

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.org** 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.

* * *