

Fachverband Hotellerie

Mystery Guesting

Informationen zum Ablauf eines Mystery Guestings



1. Mystery Guesting!?

Bei einem Mystery Guesting wird ein Hotel **anonym** von Mystery Guests geprüft. Die Mitarbeiter eines - beim Fachverband Hotellerie der Wirtschaftskammer Österreich **akkreditierten** - Anbieters analysieren dabei anonym, d.h. ohne Kenntnisse des Hoteliers und der Mitarbeiter:innen, den Aufenthalt und verschiedene Bereiche.

2. WANN ist im Rahmen der Sterne Klassifizierung ein Mystery Guesting erforderlich?

- Ein Qualitätsreport ist ein Mindestkriterium für die 3*Superior, 4*Superior, 5* und 5*Superior-Kategorie und wird mind. 1x innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt.
Dies erfolgt entweder mit Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou oder über einen klassischen Mystery Guesting Check (Kriterium 232 des [Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2025-2030](#)). Bei einer Neueinstufung in die Superior-Kategorie steht es der Klassifizierungskommission frei, einen TrustYou Report oder ein Mystery Guesting zu verlangen.
- Ist für den Betrieb (noch) kein Profil auf der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou vorhanden oder liegen insgesamt weniger als 100 Bewertungen in den letzten 24 Monaten vor, ist der Betrieb jedenfalls zu einem Mystery Guesting verpflichtet.
- Wird ein Betrieb aufgrund eines knapp negativen Qualitätsreports nicht in die angestrebte Kategorie eingestuft und erhebt der Betrieb Einspruch, so ist vom Betrieb eine akkreditierte Mystery Guest-Firma mit der Durchführung einer nochmaligen Analyse zu beauftragen.
- In jedem Fall entscheidet letztendlich die Kommission über die Vergabe der Superior-Stufe bzw. der 5* Kategorie.

3. WER kann im Rahmen der Sterne Klassifizierung ein Mystery Guesting durchführen?

- Jeder Mystery Guesting Check im Rahmen der Österreichischen Hotelklassifizierung hat durch ein unabhängiges Unternehmen, das beim Fachverband Hotellerie der Wirtschaftskammer Österreich **akkreditiert** ist, zu erfolgen.

- Das **Hotel** kann aus diesem [Mystery Guest-Pool](#) einen Mystery Guest Anbieter auswählen.
- **Unabhängigkeit und Unbefangenheit:** Besteht eine Befangenheit, unterhält zum Beispiel ein Mystery Guest Anbieter eine Geschäftsbeziehung zum Hotel, so hat das Hotel einen anderen, unabhängigen Anbieter zu wählen!
- Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können als gleichwertig betrachtet werden, wenn diese dem Standard der akkreditierten Tests entsprechen (schriftlicher Bericht samt Fotodokumentation, nachvollziehbare Bewertung, etc.). Siehe auch „[Das Verfahren zur Hotelklassifizierung 2025-2030](#)“.

4. Abwicklung und Durchführung der Mystery Guest-Tests

Hotel und MG-Tester

- Die Beauftragung eines MG erfolgt durch das Hotel.
- Die Kosten für das MG hat der Betrieb zu tragen, die Verrechnung hat daher direkt mit dem getesteten Betrieb zu erfolgen.

MG-Tester und Fachgruppe Hotellerie

- Die Koordination des Mystery Guestings erfolgt zwischen dem vom Hotelier gewählten Anbieter und der [Fachgruppe Hotellerie des jeweiligen Bundeslandes](#).
- Den Bericht des Mystery Guestings erhält die Fachgruppe Hotellerie des jeweiligen Bundeslandes. Dieser Bericht wird im Vorfeld des Klassifizierungstermins übermittelt und beim Klassifizierungstermin selbst besprochen.
- Grundsätzlich können nur MG-Ergebnisse herangezogen werden, die nicht älter als sechs Monate sind.
- Ergebnisberichte zu über das MG hinaus beauftragten Serviceleistungen werden nur dem Betrieb zugeschickt.

Rückfragehinweis:

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, 21. November 2025