

Fachverband Hotellerie

# Hintergrund Neuausrichtung Hotelklassifizierung in Österreich



*Information, 18. September 2012*

# Österreichs Hotelsterne auf dem Weg nach Europa

---

Noch vor wenigen Jahren wurde die heimische Hotelklassifizierung des Fachverbandes Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich von vielen Beobachtern und Tourismusexperten totgesagt. Mit den zahlreichen Bewertungsplattformen im Internet und deren Schnelllebigkeit schien dieses System nicht mehr zeitgemäß. Nun - nach dem ersten Jahrzehnt des 3. Jahrtausends - hat sich die Wahrnehmung wieder gedreht. Der Branchenverband stellte sich der Herausforderung. Das zuvor bestehende traditionsreiche System wurde den Erfordernissen der neuen Zeit angepasst. Wie war es möglich, dass ein Bewertungssystem - dem vielerorts die eigene Zukunft abgesprochen wurde - wieder fit gemacht werden konnte?

Folgende Beobachtungen gingen der nunmehr offensichtlichen Renaissance einer offiziellen Hotelklassifizierung voraus. In fast allen europäischen Ländern gab und gibt es Hotelsterne. Diese werden - sei es behördlich, sei es durch Branchenverbände - nach bestimmten Verfahrensregeln und inhaltlichen Vorgaben vergeben. Darüber hinaus kopierten gerade die meisten der zahlreichen Bewertungsplattformen im Internet, von denen die größte Gefahr der Erosion der etablierten Hotelklassifizierungen ausging, die Vergabe von Sternen.

Weiter half ein Blick in die Vergangenheit, um festzustellen, dass die Hotelsterne zutiefst menschliche Gefühle ansprechen: Sterne stehen seit je her für die Sehnsucht nach Aufbruch und das Bedürfnis nach einem sicheren Hafen. Der altgriechische „Sternkatalog“ von Ptolemäus war mit seinen von Alexandria aus sichtbaren 1022 Sternen über tausend Jahre der Standardkatalog in der westlichen und arabischen Welt. Damaliges Reisen wäre ohne Sternenkunde nicht möglich gewesen. Daran erinnert uns auch der Stern von Bethlehem, der - folgt man der Legende - den „Heiligen Drei Königen“ den Weg wies.

Der Begriff „Reise“ stammt aus dem Althochdeutschen und bedeutet „aufstehen, sich erheben“. Damit wird Reisen mit einer Ortsveränderung gleichgesetzt, welche lange Zeit mit Gefahren und Unwägbarkeiten verbunden war. Auch heute noch - im Zeitalter des Massentourismus - ist Reisen für den Einzelnen mit nicht unwesentlichen Risiken behaftet. Lange und für kurze Zeit zum Ausgeben Erspartes darf für die erhoffte Abwechslung oder Erholung nicht verloren gehen. Die Zeit für Experimente fehlt. Zweidrittel aller Reiseentscheidungen basieren auf dem Vertrauen auf Empfehlungen durch Freunde, jede zweite Hotelentscheidung ist auf die offiziellen Hotelsterne zurückzuführen. An dritter Stelle folgt der Markenname des Hotels. Häufig werden die einzelnen Zuschreibungen miteinander verglichen und in Einklang gebracht. Die Motivation des Gastes ist unterschiedlich. Dieser muss für sich die Prioritäten zwischen Abenteuer und Komfort, zwischen Planung und Überraschung, zwischen Standard und Authentizität richtig setzen. In diesem Zusammenhang sprechen wir heute im Zuge der Reisemotivation verstärkt von der „Destination Ich“. Gerade vor dem Hintergrund der Vielfalt von Beweggrund und Motivation zeigt sich, dass ein verlässliches Koordinatensystem unerwünscht hohe und vermeidbare Transaktionskosten für den Einzelnen verhindern kann.

Doch bei der Marke „Hotelsterne“ einseitig den Gast vor Augen zu behalten, greift zu kurz. Diese schlagen nämlich die Brücke zwischen dem Touristen und dem Hotelier. Die Einstufung in eine bestimmte Kategorie spiegelt die betriebliche Positionierung im Marktumfeld. Damit sind die offiziellen Hotelsterne als unternehmerische Verortung noch vor jedem Gästefeedback die zentrale Feedbackschleife für den Hotelier. Jeder besuchte Ort - geographisch und ideell - unterliegt Prozessen sozialer Zuschreibungen, Positionierungen und Abgrenzungen. Die für den Hotelier im Zuge der Hotelklassifizierung wichtigste Erkenntnis ist: „Der Gast will immer alles. Aber was will und kann ich als Hotelier?“. Diese Ausdifferenzierung und deren Notwendigkeit haben sich gerade in den letzten Jahren verstärkt. Anstelle der früheren Reisemotivation vor dem Hintergrund der Erholung oder des Geschäftemachens sind heute höchst individuelle Beweggründe wie Persönlichkeitsentfaltung und Erlebnissuche hinzugetreten. Diese wollen am Markt - folgend den Gesetzen von Nachfrage und Angebot - gestillt werden.

Der Vorteil an der bestehenden heimischen Hotelklassifizierung liegt auch in ihrer langen und erfolgreichen Tradition. Österreich war neben der Schweiz das erste Land in Europa, wo Ende der 1950'er Jahre der beginnende Wintertourismus gezielt beworben wurde und damit zusammenhängend eine Bewertung der Hotelbetriebe einsetzte, anfänglich noch mit den Großbuchstaben A1, A, B, C, D für die einzelnen Kategorien. Ein Problem der Klassifizierung lag damals darin, dass man im Ausland die österreichische Buchstabenfolge nicht wirklich einordnen konnte. In den Jahren 1982/83 hat ein Arbeitsausschuss des Fachverbandes Hotellerie jene Richtlinien erarbeitet, die schließlich mit Anfang 1984 in Kraft getreten sind und für die nächsten 25 Jahre in Geltung blieben. Zu jener Zeit wurden auch die international bekannten Sternesymbole „Hotelsterne“ eingeführt.

Allerdings war dieses System mit der Internationalisierung im Reiseverkehr und der bereits skizzierten Zunahme von Gästebewertungen im Internet war allerdings bereits vor einigen Jahren gefordert, seine Transparenz und Akzeptanz auch grenzüberschreitend auszurichten. 2008 führte der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich diesbezügliche Gespräche mit den Partnerverbänden in Deutschland und in der Schweiz. Die Ausarbeitung eines gemeinsamen Kriterienkatalogs zur Vergabe von Hotelsternen war die Folge. Bereits im Sommer 2009 beteiligten sich die Nachbarländer Tschechien und Ungarn an diesem Projekt. Am 14. Dezember 2009 wurde in Prag die Hotelstars Union zusätzlich gemeinsam mit den Niederlanden und Schweden gegründet. Dieser Zusammenschluss von Hotelverbänden in den genannten sieben europäischen Ländern zum 1. Januar 2010 war ein weiterer wichtiger Meilenstein der nunmehr unbestritten einzigartigen Initiative. Heute, etwa zwei Jahre nach Gründung der Hotelstars Union, nehmen bereits elf europäische Länder an dieser harmonisierten Hotelklassifizierung teil. Der Teilnehmerkreis umfasst neben den Pionieren nun auch die drei baltischen Staaten sowie Luxemburg. Auch der europäische Dachverband HOTREC (Association representing Hotels, Restaurants and Cafés in Europe) hat die Tragweite dieses Verbundes erkannt und unterstützt die Hotelstars Union in Form ihrer Schirmherrschaft als wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung in der Branche.

Die Vorteile der Hotelstars Union liegen auf der Hand. Neben einer Verankerung in weiten Teilen Europas zeichnet das neue Verfahren eine zunehmende Professionalisierung aus. Insgesamt 270 Kriterien unterscheiden zwischen Pflicht und Kür. Entsprechend gibt es nun in jeder Sternekategorie die Zwischenstufe „Superior“. Diese steht vor allem für das Dienstleistungsangebot, welches auch eine lokale Differenzierung des Angebots ermöglicht. Als weiterer Vorteil, nicht nur aus österreichischer Sicht, ist der neue Kriterienkatalog gegenüber dem Hotelier und Gast lesefreundlicher und transparenter. Die Erfordernisse werden einzeln aufgezählt und machen jede Kommissionsentscheidung nachvollziehbar. Eine gemeinsame Datenbank ermöglicht eine Auswertung in Echtzeit. Das neue System bestraft nicht, was fehlt, sondern belohnt, was angeboten wird. Darüber hinaus motiviert es zu einer Verbesserung des Angebots. Dieser wichtige Schritt lässt sich wie folgt zusammenfassen: „Weg vom K.O., hin zum O.K.“.

Die Hotelsterne sind seit mehr als 20 Jahren eine geschützte Marke. Markeninhaber ist der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich. Aktuell sind 10 Bildmarken (pro Stern eine Bildmarke + Superiorstufen 1-5\*) geschützt. Die eingetragene Marke gewährt ihrem Inhaber ein Ausschließungsrecht gegenüber Dritten. Heute stehen wir vor einer Harmonisierung der Wort-Bild-Marke in allen Ländern der Hotelstars Union. Damit wird der weite und erfolgreich zurückgelegte Weg zur Neupositionierung der offiziellen Hotelsterne allgemein sichtbar. Bereits heute zeichnet sich ab, dass sowohl nationale als auch internationale Bewertungsplattformen verstärkt die neue gemeinsame Marke verweisen. Dafür stellt die Hotelstars Union eine eigens installierte Datenschnittstelle zur Verfügung.

Die gegenwärtige Wirtschafts- und Finanzkrise fordert eine Rückbesinnung auf unsere Stärken. Für Europa bestehen diese ohne Zweifel in seiner Vielfalt und seinem reichhaltigen touristischen Angebot. Dessen internationale Verankerung ist eine Notwendigkeit im globalen Wettbewerb. Das besondere an den neuen Hotelsternen im Rahmen der Hotelstars Union ist nicht nur die gelungene Transparenz und Professionalisierung des Systems, sondern der bisher einzigartige Beitrag von Branchenverbänden an einem gemeinsamen Europa. Wenn auch viele - berechtigt oder unberechtigt - über das „Diktat aus Brüssel“ klagen, die Hotelstars Union zeigt, dass es auch anders geht. Bottom Up statt Top Down. Qualität und Wertschöpfung, anstelle von Regulierung und

Substanzverzehr. Damit leistete der Fachverband Hotellerie gemeinsam mit seinen Partnerverbänden im Rahmen der Hotelstars Union einen Beitrag zu mehr Selbstbestimmung, der - will man die Zivilgesellschaft in Europa stärken - mit seinen Folgen nicht hoch genug eingeschätzt werden kann. Alle elf Länder der Hotelstars Union stehen für mehr als 160 Millionen Einwohner. Die Initiative zeigt, dass eine Standardisierung des touristischen Angebots sehr wohl Hand in Hand mit der gewünschten Vielfalt an der Basis gehen kann, beziehungsweise - unter Berücksichtigung der Vielschichtigkeit unseres Kontinents - wahrscheinlich gehen muss.

Der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich vertritt 18.000 Beherbergungsbetriebe mit 1,05 Millionen Betten. Knapp 8.000 Beherbergungsbetriebe sind mit 24.600 geprüften Sternen klassifiziert. Mit 126 Millionen Nächtigungen jährlich legt Österreichs Hotellerie einen wichtigen Grundstein für eine direkte Wertschöpfung im Tourismus von 15,2 Milliarden Euro. Jeder fünfte Vollzeit Arbeitsplatz wird im Tourismus und in der Freizeitwirtschaft generiert.

Rückfragehinweis:<sup>1</sup>

Mag. Matthias Koch/Mag. Claudia Weiss  
Fachverband Hotellerie  
Wiedner Hauptstr. 63 | Zi. B4 08 | 1045 Wien  
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568  
E: [hotels@wko.at](mailto:hotels@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>  
W: <http://www.hotelsterne.at>

sowie die jeweilige [Fachgruppe](#) Ihres Bundeslandes

Wien, 18.9.2012

---

<sup>1</sup> Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.