auf Sylt
- Auswahl geeigneter Appartement-Vermietungen für die Teilnahme am Projekt
- Kosten der Klassifizierung werden von den Agenturhabern den Eigentümern der einzelnen Objekte auferlegt
- Bewertung und Klassifizierung der Objekte durch den Projektleiter und eine zusätzliche Testperson im Rahmen einer Besichtigung
- Jeweils 4-jährige Gültigkeit der Klassifizierung
- Zwischenzeitliche Nachklassifizierung aufgrund vorgenommener Qualitätsverbesserungen
- Objektberatung
- Schlichtungsverfahren
- Widerspruchsrecht

Abbildung 1  
Tourismusforschung BRÜGGEN

Die Gäste verlangen eine adäquate Qualität in allen Preissegmenten. Qualität wird immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsinstrument im Tourismus. Qualitätszeichen dienen den Gästen zur bequemen Information und zum Abbau von Unsicherheiten vor der Leistungsanspruchnahme, indem sie als Qualitätsversprechen interpretiert werden. Qualitätszeichen müssen daher Schlüsselinformationen zum Qualitätsniveau touristischer Angebote enthalten, um zum Qualitätssignal der Anbieter zu werden, das es diesen ermöglicht, Vertrauen bei potenziellen Gästen aufzubauen und sich gegenüber anderen Mitbewerbern am Markt zu profilieren. Für ihre Reiseplanung erwarten die Gäste auch aussagekräftige Angaben hinsichtlich der Qualität des Unterkunftsangebotes. Die Sylt-Silhouetten-Klassifizierung dient den Gästen in diesem Zusammenhang mit einer regelmäßigen Bestandsaufnahme der Qualitätsstandards seit nunmehr 7 Jahren als verlässliche Orientierungshilfe.

Welche konkreten Auswirkungen sind nun nach Einführung der Sylt-Silhouetten-Klassifizierung zu konstatieren? Abbildung 2 gibt Aufschluss bei der Beantwortung dieser Frage.

### Auswirkungen der Sylt-Silhouetten-Klassifizierung

- Zertifizierung wird von den Gästen als Orientierungshilfe bei der Suche nach einer geeigneten Unterkunft angenommen
- Suche nach der geeigneten Unterkunft findet unter Einbeziehung der gewünschten Klassifizierungskategorie als Auswahlkriterium statt
- Qualitätsspirale
- Messbare Qualitätssteigerungen bei der Ausstattung der Apartments und Ferienhäuser
- Diese messbaren Qualitätssteigerungen basieren auf einer erhöhten Investitionstätigkeit der Eigentümer und eröffnet diesen einen moderaten Spielraum für eine Anhebung des Mietpreises
- Eine Anhebung des Mietpreises zieht per se eine Erhöhung der Provision (15 bis 20 % des Mietpreises) der Agenturinhaber nach sich.
- Insgesamt bessere Auslastung der Mietobjekte durch Qualitätsverbesserungen kommt Eigentümern und Agenturinhubern zugute

Abbildung 2  
Tourismusforschung BRÜGGEN

„Wir konnten in den vergangenen 7 Jahren erfreut feststellen, dass die Sylt-Silhouetten-Klassifizierung im Laufe der Zeit eine immer größere Akzeptanz, sowohl bei den Wohnungseigentümern als auch bei den Urlaubsgästen findet. Dies führte bereits zu einer deutlichen Qualitätsverbesserung der von uns angebotenen Urlaubsquartiere. War ein Teil der Wohnungseigentümer bei Beginn des Projektes noch skeptisch, sind sie heute fast ausnahmslos sehr an der Klassifizierung interessiert und vor allem bemüht, durch qualitätssteigernde Maßnahmen, eine höhere Einstufung ihrer Objekte zu erreichen. Bei den Urlaubsgästen erhält die Klassifizierung als Auswahlkriterium bei der Buchung eine immer größer werdende Bedeutung, was auch durch die Ergebnisse unserer Online-Umfrage bestätigt wird. Wurde die Klassifizierung anfänglich mehrheitlich lediglich mit Interesse zur Kenntnis genommen, ohne in die Entscheidungsfindung einzufließen, wird heute gezielt nach bestimmten Kategorien gefragt (Sofus Gottschalk, 1. Vorsitzender des VWA e.V.).“

Bei einem Blick auf die Verteilung der klassifizierten Objekte auf die 8 Klassifizierungskategorien in den Jahren 2004 und 2010 (Abbildung 3) werden die angesprochenen Qualitätssteigerungen sichtbar. Während die Anzahl der Unterkünfte im Beobachtungszeitraum in den 4 unteren Klassifizierungskategorien (2 bis 3,5 Sylt-Silhouetten) abgenommen hat, ist die Zahl der Objekte in den oberen vier Kategorien (4,0 bis 5+ Sylt-Silhouetten) gestiegen.

Im Kontext der turnusgemäßen Klassifizierungen des Unterkunftsangebotes des Vereins Wenningstedter Appartement-Vermieter e.V. ermittelte Qualitätssteigerungen im Zeitraum von 2004 bis 2010

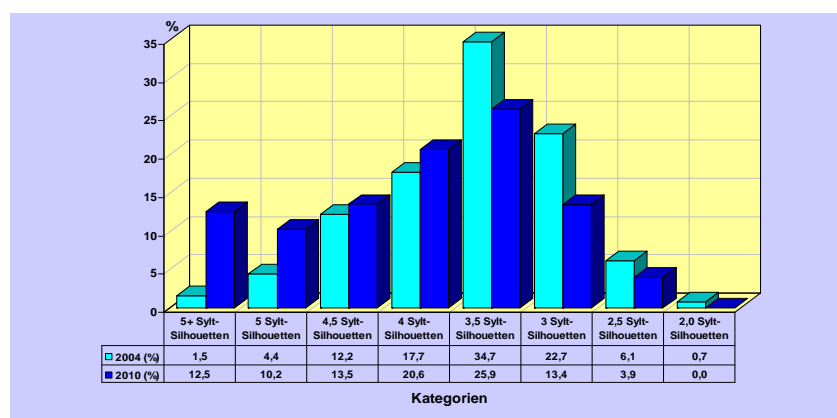


Abbildung 3  
Tourismusforschung BRÜGGEN

Die exakte Messung der Qualitätssteigerungen in den Apartments und Ferienhäusern im Zeitraum von 2004 bis 2010 erfolgt über die Ermittlung der arithmetischen Mittel der Bewertungen. Obwohl sich die Mittelwerte bei der Bewertung der Objekte im Beobachtungszeitraum bei allen 5 im VWA zusammengeschlossenen Agenturen erhöht haben, ist das Ausmaß des Anstiegs des Mittelwertes von Agentur zu Agentur sehr unterschiedlich. Tendenziell ist der Anstieg des arithmetischen Mittels umso größer, je höher das Qualitätsniveau der Objekte zu Beginn des Projektes im Jahre 2004 war. So hat sich der Mittelwert der Bewertung sämtlicher Objekte bei der Apartment-Vermietung Monika Andersen im Beobachtungszeitraum lediglich von 3,10 um 0,05 auf 3,15 erhöht, während das arithmetische Mittel im gleichen Zeitraum beim Sylter Apartment Service von 3,82 um 0,40 auf 4,22 gestiegen ist (vgl. Abbildung 4).

Die Entwicklung der arithmetischen Mittel der Bewertung sämtlicher Objekte der Apartment-Vermietungen Monika Andersen, Gerhard Hausen & Sofus Gottschalk, R. & M. Jessen, Baerbel Wiegandt und SAS im Zeitraum von 2004 bis 2010 als Maßstab für Qualitätssteigerungen

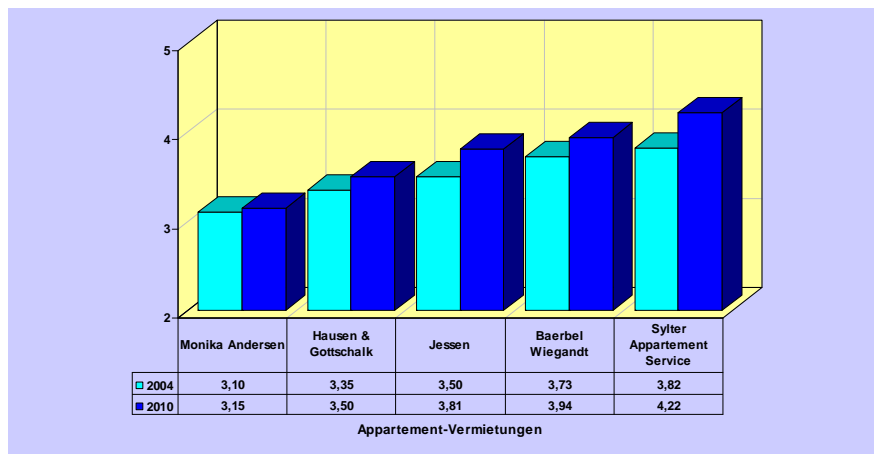


Abbildung 4  
Tourismusforschung BRÜGGEN

„Die Steigerung des Qualitätsbewusstseins bei den Wohnungseigentümern, die Systematisierung der Qualitätsanstrengungen in den Ferienwohnungen und Ferienhäusern, die Beseitigung von Mängeln im Rahmen von Sofortmaßnahmen, das Auslösen zahlreicher Investitionen zur Qualitätsverbesserung auf der Grundlage der erstellten Stärken- und Schwächenprofile und die Profilierung der an der Sylt-Silhouetten-Klassifizierung teilnehmenden Agenturen gegenüber anderen Mitbewerbern am Markt sind weitere wichtige Zielsetzungen dieses qualitätsfördernden Projekts auf der Nordseeinsel Sylt (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem, Tourismusforschung Brüggem).“