

**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

\_\_\_\_\_  
Landkreis

\_\_\_\_\_  
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.

Der Betrieb ist ein Hotel garni.  
Ein Hotel garni ist ein Hotelbetrieb, der Beherbergung, Frühstück, Getränke und höchstens kleine Speisen anbietet. In diesem Fall werden die Mindestkriterien "Speiseservice" und "Restaurant" nicht angewandt. Die Beantwortung der Fragen 223-230 kann in diesen Fällen unterbleiben. Ein Hotel garni kann höchstens in den 4-Sterne-Bereich gelangen. Diese Regelung impliziert den Zusatz "Superior". Jede werbliche Nutzung der Deutschen Hotelklassifizierung muss deshalb neben der Angabe der Sterne den Zusatz "garni", "Fremdenheim" oder "Frühstückspension" aufweisen. Die erforderliche Mindestpunktzahl pro Kategorie verringert sich bei Garni-Betrieben um 20.

Anzahl Einzelzimmer:  
Anzahl Doppelzimmer:  
Anzahl Suiten:

Anzahl Betten gesamt:  
Anzahl Zimmer gesamt:  
Anzahl oberirdischer  
Stockwerke:  
(inkl. EG/Parterre)

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel / Unterschrift

## Allgemeine Hotelinformationen

---

### Sauberkeit / Hygiene

---

- 1 Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

### Erhaltungszustand

---

- 2 Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

### Gesamteindruck

---

Keine Auswahl

- 3 Der Gesamteindruck des Hotels genügt einfachen Ansprüchen.  
Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt  
Kat: 1
- 3 Der Gesamteindruck des Hotels genügt mittleren Ansprüchen.  
Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.  
Kat: 2
- 3 Der Gesamteindruck des Hotels genügt gehobenen Ansprüchen.  
Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.  
Kat: 3
- 3 Der Gesamteindruck des Hotels genügt hohen Ansprüchen.  
Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.  
Kat: 4
- 3 Der Gesamteindruck des Hotels genügt höchsten Ansprüchen.  
Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.  
Kat: 5

### Personal

---

- 4 Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.  
Die Hotelmitarbeiter müssen erfahren und/oder qualifiziert und durch den Gast leicht erkennbar sein (z.B. Namensschild).  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

# Erhebungsbogen - Hotel

---

## Park- / Lademöglichkeiten

---

- 5      **Parkplatz am Hotel** (3)  
Unter diesem Punkt werden die nicht-überdachten Gästeparkplätze am Hotel verstanden. Die Anzahl der Parkplätze muss mit dem Ort und der Hotel-größe korrespondieren. Allfällige Parkkosten müssen über die Hotelrechnung beglichen werden können.
- 6      **Parkmöglichkeit für Busse** (1)
- 7      **Hotelgarage** (5)
- 8      **Ladestation für Elektrofahrzeuge (z.B. Autos, Fahrräder)** (3)  
Eine deklarierte Ladestation, bei der die Batterien elektrischer Fahrzeuge wie Autos und/oder Fahrräder aufgeladen werden können. Ein einfaches Kabel ist nicht akzeptabel.

## Sonstiges

---

- 9      **Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer** (2)  
Balkone oder Terrassen sollen von den Gästezimmern aus zugänglich sein, denn es wird von einer individuellen Nutzung ausgegangen. Der Gast soll am Balkon oder auf der Terrasse sitzen können.
- 10     **Gästelift** (15)  
3 Sterne: Bei mehr als 3 Stockwerken inkl. Erdgeschoß; 4 Sterne: Bei mehr als 2 Stockwerken inkl. Erdgeschoß; 5 Sterne: Bei mehr als 1 Stockwerk inkl. Erdgeschoß. Sowohl Unter- als auch Obergeschoße werden als Stockwerke gewertet, sobald sie vom Gast genützt werden (z.B. Hangbauten, Spa im Untergeschoß). Ausnahme: Denkmalsgeschützte Gebäude müssen dieses Kriterium nicht erfüllen. Der Gast muss vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darüber informiert werden (das Hotelkonzept muss dem Gast kommuniziert werden).  
Kat: 3 , 4 , 5

## Barrierefreiheit

---

- |  |
|--|
| 11 <b>Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehilfe</b> (5)<br>Gäste mit einer Gehbehinderung, die teilweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können. |
| 12 <b>Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl</b> (8)<br>Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind.  |
- 13      **Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste** (5)  
Sehbehinderte und blinde Gäste.

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 14 | Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste<br>Hörbehinderte und gehörlose Gäste. | (5) |
| 15 | Umfassende Barrierefreiheit   | (5) |

### Rezeption und Services

---

#### Rezeption und Services

---

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 16 | Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird<br>Entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel. Es wird ein sichtbar abgetrennter Bereich 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.<br>Kat: 1 , 2 , 3 | (1) |
| 17 | Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird<br>Eine separate, eigenständige Rezeption wird gefordert. Eine Integration in den Thekenbereich des Restaurants wird nicht akzeptiert. Die Privatsphäre des Gastes während Check-In/-Out muss zu jeder Zeit gewährleistet sein.<br>Kat: 4 , 5  | (6) |

- |    |  |      |
|----|--|------|
| 18 | Sitzgruppe am Empfang<br>Die Sitzgruppe am Empfang muss auf die Betriebsart und die Größe des Betriebes abgestimmt sein. Die "Sitzgruppe am Empfang" und die "Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice" unterscheiden sich auch in der Qualität der Ausstattung, die bei der „Lobby mit Sitzgelegenheiten“ der entsprechenden Kategorie genügen soll. Hier wurde bewusst auf weitergehende Festlegungen verzichtet, um den Klassifizierungskommissionen notwendigen Ermessensspielraum zu gewähren.<br>Kat: 3 | (1)  |
| 19 | Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice<br>Die "Sitzgruppe am Empfang" und die "Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice" unterscheiden sich auch in der Qualität der Ausstattung, die bei der „Lobby mit Sitzgelegenheiten“ der entsprechenden Kategorie genügen soll. Hier wurde bewusst auf weitergehende Festlegungen verzichtet, um den Klassifizierungskommissionen notwendigen Ermessensspielraum zu gewähren.<br>Kat: 4   | (5)  |
| 20 | Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice<br>Kat: 5  | (10) |

- |    |  |     |
|----|--|-----|
| 21 | Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar<br>Kat: 1 , 2            | (1) |
| 22 | Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar<br>Kat: 3 | (3) |
| 23 | Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt und telefonisch von innen                    | (4) |

als auch außen erreichbar 24 Stunden besetzt bedeutet, dass der diensthabende Mitarbeiter auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar ist (Check-In/Check-Out). Kat: 4		
24	Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar  Kat: 5	(6)
25	Express Check-out Ein Express Check-Out ermöglicht dem Gast eine rasche Abreise, ohne dabei die Rezeption besuchen zu müssen, da die Hotelrechnung (Zimmer plus weitere Einkäufe) zum Beispiel über die autorisierte Kreditkarte des Gastes beglichen wird.	(3)
26	Zweisprachige Mitarbeiter Nationale Sprache + Fremdsprache(n). Kat: 3, 4	(2)
27	Mehrsprachige Mitarbeiter Nationale Sprache + Fremdsprache(n). Kat: 5	(4)
28	Fotokopier- und Scangerät / -möglichkeit  Kat: 4, 5	(2)
29	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. Kat: 5	(10)
30	Doorman Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist.	(15)
31	Concierge Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist. Der Concierge kann sich auch im allgemeinen Rezeptionsbereich aufhalten. Er muss jedoch für den Gast gut erkennbar sein. Kat: 5	(15)
32	Hotelpagen / -diener Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist. Kat: 5	(15)
33	Gepäckservice auf Wunsch  Kat: 3, 4	(2)
34	Gepäckservice  Kat: 5	(5)

## Erhebungsbogen - Hotel

---

- 35 Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste (5)  
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.  
Kat: 4, 5

### Zimmerreinigung / Wäschewechsel

---

- 36 Tägliche Zimmerreinigung (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

- 37 Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

- 38 Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche (1)  
Kat: 1, 2, 3

- 39 Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche (2)  
Kat: 4, 5

- 40 Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch (4)  
Kat: 4, 5

### Wasch- / Bügelservice

---

- 41 Chemisches Reinigen der Gästewäsche (1)  
Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden

- 42 Chemisches Reinigen der Gästewäsche (3)  
Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden

- 43 Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde) (2)  
Kat: 5

- 44 Waschen und Bügeln der Gästewäsche (1)  
Rückgabezeitpunkt nach Absprache  
Kat: 3

- 45 Waschen und Bügeln der Gästewäsche (3)  
Abgabe vor 9.00 Uhr Rückgabe am selben Tag, Wochenende ausgenommen  
Kat: 4

- 46 Waschen und Bügeln der Gästewäsche (4)  
Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden

# Erhebungsbogen - Hotel

---

Kat: 5

## Zahlungsart

---

- 47 Kartenzahlung (2)  
Kat: 2 , 3 , 4 , 5

## Sonstiges

---

- 48 Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie (2)  
Es muss die Möglichkeit bestehen, kleinere und schnell behebbare Probleme (z.B. mit WLAN-Verbindung) über die Rezeptions-/Technikmitarbeiter und größere Probleme über eine Kooperation mit einem IT-Unternehmen zu lösen. Empfehlung: Hinweis in den Serviceleitfaden aufnehmen, dass ein IT-Supportservice verfügbar ist.  
Kat: 5
- 49 Regenschirm am Empfang / auf dem Zimmer (1)
- 50 Aktuelles Zeitschriftenangebot (1)  
Kat: 5
- 51 Tagesaktuelles Zeitungsangebot (2)  
Gedruckt oder digital  
Kat: 4 , 5
- 52 Nähservice (2)  
Kat: 4 , 5
- 53 Schuhputzservice (2)  
3 Sterne: Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium ebenso wie ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163). 4 Sterne: Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.  
Kat: 3 , 4 , 5
- 54 Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service (2)  
Der Taxistand vor dem Haus oder der Taxiruf über die Hotelrezeption erfüllt das Kriterium „Shuttle-Dienst“ oder „Limousinen-Service“, wenn eine Abrechnung über das Hotel möglich ist und auf dieses Hotelangebot im Serviceleitfaden A Z ausdrücklich hingewiesen wird.  
Kat: 5
- 55 Angebot von Hygieneartikeln (2)  
Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc. Diese können an der Rezeption angeboten werden.  
Kat: 2 , 3 , 4 , 5
- 56 Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem (6)

## Zimmer

Keine Bildschirmnachricht  
Kat: 5

- 57 Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer (2)
- 58 Turndown-Service am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle (10)  
Auch second service genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.  
Kat: 5

## Zimmer

---

### Allgemeine Informationen

---

- 59 Zimmergröße (inkl. Bad / WC)  $\geq 14$  qm (10)  
Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird. Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen, weshalb keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen wird. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden. 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. In die Zimmergröße wird die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse nicht eingerechnet. Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.
- 60 Zimmergröße (inkl. Bad / WC)  $\geq 18$  qm (15)  
Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird. Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen, weshalb keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen wird. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden. 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. In die Zimmergröße wird die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse nicht eingerechnet. Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.
- 61 Zimmergröße (inkl. Bad / WC)  $\geq 22$  qm (20)  
Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird. Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen, weshalb keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen wird. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden. 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. In die Zimmergröße wird die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse nicht eingerechnet. Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.



- 62 Zimmergröße (inkl. Bad / WC)  $\geq 30$  qm (25)
- Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird. Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen, weshalb keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen wird. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden. 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. In die Zimmergröße wird die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse nicht eingerechnet. Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.

- 63 Anzahl Suiten
- Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird. Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen, weshalb keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen wird. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden. 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. In die Zimmergröße wird die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse nicht eingerechnet. Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.
- Kat: 5

- 64 Mind. 50% der Zimmer sind Nichtraucherzimmer (3)
- Nichtraucherzimmer müssen in Österreich durch eine Beschriftung oder ein Symbol an der Zimmertür oder im Zimmer als solche auch leicht erkennbar sein. Darüber hinaus ist das Hotelzimmer laut BMWFW ein „Raum öffentlichen Ortes“ und damit gilt das Rauchverbot.

### Schlafkomfort

- 65 Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13cm Stärke (1)
- Kat: 1, 2
- 66 Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm (5)
- Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.
- Kat: 3, 4, 5
- 67 Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm (10)
- Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.

- 68 Verstellbares, ergonomisches Bettensystem (5)
- Empfehlung: 1. Anpassbare Unterstützung der Körperzonen, speziell im Lendenwirbelbereich. 2. Körperzonen-Entlastung, speziell im Schulter- und Beckenbereich um den Komfort für Seitenschläfer zu erhöhen.

- |    |  |      |
|----|--|------|
| 69 | <p>Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m</p> <p>Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Empfehlung: Qualitativ hochwertige Bettwäsche 145 gr./qm.<br/>Kat: 1 , 2</p> | (1)  |
| 70 | <p>Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m</p> <p>Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Empfehlung: Qualitativ hochwertige Bettwäsche 145 gr./qm.<br/>Kat: 3</p>     | (5)  |
| 71 | <p>Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m</p> <p>Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Empfehlung: Qualitativ hochwertige Bettwäsche 145 gr./qm.<br/>Kat: 4 , 5</p> | (15) |
| 72 | <p>Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m</p> <p>Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Empfehlung: Qualitativ hochwertige Bettwäsche 145 gr./qm.</p>                | (25) |
| 73 | 10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m  | (5)  |
| 74 | Zustellbare Babybetten   | (3)  |
| 75 | <p>Matratzen-Hygienebezüge / Encasings</p> <p>Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.</p>  | (10) |
| 76 | Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)   | (10) |
| 77 | <p>Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)</p> <p>Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.</p>  | (10) |

- 78 Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) (2)  
Allergikerfreundliche Kopfkissen, Decken und Bettwäsche müssen durch ein Zertifikat bestätigt werden. Allergikerfreundlich soll nicht mit Allergiefrei verwechselt werden.
- 79 Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken (1)  
Empfehlung: Eine Größe von 220 cm sollte angenommen werden. Hygienisch einwandfrei, auf die Jahreszeit abgestimmt.  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 80 Zusatzdecke auf Wunsch (2)  
Kat: 3, 4, 5
- 81 Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 82 Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings (5)
- 83 Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) (8)  
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)
- 84 Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen) (1)  
Kein Zierkissen  
Kat: 3, 4, 5
- 85 2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen) (4)  
Kein Zierkissen  
Kat: 5
- 86 Kopfkissenauswahl (4)  
Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.  
Kat: 4, 5
- 87 Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge) (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4
- 88 Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts) (5)  
Kat: 5
- 89 Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz (3)  
Tageslichtvorhänge/Sichtschutz/Markisen oder gleichwertiges dienen als Sichtschutz bei Fenstern bei Tageslicht.

## Erhebungsbogen - Hotel

---

- 90 Waschbare Bettvorlage (3)
- 91 Weckservice / -vorrichtung (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

### Zimmerausstattung

---

- 92 Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 93 Wäschefächer (1)  
Wäschefächer sind Fächer im Kleiderschrank, in die Kleidungsstücke gelegt werden können.  
Kat: 2, 3, 4, 5

- 94 Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel (1)  
Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.  
Kat: 1, 2, 3
- 95 Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten (3)  
Verschiedene Sorten von Kleiderbügel sind zum Beispiel Hosenspanner, Rock- und Hemdenbügel, Gürtelclips und Sakkobügel.  
Kat: 4, 5

- 96 Garderobe / Garderobenhaken (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 97 Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (1)  
(außerhalb des Kleiderschranks)  
Kat: 3, 4, 5

- 98 1 Stuhl (1)  
Kat: 1, 2
- 99 1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl (2)  
Berechnung der Sitzgelegenheiten nach Belegungskapazität pro Zimmer, das heißt, in einem Doppelzimmer müssen zwei Sitzgelegenheiten vorhanden sein. Hierzu findet sich eine tabellarische Auflistung im Anhang.  
Kat: 3, 4, 5

- 100 1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage (4)  
Kat: 4, 5
- 101 1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) (4)

## Erhebungsbogen - Hotel

---

in Dopplerrzimmern und Suiten

Kat: 5

- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 102 | Tisch / Schreibtisch / Tischplatte  | (1) |
|     | Kat: 1, 2   |     |
| 103 | Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 qm und angemessener Schreibtischbeleuchtung | (5) |
|     | Kat: 3, 4, 5  |     |

- 104 Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett (2)  
Kat: 3, 4, 5

- 105 Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

- 106 Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe (2)  
Kat: 3, 4, 5

- 107 Zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe (1)  
Kat: 3, 4, 5

- 108 Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung (3)

- |     |  |     |
|-----|--|-----|
| 109 | Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett | (2) |
|-----|--|-----|

- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 110 | Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett | (4) |
|-----|---|-----|

- 111 Nachtlicht (1)  
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.

- 112 Angemessene Zimmerbeleuchtung (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

- 113 Leselicht am Bett (2)  
Kat: 2, 3, 4, 5

## Erhebungsbogen - Hotel

---

- 114 Ankleidespiegel (2)  
Kat: 3 , 4 , 5
- 115 Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock (1)  
Empfehlung: Für 3 bis 5 Sterne: Faltbarer Kofferbock in angemessener Größe mit Ablagemöglichkeit für geöffnete Reisekoffer (z.B. 60x100 cm).  
Kat: 3 , 4 , 5
- 116 Papierkorb (2)  
Kat: 3 , 4 , 5

### Safe / Depotmöglichkeiten

---

- 117 Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang) (1)  
Kat: 1 , 2
- 118 Zentraler Safe (z.B. am Empfang) (3)  
3 und 4 Sterne: Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 119). Der Safe kann sich auch im Back Office, hinter der Rezeption oder einer ausgewiesenen Stelle befinden. Ein „Zentraler Safe“ kann vom Hotelier und vom Gast gleichzeitig genutzt werden. Es wird ausdrücklich empfohlen, dem Gast bei Hinterlegen von Wertgegenständen im „Zentralen Safe“ einen Beleg auszuhändigen.  
Kat: 3 , 4 , 5

- 119 Safe im Zimmer (8)  
3 Sterne: Oder zentraler Safe (z.B. am Empfang) (siehe Nr. 118).  
Kat: 3 , 4 , 5
- 120 Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer (10)

### Schallschutz / Klimatisierung

---

- 121 Angemessener Schallschutz der Fenster (8)  
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.
- 122 Schallschluckende Türen / Doppeltüren (8)  
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.

- 123 Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage (8)
- 124 Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage  
Mit der Klimaanlage sollte das Zimmer gekühlt und geheizt werden können.

(15)

- 125 Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (4)  
(Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)
- 126 Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (4)  
Dies ist ein explizit subjektives Kriterium unter Einbeziehung aller Sinne z.B. bei Licht, Geruch, Musik, Farbgestaltung.

## Unterhaltungselektronik

---

- 127 Radioprogramme (1)  
Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.  
Kat: 3, 4, 5
- 128 Audio- / Multimediaplayer (2)
- 129 Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad (5)  
Fest installierte, vom Wasser-geschützte Geräte wie TV, Radio, Tablet oder mit einem anderen Gerät verbundene Lautsprecher etc.

- 130 Fernseher mit Fernbedienung (2)  
Kat: 1, 2
- 131 Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht (4)  
Kat: 3
- 132 Zeitgemäßer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TVProgrammüberblick (6)  
Empfehlung: Ein Flachbildschirm oder LCD/LED TV mit HD-Funktion. Das Videotext-Angebot des Fernsehers kann den gedruckten TV-Programmüberblick ersetzen. Der Gast muss allerdings ausdrücklich darauf hingewiesen werden, wo ein aktueller TV-Programmüberblick zu finden ist. Ein elektronisches Endgerät mit entsprechender Software wird ebenso akzeptiert.  
Kat: 4, 5

- 133 Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe (2)
- 134 Verfügbarkeit nationaler und internationaler Sender (2)

- 135 Pay-TV / Filmkanäle / Videogames mit Kindersperrmöglichkeit (5)
- 136 Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch (2)
- 137 Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (2)  
Für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys

### Telekommunikation

- 138 Dem Hotelgast zugängliches Telefon (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

- 139 Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mind. zweisprachiger Bedienungsanleitung (3)  
Der Gast muss beim Check in auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information). Es gibt keine Vorgaben, wie viele (mobile) Telefone für den Gast vorgehalten werden müssen. Auf die Möglichkeit der Nutzung hauseigener (mobiler) Telefone muss jedoch jeder Gast beim Check in ausdrücklich hingewiesen werden und das Angebot muss auch im Serviceleitfaden A - Z aufgeführt sein.  
Kat: 3

- 140 Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung (8)  
Kat: 4, 5

- 141 Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN) (2)  
2 Sterne: Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 142).  
Kat: 2, 3, 4, 5

- 142 Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN) (8)  
Kat: 3, 4, 5

- 143 Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich (5)  
Kat: 4, 5

- 144 Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch (1)  
Kat: 5
- 145 Internet-Endgerät auf dem Zimmer (3)



## Sonstiges

- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 146 | <b>Hotelinformation</b><br>Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen. Der Serviceleitfaden A-Z 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. Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung in den beiden Informationsmaterialien können nicht gewertet werden, weil sie dem Gast nicht augenscheinlich zur Verfügung stehen und damit seinen Komfort nicht verbessern. Da beide Unterlagen mit dem Klassifizierungsantrag eingereicht werden müssen, kann der Abgleich mit den Angaben des Betriebes umgehend erfolgen und dieser darauf hingewiesen werden, um eventuell noch Anpassungen vorzunehmen. Notwendige Information vor Anreise des Gastes, müssen beispielsweise auf der Webseite kommuniziert werden.<br>Kat: 1 , 2   | (1) |
| 147 | <b>Zweisprachiger Serviceleitfaden A-Z(Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)</b><br>Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen. Der Serviceleitfaden A-Z 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. Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung in den beiden Informationsmaterialien können nicht gewertet werden, weil sie dem Gast nicht augenscheinlich zur Verfügung stehen und damit seinen Komfort nicht verbessern. Da beide Unterlagen mit dem Klassifizierungsantrag eingereicht werden müssen, kann der Abgleich mit den Angaben des Betriebes umgehend erfolgen und dieser darauf hingewiesen werden, um eventuell noch Anpassungen vorzunehmen. Notwendige Information vor Anreise des Gastes, müssen beispielsweise auf der Webseite kommuniziert werden.<br>Kat: 3      | (2) |
| 148 | <b>Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)</b><br>Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen. Der Serviceleitfaden A-Z 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. Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung in den beiden Informationsmaterialien können nicht gewertet werden, weil sie dem Gast nicht augenscheinlich zur Verfügung stehen und damit seinen Komfort nicht verbessern. Da beide Unterlagen mit dem Klassifizierungsantrag eingereicht werden müssen, kann der Abgleich mit den Angaben des Betriebes umgehend erfolgen und dieser darauf hingewiesen werden, um eventuell noch Anpassungen vorzunehmen. Notwendige Information vor Anreise des Gastes, müssen beispielsweise auf der Webseite kommuniziert werden.<br>Kat: 4 , 5 | (3) |
- 
- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 149 | <b>Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial</b><br>Empfehlung: Es sollte im 4- und 5*-Bereich das regionale Informationsmaterial im Zimmer in den Gästemappen hinterlegt sein. Digitale Information wird ebenso anerkannt.<br>Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5 | (1) |
| 150 | <b>Tageszeitung auf dem Zimmer (gedruckt oder digital)</b>  | (2) |
| 151 | <b>Gästemagazin auf dem Zimmer</b><br>Ein firmenspezifisches oder anderes Magazin in digitaler oder gedruckter Form.<br>Kat: 5  | (1) |
| 152 | <b>Schreibgerät und Notizblock</b><br>Kat: 3 , 4 , 5  | (1) |

- 153 Korrespondenzmappe (3)  
Kat: 5
- 154 Hosenbügler (3)
- 155 Wäschebeutel (1)  
Kat: 3 , 4 , 5
- 156 Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer (2)
- 157 Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer (4)

- 158 Nähzeug auf Wunsch (1)  
2 und 3 Sterne: Ein Nähservice erfüllt dieses Kriterium auch (siehe Nr. 52).  
Kat: 2 , 3 , 4
- 159 Nähzeug auf dem Zimmer (2)  
Kat: 5

- 160 Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer (1)  
Kat: 5

- 161 Schuhputzutensilien auf Wunsch (1)  
2 und 3 Sterne: Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.  
Kat: 2 , 3
- 162 Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (2)  
4 Sterne: Anstelle von Schuhputzutensilien auf dem Zimmer erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.  
Kat: 4 , 5

- 163 Schuhputzgerät im Betrieb (3)  
3 Sterne: Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch. 4 Sterne: Anstelle eines Schuhputzgerätes im Betrieb erfüllen ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.  
Kat: 3 , 4 , 5

- 164 Türspion (2)

- 165 Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür (3)  
Grundsätzlich gibt es hier keine Beschränkungen hinsichtlich Brandschutz.

## Sanitärkomfort

---

- 166 Sanitärbereich  $\geq 5$  qm (5)  
Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmer ausdrücklich hingewiesen wird. Es ist keine Mindestgröße einzuhalten. Durch die zu vergebenden 5 oder 10 Punkte für Sanitärbereiche  $\geq 5$  m<sup>2</sup> oder  $\geq 7,5$  m<sup>2</sup> ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.

- 167 Sanitärbereich  $\geq 7,5$  qm (10)  
Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmer ausdrücklich hingewiesen wird. Es ist keine Mindestgröße einzuhalten. Durch die zu vergebenden 5 oder 10 Punkte für Sanitärbereiche  $\geq 5$  m<sup>2</sup> oder  $\geq 7,5$  m<sup>2</sup> ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.

- 168 100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC (1)  
1 und 2 Sterne: Sind bis zu 15% der Zimmer 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 Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

- 169 100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine (10)

- 170 30% der Zimmer mit separatem WC (5)

- 171 Duschkabine mit Duschkabine (1)  
Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spitzwasser geschützt ist, ist ein Duschkabine oder eine Duschkabine entbehrlich.  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

- 172 Duschkabine mit Duschkabine (5)  
Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spitzwasser geschützt ist, ist ein Duschkabine oder eine Duschkabine entbehrlich.

- 173 Waschbecken (1)  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

- 174 Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten (5)  
Es müssen 100% der Doppelzimmer und Suiten über Doppelwaschbecken verfügen, um die Punkte zu erhalten.

175 Waschbarer Badvorleger (1)  
Kat: 2 , 3 , 4 , 5

176 Angemessene Beleuchtung am Waschbecken (1)  
Empfehlung: Mindestens 200 Lux.  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

177 Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne (3)

178 Sicherheitsgriffe (1)

179 Spiegel (1)  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

180 Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe (1)  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

181 Kosmetikspiegel (1)  
Der Kosmetikspiegel muss nicht fest installiert sein, er muss im Zimmer vorhanden sein.

182 Beweglicher Kosmetikspiegel (2)  
Kat: 4 , 5

183 Beleuchteter Kosmetikspiegel (1)

184 Handtuchhalter / -haken (1)  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

185 Heizmöglichkeit im Bad (5)  
Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium [Handtuchwärmer] (Nr. 186) vorhanden ist.  
Kat: 4 , 5

186 Handtuchwärmer (3)

187 Ablagefläche (1)

## Erhebungsbogen - Hotel

- Kat: 1, 2, 3
- 188 Großzügige Ablagefläche (3)  
Pro Person muss eine größere Kulturtasche oder ein Schminkkoffer darauf platziert werden können.  
Kat: 4, 5
- 189 Zahnbecher/ -glas (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 190 Seife oder Waschlotion am Waschbecken (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 191 Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne (1)  
Kat: 2, 3, 4, 5
- 192 Shampoo (1)  
Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.  
Kat: 2, 3, 4, 5
- 193 Körperpflegeprodukte in Einzelflacons (2)  
Bodylotion, Duschgel, Shampoo, Spülung, o.ä.  
Kat: 5
- 194 Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion) (1)  
(z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion)  
Kat: 4, 5
- 195 Papier-Gesichtstücher (2)  
Kat: 3, 4, 5
- 196 WC-Papierreserverolle (1)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 197 1 Handtuch pro Person (1)  
Kat: 2, 3, 4, 5
- 198 1 Badetuch pro Person (2)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5
- 199 Bademantel auf Wunsch (2)  
Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption  
Kat: 4

## Erhebungsbogen - Hotel

---

- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 200 | Bademantel<br>Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption<br>Kat: 5 | (4) |
|-----|---|-----|
- 
- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 201 | Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch<br>Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption<br>Kat: 4 | (1) |
| 202 | Hausschuhe (Slipper)<br>Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption<br>Kat: 5           | (3) |
- 
- |     |  |     |
|-----|--|-----|
| 203 | Haartrockner auf Wunsch  | (1) |
| 204 | Haartrockner<br>Der Haartrockner muss nicht fest installiert sein, er muss im Zimmer vorhanden sein.<br>Kat: 3 , 4 , 5 | (2) |
- 
- |     |   |     |
|-----|---|-----|
| 205 | Badezimmerhocker auf Wunsch<br>Der Badezimmerhocker muss auf das Zimmer gebracht werden. Dies ist auch deutlich im Serviceleitfaden A-Z zu kommunizieren.<br>Kat: 5 | (3) |
| 206 | Personenwaage   | (1) |
| 207 | Abfallbehälter<br>Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5  | (1) |
- 
- ### Gastronomie
- 
- #### Getränke
- 
- |     |  |     |
|-----|--|-----|
| 208 | Getränkeangebot im Betrieb<br>Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5   | (1) |
| 209 | Getränkeangebot auf dem Zimmer<br>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 Karaffe akzeptiert.<br>Kat: 3 , 4 , 5 | (2) |
- 
- |     |  |     |
|-----|--|-----|
| 210 | 16 Stunden Getränke im Roomservice<br>4 Sterne: Eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) oder Minibar (siehe Nr. 214) erfüllt dieses Kriterium auch. | (2) |
|-----|--|-----|

## Erhebungsbogen - Hotel

---

- Kat: 4
- 211 24 Stunden Getränke im Roomservice (4)
- Kat: 5

- 212 Maxibar auf jeder Etage (2)  
Die Produkte können über das Zimmer abgerechnet werden. Eine Maxibar und eine Minibar müssen eine Auswahl an Getränken sowie ein Angebot an Snacks enthalten.

- 213 Kühlschrank auf dem Zimmer (2)
- 214 Minibar (mit Getränken und Snacks) (6)  
4 Sterne: Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 210) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) erfüllen dieses Kriterium auch. Eine Maxibar und eine Minibar müssen eine Auswahl an Getränken sowie ein Angebot an Snacks enthalten.  
Kat: 4, 5

- 215 Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer (4)

### Bar

---

- 216 Hotelbar (geöffnet an 6 Tagen in der Woche) (4)  
Das Kriterium [Hotelbar] ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Eine Hotelbar muss getrennt vom Restaurant betrieben werden (also nicht der Servicetresen im Restaurant) und über eine eigene Karte verfügen. Es wird empfohlen, die Bar an allen Hotelöffnungstagen geöffnet zu haben. 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).  
Kat: 4
- 217 Hotelbar (geöffnet an 7 Tagen in der Woche) (6)  
Das Kriterium [Hotelbar] ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Eine Hotelbar muss getrennt vom Restaurant betrieben werden (also nicht der Servicetresen im Restaurant) und über eine eigene Karte verfügen. Es wird empfohlen, die Bar an allen Hotelöffnungstagen geöffnet zu haben. 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).  
Kat: 5

### Frühstück

---

- 218 Frühstücksraum (3)  
Kat: 1, 2, 3, 4, 5

- 219 Erweitertes Frühstücksangebot (1)  
Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat / Obst und einer Auswahl an Brot /

## Erhebungsbogen - Hotel

---

Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.

Kat: 1

220 Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte (2)

Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

Kat: 2 , 3

221 Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte (8)

Kat: 4 , 5

222 Frühstückskarte im Roomservice (5)

Kat: 5

### Speisen

---

223 Speisenangebot im Betrieb (1)

Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5

224 14 Stunden Speisenangebot im Roomservice (5)

Kat: 4

225 24 Stunden Speisenangebot im Roomservice (10)

Kat: 5

226 Restaurant an 5 Tagen pro Woche geöffnet (1)

1 und 2 Sterne: Dreigängiges Menü oder à la carte oder Buffet. 3 Sterne: Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder à la carte oder Buffet. Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte. Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Serviceleitfaden A-Z 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. Empfehlung: In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.

Kat: 1 , 2 , 3

227 Restaurant an 6 Tagen pro Woche geöffnet (1)

4 Sterne: Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder à la carte oder Buffet zum Abendessen. Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte. Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Serviceleitfaden A-Z 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. Empfehlung: In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.

Kat: 4

228 Restaurant an 7 Tagen pro Woche geöffnet (1)

5 Sterne: Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder à la carte oder Buffet zum Mittag- und Abendessen. Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte. Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Serviceleitfaden A-Z 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,



## Erhebungsbogen - Hotel

---

vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar sein. Empfehlung: In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.

Kat: 5

- 229 Diätküche (2)
- 230 Regionale Küche (4)  
Das Speisenangebot weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf.  
Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.

## Veranstaltungsbereich

---

### Bankettmöglichkeiten

---

- 231 Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen (2)  
Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung
- 232 Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen (4)  
Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.
- 233 Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen (8)  
Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

### Tagungsräume

---

- 234 Tagungsraum/-räume von mind. 36 qm bis 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,50 m (10)  
Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler. Alle Konferenzräume im zu bewertenden Hotel müssen die Fußnote 49 erfüllen, welche acht Netzsteckdosen pro Raum vorschreibt. Das Kriterium 241 hingegen gibt vor, dass dar-über hinaus eine der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen vorhanden sein muss, um den heutigen technischen Fortschritten zu entsprechen. Selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt. Die technische Ausstattung des Tagungsraumes kann durch das Hotel ausgelagert werden, sodass diese Ausstattung nur bei Bedarf zur Verfügung gestellt wird. Dennoch ist es Teil des Hotelangebots und soll auch explizit so bezeichnet werden.
- 235 Tagungsraum/-räume größer als 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m (15)  
Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler. Alle Konferenzräume im zu bewertenden Hotel müssen die Fußnote 49 erfüllen, welche acht Netzsteckdosen pro Raum vorschreibt. Das Kriterium 241 hingegen gibt vor, dass dar-über hinaus eine der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen vorhanden sein muss, um den heutigen technischen Fortschritten zu entsprechen. Selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt. Die technische Ausstattung des Tagungsraumes kann durch das Hotel ausgelagert werden, sodass diese Ausstattung nur bei Bedarf zur Verfügung gestellt wird. Dennoch ist es Teil des

Hotelangebots und soll auch explizit so bezeichnet werden.

- |     |   |      |
|-----|---|------|
| 236 | Tagungsraum/-räume größer als 250 qm, nutzbare Mindesthöhe 3,50 m<br>Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler. Alle Konferenzräume im zu bewertenden Hotel müssen die Fußnote 49 erfüllen, welche acht Netzsteckdosen pro Raum vorschreibt. Das Kriterium 241 hingegen gibt vor, dass darüber hinaus eine der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen vorhanden sein muss, um den heutigen technischen Fortschritten zu entsprechen. Selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt. Die technische Ausstattung des Tagungsraumes kann durch das Hotel ausgelagert werden, sodass diese Ausstattung nur bei Bedarf zur Verfügung gestellt wird. Dennoch ist es Teil des Hotelangebots und soll auch explizit so bezeichnet werden. | (20) |
| 237 | Gruppenarbeits- / Pausenräume<br>Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.  | (1)  |
| 238 | Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)<br>Dieses muss im Serviceleitfaden kommunizieren werden.   | (3)  |
| 239 | Tagungsbetreuung<br>Eigene Abteilung, separates Personal. Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.   | (5)  |
| 240 | Tagungs- / Schreibbüro<br>Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.   | (1)  |

### Ausstattung / Technik der Tagungsräume

- |     |  |     |
|-----|--|-----|
| 241 | Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen<br>Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist. Mindestkriterium für jeden Konferenzraum. | (2) |
| 242 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit<br>Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist. Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.                | (3) |
| 243 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume<br>Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.   | (3) |

### **Freizeit**

---

## Sport

---

- 244 Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage (z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand) (1)  
Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.
- 245 Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih) (2)  
Der Hinweis auf eine Zusammenarbeit mit einem Sporthändler ist ausreichend.
- 246 Fitnessraum mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) (4)  
Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

## Wellness / Beauty

---

- 247 Massagen (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu) (1)  
Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm. Vermietete Beautyfarmen, Massagepraxen etc., die sich im oder beim Hotel befinden, können angerechnet werden, wenn im Serviceleitfaden A-Z auf diese Services verwiesen wird und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel möglich ist. Der enge räumliche Zusammenhang muss selbstverständlich vorhanden sein.
- 248 Separate Liegehalle / Ruheraum (3)  
Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm. Empfehlung: Eine ausreichende Anzahl an Liegestühlen entsprechend der Hotelgröße, Wasser und Früchte sollen vor-handen sein.
- 249 Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung (3)  
Dem Whirlpool gleichwertig sind beispielsweise Innen- oder Außenpools, die nicht die Mindestgröße der Kriterien 254-255 erreichen.
- 250 Sauna (mit mind. 6 Plätzen) (1)  
Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.
- 251 Beautyfarm mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage) (5)  
Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm. Vermietete Beautyfarmen, Massagepraxen etc., die sich im oder beim Hotel befinden, können angerechnet werden, wenn im Serviceleitfaden A-Z auf diese Services verwiesen wird und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel möglich ist. Der enge räumliche Zusammenhang muss selbstverständlich vorhanden sein.
- 252 Bäder- / Kneippabteilung mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam) (5)  
Der/die Anwendungsraum/Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.

## Erhebungsbogen - Hotel

---

- 253 Private Spa Kabine (2)  
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.
- 254 Swimming-Pool (außen) / Schwimmteich (10)  
Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 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.
- 255 Swimming-Pool (innen) (15)  
Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.

### Kinder

---

- 256 Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) (10)  
Mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal
- 257 Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) (10)  
Mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal
- 258 Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz) (4)

### Sonstiges

---

- 259 Aufenthaltsraum für Hotelgäste (Zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant) (2)
- 260 Lese- und Schreibzimmer (Separate Räumlichkeit) (1)
- 261 Bibliothek (Separate Räumlichkeit) (2)
- 262 Ferienbetreuung / Animation (3)

## Qualitäts- und Online-Aktivitäten

---

### Qualitätsmanagement

---

- 263 Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden (3)  
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.  
Kat: 3 , 4 , 5
- 264 Systematische Analyse von Gästebewertungen (5)  
Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgender Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.  
Kat: 4 , 5
- 265 Mystery Guesting (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) (10)  
Diese umfassende Einschätzung wird mit Hilfe einer Online-Gästefeedback-Plattform mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert. Mystery guestings müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können als gleichwertig betrachtet werden. Die Detailinformationen dazu finden sich in den „Verfahrensbestimmungen zur Öster-reichischen Hotelklassifizierung“ auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at).  
Kat: 4 , 5
- 266 Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ oder vergleichbares System (10)  
European Hospitality Quality (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen.

### Online Aktivitäten

---

- 267 Website mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes (5)  
sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung  
Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen. 3 - 5 Sterne: Die Website muss in mind. 2 Sprachen zur Verfügung stehen.  
Kat: 1 , 2 , 3 , 4 , 5
- 268 Website mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen (10)  
Keine simple E-Mailanfrage.
- 269 Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung (5)  
auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben  
Kat: 4 , 5
- 270 Ökolabels (10)  
Ökolabels wie z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001, Österreichisches Umweltzeichen oder Viabono.

### Selbstauskunft

Mindestkriterien - Der Hotelier/Antragsteller bestätigt, dass die Mindestkriterien in der angestrebten Sterne-Kategorie – 1\* bis 5\*Superior - erfüllt werden.

Richtlinien und Verfahren - Der Hotelier erklärt sich mit den Richtlinien und den hier zugrundeliegenden Verfahrensbestimmungen der österreichischen Hotelklassifizierung in der jeweils gültigen Fassung einverstanden, vor allem mit dem System der regelmäßigen Selbstkontrolle. Im Falle von Änderungen der Richtlinien bzw. der Verfahrensbestimmungen werden die Betriebe vom Fachverband (5\*/5\*S) bzw. von den jeweiligen Fachgruppen (1\* bis 4\*S) rechtzeitig schriftlich informiert.

- Registrierte Bildmarke Der Hotelier verpflichtet sich hiermit, die beim Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt registrierte Bildmarke „HOTELSTARS.EU“ der jeweils entsprechenden Kategorie ausschließlich im Sinne der jeweils geltenden Verfahrensbestimmungen zu verwenden.

- Datenschutz Im Zuge des Antrages auf Einstufung in die 1\*-4\*S-Kategorie stimmt der Hotelier zu, dass seine personenbezogenen Daten sowie die von ihm im Erhebungsbogen zur Hotelklassifizierung angegebenen Merkmale zum Zweck der Klassifizierung und Servicierung seines Betriebes von der zuständigen Fachgruppe Hotellerie im jeweiligen Bundesland und bei Einstufung in 5-5\*S vom Fachverband Hotellerie verarbeitet werden. Darüber hinaus stimmt der Hotelier der Datenübermittlung – bestehend aus Hotelname, Adresse, Telefonnummer, Fax, Email, URL, Sternekategorie - an Vertrags- und Kooperationspartner nur für statistische Zwecke als auch zur Kommunikation seiner erlangten Sternekategorie zu. Die Zustimmung zur Datenverarbeitung kann jederzeit widerrufen werden.