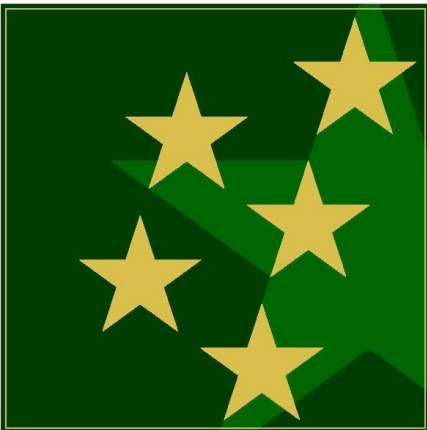


Fachverband Hotellerie

# Das Verfahren zur Hotelklassifizierung 2010 - 2014



*Information, 1. Jänner 2010*

## 1. Das System

- 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 sieben europäischen Staaten umgesetzt wird.
- 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.
- Mitgliedsbetriebe können diese Serviceleistung der Fachgruppen bzw. des Fachverbandes Hotellerie der Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.
- Die Richtlinie für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben unterscheidet zwischen „Vollbetrieben“ (z.B. Hotel, Pension, Gasthof) und „Garnibetrieben“ (Hotel Garni, Frühstückspension). Die Unterschiede zwischen Voll- und Garnibetrieben liegen im Bereich des gastronomischen Angebotes. Garnibetriebe gibt es nur in den Kategorien Ein- bis Vierstern.
- Diese Richtlinie gilt nicht für Appartementshäuser oder ähnliche Betriebe, die keine oder nur geringe Dienstleistungen anbieten. Für diese Betriebe existiert eine spezielle Richtlinie.
- Die Einstufungskriterien werden alle fünf Jahre überarbeitet, basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Erwartungen der Gäste (letzte Gästebefragung/ Emnid-Studie Sommer 2008) wieder.
- 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.
- Die Hotel- und Beherbergungsbetriebe werden in fünf Kategorien eingeteilt.
- In allen Sterne-Kategorien (1-5) können Vollbetriebe nach Prüfung das zusätzliche Qualitätsmerkmal „Superior“ erreichen.

- 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.
- Zur Erreichung der Superior-Stufen in den Kategorien Dreistern, Vierstern sowie in der Fünfsterneklasse (Fünfstern und Fünfstern-Superior) ist zusätzlich ein positiver Mystery-Guest-Check erforderlich. In den Kategorien Einstern und Zweistern ergibt sich der Zusatz „Superior“ grundsätzlich aus der erreichten Punkteanzahl. In jedem Fall entscheidet letztendlich die Kommission über die Verleihung der Superior-Stufe.
- Eine Liste an Firmen, die für Mystery-Guest-Tests im Rahmen der Österreichischen Hotelklassifizierung herangezogen werden können, finden Sie auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at).
- Die Sterneembleme der Österreichischen Hotelklassifizierung sind markenrechtlich geschützt und alle Rechte an dieser Marke stehen dem Fachverband Hotellerie zu.
- Grundsätzlich ist die Sterneklassifizierung kostenfrei. Bei 3\*S, 4\*S, 5\* und 5\*S fallen lediglich die Kosten für das Mystery-Guesting sowie eine Bearbeitungsgebühr - unabhängig von den tatsächlich angefallenen Aufwendungen - im Rahmen der österreichischen Hotelklassifizierung an. Bei 3\*S, 4\*S beträgt dieser Beitrag EUR 200,- für die jeweilige Fachgruppe, bei 5\*, 5\*S macht dieser - wie bisher - EUR 500,- für den Fachverband aus - jeweils exkl. 20% USt.

## 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. Richtlinie für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben**

#### **Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien<sup>1</sup>**

##### **3.1. Einstern**

Einfache Ausstattung. Sehr preisbewusste Gästesicht, die vor allem die Nächtigungsleistung sucht.

##### **3.2. Einstern-Superior**

Ein „Mehr“ an Hardware und/oder Dienstleistung bei „Nichterfüllung“ der Mindestkriterien für die nächst höhere Kategorie.

##### **3.3. Zweistern**

Zweckmäßige Ausstattung mit Komfort, preisbewusste Gästesicht, die neben der reinen Nächtigung auch ein eingeschränktes Angebot (TV, Getränke etc.) sucht.

Abgrenzung zu Einstern

Die Zimmer sind komfortabler und mit Nasszellen und Farbfernsehgeräten ausgestattet.

Abgrenzung zu Dreistern

Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend.

##### **3.4. Zweistern-Superior**

Ein „Mehr“ an Hardware und/oder Dienstleistung bei „Nichterfüllung“ der Mindestkriterien für die nächst höhere Kategorie.

##### **3.5. Dreistern**

Gehobene und einheitliche Ausstattung mit wohnlichem Charakter. Gästesicht mit Ansprüchen über die reine Nächtigungsleistung und bescheidenen Komfort hinaus. Gehobenes Dienstleistungsangebot.

Abgrenzung zu Zweistern

Gediegene Materialien, größeres Raumangebot, Aufenthaltsmöglichkeit (Sitzecke, Schreibtisch) im Zimmer und im allgemeinen Aufenthaltsraum.

Abgrenzung zu Vierstern

Kleinere Flächen, bei gutem Erhaltungszustand auch ältere Ausstattung möglich.

##### **3.6. Dreistern-Superior**

Superior steht - auf Basis einer sehr guten, gehobenen und zeitgemäßen Hardware im gesamten Betriebsbereich - für ein deutliches „Mehr“ an Ser-

---

<sup>1</sup> Eine ausführliche Definition finden Sie in der Information „Wofür die Sterne stehen“ auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at)

viceangebot und Dienstleistung, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check im Rahmen der Klassifizierung.

Für den Mystery-Guest-Nachweis (MG) für Dreistern-Superior gelten folgende Bestimmungen:

- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 245 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014).
- Eine Liste der möglichen MG-Tester für Dreistern-Superior findet sich ab 1.1.2010 auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at) und wird ständig aktualisiert.
- Der Nachweis für das erfolgte MG darf nicht älter als neun Monate sein.
- Der MG-Nachweis hat nach Rücksprache mit der jeweiligen Fachgruppe zu erfolgen (Variante 1: im Zuge der Antragstellung, Variante 2: Nachreichung im Zuge des Klassifizierungsverfahrens).
- Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses können die Fachgruppen für ein neuerliches MG eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.

### 3.7. Vierstern

Erstklassige Ausstattung, d.h. großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz. Vor allem in der Ferienhotellerie oft umfangreiches betriebliches Angebot (Wellness, Sport, Gastronomie, Seminareinrichtungen) sowie hohes Dienstleistungsniveau.

Abgrenzung zu Dreistern

Großzügigeres Raumangebot, sehr hohe Qualität der Einrichtung durch hohen Erhaltungsaufwand, sehr guter Zustand. Die Gäste erwarten hohe Dienstleistungsqualität und -intensität.

### 3.8. Vierstern-Superior

Superior steht - auf Basis einer erstklassigen, qualitativ hochwertigen, makellosen und zeitgemäßen einheitlichen 4\*-Hardware im gesamten Hotelbereich - für ein deutliches „Mehr“ an Dienstleistung, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check im Rahmen der Klassifizierung.

Für den Mystery-Guest-Nachweis (MG) für Vierstern-Superior gelten folgende Bestimmungen:

- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 245 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014).
- Eine Liste der möglichen MG-Tester für Vierstern-Superior findet sich ab 1.1.2010 auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at) und wird ständig aktualisiert.
- Der Nachweis für das erfolgte MG darf nicht älter als neun Monate sein.
- Der MG-Nachweis hat nach Rücksprache mit der jeweiligen Fachgruppe zu erfolgen (Variante 1: im Zuge der Antragstellung, Variante 2: Nachreichung im Zuge des Klassifizierungsverfahrens).

- Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses können die Fachgruppen für ein neuerliches MG eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.

### 3.9. Fünfstern

Exklusive, luxuriöse Ausstattung, d.h. edle, hochwertige und elegante Materialien mit durchgängiger Gestaltung. Architektur, Ausstattung, Ambiente, Dienstleistungsangebot wie auch Gästesicht der internationalen Luxushotellerie.

#### Abgrenzung zu Vierstern

Luxuriöser, unverwechselbarer Betriebscharakter, makelloser Zustand der gesamten Hardware. Räumliche Großzügigkeit, etwa durch baulich getrennte Schlaf- und Wohnbereiche (Suiten). Die Gäste erwarten internationale Luxushotellerie ohne Kompromisse. Perfekte Dienstleistungsqualität mit sehr hohem Mitarbeiterereinsatz, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check im Rahmen der Klassifizierung.

Für den Mystery-Guest-Nachweis (MG) zur Erreichung der Fünfstern-Kategorie gelten folgende Bestimmungen:

- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 245 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014).
- Eine Liste der möglichen MG-Tester für die Fünfstern-Kategorie findet sich ab 1.1.2010 auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at) und wird ständig aktualisiert.
- Der Nachweis für das erfolgte MG darf nicht älter als neun Monate sein.
- Der MG-Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizulegen.
- Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses kann die Fünfstern-Kommission für ein neuerliches MG eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.

### 3.10. Fünfstern-Superior

Superior steht hier - auf Basis einer luxuriösen, qualitativ hochwertigen, edlen, makellosen und zeitgemäßen durchgängigen Hardware - für ein deutliches „Mehr“ an Serviceleistung und Dienstleistung, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check im Rahmen der Klassifizierung.

Für den Mystery-Guest-Nachweis (MG) zur Erreichung von Fünfstern-Superior gelten folgende Bestimmungen:

- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 245 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014).
- Eine Liste der möglichen MG-Tester für die Fünfstern-Kategorie findet sich ab 1.1.2010 auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at) und wird ständig aktualisiert.
- Der Nachweis für das erfolgte MG darf nicht älter als neun Monate sein.
- Der MG-Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizulegen.

➤ Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses kann die Fünfsterne-Kommission für ein neuerliches MG eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.

## 4. Das Klassifizierungsverfahren

### 4.1. Der Antrag

Der Betriebsinhaber 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](http://www.hotelsterne.at) zum Download zur Verfügung. Nach Übermittlung und Prüfung des Antrages durch die zuständigen Stellen erhält der Betrieb einen Pincode, mit dem er den Erhebungsbogen zur Klassifizierung im elektronischen Wege ausfüllen kann. Bei Neubauten, Umbauten und Erweiterung von Beherbergungsbetrieben kann ein Antrag zur Bewerbung des zu erwartenden Sterne-Standards vor einer offiziellen Einstufung nach einem eigens dafür vorgesehenen Verfahren gestellt werden.

### 4.2. Die Überprüfung

Aufgrund der Klassifizierungsrichtlinien, den Angaben des Betriebsinhabers und der Besichtigung des Betriebes stuft die Landeskommision bzw. die Fünfsterne-Kommission den Betrieb ein. Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmäßig - in einem Zeitraum von 2 bis maximal 5 Jahren - überprüft. Im Zuge dessen kann die Einstufung bestätigt, geändert oder aberkannt werden. Kommissionsbeschlüsse werden dem Betrieb schriftlich mitgeteilt. Zusätzlich nimmt jeder klassifizierte Betrieb am System der Selbstkontrolle teil. Dabei bestätigt der Betrieb schriftlich gegenüber den Fachgruppen bzw. dem Fachverband Hotellerie die Erfüllung der relevanten Kriterien seiner Kategorie. Die Kommission kann den Betrieb angekündigt 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.

### 4.3. Die Kommissionen

#### 4.3.1. Ein- bis Vierstern und Ein- bis Vierstern-Superior

In jedem Bundesland ist eine Landeskommision bei der Fachgruppe Hotellerie in der Wirtschaftskammer eingerichtet. Die Kommissionsmitglieder werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Kommissionsmitgliedern gewählt. Die Landeskommision 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.

#### 4.3.2. Fünfsterne

Auf Bundesebene ist für ganz Österreich die Fünfsternekommission 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 Fünfsternekommission 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.

#### 4.3.3. 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.

#### 4.4. Einsprüche

Der Betriebsinhaber 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 (Fünfsterne und Fünfsterne-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.

#### 4.5. Behandlung von Einsprüchen

##### 4.5.1. Ein- bis Vierstern bzw. Fünfsterne

Bei Ein- bis Vierstern-Betrieben überprüft eine Regionalkommission - deren Zusammensetzung erfolgt über die jeweilige Fachgruppe im Bundesland - die Entscheidung der Landeskommission, bei Fünfsterne-Betrieben überprüft die Überprüfungscommission die Entscheidung der Fünfsternekommission. Die Fünfsterne-Überprüfungscommission setzt sich jeweils aus drei vom Geschäftsführer des Fachverbandes bestimmten Mitgliedern der Fünfsternekommission zusammen, die bis zum Zeitpunkt des Einspruches nicht in das zu überprüfende, laufende Klassifizierungsverfahren involviert waren.

Die Regional- bzw. Überprüfungscommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Oberkommission an. 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 zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regional- bzw. Überprüfungscommission trägt der Betrieb.

##### 4.5.2. Superior-Stufen und 5\* - Mystery Guesting

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)/ beim Fachverband (5\*S) erheben. Im Falle des Einspruches gegen eine negative Mystery-Guest-Entscheidung wird seitens der Fachgruppe/ Fachverband ein gerichtlich beeideter Sachverständiger für das Hotelwesen bestellt, der den Betrieb nochmals einer Mystery-Guest-Analyse unterzieht. Die Entscheidung ergeht durch die zuständige Fachorganisation.

Kommt die Klassifizierungskommission hinsichtlich der Erfüllung der Kriterien zu einem negativen Ergebnis, wird im Einspruchsfall eine Regionalkommission von der Fachgruppe bzw. eine Überprüfungs-kommission vom Fachverband eingesetzt, die nach einer weiteren Be-sichtigung ein Gutachten für die Oberkommission erstellt. Die Oberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Mittei-lung über die Entscheidung an den Betrieb ergeht durch den Fachver-band.

Sollten der Mystery-Guest-Test und auch die Klassifizierung durch die Kommission ein negatives Ergebnis nach sich ziehen, sind im Ein-spruchsfall sowohl die nochmalige Mystery-Guest-Analyse durch einen gerichtlich beeideten Sachverständigen als auch die nochmalige Be-sichtigung durch die Regionalkommission bzw. durch die Überprü-fungskommission vorgesehen. Die Entscheidung erfolgt durch die Oberkommission und wird dem Einspruchswerber durch den Fachver-band mitgeteilt.

Die Kosten für das Sachverständigengutachten sowie für die Regional-kommission/ Überprüfungs-kommission sind vom Einspruchswerber zu tragen.

Rückfragehinweis: <sup>2</sup>

Matthias Koch /Katrin Muhr /Nina Pavicevic  
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](mailto:sternehotline@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>  
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 1. Jänner 2010

---

<sup>2</sup> Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachver-bandes ist ausgeschlossen.