



HOTELSTARS.EU

# Kriterienkatalog 2020 – 2025



## Inhaltsangabe

	Seite
Allgemeine Hotelinformationen	3
Rezeption und Services	4
Zimmer	7
Gastronomie	15
Veranstaltungsbereich	17
Freizeit	18
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	19
Mindestpunkte	21

## Willkommen bei den HOTELSTARS!

"Hotelstars Union" ist eine Partnerschaft zwischen derzeit 17 europäischen Ländern - Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Griechenland, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Slowenien, Schweden, Schweiz, Ungarn - und einigen Beobachtern, die eine harmonisierte Hotelklassifizierung mit gemeinsamen Kriterien und Verfahren anbietet.

Der Katalog enthält alle Kriterien, nach denen ein Hotel in eine der fünf Kategorien des Klassifizierungssystems Hotelstars Union eingestuft wird und garantiert Qualität und Service für die Gäste, Transparenz und Sicherheit für die Hotels und entspricht sowohl Nachhaltigkeitsaspekten als auch technologischen Entwicklungen.

Die Hotelstars Union wurde 2009 unter der Schirmherrschaft von HOTREC - dem Dachverband für Hotels, Restaurants und Cafés in Europa - gegründet.

Wien, 1. Juni 2020

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Allgemeine Hotelinformationen</b>								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie <sup>1</sup>	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen.	-	einfachen <sup>2</sup>	mittleren <sup>3</sup>	gehobenen <sup>4</sup>	hohen <sup>5</sup>	höchsten <sup>6</sup>
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.	-	M	M	M	M	M
	5	Zweisprachige Mitarbeiter	3		M	M	M	M
Park- / Lademöglichkeiten	6	Parkplatz am Hotel	3					
	7	Parkmöglichkeit für Busse	3					
	8	Hotelgarage	5					
	9	Ladestation für Elektroautos	10					
	10	Eigene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
Sonstiges	11	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	5					
	12	Gästelift <sup>7</sup>	10			M	M	M

1 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.

2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

5 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

6 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

7 3\*: Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss und Untergeschoss, sofern das Untergeschoss von Gästen nutzbar ist).

4\*: Bei mehr als 2 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss und Untergeschoss, sofern das Untergeschoss von Gästen nutzbar ist).

5\*: Bei mehr als 1 Stockwerk (inkl. Erdgeschoss und Untergeschoss, sofern das Untergeschoss von Gästen nutzbar ist).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Barrierefreiheit <sup>8</sup>	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	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	1	M	M	M	M	M
	18	Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	3					
	19	Sitzgruppe <sup>9</sup> im Empfangsbereich	3			M		
	20	Lobby <sup>9</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5				M	M
	21	Empfangshalle <sup>9</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					
	22	Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar	1	M	M			
	23	10 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar	7			M		
	24	16 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar	10				M	
	25	24 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar	15					M
	26	Self-Check-in Einrichtung / Service	3					

<sup>8</sup> Entsprechend der nationalen Vorschriften.

<sup>9</sup> Die Kriterien 19 bis 21 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzecke bis zum repräsentativen Saal).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	Self-Check-out Einrichtung / Service	3					
	28	Valet Parking Service	10					M
	29	Doorman (separates Personal)	15					
	30	Concierge / Guest relation manager (separates Personal)	15					M
	31	Hotelpagen / -diener (separates Personal)	15					
	32	Gepäckservice auf Wunsch	5			M	M	
	33	Gepäckservice	10					M
	34	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5			M	M	M
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	35	Tägliche Zimmerreinigung <sup>10</sup>	1	M	M	M	M	M
	36	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	37	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche <sup>10</sup>	1	M	M	M		
	38	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche <sup>10</sup>	3				M	M
	39	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3				M	M
Wäsche- / Bügelservice	40	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3					M
	41	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M		
	42	Reinigen der Gästewäsche oder Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)	7				M	M

<sup>10</sup> mit einer Opting-out Möglichkeit.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zahlungsart	43	Bargeldlose Zahlung	1	M	M	M	M	M
Sonstiges	44	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer	3			M	M	M
	45	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) <sup>11</sup>	3					M
	46	Nähservice	3					M
	47	Nähzeug auf Wunsch	1		M	M	M	
	48	Nähzeug auf dem Zimmer	3					M
	49	Schuhputzmaschine im Hotel	5				M <sup>12</sup>	M
	50	Schuhputzservice	5				M <sup>12</sup>	M
	51	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1		M	M	M	
	52	Schuhputzutensilien im Zimmer	3					M
	53	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5					M
	54	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/ Duschgel)	1	M	M	M	M	M
	55	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5					M
	56	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5					
	57	<i>Turndown-Service</i> <sup>13</sup> am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M

11 Zeitungen, smart TV, Tablets etc.

12 Es kann entweder eine Schuhputzmaschine im Hotel (siehe Nr. 49) oder ein Schuhputzservice (siehe Nr. 50) angeboten werden.

13 Auch *second service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>III. Zimmer</b>								
Allgemeine Information	58	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm <sup>14</sup>	10					
	59	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm <sup>14</sup>	15					
	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm <sup>14</sup>	20					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm <sup>14</sup>	25					
	62	Anzahl Suiten <sup>15</sup>	Je 3, max. 9					M (mind. 2)
Schlafkomfort	63	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke <sup>16</sup>	1	M	M			
	64	Bettssystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm <sup>16, 17</sup>	5			M	M	M
	65	Bettssystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm <sup>16, 16</sup>	7					
	66	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch	3					
Bettenbreite <sup>18</sup>	67.1	Einzelbetten Breite mind. 0,80 m <sup>19</sup>	1					
	67.2	Einzelbetten Breite mind. 0,90 m <sup>19</sup>	5			M	M	M
	67.3	Einzelbetten Breite mind. 1,00 m <sup>19</sup>	10					

- 14 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.
- 15 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.
- 16 Die Gesamthöhe des Bettensystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).
- 17 Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.
- 18 Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punkteanzahl für die Bettenbreite.
- 19 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.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	67.4	Einzelbetten Breite mind. 1,20 m <sup>19</sup>	15					
	68.1	Doppelbetten Breite mind. 1,40 m <sup>19</sup>	1					
	68.2	Doppelbetten Breite mind. 1,60 m <sup>19</sup>	5					
	68.3	Doppelbetten Breite mind. 1,80 m <sup>19</sup>	10			M	M	M
	68.4	Doppelbetten Breite mind. 2,00 m <sup>19</sup>	15					
Bettenlänge	69.1	Bettenlänge mind. 1,90 m	1					
	69.2	Bettenlänge mind. 2,00 m	5			M	M	M
	69.3	Bettenlänge mind. 2,10 m	10					
	69.4	Bettenlänge mind. 2,20 m	15					
	70	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1					
	71	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings <sup>20</sup>	10					
	72	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren	10					
	73	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>21</sup>	10					
	74	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch <sup>22</sup>	3					
	75	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	76	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M	M

20 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.

21 Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

22 Allergikerfreundlich ist nicht zu verwechseln mit allergenfrei. Allergiker Kissen, Decken und Bettwäsche sollten durch ein Zertifikat bestätigt werden. Auch die Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunen auskommen.



Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	77	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	78	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	7					
	79	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung	1	M	M	M	M	M
	80	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M
	81	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5					M
	82	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M	M
	83	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	84	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	85	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	86	Waschbare Bettvorlage	3					
	87	Weckservice	1	M	M	M	M	M
	Zimmerausstattung	88	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M
89		Wäschefächer	1		M	M	M	M
90		Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>n23</sup>	1	M	M	M		
91		Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
92		Separater Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
93		1 Sitzgelegenheit	1	M	M			

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	94	1 Sitzgelegenheit pro Person	3			M	M	M
	95	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	7				M	M
	96	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	7					M
	97	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	1	M	M			
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>24</sup>	5			M	M	M
	99	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>24</sup>	7					
	100	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	101	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer <sup>24</sup>	1	M	M	M	M	M
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe <sup>24</sup>	3					
	103	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe <sup>24</sup>	3			M	M	M
	104	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	105	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					
	106	Nachtlicht	1					
	107	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	108	Leselicht am Bett	3		M	M	M	M

<sup>24</sup> Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	109	Ankleidespiegel	1			M	M	M
	110	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	5			M	M	M
	111	Papierkorb	1			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeiten	112	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	113	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M
	114	Safe im Zimmer	5			M <sup>26</sup>	M	M
	115	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	7					
Schallschutz / Klimatisierung	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	117	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	10					
	118	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	7					
	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	10					
	120	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10					
	121	Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)	1					
Unterhaltungselektronik	122	Audio- / Multimedia Unterhaltung <sup>27</sup>	5			M	M	M
	123	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					
	124	TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion	1	M	M	M	M	M
	125	Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	3					

25 Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 114).

26 Oder zentraler Safe (z.B. am Empfang) (siehe Nr. 113).

27 Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	126	Verfügbarkeit internationaler Fernsender	5				M	M
	127	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	3				M	M
	128	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)	1			M	M	M
Telekommunikation	129	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) <sup>28</sup>	5			M		
	130	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10				M	M
	131	WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern	1	M	M	M	M	M
	132	Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges)	5					
	133	Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch	1				M	M
	134	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1					M
Sonstiges	135	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) <sup>29</sup>	1	M	M			
	136	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	5			M	M	M
	137	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)	1	M	M	M	M	M
	138	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	139	Korrespondenzmappe	1					
	140	Hosenbügler	3					
	141	Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer	1					

28 Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information). Wenn im Zimmer kein Telefon ist, muss auf der Zimmertür die Nummer der Rezeption inkl. Landesvorwahl angeführt werden.

29 Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check-out*-Zeiten zu entnehmen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	142	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3					
	143	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1				M	M
	144	Türspion	3					
	145	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	1					
Sanitärkomfort	146	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}^{30}$	10					
	147	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}^{30}$	15					
	148	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	149	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10					
	150	30% der Zimmer mit separatem WC	5					
	151	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M
	152	Duschvorrichtung mit Duschwand	5					
	153	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	154	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5					
	155	Waschbarer Badvorleger	1			M	M	M
	156	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	157	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	1					

30 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.

31 Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Diese Ausnahme von 15% Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	158	Sicherheitsgriffe	3					
	159	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	160	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	161	Kosmetikspiegel	1					
	162	Beweglicher Kosmetikspiegel	3				M	M
	163	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	164	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M
	165	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)	5					M
	166	Ablagefläche	1	M	M	M		
	167	Großzügige Ablagefläche	3				M	M
	168	Zahnbecher/ -glas	1			M	M	M
	169	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	170	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne	1		M	M	M	M
	171	Shampoo <sup>32</sup>	1		M	M	M	M
	172	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Watte pads, Bodylotion)	Je Artikel 1, max. 3				M	M
	173	Papier-Gesichtstücher	3			M	M	M
	174	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M

32 Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	175	1 Handtuch pro Person	1		M	M	M	M
	176	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	177	Bademantel auf Wunsch	3				M	
	178	Bademantel	5					M
	179	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	180	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	181	Haartrockner auf Wunsch	1					
	182	Haartrockner	3			M	M	M
	183	Badezimmerhocker auf Wunsch	3					M
	184	Personenwaage	1					
	185	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gastronomie

Getränke	186	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	187	Getränkeangebot auf dem Zimmer	3			M	M	M
	188	Kühlschrank auf dem Zimmer <sup>33</sup>	3					
	189	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M <sup>34</sup>	M

<sup>33</sup> Oder Minibar (siehe Nr. 189)

<sup>34</sup> Eine Maxibar (siehe Nr. 190) oder der 16 Stunden Rooms-service (siehe Nr. 191) erfüllen dieses Kriterium auch.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	190	Maxibar	3					
	191	16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	10				M <sup>35</sup>	
	192	24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	15					M
	193	Kaffee- / Teekocher mit Zubehör auf dem Zimmer	3					
	194	Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer	5					
Bar	195	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>36</sup> (geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche)	7				M	
	196	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>36</sup> (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10					M
Frühstück	197	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M
	198	Erweitertes Frühstücksangebot <sup>37</sup>	1	M				
	199	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte <sup>38</sup>	5		M	M		
	200	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	10				M	M
	201	Frühstückskarte im <i>Roomservice</i>	5					M
Speisen	202	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei,...)	3					
	203	Regionale Gerichte <sup>39</sup>	5					
	204	16 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	10				M	
	205	24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	15					M

35 Eine Minibar (siehe Nr. 189) oder eine Maxibar (siehe Nr. 190) erfüllen dieses Kriterium auch.

36 Eine Getränkekarte muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).

37 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.

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

39 Das Speisenangebot weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.



Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	206	Restaurant <sup>40</sup>	Je 5, max. 10	M	M	M		
	207	Restaurant <sup>40</sup> an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 7, max. 14				M	
	208	Restaurant <sup>40</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M

#### V. Veranstaltungsbereich (MICE)

Bankettmöglichkeiten	209	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>41</sup>	1					
	210	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>41</sup>	3					
	211	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>41</sup>	5					
Tagungsräume	212	Ausgewiesene Co-working spaces / Gruppenarbeitsräume	10					
	213	Tagungsraum/-räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>42</sup>	10					
	214	Tagungsbetreuung <sup>43</sup> (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	215	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>43, 44</sup>	1					
	216	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	5					
	217	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>43</sup>	3					

40 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

41 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

42 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), WiFi, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum und eine angemessene Anzahl an Netz-Steckdosen.

43 Punktwertung nur, wenn Kriterium 213 erfüllt ist.

44 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>VI. Freizeit</b>								
Sport	218	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>45</sup> (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang)	3 pro Anlage, max. 9					
	219	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	220	Fitnessraum <sup>46</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
Wellness / Beauty <sup>47</sup>	221	Massagen <sup>48</sup> (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	222	Separate Liegehalle / Ruheraum <sup>49</sup>	3					
	223	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	224	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	3 pro Saunatyp <sup>50</sup> , max. 9					
	225	Beautyfarm <sup>48</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	226	Bäder- / Kneippabteilung <sup>48</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					
	227	Private Spa Kabine	5					
	228	Swimming-Pool (außen) <sup>51</sup> / Schwimmteich <sup>52</sup>	10					

45 Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.

46 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m<sup>2</sup>.

47 Der Wellness- / Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

48 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m<sup>2</sup>.

49 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m<sup>2</sup>.

50 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

51 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

52 Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Swimming-Pool (innen) <sup>53</sup>	10					
Kinder	230	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	231	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	232	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	3					
	233	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelauflage, Babyphone)	3					
Sonstiges	234	Zentrale Sanitäreanlagen für Hotelgäste	3					
	235	Bibliothek	3					
	236	Ferienbetreuung / Animation	5					

## VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Qualitätsmanagement	237	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>54</sup>	1			M	M	M
	238	Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>55</sup>	3				M	M
	239	<i>Mystery Guesting</i> <sup>56</sup>	5			(M) <sup>56</sup>	(M) <sup>56</sup>	M
	240	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ <sup>57</sup> oder vergleichbares System	15					
Online-Aktivitäten	241	Hoteleigene <i>Website</i> <sup>58</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze /	1	M	M			

53 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

54 Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

55 Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgende Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

56 Ein *Mystery Guesting* ist ein Mindestkriterium für die 3\*Superior, 4\*Superior, 5\* und 5\*Superior-Kategorie und wird mind. 1x innerhalb des Klassifizierungszeitraums durch einen Qualitätsreport mittels Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert. Wenn ein Betrieb die Anforderungen für den TrustYou Report nicht erfüllt (siehe FAQs), ist er zu einem *Mystery Guesting* durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellen Mystery Guest-Pool auf Initiative und Rechnung des Hoteliers verpflichtet.

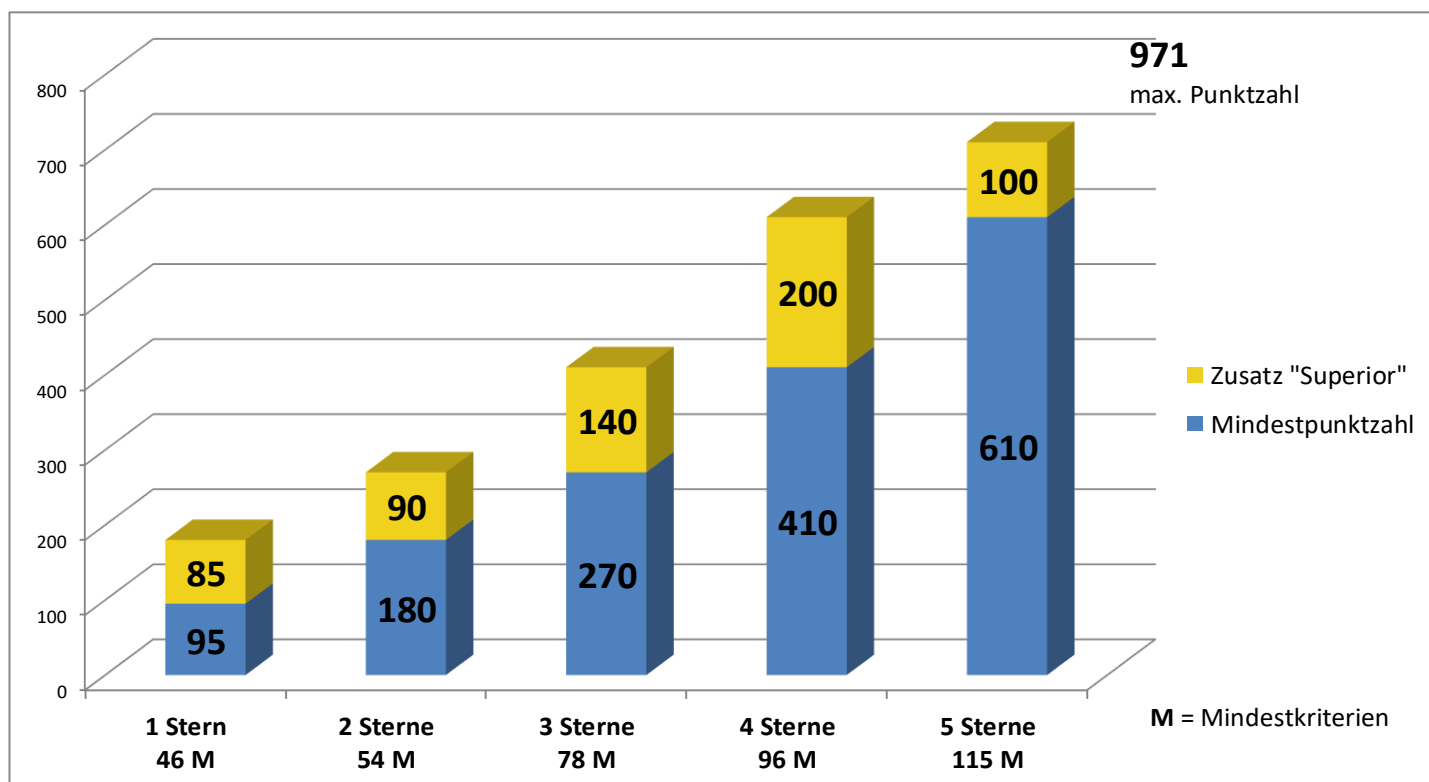
57 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		Wegbeschreibung						
	242	Zweisprachige <i>Website</i> <sup>58</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	5			M	M	M
	243	<i>Website</i> mit direkter Buchungsoption	5					
Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	244	<i>Website</i> mit Gästebewertungen	3					
	245	Mobile Version der <i>Website</i> oder mobile Applikation	5					
	246	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben	5					
	247	Nachhaltigkeitslabel / Zertifikat <sup>59</sup>	20					

58 Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.

59 Nationale Entscheidung über anerkannte Labels und Zertifikate.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>VIII. Mindestpunkte<sup>60</sup></b>								
Hotels				95	180	270	410	610
Hotel Garni				75	160	250	390	-
Zusatz "Superior" <sup>61</sup>				180	270	410	610	710



60 Für ein Hotel Garni reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte, da die Kriterien 202 bis 208 entfallen. Ein Hotel garni kann nicht 5 Sterne erhalten.

61 „Superior“ bezeichnet Spitzenbetriebe, welche deutlich mehr Punkte als in ihrer Kategorie erforderlich erreicht haben und deren Gesamteindruck den in ihrer Kategorie erwarteten überragt. Diese Betriebe weisen somit ein besonders hohes Maß an Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist nur für Vollbetriebe erreichbar.