FAQs
2025-2030

Erläuterungen zur Anwendung des Kriterienkataloges zur Österreichischen Hotelklassifizierung

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Allgemeine Kontrolle				
	1		Wer führt die Klassifizierung durch?	Auf Grund der Klassifizierungskriterien, der Angaben des Betriebsinhabers und der Besichtigung stuft die Landeskommission den Betrieb ein. Die Kommissionsmitglieder werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Landeskommission ist ab mindestens zwei im Falle von 5* und 5*S ab mindestens drei stimmberechtigten Mitgliedern beschlussfähig. *Sonderfall Wien:* *In Wien wird die Hotelklassifizierung vom Fachausschuss für die Klassifizierung der Wiener Beherbergungsbetriebe des Wiener Tourismusverbandes durchgeführt. Dieser setzt sich aus Vertretern der Hotellerie, der Reisebüros, ÖAMTC und ARBÖ, Arbeiterkammer und Gewerkschaft zusammen, mit beratender Stimme sind der Tourismusdirektor von Wien, ein Vertreter der Gewerbebehörde und der GF der FG Hotellerie Wien an den Beratungen und Betriebsbesuchen teilnahmeberechtigt.*
	2		Basiert die Hotelklassifizierung der Hotelstars Union auf einer Selbsteinschätzung der Hoteliers?	21 HOTREC Prinzipien: Regelmäßige Kontrolle vor Ort.
	3		Können auch Hotels im Ausland nach der Hotelklassifizierung eingestuft werden?	Nein, Hotels können nur dann nach dem HSU-System klassifiziert werden, wenn sie sich in einem HSU-Mitgliedsland befindet. Innerhalb eines Mitgliedslandes wird die Klassifizierung durch nationale oder regionale Klassifizierungsstellen vorgenommen.
	4		Wer überprüft die Angaben der Betriebe?	21 HOTREC Prinzipien: Regelmäßige Kontrolle vor Ort.
	5		Wie setzen sich die jeweiligen nationalen Klassifizierungskommissionen zusammen?	Branchenexperten, Hoteliers, Vertreter von Tourismusverbänden. (siehe auch Frage 1)
	6		Wie wird sichergestellt, dass der Hotelier beim Ausfüllen des Erhebungsbogens nicht „geschummelt“ hat?	21 HOTREC Prinzipien: Regelmäßige Kontrolle vor Ort.
	7		Was passiert, wenn der Hotelier mit seiner Einstufung nicht einverstanden ist?	21 HOTREC Prinzipien: Ein Klassifizierungssystem muss dem Betrieb eine Widerspruchsmöglichkeit gegen seine Einstufung gewähren.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	8		Wo landet ein nicht zu lösender Streitfall?	Die Oberkommission entscheidet in letzter Instanz.
	9		Wie soll verfahren werden, wenn ein Beherbergungsbetrieb die Erfüllung eines bisher nicht erfüllten Kriteriums verspricht?	Unter bestimmten Bedingungen kann die Klassifizierungskommission einen angemessenen Zeitraum zur Erfüllung des Kriteriums gewähren.
	10		Wie viele Zimmer soll sich eine Klassifizierungskommission zeigen lassen?	Eine prozentuelle Festlegung der zu überprüfenden Zimmer wurde nicht getroffen. Die Klassifizierungskommission sollte auf jeden Fall auch mehrere der zu inspizierenden Zimmer nach dem Zufallsprinzip auswählen und dies nicht allein dem Hotel überlassen.
	11		Gästebewertungen	Vor einer Klassifizierung vor Ort sollen Gästebewertungen berücksichtigt werden.
	12		Darf ein Hotel Ermessensspielraum beantragen?	Grundsätzlich muss jeder Betrieb die Mindestkriterien seiner Kategorie erfüllen. Die Entscheidung über die Dispensmöglichkeit von einem Mindestkriterium liegt ausschließlich bei der Klassifizierungskommission. Das Kriterium Nr. 40 „Tägliche Zimmerreinigung“ fällt nicht unter die Dispensmöglichkeit.
	13		Gibt es besondere Regelungen bei denkmalgeschützten Häusern?	Bei denkmalgeschützten Häusern kann es zu Abweichungen kommen. Die Abweichung muss aber in den Denkmalschutzauflagen selbst begründet sein.
	14		Um wie viele Sternekategorien kann bei einer Kontrolle maximal nach oben oder nach unten auf- bzw. abgewertet werden?	Das Klassifizierungsergebnis ergibt sich aus den erfüllten Kriterien.
	15		Wer kontrolliert die Kontrolleure?	Bei Einsprüchen überprüft eine Regionalkommission die Entscheidung der Landeskommission. Die Regionalkommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Klassifizierungsoberkommission an. Die Klassifizierungsoberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Klassifizierungsoberkommission führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regionalkommission trägt der Betrieb.
	16		Wie werden Gästebeschwerden bearbeitet?	21 HOTREC Prinzipien: Ein systematisches Beschwerdemanagement sollte eingerichtet sein.
	17		Wie lange behält die Klassifizierung ihre Gül-	Die Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei bis

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			tigkeit?	sechs Jahren und muss regelmäßig wiederholt werden. Die Superior-Klassifizierung ist an die Gültigkeitsdauer der Basissterne gekoppelt. Bei 5* und 5*Superior beträgt die Gültigkeitsdauer drei Jahre.
	18		Was muss bei der Punktevergabe beachtet werden?	Sobald ein Betrieb ein Kriterium in jedem Zimmer - oder wie im entsprechenden Kriterium spezifiziert - erfüllt, erhält er die volle Punkteanzahl.
	19		Sind Nachweise dem Klassifizierungsantrag beizufügen?	Nein. Nachweise müssen der Klassifizierungskommission aber auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.
Kategorien / Sonderformen				
	20		Gibt es Ausnahmen für explizite Konzepte?	Ja, aber das Hotelkonzept und die (begründet) ausgenommenen Kriterien müssen dem Gast kommuniziert werden.
	21		Wie viele Sternekategorien gibt es?	21 HOTREC Prinzipien: Die Anzahl der zu vergebenden Sterne soll von 1 bis 5 reichen. Jede Sternekategorie umfasst eine „Superior“ Stufe.
	22		Was bedeutet „Superior“?	Superior bezeichnet innerhalb einer Kategorie die Hotels, die deutlich mehr Wertungspunkte haben, als sie für ihre Sternenklasse benötigen, jedoch Mindestkriterien der nächsthöheren Kategorie nicht erfüllen.
	23		Wie kann der Hotelier nach außen kommuniziert, dass er die Einstufung „Superior“ erhalten hat?	Die Bezeichnung „Superior“ kann in der Hotelkommunikation eingesetzt werden.
	24		Kann ein Hotel, das nur Frühstück anbietet („Garni“-Betrieb) auch den Zusatz „Superior“ erhalten?	Nein. Es fehlt am zusätzlichen Dienstleistungsangebot. Der Superior-Zusatz ist nur für Vollbetriebe erreichbar.
	25		Kann ein Hotel, das nur Frühstück anbietet („Garni“-Betrieb) auch fünf Sterne bekommen?	Innerhalb der Hotelstars Union können Hotels, die nur Frühstück anbieten (auch „Hotel Garni“ genannt) maximal 4 Sterne erreichen.
	26	200-203	Warum sind die Punktegrenzen für Hotels, die nur Frühstück anbieten („Garni“-Betriebe) niedriger angesetzt als für Vollbetriebe?	Durch den Verzicht auf das Restaurant fehlen dem Garni-Betrieb viele Bereiche, in denen das „Voll-Hotel“ punkten kann.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
System				
	27		Wer kann bei der Hotelstars Union beitreten?	Nationale Hotelverbände, die HOTREC Mitglied sind. Die Mitgliedschaft wird von der Hotelstars Union verliehen. Innerhalb eines Mitgliedslandes wird die Hotelklassifizierung von nationalen oder regionalen Klassifizierungsstellen durchgeführt.
	28		Wie oft werden die Klassifizierungskriterien der Hotelstars Union überarbeitet?	21 HOTREC Prinzipien: Klassifizierungskriterien sollten regelmäßig den Markterfordernissen angepasst werden. Das System wird regelmäßig überarbeitet (max. sechs Jahre). Der aktuell gültige Kriterienkatalog gilt bis 2030.
	29		Warum gibt es in der HSU Hotelklassifizierung Mindestkriterien und Mindestpunktzahlen?	Die Mindestkriterien je Kategorie setzen den Standardlevel fest. Fakultative Kriterien ermöglichen Hotels - je nach Ausrichtung (z.B. SPA, Seminar etc.) zusätzliche Punkte zu sammeln, um die notwendige Mindestpunktezahl zu erreichen.
	30		Muss sich ein Betrieb, der Mitglied beim Fachverband Hotellerie ist, klassifizieren lassen?	Nein, die Klassifizierung erfolgt auf rein freiwilliger Basis.
	31		Muss ein klassifizierter Betrieb sich an „Kündigungsfristen“ halten, wenn er nicht mehr an der Hotelklassifizierung teilnehmen möchte?	Nein. Die Werbung mit Sternen ist nach einer Kündigung/Zurücklegung der Sterne zu unterlassen.
	32		Welche Kosten entstehen dem Unternehmen für die Teilnahme an der Hotelklassifizierung?	Grundsätzlich ist die Klassifizierung im 1*-4* Segment kostenfrei, im Superior und 5* Bereich können Bearbeitungsgebühren anfallen (siehe Verfahren). Diese können von Bundesland zu Bundesland variieren. Detaillierte Informationen dazu liegen bei der jeweils zuständigen Fachgruppe Hotellerie auf. Für das Mystery Guesting gelten die Preise der Anbieter.
	33		Ist die Folgeklassifizierung günstiger?	Nein. Hier gelten dieselben Preise wie bei Punkt 32.
Allgemeine Hotelinformationen				
	34		Warum macht die Hotelklassifizierung keine Vorgaben zum Brandschutz?	Brandschutz ist in den jeweiligen nationalen Gesetzgebungen geregelt und wird daher in den Kriterien der Hotelstars Union nicht berücksichtigt.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	35		Warum werden in den Hotelklassifizierungskriterien keine expliziten Umweltschutzstandards verankert?	Es sind keine expliziten Umweltschutzstandards verankert, jedoch werden die in Österreich gängigen Umweltzeichen anerkannt. Sobald die EU Green Claims Richtline in Kraft tritt, müssen diese der Richtline entsprechen, um im Rahmen der Hotelklassifizierung anerkannt zu werden. Darüber hinaus wird das Prinzip der Nachhaltigkeit in die in diesem Zusammenhang relevanten Kriterien integriert.
	36		Wie werden Dependancen klassifiziert?	Unterschiedliche Klassifizierungen von Haupthaus und Nebenhaus sind möglich, allerdings müssen diese deutlich abgegrenzt und dem Gast vor der Buchung explizit kommuniziert werden. Gemeinsame Bereiche müssen der höheren Kategorie entsprechen. Eine unterschiedliche Klassifizierung ist jedenfalls bei einer Meldung einer weiteren Betriebsstätte zulässig.
	37	4	Wie lässt sich eine „stimmige/angenehme Atmosphäre“ in öffentlichen Bereichen messen und vergleichen?	Dies ist ein explizit subjektives Kriterium unter Einbeziehung aller Sinne z.B. bei Licht, Geruch, Musik, Farbgestaltung.
Personal	38	5	Wofür stehen kompetente und erkennbare Mitarbeiter?	Die Hotelmitarbeiter müssen erfahren und/oder qualifiziert und durch den Gast leicht erkennbar sein (z.B. Namensschild).
	39	6	Zweisprachige Mitarbeiter	Deutsch als nationale Sprache + Fremdsprache (Englisch) Vor allem das Frontpersonal muss zweisprachig sein.
	40	7	Wie kann dieses Kriterium umgesetzt werden?	Die Sprachen, die der jeweilige Mitarbeiter spricht, können auf dem Namensschild, mittels Flaggenanstecker oder dgl. angegeben werden. Dieses Kriterium gilt vor allem für das Hotelpersonal, das direkten Kontakt mit dem Gast hat.
Park- / Lademöglichkeit	41	8	Was wird unter „Parkplatz am Hotel“ verstanden?	Unter diesem Punkt werden die nicht-überdachten Gästeparkplätze am Hotel verstanden. Die Anzahl der Parkplätze muss dem Standort und der Größe des Hotels entsprechen. Allfällige Parkgebühren müssen über die Hotelrechnung beglichen werden können.
	42	11-12	Was wird als Ladestation für Elektrofahrzeuge akzeptiert?	Eine deklarierte Ladestation, bei der die Batterien elektrischer Fahrzeuge wie Autos und/oder Fahrräder aufgeladen werden können. Ein einfaches Kabel wird nicht akzeptiert. Nähere Informationen finden Sie in der Broschüre „E-Mobilität im Tourismus“

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Sonstiges	43	14	Müssen Balkone und Terrassen von den Gästezimmern aus zugänglich sein? Gibt es Mindestgrößen für Balkone und/oder Terrassen?	Ja, denn es wird von einer individuellen Nutzung ausgegangen. In Abhängigkeit von der Balkongröße möglichst eine Sitzgelegenheit pro Bett und eine Ablagemöglichkeit, in der der Kategorie entsprechenden qualitativen Ausführung.
	44	15	Wann ist ein Lift zwingend erforderlich?	Dies ist abhängig von der Anzahl an Sternen und Stockwerken. Ausnahme: Gebäude, die unter Denkmalschutz stehen, müssen dieses Kriterium nicht erfüllen. Der Gast muss jedoch vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darüber informiert werden.
Barrierefreiheit	45	16-19	Worauf basieren die Kriterien zur Barrierefreiheit?	Neben den Bestimmungen in den Bauordnungen der Bundesländer enthalten auch landesgesetzliche Bestimmungen (z. B. Baugesetze, Aufzugsgesetze und Garagengesetze) bzw. die OIB-Richtlinie 4 „Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit" sowie die ÖNORMEN B 1600ff „Planungsgrundlagen für barrierefreies Bauen“ konkrete Vorgaben über barrierefreies Bauen. Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz wiederum verpflichtet die Privatwirtschaft über das Diskriminierungsverbot Barrierefreiheit umzusetzen. Als Basis für die Bewertung im Klassifizierungsverfahren dient der Nachweis einer Begutachtung des Betriebes durch einen oder eine Sachverständige(n).
Rezeption und Services				
	46	20	Kann die Rezeption bei einem Hotel auch in den Thekenbereich des Restaurants bzw. des Speisesaales integriert sein?	Es wird ein ausgewiesener Bereich, der entsprechend gestaltet und gekennzeichnet ist, gefordert. Dies schließt eine Integration in den Thekenbereich des Restaurants nicht grundsätzlich aus. Die Privatsphäre des Gastes während Check-In/-Out muss zu jeder Zeit gewährleistet sein.
	47	22	Wie soll die Sitzgruppe am Empfang beschaffen sein?	Die Sitzgruppe am Empfang muss auf die Betriebsart und die Größe des Betriebes abgestimmt sein.
	48	22-24	Unterscheiden sich die „Sitzgruppe am Empfang“ und die „Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice“ nur durch den Getränkeservice?	Nein, sie unterscheiden sich auch in der Qualität der Ausstattung, die bei der „Lobby mit Sitzgelegenheiten“ der entsprechenden Kategorie genügen soll.
	49	28	Wie können Hotelmitarbeiter während der	Diensthabende Hotelmitarbeiter müssen 24 Stunden auf Nachfra-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			zehn Stunden erreicht werden, in denen die Rezeption geschlossen ist?	ge binnen kurzer Zeit verfügbar sein (Check-In/-Out).
	50	26-27 / 30-31	Wie werden Self-Check-In und Self-Check-Out Einrichtungen / Service definiert?	Eine Self-Check-In und Self-Check-Out Einrichtung/ Service ermöglicht dem Gast eine rasche An- bzw. Abreise, ohne dabei die Rezeption besuchen zu müssen, da der Schlüssel über Check-In Geräte abgeholt werden kann und die Hotelrechnung (Zimmer plus weitere Einkäufe) zum Beispiel über die autorisierte Kreditkarte des Gastes beglichen wird.
	51	32	Was ist ein „Valet Parking Service“?	Wenn beim Hoteleingang der Autoschlüssel einem Wagenmeister übergeben werden kann, der dem Gast beim Verlassen des Hotels den Wagen auch wieder vorfährt.
	52	33-35	Können der Concierge, der Wagenmeister und der Türsteher im Extrem ein und dieselbe Person sein?	Nein, dies ist ausdrücklich ausgeschlossen. Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist.
	53	34	Kann sich der Concierge auch im allgemeinen Rezeptionsbereich aufhalten?	Ja, er muss jedoch für den Gast gut erkennbar sein.
	54	38	Ist ein abgeschlossener Raum nötig oder kann das Gepäck auch hinter der Rezeption gelagert werden?	Es muss nicht unbedingt ein separater, abgeschlossener Raum sein, aber das Gepäck muss gesichert und unter ständiger Beobachtung gelagert werden. Das kann auch hinter der Rezeption sein, wenn das Gepäckstück nicht unbeaufsichtigt bleibt. Dem Gast sollte ein Beleg pro gelagertes Gepäckstück ausgehändigt werden.
	55	39	Sekretariatsservice	Dieser muss im Serviceleitfaden kommunizieren werden.
	56	48	Bargeldlose Zahlung	Bargeldlose Zahlung ist auch eine klassische Banküberweisung.
Sonstiges	57	55	Erfüllt der Taxistand vor dem Haus oder der Taxiruf über die Hotelrezeption das Kriterium „Shuttle-Dienst“ oder „Limousinen-Service“?	Ja, wenn eine Abrechnung über das Hotel möglich ist und auf dieses Hotelangebot im Serviceleitfaden ausdrücklich hingewiesen wird (kein klassischer „Taxidienst“, der vom Gast direkt selbst zu bezahlen ist).
	58	56	Angebot von Kosmetikartikeln (Zahnbürsten, Zahnpasta, Einwegrasierer etc.)	Diese können an der Rezeption angeboten werden.
Zimmer				
Allgemeine	59	60-63	Warum wird keine Unterscheidung mehr be-	Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-

<table>
<tr><th>Rubrik</th><th>Lfd. Nr.</th><th>Kriterium</th><th>Frage</th><th>Antwort</th></tr>
<tr><td rowspan="9">Information</td><td></td><td></td><td>züglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen?</td><td>„Umwidmungen“ häufig unterlaufen. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden.</td></tr>
<tr><td>60</td><td>60-63</td><td>Warum wird auf die Vorgabe von Mindestgrößen der Hotelzimmer je Sternekategorie verzichtet?</td><td>Zimmergrößen greifen immer auch in die Bausubstanz ein und entziehen sich so einer europaweiten Harmonisierung als Mindestkriterium. Durch die deutlich erhöhte Punktzahl für besonders große Hotelzimmer wird aber sichergestellt, dass insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Zimmer gesetzt wird. Zudem haben Auswertungen anhand der Ist-Daten ergeben, dass eine Zimmer-Mindestgröße für eine hinreichende Trennschärfe der Kategorieneinteilung keine besondere Bedeutung hatte.</td></tr>
<tr><td>61</td><td>60-63</td><td>Wird in die Zimmergröße die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse wie bei Mietwohnungen eingerechnet?</td><td>Nein.</td></tr>
<tr><td>62</td><td>60-63</td><td>Muss ein Drei- oder Mehrbettzimmer eine Mindestgröße haben?</td><td>Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.</td></tr>
<tr><td>63</td><td>69-71,
171-172</td><td>Qualitativ hochwertige Bettwäsche und Handtücher</td><td>Empfehlung:

Bettwäsche:
145 gr./qm

Handtücher:
<table>
<tr><th></th><th>Gr/sqm</th><th>Size hand towel</th><th>Size Bath Towel</th></tr>
<tr><td>Basic (1-2*)</td><td>400 gr/sqm</td><td>50x70cm</td><td>70x 140cm</td></tr>
<tr><td>Mittel (3-4*)</td><td>450 gr/sqm</td><td>50x70cm</td><td>70x140cm</td></tr>
<tr><td>Lux (5*)</td><td>>500 gr/sqm</td><td>50x70cm</td><td>100x150cm</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>64</td><td>75</td><td>Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch</td><td>Allergikerfreundliche Kopfkissen, Decken und Bettwäsche müssen durch ein Zertifikat bestätigt werden. Allergiefreundlich soll nicht mit Allergiefrei verwechselt werden.</td></tr>
<tr><td>65</td><td>76</td><td>Gepflegte Oberbetten/Bettdecken</td><td>Empfehlung: Eine Größe von 220 cm sollte angenommen werden. Hygienisch einwandfrei, auf die Jahreszeit abgestimmt.</td></tr>
<tr><td>66</td><td>80</td><td>Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung</td><td>Durch Zertifikat oder Rechnung bestätigt. Sofern das Hotel die Kopfkissen regelmäßig bei 60 oder 90 Grad in der eigenen Reini-</td></tr>
</table>

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				gung reinigt, gilt das Kriterium ebenso als erfüllt. (Plausibilitätskontrolle)
	67	81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	Zierkissen sind hier nicht erlaubt.
	68	86	Welche Funktion gilt es zu erfüllen?	Tageslichtvorhänge/Sichtschutz/Markisen oder gleichwertiges dienen als Sichtschutz bei Fenstern bei Tageslicht.
Zimmerausstattung	69	89	Regale oder Schubladen für Kleidung	Regale können auch Fächer im Kleiderschrank sein, in die Kleidungsstücke gelegt werden können.
	70	90	Ausreichende Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	Verschiedene Sorten von Kleiderbügel sind zum Beispiel Hosenspanner, Rock- und Hemdenbügel, Gürtelclips und Sakkobügel.
	71	93	Wie wird die Anzahl der Sitzgelegenheiten berechnet?	Bei 1* und 2* ist ein Sitzplatz ausreichend. Bei 3* und 4* muss die Bestuhlung der Belegungskapazität (Normalbelegung) des jeweiligen Raumes entsprechen. Ab 5* muss die Bestuhlung die Belegungskapazität des Raumes übersteigen. Hierzu findet sich eine tabellarische Auflistung im Anhang.
	72	103	Was versteht man unter einem „alternativen Anschluss“?	Dabei handelt es sich um eine Buchse, in die z. B. ein USB-Stecker direkt eingesteckt werden kann, ohne dass ein Adapter erforderlich ist.
	73	104	Was versteht man unter einer „gekennzeichneten, permanent stromführenden Steckdose (Dauersteckdose)“?	Dies ist eine gekennzeichnete Steckdose, die den Gästen jederzeit zur Verfügung steht, z.B. zum Aufladen von Geräten, auch wenn sie sich nicht im Zimmer aufhalten. Diese Steckdose darf nicht durch andere elektrische Geräte belegt sein und ist nicht mit dem Stromkreis verbunden, der durch den Zentralschalter abgeschaltet wird (z.B. wenn die Schlüsselkarte nicht im Schlitz steckt).
	74	107	Nachtlicht	Ein bewegungsmeldendes, gedimmtes Licht, das auf den Zimmerfußboden ausgerichtet ist, um die Sicherheit des Gastes zu gewährleisten. Auf Wunsch kann das Licht auch manuell bedient werden.
	75	109	Leselicht am Bett	Eine Leselampe ist eine punktuelle Beleuchtung zu Lesezwecken im Bereich des Betthauptes, welche über eine geringe Lichtstrahlung verfügt und damit andere Personen im Bett nicht oder nur sehr wenig stört. Eine Leselampe kann beispielsweise ein Wand-Spot, eine Schwanenhalsleuchte oder ein von der Decke hängender Lichtspot sein.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	76	111	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	**Empfehlung:** Für 3-5*: Faltbarer Kofferbock in angemessener Größe mit Ablagemöglichkeit für geöffnete Reisekoffer (z.B. 60x100 cm).
Safe / Depotmöglichkeiten	77	114	Wo kann sich ein „zentraler Safe“ überall befinden?	Der Safe kann sich auch im Back Office, hinter der Rezeption oder einer ausgewiesenen Stelle befinden.
	78	114	Muss ein „Zentraler Safe“ ausschließlich für die Gäste vorhanden sein oder kann es auch der Safe des Hoteliers sein?	Ein „Zentraler Safe“ kann vom Hotelier und vom Gast gleichzeitig genutzt werden.
	79	114	Muss dem Gast bei Hinterlegen von Wertgegenständen im „Zentralen Safe“ ein Beleg ausgehändigt werden?	Nein, aber es wird ausdrücklich empfohlen.
Schallschutz / Klimatisierung	80	116	Was ist ein angemessener Schallschutz der Fenster?	Die 8 Punkte für dieses Kriterium sind zu gewähren, wenn alle Gästezimmer mit adäquaten Fenstern ausgestattet und Schallschutz-Maßnahmen gesetzt worden sind, wie zum Beispiel Doppelverglasung, spezielle nationale Normen, etc.
	81	117	Was kennzeichnet eine „schallschluckende Tür“ oder „Doppeltür“?	Eine Tür wird dann als „schallschluckend“ anerkannt, wenn sie zumindest über eine Gummilippe verfügt, die sich beim Schließen der Tür nach unten drückt. Doppeltüren sind ebenfalls ausreichend.
	82	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	Mit der Klimaanlage sollte das Zimmer gekühlt und geheizt werden können.
Unterhaltungs-elektronik	83	122	Welche Beispiele gibt es für fest installiertes elektronisches Medium im Bad?	Fest installierte, vom Wasser-geschützte Geräte wie TV, Radio, Tablet oder mit einem anderen Gerät verbundene Lautsprecher etc.
	84	123-124	Was bedeutet zeitgemäßer TV?	**Empfehlung:** Ein Flachbildschirm oder LCD/LED TV mit HD-Funktion.
	85	125	Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender	Beispiele für int. Fernsehsender: BBC, CNN, Euronews etc.
	86	126	Reicht es aus, nur Stecker bereitzustellen?	Nein, Stecker allein reichen nicht aus. Es müssen auch geeignete Kabel zur Verfügung gestellt werden.
	87	127	Gibt es Vorgaben, wie viele Geräte für den Gast vorgehalten werden müssen?	Nein, dies ist nicht geregelt. Auf die Möglichkeit der Nutzung hauseigener Geräte (z.B. Mobiltelefone) muss jedoch jeder Gast beim *Check in* ausdrücklich hingewiesen werden und das Angebot muss auch im Serviceleitfaden aufgeführt sein.
	88	127-128	Was muss das Gerät jedenfalls können?	Das Gerät muss mit einer internen und externen Telefonfunktion ausgestattet sein. Beispiele: Mobiltelefone, Smartphones, Phab-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				lets, Tablets etc.
Sonstiges	89	131-132	Wo liegt der Unterschied zwischen einem Serviceleitfaden für 1* und 2* und einem Serviceleitfaden für 3*, 4* und 5* Hotels?	Dem Serviceleitfaden im 1* und 2* Bereich sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check out*-Zeiten zu entnehmen. Der Serviceleitfaden für 3*, 4* und 5* Betriebe ist wesentlich umfangreicher und muss alle im Hotel angebotenen Dienstleistungen und Einrichtungen mit Öffnungszeiten enthalten. Außerdem ist es wichtig, dass Notfallnummern, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers, Arzt und Apotheke enthalten sind.
	90	131-132	Können Dienstleistungen bzw. Angebote gewertet werden, die nicht im Serviceleitfaden erwähnt werden?	Nein, Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung im Serviceleitfaden können nicht gewertet werden, weil sie dem Gast nicht augenscheinlich zur Verfügung stehen und damit seinen Komfort nicht verbessern. Der Serviceleitfaden kann während des Klassifizierungsprozesses verlangt und mit den Angaben des Hoteliers abgeglichen werden. Der Hotelier kann darauf hingewiesen werden, wenn Anpassungen vorzunehmen sind. Notwendige Information vor Anreise des Gastes, müssen beispielsweise auf der Website kommuniziert werden.
	91	141	Sind zusätzliche Schließvorrichtungen an Zimmertüren aus Brandschutzgründen erlaubt?	Grundsätzlich gibt es hier keine Beschränkungen.
Sanitärkomfort	92	142-143	Muss der Sanitärbereich eine Mindestgröße haben?	Nein. Durch die zu vergebenden 5 oder 10 Punkte für Sanitärbereiche ≥ 5 m^2 oder ≥ 7,5 m^2 ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.
	93	147	Was ist ein Dusch-WC?	Ein Dusch-WC ist eine Kombination aus Toilette und Bidet, das die Intimhygiene mit Wasser ermöglicht. Ein externer Schlauch erfüllt dieses Kriterium nicht.
	94	151	Muss jedes Doppelzimmer und Suite ein Doppelwaschbecken haben, um die Punkte zu erhalten?	Ja, es müssen 100% der Doppelzimmer und Suiten über Doppelwaschbecken verfügen.
	95	153	Adäquate Beleuchtung am Waschbecken	**Empfehlung:** Mindestens 200 Lux.
	96	156	Spiegel	Der Spiegel muss - der Kategorie entsprechend - in angemessener Größe vorhanden sein.
	97	158	Muss der Kosmetikspiegel fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer vorhanden sein.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	98	164	Wann ist das Kriterium „Großzügige Ablagefläche“ erfüllt?	Pro Person muss eine größere Kulturtasche oder ein Schminkkoffer darauf platziert werden können.
	99	166	Erfüllt auch eine Seife dieses Kriterium?	Nur in der 1-Sterne-Kategorie kann das Bodywash oder Duschgel durch Seife ersetzt werden.
	100	173-174	Bademantel auf Wunsch / Bademantel	**Empfehlung:** unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	101	175-176	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch / Hausschuhe (Slipper)	**Empfehlung:** unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	102	178	Muss der Haartrockner fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer vorhanden sein.
	103	179	Badezimmerhocker auf Wunsch	Der Badezimmerhocker muss auf das Zimmer gebracht werden. Dies ist auch deutlich im Serviceleitfaden zu kommunizieren.
Gastronomie				
Getränke	104	182	Was bedeutet „Getränkeangebot auf dem Zimmer“?	Eine ungekühlte Wasserflasche auf dem Zimmer ist ausreichend. Dabei spielt es keine Rolle, ob das Getränk dem Gast in Rechnung gestellt wird oder nicht. Bei qualitativ hochwertigem Leitungswasser werden Gläser und eine Karaffe akzeptiert.
	105	184, 185	Womit müssen eine Minibar und eine Maxibar ausgestattet sein?	Eine Minibar und eine Maxibar müssen eine Auswahl an Getränken sowie ein Angebot an Snacks enthalten.
Bar	106	190-191	Was setzt die Anerkennung als Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung voraus?	Der Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung muss getrennt vom Restaurant betrieben werden (also nicht der Servicetresen im Restaurant) und über eine eigene Getränkekarte verfügen. Es wird empfohlen, die Bar an allen Hotelöffnungstagen geöffnet zu haben.
	107	190-191	Kann die Bar auch als „Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung“ Berücksichtigung finden, wenn sie sich im hauseigenen Spielcasino befindet?	Da der Eintritt in eine Spielbank Beschränkungen unterliegt (Jugendschutz) kann eine Bar in einer Spielbank nicht als Hotelbar gelten. Gemäß dem derzeit gültigen GSpG ist der Betrieb von Spielbanken nur mit Konzession möglich (Glücksspielmonopol des Bundes).
	108	193-196	Sollen Tische für das Frühstück eingedeckt werden?	Es wird empfohlen, ein gewisses Maß an Mise-en-place-Service zu bieten.
	109	193	Was beinhaltet ein „Kontinentales Frühstück“	Ein kontinentales Frühstück besteht in der Regel aus Brot, Brötchen, evtl. Croissants, Butter, Marmelade und einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee). Es kann durch eine Auswahl an

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Wurst und Käse, Obst (Obstsalat) und einem Fruchtsaft ergänzt werden.
	110	195-196	Was ist der Unterschied zwischen einem personell betreuten Frühstücksbuffet und einem Frühstücksbuffet mit Bedienung?	Ein personell betreutes Frühstücksbuffet ist ein Buffet ohne Bedienung am Tisch. Es hängt vom Buffet ab, wo Personal benötigt wird - zum Beispiel für frisch zubereitete Eierspeisen etc. Ein Frühstücksbuffet mit Bedienung bedeutet, dass Getränke (Tee, Kaffee usw.), und kleine Speisen an den Tisch gebracht werden. Das gilt natürlich nicht für alle Speisen, sondern vor allem für solche, die nach den Wünschen des Gastes frisch zubereitet werden. Dies sind in der Regel Eierspeisen, Omeletts, Palatschinken oder Pancakes usw. Im 5* Bereich ist Kaffeeservice auf Wunsch jedenfalls anzubieten.
	111	199	Wann werden diese Punkte vergeben?	Die Punkte werden vergeben, sobald das Speisenangebot einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Produkte aufweist.
Speisen	112	200-201	Was beinhaltet diese Dienstleistung?	Die Speisekarte sollte ein Angebot an warmen Mahlzeiten enthalten.
	113	200-203	Beziehen sich die Kriterien 200-203 auch auf das à la carte Restaurant?	Die Kriterien 200-203 beziehen sich auf das Restaurant für Hotelgäste und nicht auf das à la carte Restaurant.
	114	202-203	Muss das Restaurant vom Hotel geführt werden oder kann es auch in Besitz eines Dritten sein?	Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Serviceleitfaden weiterhin auf das Restaurantangebot verweist und eine Begleichung der Restaurantrechnung über das Hotel möglich ist, wird die Restaurantführung durch einen Dritten akzeptiert. Idealerweise sollte das Restaurant als Teil des Betriebes wirken, sich innerhalb des Gebäudes oder im Nachbargebäude befinden und vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar sein. Das Hotelrestaurant kann unter Umständen auch in Gehdistanz vom Hotel entfernt sein. Gehdistanz bedeutet, dass es auf der anderen Straßenseite oder in der unmittelbaren Nachbarschaft liegt. Auch in diesem Fall ist die Hotelrechnung entscheidend. Der Konsum im Restaurant muss über die Hotelrechnung abgerechnet werden können, um als Teil der Übernachtung zu gelten.
	115	202-203	Restaurant	**Empfehlung:** In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Veranstaltungsbereich (MICE)				
Tagungsräume	116	208	Kann auch ein Restaurant als Tagungsraum gewertet werden?	Nein, selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt.
	117	208	Muss die technische Ausstattung des Tagungsraumes durch das Hotel auf eigene Kosten in Stand gehalten werden oder kann dieser Bereich ausgelagert werden, sodass diese Ausstattung nur bei Bedarf zur Verfügung gestellt wird?	Dieser Bereich kann ausgelagert werden. Dennoch ist es Teil des Hotelangebots und soll auch explizit so bezeichnet werden.
	118	208	Wie viele Netzsteckdosen müssen mindestens in den Konferenzräumen vorhanden sein?	Alle Konferenzräume im zu bewertenden Hotel müssen die Fußnote 48 erfüllen, die eine angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen vorsieht. Die Anzahl muss den heutigen technischen Fortschritten entsprechen.
Freizeit				
Sport	119	213	Sportgeräteverleih	Der Hinweis auf eine Zusammenarbeit mit einem Sporthändler ist ausreichend.
Wellness/Beauty	120	215-223	Kann der Beauty- oder Wellnessbereich eines Hotels in die Klassifizierung einbezogen werden, wenn dieser durch einen Bademantelgang mit dem Haus verbunden ist?	Ja. Auf das Angebot muss das Hotel in seinem Serviceleitfaden verweisen und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel ermöglichen.
	121	215, 223	Können vermietete Beautycenter, Massagepraxen etc., die sich im oder beim Hotel befinden, angerechnet werden?	Ja, wenn im Serviceleitfaden auf diese Services verwiesen wird und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel möglich ist. Der enge räumliche Zusammenhang muss selbstverständlich vorhanden sein.
	122	216	Separate Liegehalle / Ruheraum	**Empfehlung:** Eine ausreichende Anzahl an Liegestühlen entsprechend der Hotelgröße, Wasser und Früchte sollen vorhanden sein.
	123	217	Was ist dem Whirlpool gleichwertig?	Dem Whirlpool gleichwertig sind beispielsweise Innen- oder Außenpools, die nicht die Mindestgröße der Kriterien 222-223 erreichen.
	124	221	Private Spa Kabine	Ein Private Spa Kabine ist ein Raum oder ein Bereich, wo Wellness-Einrichtungen angeboten werden, die zur exklusiven Nutzung

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				durch eine Einzelperson, einem Pärchen oder einer Familie für einen bestimmten Zeitraum gebucht werden können.
	125	215-223	Macht die Hotelklassifizierung Vorgaben für die Preisgestaltung, z.B. beim WLAN-Angebot, dem Getränkeangebot oder der Nutzung des Wellnessbereiches?	Nein, die Hotelklassifizierung respektiert vollumfänglich die unternehmerische Entscheidungsfreiheit bezüglich der Preispolitik des Hauses.
	126	228	Zentrale Sanitäranlagen für Hotelgäste	Leicht erreichbare Toiletten für Hotelgäste im öffentlichen Bereich in der Nähe des Eingangs oder der Rezeption.
Qualitäts- und Online-Aktivitäten				
Qualitätsmanagement	127	230	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Ein systematischer Umgang mit Gästebeschwerden beinhaltet die strukturierte Entgegennahme, Auswertung und angemessene Reaktion auf die Beschwerde. Beispielsweise kann eine spezielle Software zur Erfassung und Nachverfolgung von Rückmeldungen eingesetzt werden. Eine Mappe für die Beschwerden ist ausreichend, sofern diese nicht einfach unbearbeitet abgelegt werden.
	128	232	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Es gelten die im Verfahren zur Hotelklassifizierung 2025-2030 festgelegten Bestimmungen (siehe 4.2. Qualitätsreport).
	129	235	Mobile Version der *Website* oder mobile Applikation	Eine mobile Version der Website oder eine mobile Applikation zeigt die relevanten Inhalte und Funktionen auf mobilen Geräten an.

Anhang 1

	1*	2*	3*	4*	5*
Einzelzimmer	1 Sitzgelegen-heit	1 Sitzgelegen-heit	1 Sitzgelegenheit	1 Sitzgelegenheit und 1 gepolsterter Sessel	1 Sitzgelegenheit und 1 gepolsterter Sessel
Doppelzimmer	1 Sitzgelegen-heit	1 Sitzgelegen-heit	2 Sitzgelegenheiten ODER 1 Sitzgelegenheit und 1 gepolsterter Sessel	1 Sitzgelegenheit und 1 gepolsterter Sessel	1 Sitzgelegenheit und 2 gepolsterte Sessel

Anhang 2

Hotelklassifizierung in Europa

21 HOTREC Prinzipien für die Erstellung / Überarbeitung von nationalen / regionalen Hotelklassifizierungssystemen in Europa

Angenommen von der HOTREC Generalversammlung
in Barcelona, 6. November 2009

* * *

1. Klassifizierungssysteme müssen den Gästen **genaue und sorgfältige Informationen** zur Verfügung stellen;

2. Klassifizierungssysteme sollten ihre Kriterien (Zusammenfassung und komplette Liste) online über **www.hotelstars.eu** für die Gäste mindestens auf Englisch und in ihrer Landessprache veröffentlichen;

3. Gäste sollten **transparente** Informationen über das Klassifizierungssystem und die Einstufung eines Betriebes erhalten;

4. Grundvoraussetzung für ein Klassifizierungssystem ist die Einhaltung gesetzlicher **Vorschriften**;

5. In allen Sternekategorien müssen **Sauberkeit und ordnungsgemäßer Zustand** der Betriebe gewährleistet sein;

6. Klassifizierungssysteme sollten den Einsatz von Instrumenten des **Qualitätsmanagements** unterstützen;

7. **Reiseunternehmen und Reisebüros** sowie **Hotelbuchungs- und Bewertungsportale** sind eingeladen, die offizielle Klassifizierung zu nutzen. Wenn sie darüber hinaus ein eigenes Bewertungsschema verwenden, sollte dies ausgewiesen werden;

8. Klassifizierungssysteme sollten sicherstellen, dass **akkurate und aktuelle Daten über die Klassifizierungen der Betriebe** Reiseunternehmen, Reisebüros, Hotelbuchungs- und Bewertungsportale zur Verfügung gestellt werden;

9. Die **Anzahl der zu vergebenden Sterne** soll von 1 bis 5 reichen;

10. Die Sternevergabe /-bestätigung darf nur nach vorheriger **Kontrolle** erfolgen;

11. Diese Kontrolle muss **regelmäßig** stattfinden;

12. Diese Kontrolle muss **vor Ort** vorgenommen werden;

13. Ein systematisches **Beschwerdemanagement** sollte eingerichtet sein;

14. Dem Betrieb ist die **Begründung** der Entscheidung über seine Einstufung mitzuteilen;

15. Ein Klassifizierungssystem muss dem Betrieb eine **Widerspruchsmöglichkeit** gegen seine Einstufung gewähren;

16. Klassifizierungssysteme sollten bei der Anwendung der Kriterien einen gewissen **Ermessensspielraum** vorsehen;

17. Klassifizierungskriterien sollten regelmäßig den **Markterfordernissen** angepasst werden. Eine systematische **Bestandsaufnahme** der Kriterien sollte regelmäßig stattfinden;

18. Wenn in einem Land **Untersuchungen über Gästeerwartungen** mit Bezug zur Klassifizierung durchgeführt werden, ist eine Weitergabe der Ergebnisse an alle HOTREC Mitglieder wünschenswert;

19. Bei Erstellung bzw. Überprüfung der Klassifizierungssysteme sollten Kriterien zu **Ausstattung und Dienstleistungen** in den Vordergrund gestellt werden, um europäische und internationale Harmonisierungsbestrebungen zu erleichtern;

20. Bei Erstellung bzw. Überprüfung von Klassifizierungssystemen und Kriterien wird eine **Zusammenarbeit mit anderen Ländern** unterstützt, um europäische und internationale Harmonisierungsbestrebungen zu erleichtern;

21. Klassifizierungssysteme sollten immer das Beherbergungsgewerbe involvieren. In Ländern, in denen das Klassifizierungssystem von öffentlichen Trägern reguliert und/oder durchgeführt wird, ist eine **enge Partnerschaft** zwischen Behörden und dem privaten Sektor unverzichtbar.

* * *

Für nähere Informationen[1]:

Mag. Maria Schreiner | Mag. Maria Dinböck
Fachverband Hotellerie I Wiedner Hauptstr. 63 I B4 08 I 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 I F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: http://www.hotelverband.at

Wien, 01.01.2025

[1] Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes Hotellerie ist ausgeschlossen.