

HOTELSTARS

DEUTSCHLAND • NIEDERLANDE • ÖSTERREICH • SCHWEDEN
SCHWEIZ • TSCHECHIEN • UNGARN



Erläuterungen zur Anwendung des Kriterienkataloges zur Österreichischen Hotelklassifizierung



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

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	3		Können auch Hotels im Ausland nach der Österreichischen Hotelklassifizierung eingestuft werden?	Nein. Die Österreichische Hotelklassifizierung kann ausschließlich von Beherbergungsbetrieben in Österreich beantragt werden.
	4		Wer überprüft die Angaben der Betriebe?	Die Klassifizierungskommissionen vor Ort.
	5		Wie setzt sich die Klassifizierungskommission zusammen?	Branchenexperten, Hoteliers, Vertreter von Tourismusverbänden. (siehe auch Frage 1)
	6		Wie wird sichergestellt, dass der Hotelier beim Ausfüllen des Erhebungsbogens nicht „geschummelt“ hat?	Alle Betriebe werden zu 100% besucht und kontrolliert.
	7		Was passiert, wenn der Hotelier mit seiner Einstufung nicht einverstanden ist?	<p>Der Betriebsinhaber kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung binnen vier Wochen ab Zustellung des Kommissionsbeschlusses schriftlich mittels eingeschriebenem Brief bei der jeweiligen Fachgruppe bzw. beim Fachverband Hotellerie (5-Sterne-betriebe) Einspruch erheben.</p> <p>Bei Ein- bis Viersterne Betrieben überprüft eine Regionalkommission die Entscheidung der Landeskommision, bei Fünfsternebetrieben eine Überprüfungscommission die Entscheidung der Fünfsternekommission. Die Regional- bzw. Überprüfungscommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Klassifizierungsoberkommission an.</p> <p>Die Klassifizierungsoberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Klassifizierungsoberkommission führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regional- und Überprüfungscommission trägt der Betrieb.</p>
	8		Wo landet ein Streitfall, bei dem auch die Landeskammer nicht schlichten konnte?	Die Oberkommission entscheidet in letzter Instanz.
	9		Wie soll verfahren werden, wenn ein Beherbergungsbetrieb die Erfüllung eines bisher nicht erfüllten Kriteriums verspricht?	Sofern ein Beherbergungsbetrieb ein Kriterium nicht erfüllt, aber dessen Einhaltung zusichert, kann die Kommission eine Auflage (schriftlich) erteilen. Umsetzungszeitraum max. 1 Jahr.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	10		Wie viele Zimmer soll sich eine Klassifizierungskommission zeigen lassen?	Eine prozentuale Festlegung der zu überprüfenden Zimmer wurde nicht getroffen. Die Klassifizierungskommission sollte auf jeden Fall auch mehrere der zu inspizierenden Zimmer nach dem Zufallsprinzip auswählen und dies nicht allein dem Hotel überlassen.
	11		Haben die Klassifizierungskommissionen einen Ermessensspielraum?	Ja, ein gewisser Ermessensspielraum ist unabdingbar. Die Kommissionen sollen immer dann von ihrem Ermessensspielraum Gebrauch machen, wenn andernfalls die Klassifizierung zu einem offensichtlich unbilligen Ergebnis führen würde.
	12		Bei wie vielen Kriterien darf ein Ermessensspielraum angewandt werden?	Grundsätzlich muss jeder Betrieb die Mindestkriterien seiner Kategorie erfüllen. Die Entscheidung über die Dispensmöglichkeit von einem Mindestkriterium (bzw. 2 Mindestkriterien bei Denkmalschutz) liegt ausschließlich im Ermessensspielraum der Kommission (unter Berücksichtigung von Punkt 3 des Kriterienkataloges) und muss von dieser begründet werden.
	13	29, 30	Gibt es bei der Anwendung des Ermessensspielraumes Ausnahmen?	Ja, bei Kriterium 29 (außer bei Denkmalschutz) und 30 ist der Ermessensspielraum nicht anwendbar und bei denkmalgeschützten Häusern darf bei zwei Mindestkriterien abgewichen werden. Die Abweichung muss aber in den Denkmalschutzaufgaben begründet sein. Bei Kriterium 30 darf bei 1* und 2* eine Abweichung von 15% bestehen.
	14		Gibt es besondere Regelungen bei denkmalgeschützten Häusern?	Bei denkmalgeschützten Häusern darf bei zwei Mindestkriterien abgewichen werden. Die Abweichung muss aber in den Denkmalschutzaufgaben selbst begründet sein.
	15		Um wie viele Sternekategorien kann bei einer Kontrolle maximal nach oben oder nach unten auf- bzw. abgewertet werden?	Die Klassifizierungskommission kann bei einstimmigem Beschluss um maximal eine Sternekategorie nach oben oder nach unten von dem vorläufigen Ergebnis abweichen.
	16		Wer kontrolliert die Kontrolleure?	Bei Ein- bis Viersterne Betrieben überprüft eine Regionalkommission die Entscheidung der Landeskommision, bei Fünfsternebetrieben eine Überprüfungscommission die Entscheidung der Fünfsternekommission. Die Regional- bzw.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				Überprüfungskommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Klassifizierungsoberkommission an. Die Klassifizierungsoberkommission entscheidet binnen sieben Monaten. Die Klassifizierungsoberkommission führt Beschlussprotokolle aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regional- und Überprüfungskommission trägt der Betrieb.
	17		Wie werden Gästebeschwerden bearbeitet?	Spätestens vier Wochen nach Eingang einer Beschwerde muss der Beschwerdeführer eine abschließende Antwort erhalten. Bei einer Häufung von Beschwerdefällen betreffend der Qualität bzw. Standards kann eine Überprüfung schon früher erfolgen. Die Gäste haben somit die Sicherheit, dass die Betriebe den aktuellen Anforderungen an die jeweilige Kategorie entsprechen.
	18		Sind Gästebeschwerden erwünscht?	Eindeutig: Ja! Auf www.hotelsterne.at ist eine automatische Kontaktaufnahmemöglichkeit per eMail zur Weiterleitung von „Anregungen“ an den Fachverband Hotellerie eingerichtet, der die Beschwerden direkt an die zuständigen Fachgruppen weiterleitet.
	19		Wie lange behält die Klassifizierung ihre Gültigkeit?	Die Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei bis fünf Jahren und muss regelmäßig wiederholt werden. Die Superior-Klassifizierung ist an die Gültigkeitsdauer der Basissterne gekoppelt.
	20		Was muss bei der Punktevergabe beachtet werden?	Sobald ein Betrieb ein Kriterium erfüllt, erhält er die volle Punkteanzahl. Wenn ein Kriterium nur teilweise erfüllt wird, erhält der Betrieb keine Punkte. Es ist nicht möglich, z.B. nur die Hälfte der Punkte zu vergeben.
2. Marketing / Marke				
	21		Wie erfährt der Gast von der Österreichischen Hotel-	Österreichs Hotelsterne sind eine geschützte Marke. Diese

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			klassifizierung?	findet medial sowie in Gäste- und Unternehmerinformationen eine starke Verbreitung.
	22		Wer finanziert die Marketingoffensive zur Österreichischen Hotelklassifizierung?	Dies wird in erster Linie vom Fachverband und den Fachgruppen Hotellerie getragen.
	23		Wer ist für das Marketing auf Bundesebene verantwortlich?	Der Fachverband Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich.
	24		Wo kann der Gast Informationen zu den Sternekategorien und zu klassifizierten Betrieben erhalten?	Sämtliche Informationen zur Österreichischen Hotelklassifizierung stehen im Internet unter www.hotelsterne.at . Ferner sind die Sterneklassifizierten Betriebe in jährlich neu aufgelegten Hotelkatalogen zu finden. Die Österreich Werbung verbreitet diese Hotelkataloge weltweit auf 4 Kontinenten in über 20 Ländern und auf 120 Messen und Events. Zusätzlich interessante Links: www.hotelverband.at und www.hotelsterne.at .
	25		Wo wird die Österreichische Hotelklassifizierung zusätzlich eingesetzt?	In Reservierungssystemen, Hotelführern, Hausprospekten, Anzeigen und Gastgeberverzeichnissen. Die Hotelsterne werden von Hoteliers als beliebtes Marketinginstrument eingesetzt.
	26		Wo und wie sind Österreichs Hotelsterne geschützt?	Die Sterneembleme der Österreichischen Hotelklassifizierung sind urheberrechtlich geschützt und befinden sich im Eigentum des Fachverbandes Hotellerie.
	27		Ist der Eigenvergabe von Sternen ein wirksamer Riegel vorgeschoben?	Eine Eigenvergabe von Sternen ist in Österreich unzulässig. Es ist nicht gestattet, ohne Klassifizierung mit Sternen zu werben. Dies wäre ein Verstoß gegen das Irreführungsverbot.
	28		Zu einer Marke gehört auch ein einheitlicher Außenauftritt (CD/CI). Wie können interessierte Tourismusorganisationen an die entsprechenden Vorlagen und Bildmaterialien kommen?	Auf Anfrage beim Fachverband oder den Fachgruppen Hotellerie in den Bundesländern.
	29		Können klassifizierte Häuser das Logo der Österreichischen Hotelklassifizierung für ihren Hausprospekt und ihr Briefpapier verwenden?	Dies ist ausdrücklich erwünscht.

3. Kategorien / Sonderformen

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	30		Wie viele Sternekategorien gibt es?	Die Beherbergungsbetriebe werden in fünf Sternekategorien eingeteilt.
	31		Gibt es international eigentlich auch mehr als 5 Kategorien?	Nein. Auch im Ausland gibt es keine höheren Kategorien als 5 Sterne. Wenn Häuser z.B. mit „7 Sterne De Luxe“ agieren, handelt es sich hierbei in der Regel um Werbeaussagen.
	32		Was bedeutet „Superior“?	Superior bezeichnet innerhalb einer Kategorie die Spitzenbetriebe, die deutlich mehr Wertungspunkte haben, als sie für ihre Sternenklasse benötigen. Das „S“ in jeder Sternenklasse steht für „Superior“, „Service“, „Subjektive Wahrnehmung“ und „Softe Kriterien“, die sich in einer höheren Punkteanzahl niederschlagen.
	33		Wie kann der Hotelier nach außen dokumentieren, dass er die Einstufung „Superior“ erhalten hat?	Die Bezeichnung „Superior“ befindet sich auf dem Klassifizierungsschild.
	34	VI	Kann ein „Garni“-Betrieb auch den Zusatz „Superior“ erhalten?	Nein. Es fehlt am zusätzlichen Dienstleistungsangebot.
	35	VI	Kann ein Hotel garni auch fünf Sterne bekommen?	Nein. Für Hotels garnis, Fremdenheime, Frühstückspensionen, die nur Frühstück und kleinere Imbissangebote anbieten, können maximal 4 Sterne vergeben werden.
	36	VI	Warum sind die Punktegrenzen für Garni-Betriebe niedriger angesetzt als für Vollbetriebe?	Durch den Verzicht auf das Restaurant sind dem Garni-Betrieb als Konsequenz auch zahlreiche Bereiche verschlossen, in denen das „Voll-Hotel“ punkten kann, wie z.B. im Tagungsbereich. Ohne korrespondierende Absenkung der Punktegrenzen für Garni-Betriebe käme es andernfalls zu verzerrten Ergebnissen.
4. System				
	37		Wer kann bei der Österreichischen Hotelklassifizierung mitmachen?	Beteiligen können sich alle Mitglieder des Fachverbandes Hotellerie mit Ausnahme der Betriebsform „Appartement“, für die eigene Klassifizierungsrichtlinien vorgesehen sind.
	38		Wo sollen sich Betriebe klassifizieren lassen, die „Urlaub auf dem Bauernhof“ anbieten?	Diese Initiative - Urlaub am Bauernhof in Österreich - findet sich unter www.bauernhof.at .

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	39		Nach welcher Klassifizierung sollen Aparthotels eingestuft werden?	Bei Apartmenthotels und Boardinghouses kommt es auf den Charakter der Unterkunft an. Steht das Wohnen in separaten Apartments im Vordergrund, so greift die Richtlinie für Ferienhäuser und Appartements; liegt der Schwerpunkt auf dem hotelmäßigen Service mit der zusätzlichen Möglichkeit der Selbstverpflegung, kommt die Österreichische Hotelklassifizierung zur Anwendung.
	40		Wie oft werden die Kriterien der Österreichischen Hotelklassifizierung überarbeitet?	Alle 5 Jahre. Die Österreichische Hotelklassifizierung ist als dynamisches System konzipiert. Die Kriterien wurden für 2010-2014 aktualisiert.
	41		Bei welchen Beherbergungsarten greift die Österreichische Hotelklassifizierung nicht?	Die Klassifizierung erfolgt nicht für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, Apartmentanlagen sowie Campingplätze.
	42		Warum kennt die Österreichische Hotelklassifizierung Mindestkriterien und Mindestpunktzahlen?	Die Mindestkriterien je Kategorie erlauben einheitliche Marketingaussagen wie: „In einem 3-Sterne-Hotel haben Sie einen Haartrockner, in einem 4-Sterne-Hotel immer einen Bademantel.“ Sie können aber bei der Heterogenität des Hotelmarktes alleine keine gerechte Einstufung sicherstellen. Hierzu bedarf es noch der Mindestpunktzahlen, die jedes Hotel mit seiner ganz individuellen Zielgruppenorientierung erreichen muss.
	43		In welchen Bereichen können die Punkte gesammelt werden?	In allen Bereichen können Punkte durch Mindestkriterien und auch durch fakultative Kriterien gesammelt werden, das heißt auch bei den Mindestkriterien wird die Punktezahl eingerechnet.
	44		Muss sich ein Betrieb, der Mitglied beim Fachverband Hotellerie ist, klassifizieren lassen?	Nein, die Klassifizierung erfolgt auf rein freiwilliger Basis.
	45		Muss ein klassifizierter Betrieb sich an „Kündigungsfristen“ halten, wenn er nicht mehr an der Österreichischen Hotelklassifizierung teilnehmen möchte?	Nein.
	46		Welche Kosten entstehen dem Unternehmen für die Teilnahme an der Österreichischen Hotelklassifizierung?	Grundsätzlich ist die Klassifizierung im 1-4* Segment kostenfrei, im 5* Bereich wird ein Kostenbeitrag für den Kommissionsbesuch verrechnet. Eine genaue Kostenaufstellung findet sich auf www.hotelsterne.at . Für das Mystery Guesting gelten die Preise der Anbieter.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	47		Ist die Folgeklassifizierung nach drei Jahren günstiger?	Nein. Hier gelten die selben Preise wie bei 51.
5. Gebäude / Raumangebot				
	48		Warum macht die Österreichische Hotelklassifizierung keine Vorgaben zum Brandschutz?	Die gesetzlichen Brandschutzaufgaben sind in Österreich bereits sehr hoch, so dass kein weiterer Regulierungsbedarf besteht.
	49		Warum werden in den Kriterien der Österreichischen Hotelklassifizierung keine expliziten Umweltschutzstandards verankert?	Die Sterne der Hotelklassifizierung geben einen Komfortindikator und sollten nicht mit Umweltschutzmaßnahmen vermengt werden.
	50		Wie werden Dependancen klassifiziert?	Bei Vorhandensein einer Gewerbeberechtigung für das Haupthaus und Nebenhaus, ist nur eine Sternekategorie zu vergeben. Das Ergebnis richtet sich nach der niedrigeren Sterneklasse. Bei Vorhandensein von zwei Gewerbeberechtigungen für Haupthaus und Nebenhaus, können zwei unterschiedliche Einstufungen vorgenommen werden. Wichtig ist, dass Betriebe darauf hinweisen und der Gast richtig informiert wird.
	51	5	Kann die Rezeption bei einem 3-Sterne-Haus auch in den Thekenbereich des Restaurants bzw. des Gastraumes integriert sein?	Es wird ein funktional eigenständiger, separater Bereich gefordert. Dies schließt eine Integration in den Thekenbereich des Restaurants nicht grundsätzlich aus.
	52	6 - 9	Warum wird keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen?	Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen und entspricht häufig auch nicht mehr der tatsächlichen Buchungspraxis. Einzelzimmer werden auch zunehmend nicht mehr gebaut.
	53	6 - 9	Warum wird auf die Vorgabe von Mindestgrößen der Hotelzimmer je Sternekategorie verzichtet?	Zimmergrößen greifen immer auch in die Bausubstanz ein und entziehen sich so einer europaweiten Harmonisierung als Mindestkriterium. Durch die noch einmal deutlich erhöhte Punktzahl für besonders große Hotelzimmer wird aber sichergestellt, dass insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Zimmer gesetzt wird. Zudem haben Auswertungen anhand der Ist-Daten ergeben, dass eine Zimmer-Mindestgröße für eine hinreichende Trenn-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				schärfe der Kategorieneinteilung keine besondere Bedeutung hatte. ACHTUNG: Abgesehen davon werden teilweise Mindestgrößen in der Gesetzgebung der Länder vorgegeben.
	54	6 - 9	Wird in die Zimmergröße die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse wie bei Mietwohnungen eingerechnet?	Nein. Dies könnte zu ungewünschten Verzerrungen führen. Dachschrägen sollten aber wie bei Mietwohnungen zum Abzug von der Zimmergröße gebracht werden.
	55	6 - 9	Muss ein Drei- oder Mehrbettzimmer eine Mindestgröße haben?	Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.
	56	10	Muss der Sanitärbereich eine Mindestgröße haben?	Eine Mindestgröße für Sanitärbereiche besteht nicht. Durch die zu vergebenden 10 Punkte für Sanitärbereiche $\geq 5 \text{ m}^2$ ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.
	57	10	Warum wird jetzt auf den „Sanitärbereich“ und nicht mehr auf ein „Badezimmer“ abgestellt?	Bei modernen Hotelkonzepten werden häufig offene Lösungen realisiert, bei denen Waschbecken, Wannenbad und/oder Dusche in den Wohnbereich des Hotelzimmers integriert werden. Der neue Terminus trägt diesem Rechnung und soll Abgrenzungsproblemen vorbeugen.
	58	11	Was zeichnet eine Suite aus?	Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten gehobenen 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.
	59	12	Müssen Nichtraucherzimmer gekennzeichnet sein?	Nichtraucherzimmer müssen in Österreich durch eine Beschriftung oder ein Symbol an der Zimmertür oder im Zimmer als solche auch leicht erkennbar sein. Darüber hinaus ist das Hotelzimmer laut BMWFJ ein „Raum öffentlichen Ortes“ und damit gilt das Rauchverbot.
	60	15	Was ist eine Sitzgruppe am Empfang? Reichen z.B. zwei Klappstühle?	Klappstühle erfüllen dieses 3 Sterne-Mindestkriterium nicht. Die Sitzgruppe am Empfang muss auf die Betriebsart und die Größe des Betriebes abgestimmt sein.
	61	15 - 16	Unterscheiden sich die „Sitzgruppe am Empfang“ und die „Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice“ nur durch den Getränkeservice?	Sie unterscheiden sich auch in der eben schwer greifbaren Qualität der Ausstattung, die bei der „Lobby mit Sitzgelegenheiten“ einem 4 Sterne-Anspruch genügen soll. Hier

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				wurde bewusst auf weitergehende Festlegungen verzichtet, um den Klassifizierungskommissionen notwendigen Ermessensspielraum zu gewähren.
	62	18 - 19	Was setzt die Anerkennung als Hotelbar voraus?	Eine Hotelbar muss getrennt vom Restaurant betrieben werden (also nicht der Servicetresen im Restaurant) und über eine eigene Karte verfügen. In Pensionen/Hotel Garni kann auch die Theke als Hotelbar genutzt werden.
	63	18 - 19	Kann die Bar auch als „Hotelbar“ Berücksichtigung finden, wenn sie sich im hauseigenen Spielcasino befindet?	Da der Eintritt in eine Spielbank Beschränkungen unterliegt (Jugendschutz) kann eine Bar in einer Spielbank nicht als Hotelbar gelten. Gemäß dem derzeit gültigen GSpG ist der Betrieb von Spielbanken nur mit Konzession möglich (Glücksspielmonopol des Bundes).
	64	28	Wie hoch muss der Anteil der Zimmer mit Balkon sein?	50% der Zimmer müssen Balkone oder Terrassen aufweisen, um die Punktezahl zu erhalten.
	65	28	Müssen Balkone und Terrassen von den Gästezimmern aus zugänglich sein?	Ja, denn es wird von einer individuellen Nutzung ausgegangen.
	66	20 - 24	Worauf basieren die Kriterien zur Barrierefreiheit?	Gesetzliche Basis ist das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, das auch die Privatwirtschaft verpflichtet Barrierefreiheit umzusetzen (Übergangsfrist bis 2016). Basis für die Bewertung im Klassifizierungsverfahren ist eine freiwillige Zertifizierung gemäß der ÖNORM B 1613 „Barrierefreie Tourismuseinrichtungen - Anforderungen für die Beurteilung der Barrierefreiheit“, die gestaffelt nach dem Ausmaß der Barrierefreiheit 3 Kategorien vorsehen wird.
	67	20-24	Anmerkung Punktevergabe Barrierefreiheit	Von den im Kriterienkatalog aufgezählten Nummern 20-24 ist derzeit - mangels gesetzlicher Bestimmungen - lediglich Nummer 20 anwendbar. Dies bedeutet eine maximal mögliche Punktevergabe (5 Punkte), wenn die Fußnote 9 eingehalten wird.
	68	25	Was wird unter „Parkplatz am Hotel“ verstanden?	Unter diesem Punkt werden die nicht-überdachten Parkplätze am Hotel verstanden. Grundsätzlich ist kein Quorum festgelegt, wie viele Parkplätze am Hotel vorhanden sein müssen. Es sollte die Anzahl

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				der Parkplätze in Relation zur Zimmeranzahl ausgewogen sein. Zudem sind hier die Gemeindeordnungen in den jeweiligen Bundesländern und die Situation vor Ort (Stadt/ Land) zu beachten.
	69	29	Wann und in welchen Betrieben ist ein Lift zwingend erforderlich?	Ein Lift ist bei 3*, 4* und 5* zwingend erforderlich, sofern der 3*-Betrieb über mehr als drei Stockwerke (inkl. EG), der 4*-Betrieb über mehr als zwei Stockwerke (inkl. EG) und der 5*-Betrieb über mehr als ein Stockwerk (inkl. EG) verfügt. Sowohl Unter- als auch Obergeschoße werden als Stockwerke gewertet, sobald sie vom Gast benützt werden (zB Hangbauten, Wellness im Untergeschoß).
6. Einrichtung / Ausstattung				
	70	35, 36	Muss jedes Zimmer ein Doppelwaschbecken haben, um die Punkte zu erhalten?	Ja, hierfür sind 100% Doppelwaschbecken nötig.
	71	38	Zweckmäßige Beleuchtung am Waschbecken	Entsprechend helle Beleuchtung am Waschbecken nach den Qualitätsvorgaben laut Punkt 3 im Kriterienkatalog.
	72	45	Heizmöglichkeit im Bad	Allgemeine Beheizung des Bades genügt.
	73	48	Wann ist das Kriterium „Großzügige Ablagefläche“ erfüllt?	Es ist dann erfüllt, wenn deutlich mehr Platz als bei einer normalen Spiegelkonsole vorhanden ist. Eine größere Kulturtasche oder ein Schminkkoffer muss darauf platziert werden können.
	74	50	Kann die „Seife / Waschlotion“ identisch mit dem „Schaumbad / Duschgel“ sein?	Es ist ausdrücklich zulässig, dass Seife/Waschlotion und Schaumbad/Duschgel aus ein und demselben Material bestehen, sofern dies ausdrücklich für sämtliche Nutzungsarten geeignet ist.
	75	41, 64	Müssen Kosmetikspiegel und Haartrockner fest installiert sein?	Nein, sie müssen <u>vorhanden</u> sein.
	76	54	Wie viele Kosmetikartikel müssen vorhanden sein?	Mindestens zwei Artikel.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
	77	58	1 Badetuch pro Person	Empfehlung: 3 Stern: mind. 70 x 140 cm; 4-5 Stern: mind. 100 x 150 cm.
	78	59	Bademantel auf Wunsch	Empfehlung: mind. drei unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	79	60	Bademantel	Empfehlung: an der Rezeption auch in Übergrößen bereit stellen
	80	61-62	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch / Hausschuhe (Slipper)	Empfehlung: an der Rezeption auch in Übergrößen bereit stellen
	81	71	10 % der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m	Empfehlung: Bettbreite 100 cm, da Matratzen in Übergröße oft auch breiter sind
	82	72	Zeitgemäße und gepflegte Matratzen von mindestens 13 cm Stärke	Empfehlung: Im 4- und 5-Stern-Bereich sind heutzutage schon zwischen 15 und 17 cm starke Matratzen Standard.
	83	73	Matratzen-Hygienebezüge/Encasings	Die Fußnote 22 definiert die Beschaffenheit der Matratzen-Hygienebezüge, die zur Erfüllung dieses Kriteriums nötig sind. Akzeptiert werden auch abnehmbare Matratzenbezüge, die mit mindestens 60° C waschbar sind.
	84	75	Warum wird nicht mehr zwischen Kinder- und Babybetten differenziert?	Die Unterscheidung zwischen Kinder- und Babybetten hat sich nicht bewährt und wurde aufgehoben.
	85	78	Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten/Bettdecken	Richtwert: Ab 4 Sternen sollte eine Größe von 220 cm angenommen werden. Hygienisch einwandfrei, auf die Jahreszeit abgestimmt. Seersucker-Bettwäsche ist ab 3-Stern Superior nicht erlaubt. Glatte Spannleintücher sind generell erlaubt.
	86	80	Kopfkissen-Hygienebezüge/Encasings	Waschbare Kopfkissen oder Hygienebezug aus Jersey möglich
	87	81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch	Zierkissen sind hier nicht erlaubt
	88	83	Kopfkissenauswahl	Empfehlung: mind. 3 unterschiedliche an der Rezeption bereit stellen; Hinweis auch im Serviceleitfaden.
	89	84	Zusatzdecke auf Wunsch	Bereitstellung über Rezeption
	90	88	Was sind Wäschefächer?	Wäschefächer sind Fächer im Kleiderschrank, in die Klei-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				dungsstücke gelegt werden können.
	91	93	Wie wird die Anzahl der Sitzgelegenheiten berechnet?	Nach Belegungskapazität pro Zimmer, das heißt, in einem Doppelzimmer müssen zwei Sitzgelegenheiten vorhanden sein.
	92	100	Zweckmäßige Zimmerbeleuchtung	Entsprechend helle Beleuchtung nach den Qualitätsvorgaben laut Punkt 3 im Kriterienkatalog.
	93	109	Muss der Papierkorb feuerfest sein?	Das Erfordernis nach einem feuerfesten Papierkorb ergibt sich ggf. aus den landesrechtlichen Brandschutzvorschriften bzw. Auflagen der Behörde im Einzelfall. Die Klassifizierungskommission überprüft nicht die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben.
	94	90 - 91	Müssen bei „Garderobenhaken“ und „Aufhängemöglichkeit für den Kleidersack“ zwei Haken im Zimmer vorhanden sein?	Ja, denn die „Aufhängemöglichkeit für den Kleidersack“ soll ermöglichen, dass dieser in ganzer Länge aufgehängt werden kann - ein Garderobenhaken muss dieses nicht gewährleisten.
	95	111	Wo kann sich ein „zentraler Safe“ überall befinden?	Das Kriterium lautet korrekt „Zentraler Safe (z.B. am Empfang)“. Der Safe kann sich somit auch im Back Office befinden.
	96	111	Muss ein „Zentraler Safe“ ausschließlich für die Gäste vorhanden sein oder kann es auch der Safe des Hoteliers sein?	In der Regel werden Hotels über eigene Gästesafes verfügen, sollte jedoch ein „zentraler Safe“ auch vom Hotelier genutzt werden, der Gast aber trotzdem darauf zurückgreifen kann, ohne bspw. in die Privaträume des Hoteliers gehen zu müssen, kann dieser „zentrale Safe“ anerkannt werden.
	97	114	Was ist ein angemessener Schallschutz der Fenster?	Einheitliche Standards für alle Fenster eines Hotels wären nicht praxistauglich: Ein Fenster zu einer stark befahrenen Straße wird anders als ein Fenster zum ruhigen Innenhof eine Doppel- oder Dreifachverglasung benötigen; die Fenster eines einsam gelegenen Ferienhotels benötigen keine besondere Verglasung. Die 8 Punkte für dieses Kriterium sind zu gewähren, wenn in allen Gästezimmern ausreichender Schallschutz gewährleistet ist.
	98	115	Was kennzeichnet eine „schallschluckende Tür“?	Eine Tür wird dann als „schallschluckend“ anerkannt, wenn

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				sie über eine Gummilippe verfügt, die sich beim Schließen der Tür nach unten drückt.
	99	117	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	Es ist eine Quote von 50% vorgesehen.
	100	119	Wie lässt sich eine „stimmige Raumatmosphäre“ messen und vergleichen?	Dies ist ein explizit subjektives Kriterium unter Einbeziehung aller Sinne z.B. bei Licht, Geruch, Musik, Farbgestaltung. Daher sind für dieses vergleichsweise wichtige Kriterium auch „nur“ 4 Punkte zu erzielen.
	101	124	Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht	Richtwert: bei 3* Bildschirmdiagonale von mind. 45 cm.
	102	125	Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	Richtwert: bei 4* und 5* Bildschirmdiagonale von mind. 50 cm.
	103	124 - 125	Kann das Videotext-Angebot des Fernsehers das Kriterium „aktueller TV-Programmüberblick“ ersetzen?	Nein, es ist ein Printmedium vorzuhalten, denn der Gast soll in einer gedruckten Übersicht alle Kanäle vergleichen können.
	104	131	Gibt es Vorgaben, wie viele (mobile) Telefone im 3 Sterne-Bereich ggf. für den Gast vorgehalten werden müssen?	Nein, dies ist nicht geregelt. Auf die Möglichkeit der Nutzung hauseigener (mobiler) Telefone muss jedoch jeder Gast beim <i>Check in</i> ausdrücklich hingewiesen werden und das Angebot muss auch im Serviceleitfaden A - Z aufgeführt sein.
	105	132	Können schnurlose Telefonanlagen das Kriterium „Telefon auf dem Zimmer“ erfüllen?	Nirgendwo ist vorgeschrieben, dass das Telefon eine Schnur haben muss. Ist das schnurlose Telefon in die TK-Anlage des Hotels eingebunden und handelt es sich somit nicht um ein Handy, ist das Kriterium erfüllt. Selbstverständlich muss jedoch sichergestellt werden, dass alle Zimmer gleichzeitig mit schnurlosen Telefonen ausgestattet sein können.
	106	134	Was ist nötig, um dieses Kriterium zu erfüllen?	Um dieses Kriterium zu erfüllen, muss entweder ein DSL-/Modem-Anschluss oder WLAN im Zimmer vorhanden sein. Falls es aus baulichen Gründen nicht möglich ist, alle Zimmer mit einem Anschluss auszustatten, kann der Hotelier dem Gast einen Laptop mit mobilem Internet zur Verfügung stellen, welchen er auch am Zimmer benutzen darf. Allerdings muss in diesem Fall der Gast beim Check-In darauf

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				hingewiesen werden.
	107	136	Erfüllt ein Modemanschluss das Kriterium „Internet-PC auf dem Zimmer (auf Wunsch)“?	Das Kriterium ist ausschließlich dann erfüllt, wenn auf dem Zimmer selbst sämtliche für das Internet-Surfen erforderliche Hardware und Software seitens des Hotels zur Verfügung gestellt wird. Ein Modem(anschluss) für vom Gast mitgebrachte Geräte reicht nicht aus.
	108	138 - 140	Wo liegt der Unterschied zwischen einer Hotelinformation und einem Serviceleitfaden A-Z?	Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und <i>Check out</i> -Zeiten zu entnehmen, der Serviceleitfaden A-Z ist wesentlich umfangreicher und muss alle im Hotel angebotenen Dienstleistungen und Einrichtungen mit Öffnungszeiten enthalten. Außerdem ist es wichtig, dass Notfallnummern, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers, Arzt und Apotheke enthalten sind. Die Hotelinformation wird vor Ort von der Kommission überprüft. Eine Inhaltsempfehlung steht unter http://www.hotelsterne.at/4.0.html zum Download.
	109	138 - 140	Können Dienstleistungen bzw. Angebote gewertet werden, die nicht im Serviceleitfaden bzw. in der Hotelinformation erwähnt werden?	Nein, Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung in den beiden Informationsmaterialien können nicht gewertet werden, weil sie dem Gast nicht augenscheinlich zur Verfügung stehen und damit seinen Komfort nicht verbessern. Da beide Unterlagen mit dem Klassifizierungsantrag eingereicht werden müssen, kann der Abgleich mit den Angaben des Betriebes umgehend erfolgen und dieser darauf hingewiesen werden, um event. noch Anpassungen vorzunehmen.
	110	141	Regionales Informationsmaterial am Empfang/Rezeption verfügbar	Empfehlung: Es sollte im 4- und 5-Stern-Bereich das regionale Informationsmaterial am Zimmer in den Gästemappen hinterlegt sein.
	111	143	Was ist ein Gästemagazin?	Ein firmenspezifisches oder ein anderes kostenloses Magazin.
	112	155	Sind zusätzliche Schließvorrichtungen an Zimmertüren aus Brandschutzgründen erlaubt?	Grundsätzlich gibt es hier keine Beschränkungen, allerdings müssen sie beispielsweise bei Rettungs- oder Feuerwehreinsätzen aufbrechbar sein.

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
7. Service				
	113	163	Wie kann ein Getränkeangebot auf dem Zimmer realisiert werden?	Im Extrem reicht auch eine ungekühlte Wasserflasche auf dem Zimmer aus. Dabei spielt es keine Rolle, ob das Getränk dem Gast in Rechnung gestellt wird oder nicht.
	114	166	Womit muss eine Minibar mindestens ausgestattet sein?	Eine Minibar muss eine Auswahl nicht-alkoholischer Getränke (Wasser, Saft, Erfrischungsgetränk), alkoholischer Getränke (Bier, Wein, Weinbrand/Schnaps o.ä.) sowie ein geringes Angebot an Knabbergebäck (Chips, Nüsse etc.) enthalten.
	115	169 - 170	Ist festgelegt, welche Auswahl ein Frühstücksbüfett bieten muss?	Ein Frühstücksbüfett bietet in Selbstbedienung ein erweitertes Frühstück mit mindestens folgender Auswahl an: Heiße und kalte Getränke, Fruchtsalat/Obst, Fruchtsaft, größere Auswahl an Brot, Butter, Marmelade/Konfitüre, Eierspeise, Käse und Wurst.
	116	169 - 170	In welcher Form soll das Buffet vorhanden sein?	Empfehlung: fix installiertes Buffet. Die Speisen/Getränke sollen nicht auf der Theke oder auf separaten Tischen angeboten werden.
	117	170	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte auch mit Roomservice	Empfehlung: Die Bedienung sollte sich auf die heißen Aufgussgetränke und warmen Speisen beziehen.
	118	172 - 182	Bei der Wiederholungsklassifizierung gibt der Hotelier an, das ursprünglich zu seinem Hotel gehörende Restaurant verpachtet zu haben. Muss die Wiederholungsklassifizierung als Hotel garni durchgeführt werden?	Nein. Wichtig ist, dass sich aus der Perspektive des Gastes nichts geändert hat. Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Hausprospekt weiterhin auf das Restaurantangebot verweist und eine Begleichung der Restaurantrechnung über das Hotel möglich ist, besteht kein Anlass für eine Klassifizierung als „Garni“. Der enge räumliche und funktionale Zusammenhang der beiden Betriebsteile muss selbstverständlich erhalten geblieben sein.
	119	176	Speisenangebot im Roomservice bis 22 Uhr	Empfehlung: einfache Speisen bzw. Imbisskarte können angeboten werden
	120	178	Fußnote 42: Jeweils unterschiedliche Gastronomiekonzepte und Räumlichkeiten	als Frühstücksraum werden auch Stüberl anerkannt
	121	178-180	Müssen Pensionen und Garni-Betriebe diese Kriterien	Nein, Garni-Betriebe und Pensionen können diese Kriterien

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			erfüllen?	nicht erfüllen. Bei den Garni-Betrieben wird das durch die bereits reduzierte Mindestpunktzahl geregelt, die für die jeweilige Kategorie notwendig ist. Für Pensionen sind die Kriterien 172 und 173 relevant.
	122	181	Definition Ökotrophologe	Ökotrophologen und Ökotrophologinnen arbeiten in den Bereichen Ernährung, Haushalt und Wirtschaft. Sie befassen sich mit Fragen der physiologischen, ökonomischen und technologischen Grundlagen von gesunder Ernährung für den Menschen und lösen z.B. Versorgungsprobleme in der Gemeinschaftsverpflegung, arbeiten in der Energie- und Ernährungsberatung oder sind in der Forschung und Produktion, z.B. in der Lebensmittelindustrie tätig.
	123	182	Kann ein Hotel garni mit seinem Frühstücksangebot dieses Kriterium auch erfüllen?	Ja, auch das Frühstücksangebot kann schließlich einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Spezialitäten aufweisen und die verwendeten Produkte mehrheitlich aus der Region stammen.
	124	183	Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen	Erreichbarkeit muss 24 Stunden gegeben sein.
	125	190	Doorman- oder Wagenmeisterservice	dieses Services muss nicht von separatem Personal durchgeführt werden
	126	191	Was ist „Valet Parking“?	Wenn beim Hoteleingang der Autoschlüssel einem Wagenmeister übergeben werden kann, der dem Gast beim Verlassen des Hotels den Wagen auch wieder vorfährt.
	127	191 - 194	Wie viele Stunden pro Tag müssen diese Dienstleistungen angeboten werden?	Empfehlung: Orientierung nach den erforderlichen Rezeptionszeiten.
	128	191 - 194	Können der Concierge, der Wagenmeister und der Türsteher im Extrem ein und dieselbe Person sein?	Nein, dies ist ausdrücklich ausgeschlossen. Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist.
	129	193	Kann sich der Concierge auch im allgemeinen Rezeptionsbereich aufhalten?	Dies wird man nicht untersagen können. Wichtig ist, dass auf jeden Fall und für den Gast erkennbar separates Personal eingesetzt wird.
	130	197	Ist hierfür ein abgeschlossener Raum nötig oder kann das Gepäck auch hinter der Rezeption gelagert werden?	Es muss nicht unbedingt ein separater, abgeschlossener Raum sein, aber das Gepäck muss gesichert und unter ständiger Beobachtung gelagert werden. Das kann auch hinter

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				der Rezeption sein, wenn das Gepäckstück nicht unbeaufsichtigt bleibt bzw. einfach mitgenommen werden kann. Der Gast muss für das aufbewahrte Gepäckstück keinen Coupon erhalten. Falls Gäste selbständig Gepäck in den gesicherten Raum bringen oder daraus entfernen können, muss sich der Hotelier über mögliche Folgen bewusst sein und diese Vorgänge zumindest vom Personal beobachten lassen.
	131	206	Was versteht man unter qualifiziertem Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie?	Es muss die Möglichkeit bestehen, kleinere und schnell behebbare Probleme (z.B. mit WLAN-Verbindung) über die Rezeptions-/Technikmitarbeiter und größere Probleme über eine Kooperation mit einem IT-Unternehmen zu lösen. Empfehlung: Hinweis in den Serviceleitfaden aufnehmen, dass ein IT-Supportservice erhältlich ist.
	132	209	Kartenverkauf und Ticketservice über Rezeption (zB Theater, Kino)	Darunter fällt auch der Verkauf von Liftkarten.
	133	214	Erfüllt der Taxistand vor dem Haus oder der Taxiruf über die Hotelrezeption das Kriterium „Shuttle-Dienst“ oder „Limousinen-Service“?	In der Regel nicht, denn es muss eine Abrechnung über das Hotel möglich sein und auf dieses Hotelangebot im Serviceleitfaden A Z ausdrücklich hingewiesen werden.
	134	214	Darf der „Shuttle-Dienst“ oder „Limousinen-Service“ nur dann akzeptiert werden, wenn auch ein Fachkundenachweis nach dem Personenbeförderungsgesetz vorgelegt werden kann?	Für das Gästewagengewerbe (§ 3 Abs 1 Z 4 GelverkG) braucht es eine Konzession nach dem Gelegenheitsverkehrsgesetz. Nicht erforderlich sind für diesen Fall der „Nachweis der finanziellen Leistungsfähigkeit“ sowie der fachliche „Befähigungsnachweis“. Allgemein sollte der Klassifizierungskommission die Überwachung von Genehmigungsvorschriften auch nicht zugemutet werden.
	135	215	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)	in den niedrigen Kategorien reicht es auch an der Rezeption
8. Freizeit				
	136	222	Sekretariatsservice	Empfehlung: im Serviceleitfaden kommunizieren
	137	222 - 236	Kann der Beauty- oder Wellnessbereich eines Hotels in	Ja. Auf das Angebot muss das Hotel in seinem Serviceleitfa-

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			die Klassifizierung einbezogen werden, der durch einen Bademantelgang mit dem Haus verbunden ist?	den A - Z verweisen und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel ermöglichen.
	138	229, 233	Können vermietete Beautyfarmen, Massagepraxen etc., die sich im oder beim Hotel befinden, angerechnet werden?	Auch hier kommt es allein auf die Perspektive des Gastes an: Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Hausprospekt auf die Beautyfarm oder die Massagepraxis verweist und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel möglich ist, können diese bei der Klassifizierung einbezogen werden. Der enge räumliche Zusammenhang muss selbstverständlich vorhanden sein.
	139	235	Schwimmteich	Wenn ein Schwimmteich angelegt wird, müssen die jeweiligen Bauordnungen im Bundesland beachtet und eingehalten werden.
	140	235 - 236	Warum ist ein Swimmingpool im 4 und 5 Sterne-Bereich nicht obligatorisch?	Eine solche Vorschrift wäre unverhältnismäßig und entspräche auch nicht der wirklichen Inanspruchnahme durch die Gäste.
	141	241	Sportgeräteverleih	Der Hinweis auf eine Zusammenarbeit mit einem Sporthändler ist ausreichend.
	142	242	Was ist zur Erfüllung des Kriteriums „Liegewiese“ notwendig?	Eine gepflegte Wiese in räumlicher Nähe zum Hotel, hotel-eigene Liegestühle und eine gewisse Sphäre der Abgeschlossenheit.
9. Angebotsgestaltung				
	143		Macht die Hotelklassifizierung Vorgaben für die Preisgestaltung, z.B. beim WLAN-Angebot, dem Getränkeangebot oder der Nutzung des Wellnessbereiches?	Nein, die österreichische Hotelklassifizierung respektiert vollumfänglich die unternehmerische Entscheidungsfreiheit bezüglich der Preispolitik des Hauses.
	144	243	Wann wird dieses Kriterium erfüllt?	Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde. Es gibt zum Beispiel Software-Systeme zum Erfassen und Bearbeiten von Feedback. Ein Ordner für Beschwerden ist auch ausreichend, solange diese nicht nur abgelegt und nicht bearbeitet werden.
	145	245	Mystery Guesting	Bei 3*S, 4*S, 5* und 5*S ist dem Klassifizierungsantrag ein

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
				positiver MG-Nachweis beizulegen, der nicht älter als neun Monate sein darf. Ein aktueller und positiver MG-Nachweis ist jedem Neuantrag und jedem Antrag zur Überprüfungs-klassifizierung beizulegen. Auf der Homepage www.hotelsterne.at wird eine Liste von akkreditierten MG-Unternehmen veröffentlicht, aus der die Hotelbetriebe einen Anbieter auswählen können. Es werden nur MG-Anbieter gelistet, die vom Fachverband und/oder den Fachgruppen Hotellerie akkreditiert wurden.
	146	246-248	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ	Nur für EHQ-akkreditierte Qualitätsmanagement-Systeme werden Punkte vergeben.
	147	249	Warum macht die österreichische Hotelklassifizierung Vorgaben für den Internet-Auftritt eines Hotels?	Die Online- und Offline-Welten gehen zunehmend ineinander über, „das virtuelle Zwillingshotel wird Realität.“
	148	252	Was verspricht sich die österreichische Hotelklassifizierung von einer Unterstützung der Bewertungsportale?	Die Hotelverbände in Europa haben eine Dialoginitiative mit allen relevanten Bewertungsportalen in Europa gestartet, um einen besseren Schutz vor Manipulationen und missbräuchlichen Bewertungen zu halten und um die in den Hotelbewertungen durch Gäste liegenden Chancen zu nutzen. Dieses Ziel wird letztlich nur durch eine hohe Zahl an Bewertungen insgesamt erreicht werden können. Nähere Informationen und die am Dialog konstruktiv teilnehmenden Hotelbewertungsportale sind im Internet unter www.hotelreviewsites.hotrec.eu einsehbar.

10. Hauseigener Tagungsbereich

	149	253 - 255	Kann auch ein Restaurant als Tagungsraum gewertet werden?	Nein, selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt. Daher empfiehlt es sich, sich die Tagungsmappe zeigen zu lassen.
	150	258 - 264	Muss die technische Ausstattung eines Tagungsraums auf eigene Kosten vom Hotel vorgehalten werden oder kann der Bereich ausgelagert werden, so dass die Technik nur bei Bedarf zur Verfügung steht?	Dieser Bereich kann ausgelagert werden, jedoch muss für eine Anrechnung das Hotel in seinem Angebot auf diese Möglichkeit ausdrücklich hinweisen.
	151	261	Ist vorgeschrieben, welchen Inhalt ein Moderationskof-	Eine Auflistung der Bestandteile, die ein Moderationskoffer

Rubrik	Lfd. Nr.	Kriterium	Frage	Antwort
			fer haben soll?	enthalten muss, wird als nicht nötig erachtet.
11. Hotelsterne in Europa				
	152		Seit wann gibt es die Österreichische Hotelklassifizierung?	Österreich war neben der Schweiz das erste Land in Europa, wo Ende der 50'er Jahre der beginnende Wintertourismus gezielt beworben wurde und damit zusammenhängend eine Bewertung der Hotelbetriebe einsetzte, anfänglich noch mit den Großbuchstaben A1, A, B, C, D für die einzelnen Kategorien. In den Jahren 1982/83 hat ein Arbeitsausschuss des Fachverbandes Hotellerie jene Richtlinien erarbeitet, die schließlich mit 01.01.1984 in Kraft getreten sind und die Grundlage der Hotelklassifizierung bis 31.12.2009 bildeten. Zu dieser Zeit wurden auch die international bekannten Sternesymbole „Hotelsterne“ eingeführt.
	153		Gibt es in allen europäischen Ländern offizielle Hotelklassifizierungen?	Nur in Finnland gibt es weiterhin keine offizielle Hotelklassifizierung.
	154		Gibt es eine europäische oder gar weltweite Hotelklassifizierung?	Nein, allerdings haben sich die europäischen Hotelverbände darauf verständigt, grundlegende Standards anzugleichen (Zimmergröße, Veröffentlichung der Kriterien, Kontrollperioden, Anzahl der Sternekategorien etc.). Nähere Informationen finden sich im Internet unter: www.hotelstars.org .
	155		Gelten die der österreichische Hotelklassifizierung zugrunde liegenden Kriterien auch in anderen Ländern?	Derzeit haben sich schon Deutschland, Österreich, Schweden, die Tschechische Republik, die Schweiz und Ungarn zu einer gemeinsamen Hotelklassifizierung entschlossen. Diese Partnerschaft im Sinne von Transparenz und Sicherheit für Gäste steht weiteren Partnern in Europa ausdrücklich offen.

Rückfragehinweis¹:

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
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 01. Juli 2010

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