



HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog 2020 - 2025 Appartementhäuser und Ferienwohnungen*



*Ferienwohnungen: vornehmlich im städtischen Bereich

Inhaltsverzeichnis

- I. Allgemeine Appartementinformation
- II. Rezeption und Services
- III. Appartement
- IV. Verpflegung
- V. Freizeit
- VI. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Zum Verständnis des Kriterienkataloges beachten Sie bitte folgende Hinweise:

Ein "M" in einer Spalte bedeutet, dass dieses Kriterium als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Sternekategorie erfüllt werden muss.

Für eine Wertung der Kriterien müssen diese in jedem Appartement/in jeder Ferienwohnung durchgängig erfüllt sein. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt.

Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden.

Kriterien, die mit einem *Sternchen markiert sind, stellen für Ferienwohnungen (vornehmlich im städtischen Bereich) eine Ausnahme dar.

Der Zusatz Superior sowie die 5-Sterne-Kategorie sind für Appartementshäuser bzw. Ferienwohnungen nicht möglich.

Wien, 1.6.2020

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	
I. Allgemeine Apartmentinformation								
Sauberkeit/Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternenkategorie (in Zeiten der COVID-19-Krise können besondere Verpflichtungen in Bezug auf Reinigungs- und Hygienemaßnahmen gelten. Die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und/oder nationaler Vorschriften in dieser Hinsicht kann bestimmte HSU-Kriterien bis auf weiteres außer Kraft setzen.)	0	M	M	M	M	
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau	0	M	M	M	M	
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Apartmenthauses genügt ... Ansprüchen <u>einfachen</u> : Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt. <u>mittleren</u> : Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt. <u>gehobenen</u> : Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit. <u>hohen</u> : Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.)	0	einfachen	mittleren	gehobenen	hohen	
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht	0	M	M	M	M	
	5	Zweisprachige Mitarbeiter	3		M	M	M	
Park-/Lademöglichkeit	6	Parkplatz am Apartmenthaus (mind. 1 Parkplatz pro Apartment)	3					
	7	Parkmöglichkeit für Busse	3					
	8	Apartmentgarage	5					
	9	Ladestation für Elektroautos	10					
	10	Eigene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
Sonstiges	11	Mind. 50 % der Apartments verfügen über Balkon oder Terrasse am Apartment	5					
	12	Gästelift (3*: Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss und Untergeschoss), 4*: Bei mehr als 2 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss und Untergeschoss). Sowohl Unter- als auch Obergeschosse werden als Stockwerke gewertet, sobald sie vom Gast genutzt werden (z.B. Hangbauten, Spa im Untergeschoss).)	10			M	M	
	Barrierefreiheit (entsprechend der nationalen Vorschriften)	13	Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehilfe	5				
		14	Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl	10				
		15	Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste	5				
		16	Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste	5				
II. Rezeption und Services								
Empfangsbereich	17	Der Kategorie entsprechend ausgestatteter Eingangs- und Empfangsbereich *	3					
	18	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird (entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel) *	1	M	M	M	M	
	19	Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt	3					
	20	Sitzgruppe im Empfangsbereich *	3				M	
	21	Lobby mit Sitzgelegenheit und Getränkeservice	5					
	22	Empfangshalle mit Sitzgelegenheit und Getränkeservice	10					
	23	Empfangsdienst muss zu den üblichen An- und Abreisezeiten erreichbar sein	1	M	M	M	M	

	24	24 Stunden erreichbare und verantwortliche Person		1	M	M	M	M
	25	Self-Check-in Einrichtung / Service		3				
	26	Self-Check Out Einrichtung / Service (Check Out an der Rezeption nicht notwendig, lediglich Schlüsselabgabe, Bezahlung via Rechnung/Kreditkarte)		3				
	27	Gepäcksservice auf Wunsch		5			M	M
	28	Gepäcksservice		10				
	29	Gesicherte Gepäcksaufbewahrung für Gäste		5			M	M
Zimmerreinigung/ Wäschewechsel	30	Appartementreinigung mind. einmal pro Woche (mit einer Opting-out Möglichkeit)		1	M	M		
	31	Appartementreinigung mind. zweimal pro Woche (mit einer Opting-out Möglichkeit)		1			M	M
	32	Tägliche Appartementreinigung auf Wunsch		1				M
	33	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch		1	M	M	M	M
	34	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche (mit einer Opting-out Möglichkeit)		1	M	M	M	
	35	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche (mit einer Opting-out Möglichkeit)		3				M
	36	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch		3				M
Wäsche-/Bügelservice	37	Wasch- und Bügelservice (Wäschebeutel vorhanden)		7				
Zahlungsart	38	Bargeldlose Zahlung		1	M	M	M	M
Sonstiges	39	Regenschirm am Empfang oder im Appartement		3			M	M
	40	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital; Zeitungen, smart TV, Tablets etc.)		3				
	41	Nähservice		3				
	42	Nähzeug auf Wunsch		1		M	M	M
	43	Nähzeug im Appartement		3				
	44	Schuhputzgerät im Betrieb (Ein Schuhputzservice erfüllt dieses Kriterium.)		5				M
	45	Schuhputzservice (Ein Schuhputzgerät erfüllt dieses Kriterium auch.)		5				M
	46	Schuhputzutensilien auf Wunsch		1		M	M	M
	47	Schuhputzutensilien im Appartement		3				
	48	Shuttle Dienst oder Limousinen-Service		5				
	49	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/Duschgel)		1	M	M	M	M
	50	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Appartement		5				
	51	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf das Appartement		5				
	52	Turndown-Service am Abend als zusätzliche Appartementkontrolle (Auch second service genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernung der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.)		7				

III. Appartement							
Allgemeine Information	53	1-2 Personen: 23 m ² 3 Personen: 29 m ² 4 Personen: 35 m ² jede weitere zusätzliche Person: 4 m ² (Sind 15% der Apartments unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Apartments ausdrücklich hingewiesen wird)	10				
	54	1-2 Personen: 30 m ² 3 Personen: 36 m ² 4 Personen: 42 m ² jede weitere zusätzliche Person: 5 m ² (Sind 15% der Apartments unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Apartments ausdrücklich hingewiesen wird)	15				
	55	1-2 Personen: 37 m ² 3 Personen: 43 m ² 4 Personen: 49 m ² jede weitere zusätzliche Person: 6 m ² (Sind 15% der Apartments unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Apartments ausdrücklich hingewiesen wird)	20				
	56	Bis 2 Personen ein optisch vom Wohnbereich getrennter Schlafbereich Ab 3 bis 4 Personen ein vom Wohnbereich getrennter Schlafräum Ab 5 bis 6 Personen zwei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume	3			M	
	57	Optisch/Baulich getrennter Schlaf- und Wohnbereich Bis 2 Personen ein vom Wohnbereich getrennter Schlafräum Ab 3 bis 4 Personen zwei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume Ab 5 bis 6 Personen drei vom Wohnbereich getrennte Schlafräume	5				M
Schlafkomfort	58	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke (Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).)	1	M	M		
	59	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm (Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost). Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box-Spring- oder ein vergleichbares System bilden.)	5			M	M
	60	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm (Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost). Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box-Spring- oder ein vergleichbares System bilden.)	7				
	61	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch	3				
Bettenbreite (Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punktzahl für die Bettenbreite.)	62.1	Einzelbetten Breite mind. 0,80 m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	1				
	62.2	Einzelbetten Breite mind. 0,90 m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	5			M	M
	62.3	Einzelbetten Breite mind. 1,00 m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	10				

	62.4	Einzelbetten Breite mind. 1,20 m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	15				
	63.1	Doppelbetten Breite mind. 1,40m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	1				
	63.2	Doppelbetten Breite mind. 1,60m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	5				
	63.3	Doppelbetten Breite mind. 1,80m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	10			M	M
	63.4	Doppelbetten Breite mind. 2,00m (Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.)	15				
Bettenlänge	64.1	Bettenlänge mind. 1,90 m	1				
	64.2	Bettenlänge mind. 2,00 m	5			M	M
	64.3	Bettenlänge 2,10 m	10				
	64.4	Bettenlänge mind. 2,20 m	15				
	65	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1				
	66	Matratzen-Hygiene/Encasings (keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sonder ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf)	10				
	67	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren	10				
	68	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung (Dieses Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.)	10				
	69	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	3				
	70	zeitgemäße, gepflegte Oberbetten/Bettdecken	1	M	M	M	M
	71	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M
	72	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M
	73	Kopfkissen- Hygienebezüge/Encasings	7				
	74	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung/Neuanschaffung	1	M	M	M	M
	75	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M
	76	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5				
	77	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M
	78	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M
	79	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5				
	80	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3				
	81	Waschbare Bettvorlage	3				

	82	Weckservice		1	M	M	M	M
Appartementsausstattung	83	Kleiderschrank/-nische in angemessener Kapazität		1	M	M	M	M
	84	Wäschefächer		1		M	M	M
	85	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel (Simple Drahtbügel erfüllen das Kriterium nicht)		1	M	M	M	
	86	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten		3				M
	87	Separater Garderobehaken		1	M	M	M	M
	89	Essplatz (Tisch + 1 Platz pro Person zum Essen, z.B. Sitzgruppe)		1	M	M	M	M
	90	1 bequeme Sitzgelegenheit mit Beistelltisch/Ablage (1 Sitzplatz pro Person, z.B. Couch oder gepolsterter Sessel)		1				M
	91	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Doppelsitzercouch)		5				
	92	Tisch/Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz		1	M	M		
	93	Tisch/Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 m ² , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung (Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.)		5			M	M
	94	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 m ² , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung (Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.)		7				
	95	Nachttisch/Ablagemöglichkeit am Bett		1			M	M
	96	Zugängliche Netzsteckdose im Appartement (Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.)		1	M	M	M	M
	97	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe (Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.)		3				
	98	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe		3			M	M
	99	Zentralschalter für die gesamte Appartementbeleuchtung		3				
	100	Bedienbarkeit der gesamten Appartementbeleuchtung vom Bett		3				
	101	Nachtlicht		1				
	102	Angemessene Zimmerbeleuchtung		1	M	M	M	M
	103	Leselicht am Bett		3		M	M	M
	104	Ankleidespiegel		1			M	M
	105	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock		5			M	M
	106	Papierkorb		1			M	M
	107	Kamin/Kachelofen (auch elektronisch möglich)		3				
Safe/Depotmöglichkeit	108	Zentraler Safe/Depotmöglichkeit im Betrieb (z.B. Empfang) *		3	M	M		
	109	Safe im Appartement		5			M	M
	110	Safe mit integrierter Steckdose im Appartement		7				
Schallschutz/Klimatisierung	111	Angemessener Schallschutz der Fenster		7				
	112	Schallschluckende Türen/Doppeltüren		10				

	113	Appartement mit zentral regelbarer Klimanlage		7				
	114	Appartement mit individuell regelbarer Klimanlage		10				
	115	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)		10				
	116	Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe, etc.)		1				
Unterhaltungselektronik	118	Audio-/Multimedia Unterhaltung (Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.)		5			M	M
	119	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad		3				
	120	TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion		1	M	M	M	M
	121	Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor im Appartement in für die Raumverhältnisse angemessener Größe		3				
	122	Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender		5				M
	123	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch		3				M
	124	Ladegeräte/Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)		1			M	M
Telekommunikation	125	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) (Der Gast muss beim Check-in auf dieses Angebot hingewiesen werden, z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirminformation. Wenn im Appartement kein Telefon ist, muss auf der Appartementtür die Nummer der Rezeption inkl. Landesvorwahl angeführt werden.)		5			M	
	126	Gerät zur internen und externen Kommunikation im Appartement samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)		10				M
	127	WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und im Appartement *		1	M	M	M	M
	128	Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch		1				M
	129	Internet-Endgerät im Appartement auf Wunsch		1				
Sonstiges	130	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Apartmenteinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen.)		1	M	M		
	131	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)		5			M	M
	132	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)		1	M	M	M	M
	133	Schreibgerät und Notizblock		1			M	M
	134	Korrespondenzmappe		1				
	135	Hosenbügler		3				
	136	Bügeleisen und -brett auf Wunsch		1				
	137	Bügeleisen und -brett im Appartement		3				
	138	Schuhanzieher/-löffel im Appartement		1				
	139	Türspion		3				
	140	Zusätzliche Schließvorrichtung an der Appartementtür		1				
	141	Verbandskasten		3				
	142	Reinigungsutensilien im Appartement		1				

	143	Staubsauger im Haus verfügbar		1	M	M	M	M
	144	Bügelmöglichkeit im Haus verfügbar		1	M	M	M	M
	145	Waschmaschine und Trockner oder Trockenraum im Haus verfügbar		3			M	M
Sanitärkomfort	146	Sanitärbereich ≥ 5 qm (Sind 15 % der Appartements unterhalb der Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen wird.)		10				
	147	Sanitärbereich $\geq 7,5$ qm (Sind 15 % der Appartements unterhalb der Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen wird.)		15				
	148	100% der Appartements mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC (1- und 2-Sterne Betriebe: sind bis zu 15% der Appartements ohne Dusche/WC oder Bad/WC - also nur mit Etagendusche/-WC ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Appartements ausdrücklich hingewiesen werden)		1	M	M	M	M
	149	100% der Appartements mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Appartements mit Wannenbad und separater Duschkabine		10				
	150	30% der Appartements mit separatem WC		5				
	151	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung (Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, das der Santiärbereich vor Spritzwass geschützt ist, ist ein Duschvorhang oder eine Duschwand entbehrlich.)		1	M	M	M	M
	152	Duschvorrichtung mit Duschwand (Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, das der Santiärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschvorhang oder eine Duschwand entbehrlich.)		5				
	153	Waschbecken		1	M	M	M	M
	154	Doppelwaschbecken		5				
	155	Waschbarer Badvorleger		1		M	M	M
	156	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken		1	M	M	M	M
	157	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne		1				
	158	Sicherheitsgriffe		3				
	159	Spiegel		1	M	M	M	M
	160	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe		1	M	M	M	M
	161	Kosmetikspiegel		1				
	162	Beweglicher Kosmetikspiegel		3				M
	163	Beleuchteter Kosmetikspiegel		1				
	164	Handtuchhalter/-haken		1	M	M	M	M
	165	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)		5				
	167	Ablagefläche		1	M	M	M	
	168	Großzügige Ablagefläche		3				M
	169	Zahnbecher/-glas		1			M	M
	170	Seife oder Waschlotion am Waschbecken		1	M	M	M	M

	171	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche/Badewanne		1		M	M	M
	172	Shampoo (Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist)		1		M	M	M
	174	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepads, Bodylotion)		Je Artikel 1, max. 3				M
	175	Papier-Gesichtstücher		3			M	M
	176	WC-Papierreserverollen		1	M	M	M	M
	177	1 Handtuch pro Person		1		M	M	M
	178	1 Badetuch pro Person		1	M	M	M	M
	179	Bademantel auf Wunsch		3				M
	180	Bademantel		5				
	181	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch		1				M
	182	Hausschuhe (Slipper)		3				
	183	Haartrockner auf Wunsch		1				
	184	Haartrockner		3			M	M
	185	Badezimmerhocker auf Wunsch		3				
	186	Personenwaage		1				
	187	Abfallbehälter		1	M	M	M	M
IV. Verpflegung								
Getränke	188	Getränkeangebot im Betrieb *		1	M	M	M	M
	189	Getränkeangebot im Appartement		3				M
	190	Maxibar (Die Produkte können über das Appartement abgerechnet werden) *		3				
	191	Minibar (zusätzlich zum Kühlschrank)		5				
Bar	192	Bar im Appartemenhaus (geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche. Das Kriterium ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Bar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.)		7				
	193	Bar im Appartemenhaus (geöffnet an 7 Tagen in der Woche. Das Kriterium ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Bar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.)		10				
Frühstück	194	Erweitertes Frühstücksangebot (Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee) einem Fruchtsaft, einem Obstsalat/Obst und einer Auswahl an Brot/Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse)		1				
	195	Frühstücksbuffet/gleichwertige Frühstückskarte (Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebotes ergänzt um ein Angebot an Ei/Eierspeise und Cerealien)		5				
	196	Frühstücksangebot: Besorgung von Brot und Gebäck (Brötchenservice) auf Wunsch		1			M	M
	197	Frühstücksangebot: Frühstücksservice im Haus oder im Appartement auf Wunsch		10				
	198	Baumwolltasche oder Einkaufskorb für Einkäufe/Frühstücksservice		1				
	199	Einkaufsservice vor Anreise auf Wunsch		10				
Küchenbereich	200	Kühlschrank		1	M	M	M	M

	201	Spülbecken mit Kalt- und Warmwasser		1	M	M	M	M
	202	Reinigungszubehör		1	M	M	M	M
	203	Geschlossener Küchenabfallbehälter		1	M	M	M	M
	204	Ausreichende Geschirr-, Glas und Besteckausstattung in einwandfreier und einheitlicher Qualität		1	M	M	M	M
	205	Dunstabzug/Entlüftung		3		M	M	M
	206	2-Platten-Herd		1		M	M	M
	207	Küchenbereich der Größe des Apartments angepasst (muss nicht räumlich von Wohnraum getrennt sein)		1	M	M	M	M
	208	Mikro- /Grillkombination		3			M	M
	209	Kaffeemaschine		1		M	M	M
	210	Tee, Kaffeepads, Zucker, flüssige Zitrone im Haushalt oder im Apartment		3			M	M
	211	Geschirrspüler oder Abwaschservice		5			M	M
	212	Toaster		1				M
	213	Wasserkocher		1		M	M	M
	214	Herd mit Backofen		5				
V. Freizeit								
Sport	215	Hauseigene In- und/oder Outdoor-Freizeitanlage (Tennisplatz, Golfplatz, Strand. Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.)		3 pro Anlage, max. 9				
	216	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)		3				
	217	Fitnessraum mit mindestens 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper. Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm²)		5				
Wellness/Beauty (Der Wellness-/Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und/oder des Tagungsbereiches)	218	Massagen (z.B. Ganzkörpermassagen, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu. Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.)		3 pro Raum, max. 9				
	219	Separate Liegehalle/Ruheraum (Die Liegehalle/der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.)		3				
	220	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtungen		3				
	221	Sauna (mit mind. 6 Plätzen. Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna)		3 pro Saunatyp, max. 9				
	222	Beautyfarm mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel-/Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage. Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.)		5				
	223	Bäder-/Kneippabteilung mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Moor, Hammam, Dampfbäder)		10				
	224	Private Spa Kabine		5				
	225	Swimming-Pool /Schwimmteich (Der Außenpool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße vom 60 qm. Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.)		10				
	226	Swimming-Pool innen (Der Innenpool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm)		10				
Kinder	227	Hauseigene Kleinkinderbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		10				

	228	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10				
	229	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	3				
	230	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)	3				
Sonstiges	231	Aufenthaltsraum für Hausgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant)	3				
	232	Bibliothek	3				
	233	Ferienbetreuung/Animation	5				
	234	Grillmöglichkeit im Garten	3				
VI. Qualitäts- und Online-Aktivitäten							
Qualitätsmanagement	235	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden (Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde)	1			M	M
	236	Systematische Gästeanalyse von Gästebewertungen (Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Appartementleistungen, z.B. durch Befragungsbögen/-karten, und der darauf vollgende Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen)	3				M
Online Aktivitäten	237	Betriebseigene <i>Website</i> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	1	M	M		
	238	Zweisprachige <i>Website</i> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze/Wegbeschreibung	5			M	M
	239	<i>Website</i> mit direkter Buchungsoption	5				
	240	<i>Website</i> mit Gästebewertungen	3				
	241	Mobile Version der <i>Website</i> oder mobile Applikation	5				
	242	Einladung an abreisende/abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistungen auf einem Portal/der eigenen Homepage abzugeben	5				
	243	Nachhaltigkeitslabel / Zertifikat (z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Key, Green Globe, ISO 14001, Österreichisches Umweltzeichen oder Viabono)	20				

APPARTEMENTHÄUSER

Kategorie	Anzahl Mindestkriterien	Punkte der Mindestkriterien	Erforderliche Mindestpunktzahl
1*	52	50	85
2*	66	68	170
3*	94	181	250
4*	120	243	330

FERIENWOHNUNGEN

Kategorie	Anzahl Mindestkriterien	Punkte der Mindestkriterien	Erforderliche Mindestpunktzahl
1*	48	46	85
2*	62	62	160
3*	91	178	230
4*	116	237	300