



HOTELSTARS.EU



FAQs 2020-2025

Erläuterungen zur Anwendung des Kriterienkataloges zur Österreichischen Hotelklassifizierung

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Allgemeine Kontrolle				
	1		Wer führt die Klassifizierung durch?	<p>Auf Grund der Klassifizierungsrichtlinie, der Angaben des Betriebsinhabers und der Besichtigung stuft die Landeskommision den Betrieb ein. Die Kommissionsmitglieder werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Landeskommision ist ab mindestens drei stimmberechtigten Mitgliedern beschlussfähig und beschließt mit Stimmenmehrheit.</p> <p><i>Sonderfall Wien:</i> <i>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.</i> <i>Die Funktionsperiode richtet sich nach den Wiener Landtags und Gemeinderatswahlen, der Vorsitzende wird durch die Wiener Tourismuskommision bestellt.</i></p>
	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 ausschließlich von deren nationalen Klassifizierungskommissionen eingestuft werden.
	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	21 HOTREC Prinzipien: Ein Klassifizierungssystem muss dem

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			nicht einverstanden ist?	Betrieb eine Widerspruchsmöglichkeit gegen seine Einstufung gewähren.
	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.
	13	12	Gibt es bei der Anwendung des Ermessensspielraumes Ausnahmen?	Kriterium 12: Ausnahmen können je nach nationalen Regelungen akzeptiert werden.
	14		Gibt es besondere Regelungen bei denkmalgeschützten Häusern?	Bei denkmalgeschützten Häusern kann es zu Abweichungen kommen. Die Abweichung muss aber in den Denkmalschutzaufgaben selbst begründet sein.
	15		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.
	16		Wer kontrolliert die Kontrolleure?	Eine Regionalkommission überprüft 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 Hotelle-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				rie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regionalkommission trägt der Betrieb.
	17		Wie werden Gästebeschwerden bearbeitet?	21 HOTREC Prinzipien: Ein systematisches Beschwerdemanagement sollte eingerichtet sein.
	18		Wie lange behält die Klassifizierung ihre Gültigkeit?	Die Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei bis sechs Jahren und muss regelmäßig wiederholt werden. Die Superior-Klassifizierung ist an die Gültigkeitsdauer der Basissterne gekoppelt. Bei 5*Superior beträgt die Gültigkeitsdauer drei Jahre.
	19		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.
	20		Sind Nachweise dem Klassifizierungsantrag beizufügen?	Nein. Nachweise müssen der Klassifizierungskommission aber auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Kategorien / Sonderformen

	21		Gibt es Ausnahmen für explizite Konzepte?	Ja, aber das Hotelkonzept und die (begründet) ausgenommenen Kriterien müssen dem Gast kommuniziert werden.
	22		Wie viele Sternekategorien gibt es?	21 HOTREC Prinzipien: Die Anzahl der zu vergebenden Sterne soll von 1 bis 5 reichen.
	23		Was bedeutet „Superior“?	Superior bezeichnet innerhalb einer Kategorie die Hotels, die deutlich mehr Wertungspunkte haben, als sie für ihre Sternensklasse benötigen, jedoch Mindestkriterien der nächst höheren Kategorie nicht erfüllen.
	24		Wie kann der Hotelier nach außen dokumentieren, dass er die Einstufung „Superior“ erhalten hat?	Die Bezeichnung „Superior“ kann in der Hotelkommunikation eingesetzt werden.
	25		Kann ein „Garni“-Betrieb auch den Zusatz „Superior“ erhalten?	Nein. Es fehlt am zusätzlichen Dienstleistungsangebot.
	26		Kann ein Hotel Garni auch fünf Sterne bekommen?	Innerhalb der Hotelstars Union werden Hotels, die nur Frühstück anbieten, als Hotel Garni bezeichnet und können maximal 4 Sterne erreichen.
	27	202-208	Warum sind die Punktegrenzen für Garni-Betriebe niedriger angesetzt als für Vollbetriebe?	Durch den Verzicht auf das Restaurant sind dem Garni-Betrieb als Konsequenz auch zahlreiche Bereiche verschlos-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				sen, in denen das „Voll-Hotel“ punkten kann.
System				
	28		Wer kann bei der Hotelklassifizierung mitmachen?	Mitglieder der Hotelstars Union. Nationale Regelungen können ebenso angewendet werden.
	29		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 2025.
	30		Warum gibt es in der Hotelklassifizierung Mindestkriterien und Mindestpunktzahlen?	Die Mindestkriterien je Kategorie setzen den Standardlevel fest. Fakultative Kriterien ermöglichen Hotels - je nach Ausrichtung (z.B. SPA, Seminar etc.) weitere Punkte zu sammeln.
	31		Muss sich ein Betrieb, der Mitglied beim Fachverband Hotellerie ist, klassifizieren lassen?	Nein, die Klassifizierung erfolgt auf rein freiwilliger Basis.
	32		Muss ein klassifizierter Betrieb sich an „Kündigungsfristen“ halten, wenn er nicht mehr an der Hotelklassifizierung teilnehmen möchte?	Nein.
	33		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 fallen Bearbeitungsgebühren an (siehe Verfahren). Eine genaue Kostenaufstellung findet sich auf www.hotelsterne.at . Für das Mystery Guesting gelten die Preise der Anbieter.
	34		Ist die Folgeklassifizierung günstiger?	Nein. Hier gelten dieselben Preise wie bei Punkt 33.
I. Allgemeine Hotelinformationen				
	35		Warum macht die Hotelklassifizierung keine Vorgaben zum Brandschutz?	Das ist in den jeweiligen nationalen Gesetzgebungen geregelt und findet somit keine Berücksichtigung in den Kriterien der Hotelstars Union.
	36		Warum werden in den Hotelklassifizierungskriterien keine expliziten Umweltschutzstandards verankert?	Es sind keine expliziten Umweltschutzstandards verankert, allerdings entsprechende Umweltzeichen durch die Hotelstars Union anerkannt.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	37		Wie werden Dependancen klassifiziert?	Unterschiedliche Klassifizierungen von Haupthaus und Nebenhaus sind möglich, allerdings müssen diese deutlich abgegrenzt und dem Gast getrennt kommuniziert werden. Gemeinsame Bereiche müssen der höheren Kategorie entsprechen.
Personal	38	4	Wofür stehen kompetente und erkennbare Mitarbeiter?	Die Hotelmitarbeiter müssen erfahren und/oder qualifiziert und durch den Gast leicht erkennbar sein (z.B. Namensschild).
	39	5	Zweisprachige Mitarbeiter	Nationale Sprache + Fremdsprache (Englisch)
Park- / Lademöglichkeit	40	6	Was wird unter „Parkplatz am Hotel“ verstanden?	Unter diesem Punkt werden die nicht-überdachten Gästeparkplätze am Hotel verstanden. Die Anzahl der Parkplätze muss mit dem Ort und der Hotelgröße korrespondieren. Allfällige Parkkosten müssen über die Hotelrechnung beglichen werden können.
	41	9-10	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 ist nicht akzeptabel.
Sonstiges	42	11	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. Der Gast soll am Balkon oder auf der Terrasse sitzen können.
	43	12	Wann ist ein Lift zwingend erforderlich?	Dies ist abhängig von der Anzahl an Sternen und Stockwerken. Nationale Abweichungen sind möglich. Der Gast muss vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darüber informiert werden (das Hotelkonzept muss dem Gast kommuniziert werden).
Barrierefreiheit	44	13-16	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.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Als Basis für die Bewertung im Klassifizierungsverfahren dient der Nachweis einer Begutachtung des Betriebes durch einen oder eine Sachverständige(n).
II. Rezeption und Services				
	45	17	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.
	46	19	Wie soll die Sitzgruppe am Empfang beschaffen sein?	Die Sitzgruppe am Empfang muss auf die Betriebsart und die Größe des Betriebes abgestimmt sein.
	47	19-21	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.
	48	24	Wie können Hotelmitarbeiter während der acht Stunden erreicht werden, in denen die Rezeption geschlossen ist?	Diensthabende Hotelmitarbeiter müssen 24 Stunden auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar sein (Check-In/-Out).
	49	26-27	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.
	50	28	Was ist „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.
	51	29-31	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.
	52	30	Kann sich der Concierge auch im allgemeinen Rezeptionsbereich aufhalten?	Ja, er muss jedoch für den Gast gut erkennbar sein.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	53	34	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.
	54	43	Bargeldlose Zahlung	Bargeldlose Zahlung ist auch eine klassische Banküberweisung.
Sonstiges	55	53	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.
	56	54	Angebot von Kosmetikartikeln (Zahnbürsten, Zahnpasta, Einwegrasierer etc.)	Diese können an der Rezeption angeboten werden.
III. Zimmer				
Allgemeine Information	57	58-61	Warum wird keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen?	Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien - betreffend Zimmerausstattung - erfüllt werden.
	58	58-61	Warum wird auf die Vorgabe von Mindestgrößen der Hotelzimmer je Sternekategorie verzichtet?	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.
	59	58-61	Wird in die Zimmergröße die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse wie bei Mietwohnungen eingerechnet?	Nein.
	60	58-61	Muss ein Drei- oder Mehrbettzimmer eine Mindestgröße haben?	Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.
Schlafkomfort	61	66	Welche Funktion soll ein verstellbares, ergonomisches	Empfehlung:

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort																
			Bettensystem umfassen?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anpassbare Unterstützung der Körperzonen, speziell im Lendenwirbelbereich. 2. Körperzonen-Entlastung, speziell im Schulter- und Beckenbereich um den Komfort für Seitenschläfer zu erhöhen. 																
	62	67-69, 175-176	Qualitativ hochwertige Bettwäsche und Handtücher	<p>Empfehlung:</p> <p>Bettwäsche: 145 gr./qm</p> <p>Handtücher:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gr/sqm</th> <th>Size hand towel</th> <th>Size Bath Towel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basic(1-2*)</td> <td>400 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>70x140cm</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> </tbody> </table>		Gr/sqm	Size hand towel	Size Bath Towel	Basic(1-2*)	400 gr/sqm	50x70cm	70x140cm	Mittel(3-4*)	450 gr/sqm	50x70cm	70x140cm	Lux(5*)	>500 gr/sqm	50x70cm	100x150cm
	Gr/sqm	Size hand towel	Size Bath Towel																	
Basic(1-2*)	400 gr/sqm	50x70cm	70x140cm																	
Mittel(3-4*)	450 gr/sqm	50x70cm	70x140cm																	
Lux(5*)	>500 gr/sqm	50x70cm	100x150cm																	
	63	74	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch	Allergikerfreundliche Kopfkissen, Decken und Bettwäsche müssen durch ein Zertifikat bestätigt werden. Allergiefreundlich soll nicht mit Allergiefrei verwechselt werden.																
	64	75	Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten/Bettdecken	Empfehlung: Eine Größe von 220 cm sollte angenommen werden. Hygienisch einwandfrei, auf die Jahreszeit abgestimmt.																
	65	79	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung	Durch Zertifikat oder Rechnung bestätigt. Sofern das Hotel die Kopfkissen regelmäßig bei 60 oder 90 Grad in der eigenen Reinigung reinigt, gilt das Kriterium ebenso als erfüllt. (Plausibilitätskontrolle)																
	66	80	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	Zierkissen sind hier nicht erlaubt.																
	67	85	Welche Funktion gilt es zu erfüllen?	Tageslichtvorhänge/Sichtschutz/Markisen oder gleichwertiges dienen als Sichtschutz bei Fenstern bei Tageslicht.																
Zimmerausstattung	68	89	Was sind Wäschefächer?	Wäschefächer sind Fächer im Kleiderschrank, in die Kleidungsstücke gelegt werden können.																
	69	91	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	Verschiedene Sorten von Kleiderbügel sind zum Beispiel Hosenspanner, Rock- und Hemdenbügel, Gürtelclips und																

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Sakkobügel.
	70	94	Wie wird die Anzahl der Sitzgelegenheiten berechnet?	Nach Belegungskapazität (Normalbelegung) pro Zimmer, das heißt, in einem Doppelzimmer müssen zwei Sitzgelegenheiten vorhanden sein. Hierzu findet sich eine tabellarische Auflistung im Anhang.
	71	106	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.
	72	110	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	73	113	Wo kann sich ein „zentraler Safe“ überall befinden?	Der Safe kann sich auch im Back Office, hinter der Rezeption oder einer ausgewiesenen Stelle befinden.
	74	113	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.
	75	113	Muss dem Gast bei Hinterlegen von Wertgegenständen im „Zentralen Safe“ ein Beleg ausgehändigt werden?	Nein, aber es wird ausdrücklich empfohlen.
Schallschutz / Klimatisierung	76	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.
	77	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.
	78	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	Mit der Klimaanlage sollte das Zimmer gekühlt und geheizt werden können.
	79	121	Wie lässt sich eine „stimmige Atmosphäre“ messen und vergleichen?	Dies ist ein explizit subjektives Kriterium unter Einbeziehung aller Sinne z.B. bei Licht, Geruch, Musik, Farbgestaltung.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Unterhaltungselektronik	80	123	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.
	81	124-125	Was bedeutet zeitgemäßer TV?	Empfehlung: Ein Flachbildschirm oder LCD/LED TV mit HD-Funktion.
	82	126	Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender	Beispiele für int. Fernsehsender: BBC, CNN, Euronews etc.
	83	129	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 <i>Check in</i> ausdrücklich hingewiesen werden und das Angebot muss auch im Serviceleitfaden aufgeführt sein.
	84	129-130	Was ist ein solches Gerät?	Beispiele: Mobiltelefone, Smartphones, Phablets, Tablets etc.
	85	129-130	Was muss das Gerät jedenfalls können?	Das Gerät muss mit einer internen und externen Telefonfunktion ausgestattet sein.
	86	135-136	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 <i>Check out</i> -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.
Sonstiges	87	146-148	Können Dienstleistungen bzw. Angebote gewertet werden, die nicht im Serviceleitfaden erwähnt werden?	Nein, Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung 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 abgeglichen werden. Der Hotelier kann darauf hingewiesen werden, wenn Anpassungen vorzunehmen sind. Notwendige Information vor Anreise des Gastes, müssen beispielsweise auf der Webseite kommuniziert werden.
	88	137	Verfügbares regionales Informationsmaterial	Empfehlung: Es sollte im 4- und 5*-Bereich das regionale Informationsmaterial im Zimmer in den Gästemappen hin-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				terlegt sein. Digitale Information wird ebenso anerkannt.
	89	145	Sind zusätzliche Schließvorrichtungen an Zimmertüren aus Brandschutzgründen erlaubt?	Grundsätzlich gibt es hier keine Beschränkungen.
Sanitärkomfort	90	146-147	Muss der Sanitärbereich eine Mindestgröße haben?	Nein. Durch die zu vergebenden 5 oder 10 Punkte für Sanitärbereiche $\geq 5 \text{ m}^2$ oder $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.
	91	154	Muss jedes Doppelzimmer und Suite ein Doppelwaschbecken haben, um die Punkte zu erhalten?	Ja, es müssen 100% der Doppelzimmer und Suiten über Doppelwaschbecken verfügen.
	92	156	Adäquate Beleuchtung am Waschbecken	Empfehlung: Mindestens 200 Lux.
	93	159	Spiegel	Der Spiegel muss - der Kategorie entsprechend - in angemessener Größe vorhanden sein.
	94	161	Muss der Kosmetikspiegel fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer <u>vorhanden</u> sein.
	95	167	Wann ist das Kriterium „Großzügige Ablagefläche“ erfüllt?	Pro Person muss eine größere Kulturtasche oder ein Schminkkoffer darauf platziert werden können.
	96	177	Bademantel auf Wunsch	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	97	178	Bademantel	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	98	179-180	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch / Hausschuhe (Slipper)	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	99	182	Muss der Haartrockner fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer <u>vorhanden</u> sein.
	100	183	Badezimmerhocker auf Wunsch	Der Badezimmerhocker muss auf das Zimmer gebracht werden. Dies ist auch deutlich im Serviceleitfaden A-Z zu kommunizieren.
IV. Gastronomie				
Getränke	101	187	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 Ka-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				raffe akzeptiert.
	102	189, 190	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.
	103	195-196	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.
Bar	104	195-196	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).
	105	203	Wann werden diese Punkte vergeben?	Die Punkte werden vergeben, sobald das Speisenangebot einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Spezialitäten aufweisen und die verwendeten Produkte mehrheitlich aus der Region stammen.
Speisen	106	204	Was beinhaltet diese Dienstleistung?	Die Speisekarte sollte ein Angebot an warmen Mahlzeiten enthalten.
	107	206-208	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. Das Restaurant soll als Teil des Betriebes wirken. Das Restaurant muss sich innerhalb des Gebäudes oder im Nachbargebäude befinden, vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar sein.
	108	206-208	Restaurant	Empfehlung: In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.
V. Veranstaltungsbereich (MICE)				
Tagungsräume	109	213	Kann auch ein Restaurant als Tagungsraum gewertet werden?	Nein, selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	110	213	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.
	111	213	Wie viele Netzsteckdosen müssen mindestens in den Konferenzräumen vorhanden sein?	Alle Konferenzräume im zu bewertenden Hotel müssen die Fußnote 41 erfüllen, die eine angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen vorsieht. Die Anzahl muss den heutigen technischen Fortschritten entsprechen.
	112	216	Sekretariatsservice	Dieses muss im Serviceleitfaden kommunizieren werden.
VI. Freizeit				
Sport	113	219	Sportgeräteverleih	Der Hinweis auf eine Zusammenarbeit mit einem Sporthändler ist ausreichend.
Wellness/Beauty	114	221-229	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.
	115	221, 225	Können vermietete Beautyfarmen, 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.
	116	222	Separate Liegehalle / Ruheraum	Empfehlung: Eine ausreichende Anzahl an Liegestühlen entsprechend der Hotelgröße, Wasser und Früchte sollen vorhanden sein.
	117	223	Was ist dem Whirlpool gleichwertig?	Dem Whirlpool gleichwertig sind beispielsweise Innen- oder Außenpools, die nicht die Mindestgröße der Kriterien 228-229 erreichen.
	118	227	Private Spa Kabine	Ein Private Spa Kabine ist ein Raum oder ein Bereich, wo Wellness-Einrichtungen angeboten werden, die zur exklusiven Nutzung durch eine Einzelperson, einem Pärchen oder einer Familie für einen bestimmten Zeitraum gebucht werden können.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	119	221-229	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.
	120	234	Zentrale Sanitäranlagen für Hotelgäste	Leicht erreichbare Toiletten für Hotelgäste im öffentlichen Bereich in der Nähe des Eingangs oder der Rezeption.

VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Qualitätsmanagement	121	237	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde. Beispielsweise kann eine eigene Software, um die Rückmeldungen aufzunehmen und zu verfolgen, eingesetzt werden. Eine Mappe für die Beschwerden ist ausreichend, sofern diese nicht bloß ohne Bearbeitung abgelegt werden.
	122	239	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Ein TrustYou Report sollte regelmäßig, aber mindestens einmal während einer Klassifizierungsperiode ausgewertet werden. Bei einer Neueinstufung in die Superior-Kategorie steht es der Klassifizierungskommission frei, einen TY Report oder ein MG (Test) zu verlangen. Wenn der Betrieb (noch) kein TY-Profil hat oder insgesamt weniger als 100 Bewertungen in den letzten 24 Monaten vorliegen, ist er zu einem Mystery Guesting (Test) durch ein unabhängiges, professionelles und akkreditiertes Unternehmen auf Initiative und Rechnung des Hoteliers nach Aufforderung durch die Fachgruppe verpflichtet. Für den Akkreditierungsprozess sind die zu Grunde liegenden Bestimmungen einzuhalten. Mystery Guestings (Test) in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten, wenn diese dem Standard der akkreditierten Tests entsprechen (ordentliche Dokumentation, nachvollziehbare Bewertung, etc.). MG sollte alle Bereiche des Hauses und des Umfelds, wie auch Homepage, Kommunikation etc. decken. Es muss anonym

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				durchgeführt werden und einen schriftlichen Bericht beinhalten.
	123	245	Mobile Version der <i>Website</i> 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 Sitzgelegenheit	1 Sitzgelegenheit	1 Sitzgelegenheit	1 Sitzgelegenheit 1 gepolsterter Sessel	1 Sitzgelegenheit 1 gepolsterter Sessel
Doppelzimmer	1 Sitzgelegenheit	1 Sitzgelegenheit	2 Sitzgelegenheiten <u>ODER</u> 1 Sitzgelegenheit 1 gepolsterter Sessel	1 Sitzgelegenheit 1 gepolsterter Sessel	1 Sitzgelegenheit 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 Gästewartungen** 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 Informationen¹:

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

Wien, 1.06.2020

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