



HOTELSTARS.EU



FAQs 2015-2020

Erläuterungen zur Anwendung des Kriterienkataloges zur Österreichischen Hotelklassifizierung

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Allgemeine Kontrolle				
	1		Wer führt die Klassifizierung durch?	<p>Auf Grund der Klassifizierungsrichtlinie, der Angaben des Betriebsinhabers und der Besichtigung stuft (bei 1-4* und 1-4*Superior) die Landeskommision den Betrieb ein. Die Kommissionsmitglieder werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Landeskommision beschließt mit Stimmenmehrheit.</p> <p>Im 5* und 5*Superior Segment ist auf Bundesebene für ganz Österreich die Fünfsternekommission beim Fachverband Hotellerie eingerichtet. Die Mitglieder werden vom Fachverbandsausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Kommissionsmitglieder haben im eigenen Bundesland kein Stimmrecht. Die Fünfsternekommission ist ab mindestens drei stimmberechtigten Mitgliedern beschlussfähig und beschließt mit Stimmenmehrheit.</p> <p><i>Sonderfall Wien:</i> <i>In Wien wird die Hotelklassifizierung vom Fachausschuss für die Klassifizierung der Wiener Beherbergungsbetriebe des Wiener Tourismusverbandes durchgeführt. Dieser setzt sich aus Vertretern der Hotellerie, der Reisebüros, ÖAMTC und ARBÖ, Arbeiterkammer und Gewerkschaft zusammen, mit beratender Stimme sind der Tourismusdirektor von Wien, ein Vertreter der Gewerbebehörde und der GF der FG Hotellerie Wien an den Beratungen und Betriebsbesuchen teilnahmeberechtigt.</i> <i>Die Funktionsperiode richtet sich nach den Wiener Landtags und Gemeinderatswahlen, der Vorsitzende wird durch die Wiener Tourismuskommision bestellt.</i></p>
	2		Basiert die Hotelklassifizierung der Hotelstars Union auf einer Selbsteinschätzung der Hoteliers?	21 HOTREC Prinzipien: Regelmäßige Kontrolle vor Ort.
	3		Können auch Hotels im Ausland nach der Hotelklassifi-	Nein, Hotels können ausschließlich von deren nationalen

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			zierung eingestuft werden?	Klassifizierungskommissionen eingestuft werden.
	4		Wer überprüft die Angaben der Betriebe?	21 HOTREC Prinzipien: Regelmäßige Kontrolle vor Ort.
	5		Wie setzen sich die jeweiligen nationalen Klassifizierungskommissionen zusammen?	Branchenexperten, Hoteliers, Vertreter von Tourismusverbänden. (siehe auch Frage 1)
	6		Wie wird sichergestellt, dass der Hotelier beim Ausfüllen des Erhebungsbogens nicht „geschummelt“ hat?	21 HOTREC Prinzipien: Regelmäßige Kontrolle vor Ort.
	7		Was passiert, wenn der Hotelier mit seiner Einstufung nicht einverstanden ist?	21 HOTREC Prinzipien: Ein Klassifizierungssystem muss dem Betrieb eine Widerspruchsmöglichkeit gegen seine Einstufung gewähren.
	8		Wo landet ein nicht zu lösender Streitfall?	Die Oberkommission entscheidet in letzter Instanz.
	9		Wie soll verfahren werden, wenn ein Beherbergungsbetrieb die Erfüllung eines bisher nicht erfüllten Kriteriums verspricht?	Unter bestimmten Bedingungen kann die Klassifizierungskommission einen angemessenen Zeitraum zur Erfüllung des Kriteriums gewähren.
	10		Wie viele Zimmer soll sich eine Klassifizierungskommission zeigen lassen?	Eine prozentuelle Festlegung der zu überprüfenden Zimmer wurde nicht getroffen. Die Klassifizierungskommission sollte auf jeden Fall auch mehrere der zu inspizierenden Zimmer nach dem Zufallsprinzip auswählen und dies nicht allein dem Hotel überlassen.
	11		Gästebewertungen	Vor einer Klassifizierung vor Ort sollen Gästebewertungen berücksichtigt werden.
	12		Darf ein Hotel Ermessenspielraum beantragen?	Grundsätzlich muss jeder Betrieb die Mindestkriterien seiner Kategorie erfüllen. Die Entscheidung über die Dispensmöglichkeit von einem Mindestkriterium liegt ausschließlich bei der Klassifizierungskommission.
	13	10	Gibt es bei der Anwendung des Ermessenspielraumes Ausnahmen?	Kriterium 10: Ausnahmen können je nach nationalen Regelungen akzeptiert werden.
	14		Gibt es besondere Regelungen bei denkmalgeschützten Häusern?	Bei denkmalgeschützten Häusern kann es zu Abweichungen kommen. Die Abweichung muss aber in den Denkmalschutzauflagen selbst begründet sein.
	15		Um wie viele Sternekategorien kann bei einer Kontrolle maximal nach oben oder nach unten auf- bzw. abgewertet werden?	Das Klassifizierungsergebnis ergibt sich aus den erfüllten Kriterien.
	16		Wer kontrolliert die Kontrolleure?	Bei Ein- bis Viersterne Betrieben überprüft eine Regionalkommission die Entscheidung der Landeskommission, bei

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Fünfsternebetrieben eine Überprüfungscommission die Entscheidung der Fünfsternekommission. Die Regional- bzw. Überprüfungscommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Klassifizierungsoberkommission an. Die Klassifizierungsoberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Klassifizierungsoberkommission führt Beschlussprotokolle aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regional- und Überprüfungscommission trägt der Betrieb.
	17		Wie werden Gästebeschwerden bearbeitet?	21 HOTREC Prinzipien: Ein systematisches Beschwerdemanagement sollte eingerichtet sein.
	18		Wie lange behält die Klassifizierung ihre Gültigkeit?	Die Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei bis fünf Jahren und muss regelmäßig wiederholt werden. Die Superior-Klassifizierung ist an die Gültigkeitsdauer der Basissterne gekoppelt. Bei 5*Superior beträgt die Gültigkeitsdauer zwei Jahre.
	19		Was muss bei der Punktevergabe beachtet werden?	Sobald ein Betrieb ein Kriterium in jedem Zimmer - oder wie im entsprechenden Kriterium spezifiziert - erfüllt, erhält er die volle Punkteanzahl.
Kategorien / Sonderformen				
	20		Gibt es Ausnahmen für explizite Konzepte?	Ja, aber das Hotelkonzept und die (begründet) ausgenommenen Kriterien müssen dem Gast kommuniziert werden.
	21		Wie viele Sternekategorien gibt es?	21 HOTREC Prinzipien: Die Anzahl der zu vergebenden Sterne soll von 1 bis 5 reichen.
	22		Was bedeutet „Superior“?	Superior bezeichnet innerhalb einer Kategorie die Hotels, die deutlich mehr Wertungspunkte haben, als sie für ihre Sternenklasse benötigen, jedoch Mindestkriterien der nächst höheren Kategorie nicht erfüllen.
	23		Wie kann der Hotelier nach außen dokumentieren, dass er die Einstufung „Superior“ erhalten hat?	Die Bezeichnung „Superior“ kann in der Hotelkommunikation eingesetzt werden.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	24		Kann ein Betrieb mit eingeschränktem gastronomischen Angebot (ehemals Garni) auch den Zusatz „Superior“ erhalten?	Ja, in den Kategorien 1* und 2*. Ab der Kategorie 3* ist ein Restaurant Voraussetzung, das sich innerhalb des Gebäudes oder im Nachbargebäude befindet und vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar ist. Die Zahlung ist über die Hotelrechnung zu begleichen.
	25		Kann ein Hotel mit eingeschränktem gastronomischen Angebot auch fünf Sterne bekommen?	Nein, innerhalb der Hotelstars Union können Hotels, die nur Frühstück anbieten, maximal 4 Sterne erreichen.
	26	223-229	Warum sind die Punktegrenzen für Betriebe mit eingeschränktem gastronomischen Angebot niedriger angesetzt als für Vollbetriebe?	Durch den Verzicht auf das Restaurant sind solchen Betrieben als Konsequenz auch andere Bereiche verschlossen, in denen das „Voll-Hotel“ punkten kann.
System				
	27		Wer kann bei der Hotelklassifizierung mitmachen?	Mitglieder der Hotelstars Union. Nationale Regelungen können ebenso angewendet werden.
	28		Wie oft werden die Klassifizierungskriterien der Hotelstars Union überarbeitet?	21 HOTREC Prinzipien: Klassifizierungskriterien sollten regelmäßig den Markterfordernissen angepasst werden. Das System wird regelmäßig überarbeitet (max. sechs Jahre). Der aktuell gültige Kriterienkatalog gilt bis 2020.
	29		Warum gibt es in der Hotelklassifizierung Mindestkriterien und Mindestpunktzahlen?	Die Mindestkriterien je Kategorie setzen den Standardlevel fest. Fakultative Kriterien ermöglichen Hotels - je nach Ausrichtung (z.B. SPA, Seminar etc.) weitere Punkte zu sammeln.
	30		Muss sich ein Betrieb, der Mitglied beim Fachverband Hotellerie ist, klassifizieren lassen?	Nein, die Klassifizierung erfolgt auf rein freiwilliger Basis.
	31		Muss ein klassifizierter Betrieb sich an „Kündigungsfristen“ halten, wenn er nicht mehr an der Hotelklassifizierung teilnehmen möchte?	Nein.
	32		Welche Kosten entstehen dem Unternehmen für die Teilnahme an der Hotelklassifizierung?	Grundsätzlich ist die Klassifizierung im 1-4* Segment kostenfrei, im 5* Bereich wird ein Kostenbeitrag für den Kommissionsbesuch verrechnet. Eine genaue Kostenaufstellung findet sich auf www.hotelsterne.at .
	33		Ist die Folgeklassifizierung günstiger?	Nein. Hier gelten dieselben Preise wie bei Punkt 32.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
I. Allgemeine Hotelinformationen				
	34		Warum macht die Hotelklassifizierung keine Vorgaben zum Brandschutz?	Das ist in den jeweiligen nationalen Gesetzgebungen geregelt und findet somit keine Berücksichtigung in den Kriterien der Hotelstars Union.
	35		Warum werden in den Hotelklassifizierungskriterien keine expliziten Umweltschutzstandards verankert?	Es sind keine expliziten Umweltschutzstandards verankert, allerdings entsprechende Umweltzeichen durch die Hotelstars Union anerkannt.
	36		Wie werden Dependancen klassifiziert?	Unterschiedliche Klassifizierungen von Haupthaus und Nebenhaus sind möglich, allerdings müssen diese deutlich abgegrenzt und dem Gast getrennt kommuniziert werden.
Personal	37	4	Wofür stehen kompetente und erkennbare Mitarbeiter?	Die Hotelmitarbeiter müssen erfahren und/oder qualifiziert und durch den Gast leicht erkennbar sein (z.B. Namensschild).
Park- / Lademöglichkeit	38	5	Was wird unter „Parkplatz am Hotel“ verstanden?	Unter diesem Punkt werden die nicht-überdachten Gästeparkplätze am Hotel verstanden. Die Anzahl der Parkplätze muss mit dem Ort und der Hotelgröße korrespondieren. Allfällige Parkkosten müssen über die Hotelrechnung beglichen werden können.
	39	8	Was wird als Ladestation für Elektrofahrzeuge akzeptiert?	Eine deklarierte Ladestation, bei der die Batterien elektrischer Fahrzeuge wie Autos und/oder Fahrräder aufgeladen werden können. Ein einfaches Kabel ist nicht akzeptabel.
Sonstiges	40	9	Müssen Balkone und Terrassen von den Gästezimmern aus zugänglich sein? Gibt es Mindestgrößen für Balkone und/oder Terrassen?	Ja, denn es wird von einer individuellen Nutzung ausgegangen. Der Gast soll am Balkon oder auf der Terrasse sitzen können.
	41	10	Wann ist ein Lift zwingend erforderlich?	Dies ist abhängig von der Anzahl an Sternen und Stockwerken. Nationale Abweichungen sind möglich. Sowohl Unteralso auch Obergeschoße werden als Stockwerke gewertet, sobald sie vom Gast genutzt 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).

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
Barrierefreiheit	42	11-15	Worauf basieren die Kriterien zur Barrierefreiheit?	Die Kriterien basieren im Rahmen der Zumutbarkeit auf dem Bundesbehindertengleichstellungsgesetz und der ÖNORM B 1603 „Barrierefreie Tourismus- und Freizeiteinrichtungen - Planungsgrundlagen“.

II. Rezeption und Services

	43	16	Kann die Rezeption bei einem Hotel auch in den Thekenbereich des Restaurants bzw. des Speisesaales integriert sein?	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.
	44	17	Kann die Rezeption bei einem 4- oder 5-Stern-Hotel auch in den Thekenbereich des Restaurants bzw. des Speisesaales integriert sein?	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.
	45	18	Wie soll die Sitzgruppe am Empfang beschaffen sein?	Die Sitzgruppe am Empfang muss auf die Betriebsart und die Größe des Betriebes abgestimmt sein.
	46	18-20	Unterscheiden sich die „Sitzgruppe am Empfang“ und die „Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice“ nur durch den Getränkeservice?	Nein, sie 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.
	47	23	Wie können Hotelmitarbeiter während der acht Stunden erreicht werden, in denen die Rezeption geschlossen ist?	Diensthabende Hotelmitarbeiter müssen 24 Stunden auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar sein (Check-In/-Out).
	48	25	Wie wird Express Check-Out definiert?	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.
	49	26-27	Zweisprachige/Mehrsprachige Mitarbeiter	Nationale Sprache + Fremdsprache(n).

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	50	29	Was ist „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.
	51	30-32	Können der Concierge, der Wagenmeister und der Türsteher im Extrem ein und dieselbe Person sein?	Nein, dies ist ausdrücklich ausgeschlossen. Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist.
	52	31	Kann sich der Concierge auch im allgemeinen Rezeptionsbereich aufhalten?	Ja, er muss jedoch für den Gast gut erkennbar sein.
	53	35	Ist ein abgeschlossener Raum nötig oder kann das Gepäck auch hinter der Rezeption gelagert werden?	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.
Sonstiges	54	48	Was versteht man unter qualifiziertem Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie?	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.
	55	54	Erfüllt der Taxistand vor dem Haus oder der Taxiruf über die Hotelrezeption das Kriterium „Shuttle-Dienst“ oder „Limousinen-Service“?	Ja, wenn eine Abrechnung über das Hotel möglich ist und auf dieses Hotelangebot im Serviceleitfaden A Z ausdrücklich hingewiesen wird.
	56	55	Angebot von Kosmetikartikeln (Zahnbürsten, Zahnpasta, Einwegrasierer etc.)	Diese können an der Rezeption angeboten werden.
III. Zimmer				
Allgemeine Information	57	59-62	Warum wird keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen?	Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen. Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien - betreffend Zimmerausstattung - erfüllt werden.
	58	59-62	Warum wird auf die Vorgabe von Mindestgrößen der Hotelzimmer je Sternekategorie verzichtet?	Zimmergrößen greifen immer auch in die Bausubstanz ein und entziehen sich so einer europaweiten Harmonisierung

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort																
				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.																
	59	59-62	Wird in die Zimmergröße die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse wie bei Mietwohnungen eingerechnet?	Nein.																
	60	59-62	Muss ein Drei- oder Mehrbettzimmer eine Mindestgröße haben?	Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.																
	61	64	Müssen Nichtraucherzimmer gekennzeichnet sein?	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	62	68	Welche Funktion soll ein verstellbares, ergonomisches Bettensystem umfassen?	Empfehlung: 1. Anpassbare Unterstützung der Körperzonen, speziell im Lendenwirbelbereich. 2. Körperzonen-Entlastung, speziell im Schulter- und Beckenbereich um den Komfort für Seitenschläfer zu erhöhen.																
	63	69-73, 197-198	Qualitativ hochwertige Bettwäsche und Handtücher	Empfehlung: Bettwäsche: 145 gr./qm Handtücher: <table border="1" data-bbox="1400 1257 2072 1401"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gr/sqm</th> <th>Size hand towel</th> <th>Size Bath Towel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basic (1-2*)</td> <td>400 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>70x140cm</td> </tr> <tr> <td>Mittel (3-4*)</td> <td>450 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>70x140cm</td> </tr> <tr> <td>Lux (5*)</td> <td>>500 gr/sqm</td> <td>50x70cm</td> <td>100x150cm</td> </tr> </tbody> </table>		Gr/sqm	Size hand towel	Size Bath Towel	Basic (1-2*)	400 gr/sqm	50x70cm	70x140cm	Mittel (3-4*)	450 gr/sqm	50x70cm	70x140cm	Lux (5*)	>500 gr/sqm	50x70cm	100x150cm
		Gr/sqm	Size hand towel	Size Bath Towel																
Basic (1-2*)	400 gr/sqm	50x70cm	70x140cm																	
Mittel (3-4*)	450 gr/sqm	50x70cm	70x140cm																	
Lux (5*)	>500 gr/sqm	50x70cm	100x150cm																	
64	78	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch	Allergikerfreundliche Kopfkissen, Decken und Bettwäsche																	

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				müssen durch ein Zertifikat bestätigt werden. Allergiefreundlich soll nicht mit Allergiefrei verwechselt werden.
	65	79	Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten/Bettdecken	Empfehlung: Eine Größe von 220 cm sollte angenommen werden. Hygienisch einwandfrei, auf die Jahreszeit abgestimmt.
	66	83	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr	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)
	67	84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	Zierkissen sind hier nicht erlaubt.
	68	89	Welche Funktion gilt es zu erfüllen?	Tageslichtvorhänge/Sichtschutz/Markisen oder gleichwertiges dienen als Sichtschutz bei Fenstern bei Tageslicht.
Zimmerausstattung	69	93	Was sind Wäschefächer?	Wäschefächer sind Fächer im Kleiderschrank, in die Kleidungsstücke gelegt werden können.
	70	95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	Verschiedene Sorten von Kleiderbügel sind zum Beispiel Hosenspanner, Rock- und Hemdenbügel, Gürtelclips und Sakkobügel.
	71	99	Wie wird die Anzahl der Sitzgelegenheiten berechnet?	Nach Belegungskapazität pro Zimmer, das heißt, in einem Doppelzimmer müssen zwei Sitzgelegenheiten vorhanden sein. Hierzu findet sich eine tabellarische Auflistung im Anhang.
	72	111	Nachtlicht	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.
	73	115	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	Empfehlung: Für 3-5*: Faltbarer Kofferbock in angemessener Größe mit Ablagemöglichkeit für geöffnete Reisekoffer (z.B. 60x100 cm).
Safe / Depotmöglichkeiten	74	118	Wo kann sich ein „zentraler Safe“ überall befinden?	Der Safe kann sich auch im Back Office, hinter der Rezeption oder einer ausgewiesenen Stelle befinden.
	75	118	Muss ein „Zentraler Safe“ ausschließlich für die Gäste vorhanden sein oder kann es auch der Safe des Hoteliers sein?	Ein „Zentraler Safe“ kann vom Hotelier und vom Gast gleichzeitig genutzt werden.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	76	118	Muss dem Gast bei Hinterlegen von Wertgegenständen im „Zentralen Safe“ ein Beleg ausgehändigt werden?	Nein, aber es wird ausdrücklich empfohlen.
Schallschutz / Klimatisierung	77	121	Was ist ein angemessener Schallschutz der Fenster?	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.
	78	122	Was kennzeichnet eine „schallschluckende Tür“ oder „Doppeltür“?	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.
	79	124	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	Mit der Klimaanlage sollte das Zimmer gekühlt und geheizt werden können.
	80	126	Wie lässt sich eine „stimmige Raumatmosphäre“ messen und vergleichen?	Dies ist ein explizit subjektives Kriterium unter Einbeziehung aller Sinne z.B. bei Licht, Geruch, Musik, Farbgestaltung.
Unterhaltungselektronik	81	129	Welche Beispiele gibt es für fest installiertes elektronisches Medium im Bad?	Fest installierte, vom Wasser-geschützte Geräte wie TV, Radio, Tablet oder mit einem anderen Gerät verbundene Lautsprecher etc.
	82	132-133	Was bedeutet zeitgemäßer TV?	Empfehlung: Ein Flachbildschirm oder LCD/LED TV mit HD-Funktion.
	83	132	Kann das Videotext-Angebot des Fernseher den gedruckten TV-Programmüberblick ersetzen?	Ja, 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.
	84	139	Gibt es Vorgaben, wie viele (mobile) Telefone für den Gast vorgehalten werden müssen?	Nein, dies ist nicht geregelt. Auf die Möglichkeit der Nutzung hauseigener (mobiler) Telefone muss jedoch jeder Gast beim <i>Check in</i> ausdrücklich hingewiesen werden und das Angebot muss auch im Serviceleitfaden A - Z aufgeführt sein.
Sonstiges	85	146-148	Wo liegt der Unterschied zwischen einer „Hotelinformation“ und einem „Serviceleitfaden A-Z“?	Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und <i>Check out</i> -Zeiten zu entnehmen, der Serviceleitfaden A-Z ist wesentlich umfangreicher und muss alle im Hotel angebotenen

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Dienstleistungen und Einrichtungen mit Öffnungszeiten enthalten. Außerdem ist es wichtig, dass Notfallnummern, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers, Arzt und Apotheke enthalten sind.
	86	146-148	Können Dienstleistungen bzw. Angebote gewertet werden, die nicht im Serviceleitfaden bzw. in der Hotelinformation erwähnt werden?	Nein, 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.
	87	149	Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial	Empfehlung: Es sollte im 4- und 5*-Bereich das regionale Informationsmaterial im Zimmer in den Gästemappen hinterlegt sein. Digitale Information wird ebenso anerkannt.
	88	151	Was ist ein Gästemagazin?	Ein firmenspezifisches oder anderes Magazin in digitaler oder gedruckter Form.
	89	165	Sind zusätzliche Schließvorrichtungen an Zimmertüren aus Brandschutzgründen erlaubt?	Grundsätzlich gibt es hier keine Beschränkungen.
Sanitärkomfort	90	166-167	Muss der Sanitärbereich eine Mindestgröße haben?	Nein. Durch die zu vergebenden 5 oder 10 Punkte für Sanitärbereiche $\geq 5 \text{ m}^2$ oder $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.
	91	174	Muss jedes Doppelzimmer und Suite ein Doppelwaschbecken haben, um die Punkte zu erhalten?	Ja, es müssen 100% der Doppelzimmer und Suiten über Doppelwaschbecken verfügen.
	92	176	Adäquate Beleuchtung am Waschbecken	Empfehlung: Mindestens 200 Lux.
	93	181	Muss der Kosmetikspiegel fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer <u>vorhanden</u> sein.
	94	188	Wann ist das Kriterium „Großzügige Ablagefläche“ erfüllt?	Pro Person muss eine größere Kulturtasche oder ein Schminkkoffer darauf platziert werden können.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	95	199	Bademantel auf Wunsch	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	96	200	Bademantel	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	97	201-202	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch / Hausschuhe (Slipper)	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	98	204	Muss der Haartrockner fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer <u>vorhanden</u> sein.
	99	205	Badezimmerhocker auf Wunsch	Der Badezimmerhocker muss auf das Zimmer gebracht werden. Dies ist auch deutlich im Serviceleitfaden A-Z zu kommunizieren.
IV. Gastronomie				
Getränke	100	209	Was bedeutet „Getränkeangebot auf dem Zimmer“?	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.
	101	212, 214	Womit müssen eine Maxibar und eine Minibar ausgestattet sein?	Eine Maxibar und eine Minibar müssen eine Auswahl an Getränken sowie ein Angebot an Snacks enthalten.
Bar	102	216-217	Was setzt die Anerkennung als Hotelbar voraus?	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.
	103	216-217	Kann die Bar auch als „Hotelbar“ Berücksichtigung finden, wenn sie sich im hauseigenen Spielcasino befindet?	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).
Speisen	104	226-228	Muss das Restaurant vom Hotel geführt werden oder kann es auch in Besitz eines Dritten sein?	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

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				des Betriebes wirken. Das Restaurant muss sich innerhalb des Gebäudes oder im Nachbargebäude befinden, vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar sein.
	105	226-228	Restaurant	Empfehlung: In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.
	106	230	Wann werden diese Punkte vergeben?	Die Punkte werden vergeben, sobald das Speisenangebot einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Spezialitäten aufweisen und die verwendeten Produkte mehrheitlich aus der Region stammen.
V. Veranstaltungsbereich (MICE)				
Tagungsräume	107	234-236	Kann auch ein Restaurant als Tagungsraum gewertet werden?	Nein, selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt.
	108	234-236	Muss die technische Ausstattung des Tagungsraumes durch das Hotel auf eigene Kosten in Stand gehalten werden oder kann dieser Bereich ausgelagert werden, sodass diese Ausstattung nur bei Bedarf zur Verfügung gestellt wird?	Dieser Bereich kann ausgelagert werden. Dennoch ist es Teil des Hotelangebots und soll auch explizit so bezeichnet werden.
	109	234-243	Wie viele Netzsteckdosen müssen mindestens in den Konferenzräumen vorhanden sein?	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.
	110	238	Sekretariatsservice	Dieses muss im Serviceleitfaden kommuniziert werden.
VI. Freizeit				
Sport	111	245	Sportgeräteverleih	Der Hinweis auf eine Zusammenarbeit mit einem Sporthändler ist ausreichend.
Wellness/Beauty	112	247-255	Kann der Beauty- oder Wellnessbereich eines Hotels in die Klassifizierung einbezogen werden, wenn dieser	Ja. Auf das Angebot muss das Hotel in seinem Serviceleitfaden A - Z verweisen und eine Begleichung der Rechnung

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			durch einen Bademantelgang mit dem Haus verbunden ist?	über das Hotel ermöglichen.
	113	247, 251	Können vermietete Beautyfarmen, Massagepraxen etc., die sich im oder beim Hotel befinden, angerechnet werden?	Ja, 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.
	114	248	Separate Liegehalle / Ruheraum	Empfehlung: Eine ausreichende Anzahl an Liegestühlen entsprechend der Hotelgröße, Wasser und Früchte sollen vorhanden sein.
	115	249	Was ist dem Whirlpool gleichwertig?	Dem Whirlpool gleichwertig sind beispielsweise Innen- oder Außenpools, die nicht die Mindestgröße der Kriterien 254-255 erreichen.
	116	253	Private Spa Kabine	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.
	117	247-255	Macht die Hotelklassifizierung Vorgaben für die Preisgestaltung, z.B. beim WLAN-Angebot, dem Getränkeangebot oder der Nutzung des Wellnessbereiches?	Nein, die Hotelklassifizierung respektiert vollumfänglich die unternehmerische Entscheidungsfreiheit bezüglich der Preispolitik des Hauses.

VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Qualitätsmanagement	118	263	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	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.
	119	265	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Diese umfassende Einschätzung wird mit Hilfe einer Online-Gästefeedback-Plattform mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert. Mystery Guestings in Form von verdeckten

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können als gleichwertig betrachtet werden. Die Detailinformationen dazu finden sich in den „Verfahrensbestimmungen zur Österreichischen Hotelklassifizierung“ auf www.hotelsterne.at .

Anhang 1

	1*	2*	3*	4*	5*
Einzelzimmer	1 Stuhl	1 Stuhl	1 Stuhl	1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel	1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel
Doppelzimmer	1 Stuhl	1 Stuhl	2 Stühle <u>ODER</u> 1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel	1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel	1 Stuhl 2 gepolsterte Sessel

Anhang 2

Hotelklassifizierung in Europa

21 HOTREC Prinzipien für die Erstellung / Überarbeitung von nationalen / regionalen Hotelklassifizierungssystemen in Europa
Angenommen von der HOTREC Generalversammlung
in Barcelona, 6. November 2009

* * *

1. Klassifizierungssysteme müssen den Gästen **genaue und sorgfältige Informationen** zur Verfügung stellen;
2. Klassifizierungssysteme sollten ihre Kriterien (Zusammenfassung und komplette Liste) online über **www.hotelstars.org** für die Gäste mindestens auf Englisch und in ihrer Landessprache veröffentlichen;
3. Gäste sollten **transparente** Informationen über das Klassifizierungssystem und die Einstufung eines Betriebes erhalten;
4. Grundvoraussetzung für ein Klassifizierungssystem ist die Einhaltung gesetzlicher **Vorschriften**;
5. In allen Sternekategorien müssen **Sauberkeit und ordnungsgemäßer Zustand** der Betriebe gewährleistet sein;
6. Klassifizierungssysteme sollten den Einsatz von Instrumenten des **Qualitätsmanagements** unterstützen;
7. **Reiseunternehmen und Reisebüros** sowie **Hotelbuchungs- und Bewertungsportale** sind eingeladen, die offizielle Klassifizierung zu nutzen. Wenn sie darüber hinaus ein eigenes Bewertungsschema verwenden, sollte dies ausgewiesen werden;
8. Klassifizierungssysteme sollten sicherstellen, dass **akkurate und aktuelle Daten über die Klassifizierungen der Betriebe** Reiseunternehmen, Reisebüros, Hotelbuchungs- und Bewertungsportale zur Verfügung gestellt werden;
9. Die **Anzahl der zu vergebenden Sterne** soll von 1 bis 5 reichen;
10. Die Sternevergabe / -bestätigung darf nur nach vorheriger **Kontrolle** erfolgen;
11. Diese Kontrolle muss **regelmäßig** stattfinden;
12. Diese Kontrolle muss **vor Ort** vorgenommen werden;

13. Ein systematisches **Beschwerdemanagement** sollte eingerichtet sein;
14. Dem Betrieb ist die **Begründung** der Entscheidung über seine Einstufung mitzuteilen;
15. Ein Klassifizierungssystem muss dem Betrieb eine **Widerspruchsmöglichkeit** gegen seine Einstufung gewähren;
16. Klassifizierungssysteme sollten bei der Anwendung der Kriterien einen gewissen **Ermessensspielraum** vorsehen;
17. Klassifizierungskriterien sollten regelmäßig den **Markterfordernissen** angepasst werden. Eine systematische **Bestandsaufnahme** der Kriterien sollte regelmäßig stattfinden;
18. Wenn in einem Land **Untersuchungen über Gästewartungen** mit Bezug zur Klassifizierung durchgeführt werden, ist eine Weitergabe der Ergebnisse an alle HOTREC Mitglieder wünschenswert;
19. Bei Erstellung bzw. Überprüfung der Klassifizierungssysteme sollten Kriterien zu **Ausstattung und Dienstleistungen** in den Vordergrund gestellt werden, um europäische und internationale Harmonisierungsbestrebungen zu erleichtern;
20. Bei Erstellung bzw. Überprüfung von Klassifizierungssystemen und Kriterien wird eine **Zusammenarbeit mit anderen Ländern** unterstützt, um europäische und internationale Harmonisierungsbestrebungen zu erleichtern;
21. Klassifizierungssysteme sollten immer das Beherbergungsgewerbe involvieren. In Ländern, in denen das Klassifizierungssystem von öffentlichen Trägern reguliert und/oder durchgeführt wird, ist eine **enge Partnerschaft** zwischen Behörden und dem privaten Sektor unverzichtbar.

* * *

Für nähere Informationen¹:

Mag. Matthias Koch | Nina Pavicevic | Katrin Sagmeister, MA
Fachverband Hotellerie | Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: sternehotline@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, 16. Mai 2017

¹ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes Hotellerie ist ausgeschlossen.