

Fachverband Hotellerie

Das Verfahren zur Hotelklassifizierung 2015-2020



Information, 14. November 2017

1. Das System

- 1.1. Die Österreichische Hotelklassifizierung ist ein einheitliches, in ganz Österreich gültiges System und bietet Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe für Hotel- und Beherbergungsangebote. Darüber hinaus ist die Österreichische Hotelklassifizierung Mitglied der Hotelstars Union, die derzeit von siebzehn europäischen Staaten umgesetzt wird.
- 1.2. Die Einstufung in die jeweilige Sterne-Kategorie erfolgt auf Antrag des Betriebes durch unabhängige Kommissionen. Regelmäßige Überprüfungen und ein System der laufend erfolgenden Selbstkontrolle sichern die Qualität.
- 1.3. Mitgliedsbetriebe können diese Serviceleistung der Fachgruppen bzw. des Fachverbandes Hotellerie der Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.
- 1.4. Die Richtlinie für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben unterscheidet zwischen „Vollbetrieben“ (z.B. Hotel, Pension, Gasthof) und „Betrieben mit eingeschränktem gastronomischen Angebot“ (ehem. Hotel Garni, Frühstückspension). Die Unterschiede zwischen den beiden Betriebsarten liegen im Bereich des gastronomischen Angebotes. Betriebe mit eingeschränktem gastronomischen Angebot gibt es nur in den Kategorien Ein- bis Vierstern.
- 1.5. Diese Richtlinie gilt nicht für Appartementshäuser oder ähnliche Betriebe, die keine oder nur geringe Dienstleistungen anbieten. Für diese Betriebe existiert eine spezielle Richtlinie.
- 1.6. Die Einstufungskriterien werden alle sechs Jahre überarbeitet, basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Erwartungen der Gäste (weltweite Online-Gästabefragung 2013) wieder.
- 1.7. Der Kriterienkatalog zur Österreichischen Hotelklassifizierung besteht aus einem Mischsystem mit unbedingt zu erfüllenden Mindestkriterien, einer Mindestpunktzahl und Zusatzpunkten. Dieser Mix ergibt die Anzahl der zu verleihenden Sterne.
- 1.8. Die Hotel- und Beherbergungsbetriebe werden in fünf Kategorien eingeteilt.
- 1.9. In allen Sterne-Kategorien (1-5) können Betriebe nach Prüfung und Erfüllung der entsprechenden Voraussetzungen das zusätzliche Qualitätsmerkmal „Superior“ erreichen.

- 1.10. Die Superior-Stufen sind Qualitäts- und Marketinglabels für Spitzenbetriebe in den jeweiligen Kategorien und umschreiben ein „Mehr“ an Dienstleistung. Die Superior-Stufen sind keine eigenen Sternekategorien.
- 1.11. Zur Erreichung der Superior-Stufen sind - zusätzlich zur Erfüllung der entsprechenden Kriterien im Kriterienkatalog zur Hotelklassifizierung - folgende Voraussetzungen erforderlich:
1*Superior: Der Zusatz „Superior“ ergibt sich grundsätzlich aus der erreichten Punkteanzahl.
2*Superior: Der Zusatz „Superior“ ergibt sich grundsätzlich aus der erreichten Punkteanzahl.
3*Superior: Restaurant¹ (Kriterium 226), Qualitätsreport (Kriterium 265)
4*Superior: Restaurant¹ (Kriterium 227), Qualitätsreport (Kriterium 265)
5*Superior: Restaurant¹ (Kriterium 228), Qualitätsreport (Kriterium 265)
In jedem Fall entscheidet letztendlich die Kommission über die Verleihung der Superior-Stufe.
- 1.12. Seit über 20 Jahren sind die - bis Ende 2013 geführten - grün/goldenen Hotelsterne eine geschützte Marke in Österreich. Mit 1.1.2014 hat in Österreich die sukzessive Umstellung auf die neue Marke der Hotelstars Union - „HOTELSTARS.EU“ - begonnen. Diese genießt ebenso den Schutz auf internationaler Ebene. Hotels sind dazu verpflichtet, nunmehr ausschließlich das neue Hotelstars Union-Design zu verwenden. Diese registrierte Marke bietet sowohl Gästen als auch Hoteliers die Sicherheit, dass die Hotelsterne nur von tatsächlich klassifizierten Hotels verwendet werden dürfen. Somit kann der Gast sicher sein, dass österreichische Hotelbetriebe die Marke nur dann zur Verfügung gestellt bekommen, wenn sie die hohen Qualitätsansprüche der österreichischen Hotelklassifizierung erfüllen.
- 1.13. Im Falle einer Herabstufung/Aberkennung von Sternen ist der Betrieb verpflichtet, die Marke bzw. das Logo der neu eingestuften Sterne-Kategorie zu nutzen bzw. die Nutzung der Hotelsterne zu unterlassen. Bei Konkurs oder Betriebsschließung ist es den Hotels/Appartementhäusern und Ferienwohnungen untersagt, die Marke „HOTELSTARS.EU“ bis zu einer Neueinstufung zu nutzen. Darüber hinaus gelten die [Bestimmungen zur Nutzung der Sternetafeln und der Marke „HOTELSTARS.EU“](#) in der jeweils aktuellen Fassung.
- 1.14. Bei 3*S, 4*S, 5* und 5*S fallen im Rahmen der österreichischen Hotelklassifizierung Bearbeitungsgebühren an. Diese können von Bundesland zu Bundesland variieren. Detaillierte Informationen dazu liegen bei der zuständigen Fachgruppe/dem Fachverband auf. Die Fachgruppen und der Fachverband Hotellerie sind Körperschaften öffentlichen Rechts und keine Unternehmer im Sinne des Umsatzsteuergesetzes. Diese Rechnung berechtigt nicht zum Vorsteuerabzug.

¹ Das Restaurant muss sich innerhalb des Gebäudes oder im Nachbargebäude befinden, vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar sein. Die Zahlung ist über die Hotelrechnung zu begleichen.

2. Allgemeine Beurteilungskriterien

2.1. Der Gesamteindruck

Gesamteindruck und Erhaltungszustand (Einrichtungen und Ausstattungen) sowie die einwandfreie Sauberkeit und Hygiene eines Betriebes sind Grundvoraussetzung für die Aufnahme in die Österreichische Hotelklassifizierung.

2.2. Darüber hinaus sind folgende Punkte für die Einstufung in die jeweilige Kategorie von Bedeutung:

- 2.2.1. Die Qualität der Dienstleistung, dazu zählen auch Auftreten, Kleidung, Freundlichkeit und Kompetenz der Geschäftsführung und der Mitarbeiter.
- 2.2.2. Das äußere Erscheinungsbild, unter anderem die Beschilderung, Zufahrt, Vorfahrt, Parkplätze und Gartenanlage.
- 2.2.3. Hoteleigene Freizeit- und Zusatzeinrichtungen, wie zum Beispiel Hallenbad, Sauna, Tagungsräume, Gartenanlage, Garagenparkplätze.
- 2.2.4. Zufriedenheit der Gäste, Häufigkeit von und der Umgang mit Gästebeschwerden.

3. Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien

3.1. Einstern

Einfache Ausstattung, die Einrichtungen, die für eine übliche Nächtigung im Betrieb notwendig sind, werden insbesondere sauber und in tadellosem Erhaltungszustand angeboten.

3.2. Zweistern

Zweckmäßige Ausstattung mit etwas Komfort, neben der reinen Nächtigung werden auch eingeschränkte Serviceleistungen geboten. Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend.

3.3. Dreistern

Gehobene und einheitliche Ausstattung im Blickfeld des Gastes mit wohnlichem Charakter. Guter Erhaltungszustand der gesamten Hardware, gehobenes Dienstleistungsangebot.

3.4. Vierstern

Erstklassige Ausstattung, großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz, hohes Dienstleistungsniveau, sehr guter Erhaltungszustand der gesamten Hardware.

3.5. Fünfstern

Exklusive, luxuriöse Ausstattung, edle, hochwertige Materialien und makelloser Erhaltungszustand der gesamten Hardware. Architektur, Ausstattung, Ambiente, Dienstleistungsangebot auf Niveau der internationalen Luxushotellerie.

Perfekte Dienstleistungsqualität mit sehr hohem Mitarbeiterereinsatz, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check.

3.6. Superior

In allen Sterneklassen (1-5*) gibt es das zusätzliche Qualitätsmerkmal „Superior“. Dieses umschreibt ein „Mehr“ an Dienstleistung. Das „S“ steht für „Superior“, „Service“, „Subjektive Wahrnehmung“ und „Softe Kriterien“, die sich einer höheren Punktzahl niederschlagen. Um diesen Zusatz zu erreichen, ist bei 3*S/4*S/5*/5*S eine Überprüfung der Servicequalität mit entsprechend positivem Ergebnis entsprechend des zugrunde gelegten Qualitätsreports erforderlich.

4. Das Klassifizierungsverfahren

4.1. Der Antrag

Der Betriebsbeauftragte beantragt mit dem ausgefüllten Antragsformular bei der jeweiligen Fachgruppe (1* bis 4* sowie 1*S bis 4*S) bzw. beim Fachverband Hotellerie (5* und 5*S) die Aufnahme in die Österreichische Hotelklassifizierung und erklärt sich mit den Richtlinien einverstanden. Die Antragsformulare stehen auf www.hotelsterne.at zum Download zur Verfügung. Nach Übermittlung und Prüfung des Antrages durch die zuständigen Stellen wird der Betrieb für das Ausfüllen des Erhebungsbogens zur Klassifizierung im elektronischen Wege freigeschaltet. Bei Neubauten, Umbauten und Erweiterung von Beherbergungsbetrieben kann ein Antrag zur Bewertung des zu erwartenden Sterne-Standards vor einer offiziellen Einstufung nach einem eigens dafür vorgesehenen Verfahren gestellt werden.

4.2. Qualitätsreport

Diese umfassende Einschätzung wird mit Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert (Kriterium 265 im Kriterienkatalog zur Österreichischen Hotelklassifizierung 2015-2020).

Das positive Ergebnis des erfolgten Qualitätsreports fließt in die Entscheidungsfindung durch die entsprechende Fachgruppe/den Fachverband Hotellerie ein. Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können als gleichwertig betrachtet werden. Bei Vorliegen eines negativen Qualitätsreports kann die Kommission für eine neuerliche Überprüfung eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.

Sofern zum Betrieb (noch) kein Profil auf der angewandten Online-Gästefeedback-Plattform vorhanden ist oder insgesamt weniger als 100 Bewertungen in den letzten 24 Monaten vorliegen, ist der Betrieb zu einem Mystery Guesting verpflichtet. Diese Überprüfung hat durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellem Mystery Guest-Pool auf eigene Initiative und Rechnung des Hoteliers nach Aufforderung durch die Fachgruppe/den Fachverband zu erfolgen. Eine Liste an Firmen, die für Mystery Guest-Tests im Rahmen der Österreichischen Hotelklassifizierung herangezogen werden können, sind auf www.hotelsterne.at veröffentlicht.

4.3. Die Überprüfung

Aufgrund der Klassifizierungsrichtlinien, den Angaben des Betriebsbeauftragten und der Besichtigung des Betriebes stuft die Landeskommission bzw. die Fünfsterne-Kommission den Betrieb ein. Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmäßig - in einem Zeitraum von 2 bis maximal 6 Jahren - überprüft. Im Zuge dessen kann die Einstufung bestätigt, geändert oder aberkannt werden. Kommissionsbeschlüsse werden dem Betrieb schriftlich mitgeteilt. Mit dem Ausfüllen des Erhebungsbogens unterzieht sich der Hotelier gleichzeitig einer regelmäßigen Selbstkontrolle. Dabei bestätigt der Betrieb schriftlich gegenüber den Fachgruppen bzw. dem Fachverband Hotellerie die Erfüllung der relevanten Kriterien seiner Kategorie. Es liegt im Eigenverantwortungsbereich eines jeden Hoteliers, wesentliche Veränderungen und/oder Umbauten im Betrieb unverzüglich der jeweiligen Fachgruppe bzw. dem Fachverband zu melden. Bei Betriebsübergaben und -übernahmen verfällt grundsätzlich die jeweilige Sternekategorie des Betriebes, weshalb seitens des Hoteliers ein neuerlicher Antrag an die Fachgruppe/den Fachverband zu stellen ist. Betreiberwechsel oder Insolvenz des Betriebes sind der Fachgruppe im jeweiligen Bundesland/dem Fachverband zu melden. Die Überprüfung erfolgt generell nur bei geöffnetem/laufendem Betrieb. Die Kommission ist berechtigt, sämtliche Betriebsbereiche zu besichtigen. Darüber hinaus kann die Kommission den klassifizierten Betrieb unangekündigt jederzeit umfassend besichtigen (z.B. auch Zimmer, die vom Hotelier nicht für den Kommissionsbesuch vorbereitet wurden). Im Rahmen des Kommissionsbesuches können zu Dokumentationszwecken Fotos gemacht werden.

4.4. Die Kommissionen

4.4.1. Ein- bis Vierstern und Ein- bis Vierstern-Superior

In jedem Bundesland ist eine Landeskommission bei der Fachgruppe Hotellerie in der Wirtschaftskammer eingerichtet. Die Kommissionsmitglieder werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Landeskommission beschließt mit Stimmenmehrheit. In Wien ist der Fachausschuss für die Klassifizierung der Wiener Hotel- und Beherbergungsbetriebe beim Wiener Tourismusverband eingerichtet. Die Zusammensetzung dieses Fachausschusses, in dem auch externe Experten beigezogen werden, regelt eine eigene Geschäftsordnung. Betreiberwechsel oder Insolvenz des Betriebes sind der Fachgruppe im jeweiligen Bundesland zu melden.

4.4.2. Fünfsterne und Fünfsterne-Superior

Auf Bundesebene ist für ganz Österreich die Fünfsterne-Kommission beim Fachverband Hotellerie eingerichtet. Deren Mitglieder werden vom Fachverbandsausschuss gemäß der „Geschäftsordnung 5-Sterne-Kommission“ bestellt. Der jeweils Vorsitzende wird im Zuge der Kommissionierung vor Ort von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Kommissionsmitglieder haben im eigenen Bundesland kein Stimmrecht. Die Fünfsterne-Kommission ist im Rahmen der Kommissionierung ab mindestens drei stimmberechtigten Mitgliedern beschlussfähig und beschließt mit Stimmenmehrheit. Bei Neuanträgen kann die Kommission die Betriebsbesichtigung ablehnen, wenn der Betrieb die Mindestkriterien nicht erfüllt. Dies erfolgt nach Rücksprache mit der jeweiligen Fachgruppe und gründlicher Prüfung der

Fakten. Betreiberwechsel oder Insolvenz des Betriebes sind dem Fachverband Hotellerie zu melden.

4.4.3. Haftung

Für Schäden, die aufgrund leichter Fahrlässigkeit der Kommissionsmitglieder entstanden sind, wird eine Haftung einvernehmlich ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden Dritter, für entgangene Gewinne oder nicht erzielte Ersparnisse wird ebenfalls ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt für sämtliche Verfahrensebenen und Kommissionen.

4.5. Einsprüche

Der Betriebsbeauftragte kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie binnen vier Wochen ab Zustellung der schriftlichen Ausfertigung der Kommissionsentscheidung mittels eingeschriebenen Briefes Einspruch erheben. Der Einspruch ist zu begründen und das Begehren auszuführen. Der Einspruch ist bei der jeweiligen Fachgruppe Hotellerie (Ein- bis Vierstern und Ein- bis Vierstern-Superior) oder beim Fachverband Hotellerie (Fünfstern und Fünfstern-Superior) einzubringen. Der Einspruch hat grundsätzlich aufschiebende Wirkung, es sei denn, die Klassifizierungskommission schließt mit einstimmigem Beschluss die aufschiebende Wirkung aus, wenn insbesondere die allgemeinen Beurteilungskriterien der Klassifizierung nicht erfüllt werden. Ein neuerlicher Antrag auf Einstufung in eine Sterne-kategorie kann erst dann gestellt werden, wenn die von der Klassifizierungskommission beanstandeten Mängel nachweislich behoben bzw. die erteilten Auflagen erfüllt wurden.

4.6. Behandlung von Einsprüchen

4.6.1. Ein- bis Vierstern bzw. Fünfstern

Bei Ein- bis Vierstern-Betrieben überprüft eine Regionalkommission - deren Zusammensetzung erfolgt über die jeweilige Fachgruppe im Bundesland - die Entscheidung der Landeskommision, bei Fünfstern-Betrieben überprüft die Überprüfungs-kommission die Entscheidung der Fünfstern-Kommission.

Die Regionalkommission setzt sich aus mindestens zwei Mitgliedern aus anderen Bundesländern zusammen. Zudem sollte ein nicht stimmberechtigtes Mitglied aus dem betroffenen Bundesland dabei sein, welches in das Verfahren bislang nicht eingebunden war. Die Fünfstern-Überprüfungs-kommission setzt sich jeweils aus drei vom Geschäftsführer des Fachverbandes bestimmten Mitgliedern der Fünfstern-Kommission zusammen, die bis zum Zeitpunkt des Einspruches nicht in das zu überprüfende, laufende Klassifizierungsverfahren involviert waren. Die Regionalkommission entscheidet einstimmig, die Fünfstern-Überprüfungs-kommission mit Stimmenmehrheit.

Die Regional- bzw. Überprüfungs-kommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Oberkommission an. Dieser Bericht erfolgt sowohl im positiven als auch im negativen Fall. Die Oberkommission - deren Zusammensetzung und Verfahren dem Exekutivkomitee nachgebildet sind - entscheidet binnen sieben Monaten und führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständi-

gen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regional- bzw. Überprüfungscommission trägt der Betrieb.

4.6.2. Superior-Stufen und 5* - Qualitätsreport

Der Betriebsinhaber kann gegen die Nichteinstufung in eine Superior-Stufe binnen vier Wochen ab Zustellung der schriftlichen Kommissionsentscheidung mittels eingeschriebenen Briefes Einspruch bei der jeweiligen Fachgruppe (1*S-4*S) bzw. beim Fachverband (5*/5*S) erheben.

Kommt die Klassifizierungskommission hinsichtlich der Erfüllung der Kriterien zu einem negativen Ergebnis, wird im Einspruchsfall eine Regionalkommission von der Fachgruppe bzw. eine Überprüfungscommission vom Fachverband eingesetzt, die nach einer weiteren Besichtigung ein Gutachten für die Oberkommission erstellt. Die Oberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Mitteilung über die Entscheidung an den Betrieb ergeht durch den Fachverband.

Im Falle des Einspruches gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie wird seitens der Fachgruppe/dem Fachverband eine akkreditierte Mystery Guest-Firma mit der Durchführung einer nochmaligen Analyse beauftragt. Anschließend ist eine nochmalige Besichtigung durch die Regional- bzw. Überprüfungscommission vorgesehen. Die Entscheidung und Mitteilung erfolgt durch die Oberkommission im Fachverband.

Die Kosten für den erforderlichen Mystery Guest-Test sowie für die Regionalkommission/ Überprüfungscommission sind vom Einspruchswerber zu tragen.

5. Bestimmungen und Datenschutzerklärung

5.1. Mindestkriterien

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

5.2. 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.

5.3. 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 Verfahrens-

bestimmungen zu verwenden.

5.4. 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.

Im Zweifelsfall findet die deutsche Fassung Anwendung.

Rückfragehinweis:²

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, am 14. November 2017

² Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.