

## **WICHTIG: Hinweise zum Ausfüllen der Erhebungsbögen**

Um eine fehlerfreie Erfassung zu gewährleisten, bitten wir Sie, folgende Punkte beim Ausfüllen zu beachten:

- Die Angaben bitte in Blockschrift ausfüllen
- Korrekturen sind bitte nachvollziehbar und deutlich hervorzuheben
- Beachten Sie bitte die Hinweise bei den einzelnen Fragegruppen
- Bitte lesen Sie erst alle Antwortmöglichkeiten durch, bevor Sie Ihre Angaben machen
- Diese Felder bitte per Ankreuzen auswählen
- Bei Ankreuzfeldern, die mit einem Rahmen umgeben sind ist NUR EINE Antwort möglich
- Bitte tragen Sie Zahlen in deutlichen Ziffern in die dafür vorgesehenen Felder ein.

Vielen Dank!

**\*\*\*\*\* Bitte die folgenden Adressangaben eintragen bzw. überprüfen! \*\*\*\*\***

Name des Beherbergungsbetriebes

ggfl. Name der Hotelkette/Hotelkooperation

Inhaber

Ansprechpartner

Straße / Hausnummer

Postleitzahl / Ort

URL der Direktbuchung

Bundesland

Telefon

Fax-Nummer

E-Mail-Adresse

Internet-Homepage

Der Beherbergungsbetrieb verfügt über Dependancen.

Dependancen sind gekennzeichnet durch entsprechenden Namenszusatz und eine separate Baulichkeit, d.h. eine räumliche Trennung der Gebäudekomplexe. Nur wenn die räumliche Entfernung zweifelsfrei als zusammenhängend erkannt wird, ist eine Klassifizierung möglich. Hierzu ist ein gesonderter Antrag auf zusätzliche Klassifizierung der Dependance erforderlich.

Anzahl Betten  
(ausgenommen z.B.  
ausziehbares Sofa):

Anzahl Betten gesamt:

Anzahl Appartements:

Anzahl Stockwerke:  
(inkl. Erdgeschoss)

Anzahl Suiten:

Ort/Datum

Firmenstempel / Unterschrift

## **Allgemeine Appartementinformation**

Sauberkeit/Hygiene

1 Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder

# Erhebungsbogen - Appartement

---

Sternenkategorie  
Kat: 1, 2, 3, 4

## Erhaltungszustand

- 2 Alle Einrichtungen und Ausstattungen sowie die gesamte interne und externe Infrastruktur sind voll funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau  
Kat: 1, 2, 3, 4

## Gesamteindruck

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Keine Auswahl  | <input type="checkbox"/> |
| 3 Der Gesamteindruck des Appartementhauses genügt einfachen Ansprüchen<br>Der Gesamteindruck des Appartementhauses in Bezug auf die Materialien entspricht einfachen Anforderungen. Einrichtung und Ausstattung sind angemessen, gepflegt und funktionell.<br>Kat: 1   | <input type="checkbox"/> |
| 3 Der Gesamteindruck des Appartementhauses genügt mittleren Ansprüchen<br>Der Gesamteindruck des Appartementhauses in Bezug auf die Materialien entspricht mittleren Anforderungen. Einrichtung und Ausstattung sind gepflegt, aufeinander abgestimmt und funktional.<br>Kat: 2  | <input type="checkbox"/> |
| 3 Der Gesamteindruck des Appartementhauses genügt gehobenen Ansprüchen<br>Der Gesamteindruck des Appartementhauses in Bezug auf die Materialien entspricht gehobenen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt, bieten einen gehobenen Komfort und ist geprägt durch Wohnlichkeit.<br>Kat: 3 | <input type="checkbox"/> |
| 3 Der Gesamteindruck des Appartementhauses genügt hohen Ansprüchen<br>Der Gesamteindruck des Appartementhauses in Bezug auf die Materialien entspricht hohen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort.<br>Kat: 4  | <input type="checkbox"/> |

- 4 Ambiente - Harmonische Atmosphäre in den öffentlichen Bereichen(Licht, Geruch, Musik, Farbe, usw.) (3)

## Personal

- 5 Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitenden erbracht  
Kat: 1, 2, 3, 4
- 6 Zweisprachige Mitarbeitende (Frontliners) (3)   
Kat: 3, 4
- 7 Der Gast kann die von den Mitarbeitenden gesprochenen Sprachen einfach und schnell identifizieren  
(über Indikatoren wie z.B. Flaggenanstecker) (3)

## Park-/Lademöglichkeit

- 8 Parkplatz am Appartementhaus  
mind. 1 Parkplatz pro Appartement (3)
- 9 Haltezone für Busse direkt am Appartementhaus (3)
- 10 Appartementgarage (5)
- 11 Ladestation für Elektroautos (10)
- 12 Eigene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport (3)
- 13 Sichere Fahrradabstellmöglichkeiten (3)

## Sonstiges

- 14 Mind. 50 % der Appartements verfügen über Balkon oder Terrasse am Appartement (5)

# Erhebungsbogen - Appartement

---

- 15 Gästelift  
Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss)  
Kat: 4 (10)

## Barrierefreiheit

---

- 16 Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehilfe (5)   
17 Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl (10)

- 18 Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste (5)   
19 Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste (5)

## Rezeption und Services

---

### Empfangsbereich

---

- 20 Der Kategorie entsprechend ausgestatteter Eingangs- und Empfangsbereich (3)

- 21 Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichneter) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird  
entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel  
Kat: 1, 2, 3, 4 (1)   
22 Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt (3)

- 23 Sitzgruppe im Empfangsbereich (5)   
Kat: 4  
24 Lobby mit Sitzgelegenheit und Getränkесervice (7)   
25 Empfangshalle mit Sitzgelegenheit und Getränkесervice (10)

- 26 Empfangsdienst muss zu den üblichen An- und Abreisezeiten erreichbar sein (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4  
27 24-Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4  
28 Self-Check-in Einrichtung / Service (1)   
29 Self-Check Out Einrichtung / Service  
Check Out an der Rezeption nicht notwendig, lediglich Schlüsselabgabe, Bezahlung via Rechnung/Kreditkarte (1)

- 30 Gepäcksservice auf Wunsch (5)   
Kat: 3, 4  
31 Gepäcksservice (10)

- 32 Gesicherte Gepäcksaufbewahrung für Gäste (5)   
Kat: 3, 4

## Zimmerreinigung / Wäschewechsel

---

- 33 Appartementreinigung mind. einmal pro Woche mit einer Opting-out Möglichkeit (1)   
Kat: 1, 2  
34 Appartementreinigung mind. zweimal pro Woche mit einer Opting-out Möglichkeit (1)   
Kat: 3, 4

# Erhebungsbogen - Appartement

---

- 35 Tägliche Appartementreinigung auf Wunsch (1)   
Kat: 4
- 36 Handtuchwechsel auf Wunsch (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 37 Bettwäschechange mind. einmal pro Woche (1)   
mit einer Opting-out Möglichkeit  
Kat: 1, 2, 3
- 38 Zusätzlicher Bettwäschechange auf Wunsch (3)   
mit einer Opting-out Möglichkeit  
Kat: 4

## Wäsche-/Bügelservice

- 39 Wasch- und Bügelservice (7)   
Wäschebeutel vorhanden

## Zahlungsart

- 40 Bargeldlose Zahlung (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4

## Sonstiges

- 41 Regenschirm am Empfang oder im Appartement (3)   
Kat: 3, 4
- 42 Aktuelles Medienangebot (3)   
gedruckt oder digital; Zeitungen, smart TV, Tablets etc.
- 43 Nähzeug auf Wunsch (1)   
Kat: 2, 3, 4
- 44 Nähservice (3)
- 45 Schuhputzgerät im Betrieb oder Schuhputzsetz auf Wunsch (3)   
Kat: 4
- 46 Schuhputzservice (5)
- 47 Shuttle Dienst oder Limousinen-Service (5)
- 48 Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (1)   
zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/Duschgel  
Kat: 1, 2, 3, 4
- 49 Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Appartement (5)
- 50 Begleitung der Gäste bei Ankunft auf das Appartement (5)
- 51 Turndown-Service am Abend als zusätzliche Appartementkontrolle (7)   
Auch second service genannt. Handtuchaustausch, ggf. Entfernung der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

## **Appartement**

---

### Allgemeine Information

- 52 1-2 Personen: 23 m<sup>2</sup>, 3 Personen: 29 m<sup>2</sup>, 4 Personen: 35 m<sup>2</sup>, jede weitere zusätzliche Person: 4 m<sup>2</sup> (10)   
Sind 15% der Appartements unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen wird
- 53 1-2 Personen: 30 m<sup>2</sup>, 3 Personen: 36 m<sup>2</sup>, 4 Personen: 42 m<sup>2</sup>, jede weitere zusätzliche Person: 5 m<sup>2</sup> (15)   
Sind 15% der Appartements unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen

# Erhebungsbogen - Appartement

Appartements ausdrücklich hingewiesen wird

- 54 1-2 Personen: 37 m<sup>2</sup>, 3 Personen: 43 m<sup>2</sup>, 4 Personen: 49 m<sup>2</sup>, jede weitere zusätzliche Person: 6 m<sup>2</sup>  
Sind 15% der Appartements unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen wird (25)

- 55 Bis 2 Personen ein optisch vom Wohnbereich getrennter Schlafbereich, Ab 3 bis 4 Personen ein vom Wohnbereich getrennter Schlafräume, Ab 5 bis 6 Personen zwei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume  
Kat: 3 (3)

- 56 Optisch/Baulich getrennter Schlaf- und Wohnbereich, Bis 2 Personen ein vom Wohnbereich getrennter Schlafräume, Ab 3 bis 4 Personen zwei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume, Ab 5 bis 6 Personen drei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume  
Kat: 4 (5)

## Schlafkomfort

- 57 Bett mit gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke  
Kat: 1, 2 (1)
- 58 Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm  
Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost). Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box-Spring- oder ein vergleichbares System bilden.  
Kat: 3, 4 (5)
- 59 Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm  
Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost). Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box-Spring- oder ein vergleichbares System bilden.  
(7)
- 60 Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 25 cm  
Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost). Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box-Spring- oder ein vergleichbares System bilden.  
(10)

## Matratzenbreite

- 61.1 Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 0,80 m  
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.  
(1)
- 61.2 Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 0,90 m  
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.  
Kat: 3, 4 (5)
- 61.3 Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,00 m  
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.  
(10)
- 61.4 Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,20 m  
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.  
(15)
- 62.1 Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,40m  
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle (1)

# Erhebungsbogen - Appartement

eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.

- 62.2 Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,60m (5)   
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.
- 62.3 Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,80m (10)   
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.  
Kat: 3, 4
- 62.4 Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 2,00m (15)   
Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Appartement über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.

## Matratzenlänge

- 63.1 Matratzenlänge mind. 1,90 m (1)
- 63.2 Matratzenlänge mind. 2,00 m (5)   
Kat: 3, 4
- 63.3 Matratzenlänge mind. 2,10 m (10)
- 63.4 Matratzenlänge mind. 2,20 m (15)

## Sonstiges

- 64 Zustellbare Babybetten auf Wunsch (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 65 Matratzen-Hygienebezüge (10)   
Ein einmal monatlich ausgekochter Molton – oder ähnliches Gewebe – (mit Eckgummi) in Kombination mit einem abnehmbaren, einmal jährlich gewaschenen Matratzenbezug (wenn möglich) ODER einmal monatlich gewaschene Encasings werden akzeptiert. Encasings sind auskochbare oder (chemothermisch) waschbare, atmungsaktive, milben- und milbenkotdichte Spannbettbezüge aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Material, die an der Matratzenunterseite geöffnet sein können.
- 66 Jährliches Waschen der Matratzenbezüge und gründliche Matratzenreinigung (10)   
Dieses Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird. Das Waschen des Matratzenbezugs, der in der Regel durch einen Reißverschluss abnehmbar ist, ist jeder Form des Saugens oder Dampfens vorzuziehen. Der Matratzenkern sollte alle fünf Jahre professionell gewaschen werden.
- 67 Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch (3)   
Allergikerfreundlich ist nicht zu verwechseln mit allergenfrei. Allergiker Kissen, Decken und Bettwäsche sollten durch ein Zertifikat bestätigt werden. Auch die Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunen auskommen.
- 68 Gepflegte Oberbetten/Bettdecken (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 69 Zusatzdecke auf Wunsch (1)   
Kat: 3, 4
- 70 Gepflegte Kopfkissen (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 71 Kopfkissen- Hygienebezüge (7)   
Wenn Encasings verwendet werden, sollten sie atmungsaktiv sein und mindestens einmal im Monat gewaschen werden
- 72 Jährliche Kopfkissenreinigung (1)   
Die jährliche Neuanschaffung von Kissen wird ebenfalls akzeptiert, sofern dies angemessen ist.

# Erhebungsbogen - Appartement

Kat: 1, 2, 3, 4

73 Zusatzkopfkissen auf Wunsch  
kein Zierkissen (1)

Kat: 3, 4

74 2 Kopfkissen pro Guest (5)   
kein Zierkissen

75 Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen (5)   
Kat: 4

76 Verdunkelungsmöglichkeit (1)   
z.B. Vorhänge  
Kat: 1, 2, 3, 4

77 Vollverdunkelungsmöglichkeit (5)   
z.B. Rollladen, lichtundurchlässige Blackouts

78 Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz (3)

79 Weckservice (1)   
Kat: 3, 4

## Appartementausstattung

80 Angemessene Kleiderablage (offen oder mit Türen) mit ausreichender Anzahl an einheitlichen Kleiderbügeln (1)   
Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht  
Kat: 1, 2, 3, 4

81 Regale oder Schubladen für Kleidung (1)   
Kat: 3, 4

82 Ausreichende Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten (optisch einheitlich) (3)   
Kat: 4

83 Separater Garderobenhaken (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4

84 Essplatz (1)   
Tisch + 1 Platz pro Person zum Essen, z.B. Sitzgruppe  
Kat: 1, 2, 3, 4

85 1 bequeme Sitzgelegenheit mit Beistelltisch/Ablage (10)   
1 Sitzplatz pro Person, z.B. Couch oder gepolsterter Sessel  
Kat: 4

86 1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (10)   
gepolsterter Sessel/Doppelsitzercouch

87 Tisch/Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz (1)   
Kat: 1, 2

88 Tisch/Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung (5)   
Tisch/Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung (Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.  
Kat: 3, 4

89 Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 m<sup>2</sup>, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung (10)   
Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

90 Nachttisch/Ablagemöglichkeit am Bett (1)   
Kat: 3, 4

91 Zugängliche Netzsteckdose im Appartement (1)   
Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

# Erhebungsbogen - Appartement

---

Kat: 1, 2, 3, 4

- 92 Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe (3)   
Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.
- 93 Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe (3)   
Kat: 3, 4
- 94 Zugängliche Steckdose mit alternativem Anschluss im Zimmer (z. B. USB-A oder -C) (3)
- 95 Gekennzeichnete, permanent stromführende Steckdose (Dauersteckdose) (3)
- 96 Zentralschalter für die gesamte Appartementbeleuchtung (3)
- 97 Bedienbarkeit der gesamten Appartementbeleuchtung vom Bett (3)
- 98 Nachtlicht (1)
- 99 Angemessene Zimmerbeleuchtung (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 100 Leselicht am Bett (3)   
Kat: 2, 3, 4
- 101 Ankleidespiegel (1)   
Kat: 3, 4
- 102 Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock (5)   
Kat: 3, 4
- 103 Papierkorb (1)   
Kat: 3, 4
- 104 Kamin/Kachelofen  
auch elektronisch möglich (3)

## Safe/Depotmöglichkeit

- 105 Zentraler Safe/Depotmöglichkeit im Betrieb (3)   
z.B. Empfang oder Safe im Appartement (siehe Nr. 106)  
Kat: 1, 2, 3, 4
- 106 Safe im Appartement (7)

## Schallschutz/Klimatisierung

- 107 Angemessener Schallschutz der Fenster (7)
- 108 Schallschluckende Türen/Doppeltüren (10)
- 109 Appartement mit zentral regelbarer Klimaanlage / Kühlmöglichkeit (7)
- 110 Appartement mit individuell regelbarer Klimaanlage / Kühlmöglichkeit (10)

- 111 Klimatisierung des öffentlichen Bereiches  
Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum (10)

## Unterhaltungselektronik

- 112 Audio-/Multimedia Unterhaltung (5)   
Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.
- 113 Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad (3)
- 114 TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 115 Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor im Appartement in für die Raumverhältnisse (3)

# Erhebungsbogen - Appartement

---

angemessener Größe

- 116 Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender (5)   
Kat: 4
- 117 Internationaler Steckdosenadapter, Ladegeräte und/oder Adapter (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) auf Wunsch (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4

## Telekommunikation

---

- 118 Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) (5)   
Der Gast muss beim Check-in auf dieses Angebot hingewiesen werden, z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirminformation. Wenn im Appartement kein Telefon ist, muss auf der Appartementtür die Nummer der Rezeption inkl. Landesvorwahl angeführt werden.  
Kat: 3, 4
- 119 Gerät zur internen und externen Kommunikation im Appartement samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) (10)

- 120 WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und im Appartement (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 121 Druckmöglichkeit auf Wunsch (1)   
Kat: 4

## Sonstiges

---

- 122 Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) (1)   
Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Appartementeinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen.  
Kat: 1, 2
- 123 Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) (5)   
Kat: 3, 4

- 124 Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital) (1)
- 125 Schreibgerät und Notizblock (3)
- 126 Korrespondenzmappe (3)
- 127 Hosenbügler (3)
- 128 Bügeleisen oder Steamer und Bügelbrett auf Wunsch (1)
- 129 Bügeleisen und -brett im Appartement (3)

- 130 Schuhanzieher/-löffel im Appartement (1)   
Kat: 4
- 131 Türspion (3)
- 132 Zusätzliche Schließvorrichtung an der Appartementtür (5)
- 133 Verbandskasten (3)
- 134 Reinigungsutensilien im Appartement (1)
- 135 Staubsauger im Haus verfügbar (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 136 Bügelmöglichkeit im Haus verfügbar (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 137 Waschmaschine und Trockner oder Trockenraum im Haus verfügbar (3)   
Kat: 3, 4

# Erhebungsbogen - Appartement

## Sanitärkomfort

138	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}$ Sind 15 % der Appartements unterhalb der Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen wird.	(10) <input type="checkbox"/>
139	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}$ Sind 15 % der Appartements unterhalb der Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen wird.	(15) <input type="checkbox"/>
140	100% der Appartements mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC 1- und 2-Sterne Betriebe: sind bis zu 15% der Appartements ohne Dusche/WC oder Bad/WC - also nur mit Etagendusche/-WC ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen werden Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
141	100% der Appartements mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Appartements mit Wannenbad und separater Duschkabine	(10) <input type="checkbox"/>
142	30% der Appartements mit separatem WC (getrennt vom Bad)	(5) <input type="checkbox"/>
143	30% der Zimmer mit Dusch-WC	(5) <input type="checkbox"/>
144	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Saniärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschvorhang oder eine Duschwand entbehrlich. Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
145	Duschvorrichtung mit Duschwand oder gleichwertiger Trennvorrichtung Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Saniärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist eine Duschwand entbehrlich.	(5) <input type="checkbox"/>
146	Waschbecken Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
147	Doppelwaschbecken	(5) <input type="checkbox"/>
148	Waschbarer Badvorleger Kat: 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
149	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
150	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	(1) <input type="checkbox"/>
151	Sicherheitsgriffe	(3) <input type="checkbox"/>
152	Spiegel Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
153	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
154	Kosmetikspiegel	(1) <input type="checkbox"/>
155	Beweglicher Kosmetikspiegel Kat: 4	(3) <input type="checkbox"/>
156	Beleuchteter Kosmetikspiegel	(1) <input type="checkbox"/>
157	Handtuchhalter/-haken Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
158	Heizmöglichkeit im Bad z.B. Handtuchwärmer	(5) <input type="checkbox"/>

# Erhebungsbogen - Appartement

---

159	Ablagefläche Kat: 1, 2, 3	(1) <input type="checkbox"/>
160	Großzügige Ablagefläche Kat: 4	(3) <input type="checkbox"/>
161	Zahnputzbecher/-glas oder Zahnbürstenhalter Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
162	Waschlotion oder Duschgel Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
163	Shampoo Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist. Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
164	Zusätzliche Kosmetik- und Hygieneartikel z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepads, Bodylotion Kat: 4	(1) <input type="checkbox"/>
165	Papier-Gesichtstücher Kat: 3, 4	(3) <input type="checkbox"/>
166	WC-Papierreserverollen Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
167	1 Handtuch pro Person Kat: 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
168	1 Badetuch pro Person Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
169	Bademantel auf Wunsch Kat: 4	(3) <input type="checkbox"/>
170	Bademantel	(5) <input type="checkbox"/>
171	Hausschuhe auf Wunsch Slipper Kat: 4	(1) <input type="checkbox"/>
172	Hausschuhe Slipper	(3) <input type="checkbox"/>
173	Haartrockner auf Wunsch	(1) <input type="checkbox"/>
174	Haartrockner Kat: 3, 4	(3) <input type="checkbox"/>
175	Badezimmerhocker auf Wunsch	(3) <input type="checkbox"/>
176	Abfallbehälter Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>

## Verpflegung

---

### Getränke

---

177	Getränkeangebot im Betrieb Kat: 1, 2, 3, 4	(1) <input type="checkbox"/>
178	Getränkeangebot im Appartement Kat: 4	(3) <input type="checkbox"/>
179	Maxibar oder Shop mit 24h Selbstbedienung Die Produkte können über das Appartement abgerechnet werden. Dieses Kriterium ist auch erfüllt, wenn der Kühlschrank im Appartement auf Wunsch mit Getränken gefüllt wird.	(3) <input type="checkbox"/>

# Erhebungsbogen - Appartement

---

- 180 Minibar (5)   
zusätzlich zum Kühlzschrank

## Bar

---

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 181 Bar im Appartementhaus<br>geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche. Das Kriterium ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Bar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein. Eine Getränkekarte muss vorhanden sein. | (7) <input type="checkbox"/>  |
| 182 Bar im Appartementhaus<br>geöffnet an 7 Tagen in der Woche. Das Kriterium ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Bar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein. Eine Getränkekarte muss vorhanden sein.       | (10) <input type="checkbox"/> |

## Frühstück

---

- |   |
|---|
| 183 Kontinentales Frühstück (3) <input type="checkbox"/>  |
| 184 Frühstücksbuffet/gleichwertige Frühstückskarte<br>Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines kontinentalen Frühstücks ergänzt um ein Angebot an Ei/Eierspeise und Cerealien (5) <input type="checkbox"/> |
| 185 Frühstücksangebot: Besorgung von Brot und Gebäck (Brötchenservice) auf Wunsch (1) <input type="checkbox"/><br>Kat: 3, 4   |
| 186 Frühstücksangebot: Frühstücksservice im Haus oder im Appartement auf Wunsch (10) <input type="checkbox"/>   |
| 187 Baumwolltasche oder Einkaufskorb für Einkäufe/Frühstücksservice (1) <input type="checkbox"/>  |
| 188 Einkaufsservice vor Anreise auf Wunsch (10) <input type="checkbox"/>  |

## Küchenbereich

---

- 189 Kühlzschrank (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 190 Spülbecken mit Kalt- und Warmwasser (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 191 Reinigungszubehör (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 192 Geschlossener Küchenabfallbehälter (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 193 Ausreichende Geschirr-, Glas und Besteckausstattung in einwandfreier und einheitlicher Qualität (1)   
Kat: 1, 2, 3, 4
- 194 Dunstabzug/Entlüftung (3)   
Kat: 2, 3, 4
- 195 2-Platten-Herd (1)   
Kat: 2, 3, 4
- 196 Küchenbereich der Größe des Appartements angepasst (1)   
muss nicht räumlich von Wohnraum getrennt sein  
Kat: 1, 2, 3, 4
- 197 Mikro-/Grillkombination (3)   
Kat: 3, 4
- 198 Kaffeemaschine (1)   
Kat: 2, 3, 4
- 199 Tee, Kaffee, Zucker im Haushalt oder im Appartement (3)   
Kat: 3, 4

# Erhebungsbogen - Appartement

---

- 200 Geschirrspüler oder Abwaschservice, inklusive Reinigungsmittel (5)   
Kat: 3, 4
- 201 Toaster (1)   
Kat: 4
- 202 Wasserkocher (1)   
Kat: 2, 3, 4
- 203 Herd mit Backofen (5)

## Freizeit

---

### Sport

---

- 204 Hauseigene Erholungs- und/oder Freizeitanlagen (in- oder outdoor) ( )  
z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang, Skiraum. Freizeitanlage befindet sich auf dem Appartementhaus-Areal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Appartement abgerechnet werden
- 205 Sportgeräteverleih (3)   
z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih
- 206 Fitnessraum mit mindestens 4 verschiedenen Geräten (5)   
z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper. Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm

### Wellness/Beauty

---

- 207 Massage-Behandlungsräume ( )  
z.B. Ganzkörpermassagen, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu. Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- 208 Separate Liegehalle/Ruherraum (3)   
Die Liegehalle/der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.
- 209 Whirlpool oder vergleichbare Einrichtungen (3)
- 210 Sauna ( )  
Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna
- 211 Beautycenter mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (5)   
z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel-/Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage. Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- 212 Bäder-/Kneippabteilung mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (10)   
z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Moor, Hammam, Dampfbäder. Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- 213 Private Spa Kabine (5)
- 214 Swimming-Pool /Schwimmteich (10)   
Der Außenpool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße vom 60 qm. Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.
- 215 Swimming-Pool innen (10)   
Der Innenpool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm

### Kinder

---

- 216 Hauseigene Kleinkinderbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal (10)
- 217 Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal (10)
- 218 Kinderspielbereich (3)   
z.B. Spielzimmer, Spielplatz

# Erhebungsbogen - Appartement

---

- 219 Babyausstattung auf Wunsch  
z.B. Hochstuhl, Speisenwärmer, Wickelauflage, Babyphone (3)

## Sonstiges

---

- 220 Aufenthaltsraum für Hausgäste  
zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant (3)
- 221 Zentrale Sanitäranlagen für Gäste (3)
- 222 Ferienbetreuung/Animation oder organisierte Freizeit- und Sportaktivitäten (5)
- 223 Grillmöglichkeit im Garten (3)

## Qualitäts- und Online-Aktivitäten

---

### Qualitätsmanagement

---

- 224 Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden  
Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde  
Kat: 3, 4 (1)
- 225 Systematische Gästeanalyse von Gästebewertungen  
Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Appartementleistungen, z.B. durch Befragungsbögen/-karten, und der darauf folgende Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen  
Kat: 4 (3)

### Online Aktivitäten

---

- 226 Zweisprachige betriebseigene Website mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung und Informationen über öffentliche Verkehrsanbindungen  
Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen. Automatische Übersetzung kann akzeptiert werden.  
Kat: 1, 2, 3, 4 (1)
- 227 Mobile Version der Website oder mobile Applikation mit direkter Buchungsoption (5)
- 228 Website mit Gästebewertungen (3)
- 229 Einladung an abreisende/abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistungen auf einem Portal/der eigenen Homepage abzugeben (5)
- 230 Nachhaltigkeitslabel / Zertifikat anerkannt im Rahmen der kommenden EU Green Claims Richtlinie  
Wie zum Beispiel das Österreichische Umweltzeichen oder das EU-Ecolabel. (20)
- 231 Angabe des CO2-Fußabdrucks des Appartements gemäß der Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI)  
<https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/> (10)

### Selbstauskunft

---

Der Antragsteller bestätigt, dass die Mindestkriterien in der angestrebten Sterne-Kategorie - 1\* bis 4\* - erfüllt werden.

Der Antragsteller erklärt sich mit den Richtlinien und den hier zugrundeliegenden Verfahrensbestimmungen der österreichischen Klassifizierung von Appartementhäusern und Ferienwohnungen in der jeweils gültigen Fassung einverstanden, vor allem mit dem System der regelmäßigen Selbstkontrolle. Im Falle von Änderungen der Richtlinien bzw. der Verfahrensbestimmungen, abrufbar unter [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at), werden die Betriebe von den jeweiligen Fachgruppen rechtzeitig schriftlich informiert.

Der Antragsteller verpflichtet sich hiermit, die beim Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt registrierte Bildmarke „HOTELSTARS.EU“ der jeweils entsprechenden Kategorie ausschließlich im Sinne der jeweils geltenden Verfahrensbestimmungen, abrufbar unter [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at), zu verwenden.

## Erhebungsbogen - Appartement

---

Im Zuge des Antrages auf Einstufung in die 1\*- 4\*-Kategorie stimmt der Antragsteller zu, dass seine personenbezogenen Daten sowie die von ihm im Erhebungsbogen zur Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung angegebenen Merkmale zum Zweck der Klassifizierung und Servicierung seines Betriebes von der zuständigen Fachgruppe Hotellerie im jeweiligen Bundesland verarbeitet werden. Darüber hinaus stimmt der Antragsteller der Datenübermittlung – bestehend aus Betriebsname, Adresse, Telefonnummer, Fax, Email, URL, Sternekategorie - an Vertrags- und Kooperationspartner (unter [hotels@wko.at](mailto:hotels@wko.at) zu erfragen) nur für statistische Zwecke als auch zur Kommunikation seiner erlangten Sternekategorie zu. Die Zustimmung zur Datenverarbeitung kann jederzeit widerrufen werden.

