HOTELSTARS.EU

s

Kriterienkatalog
2025 – 2030

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 21 europäischen Ländern – Armenien, Aserbaidschan, Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Georgien, Griechenland, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Österreich, Slowenien, Schweden, Schweiz, Tschechien, 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 Nachhaltigkeits-aspekten als auch technologischen Entwicklungen.

Die Hotelstars Union wurde 2009 unter der Schirmherrschaft von HOTREC - *Hospitality Europe* - gegründet.

Wien, 14. Juni 2024

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★★	★★★★★
I. Allgemeine Hotelinformationen								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sowie die gesamte interne und externe Hotelinfrastruktur sind voll funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen.	-	einfachen[1]	mittleren[2]	gehobenen[3]	hohen[4]	höchsten[5]
	4	Ambiente – Harmonische/angenehme Atmosphäre in den öffentlichen Bereichen (Licht, Geruch, Musik, Farbe, usw.)	3					
Personal	5	Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitenden erbracht.	-	M	M	M	M	M
	6	Zweisprachige Mitarbeitende (*Frontliners*)	3			M	M	M
	7	Der Gast kann die von den Mitarbeitenden gesprochenen Sprachen einfach und schnell identifizieren (über Indikatoren wie z.B. Flaggenanstecker)	3					
Park- / Lademöglichkeiten	8	Parkplatz am Hotel	3					
	9	Haltezone für Busse direkt am Hotel	3					
	10	Hotelgarage	5					
	11	Ladestation für Elektroautos	10					
	12	Eigene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
	13	Sichere Fahrradabstellmöglichkeiten	3					

1 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht einfachen Anforderungen. Einrichtung und Ausstattung sind angemessen, gepflegt und funktionell.
2 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht mittleren Anforderungen. Einrichtung und Ausstattung sind gepflegt, aufeinander abgestimmt und funktional.
3 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht gehobenen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt und bieten einen guten Komfort.
4 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht hohen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort.
5 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht den höchsten Anforderungen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt, luxuriös und bieten höchsten Komfort.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sonstiges	14	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	5					
	15	Gästelift [6]	10				M	M
Barrierefreiheit[7]	16	Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehhilfe	5					
	17	Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl	10					
	18	Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste	5					
	19	Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste	5					
II. Rezeption und Services								
Empfangsbereich	20	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichneter) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	1	M	M	M	M	M
	21	Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	3					
	22	Sitzgruppe[8] im Empfangsbereich	5			M		
	23	Lobby[8] mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	7				M	M
	24	Empfangshalle[8] mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					
	25	24-Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon	1	M	M	M	M	M
	26	8 Stunden[9] physische Verfügbarkeit[10] im Hotel **ODER** 24 Stunden Selbst-Check-in und -out	5	M	M			
	27	10 Stunden[9] physische Verfügbarkeit[10] im Hotel **ODER** 8 Stunden[9] physische Verfügbarkeit[10] im Hotel, **zusätzlich** 24 Stunden Selbst-Check-in und -out	10			M		

6 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).
7 Entsprechend der nationalen Vorschriften.
8 Die Kriterien 22 bis 24 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzecke bis zum repräsentativen Saal).
9 Die Kernöffnungszeiten müssen abgedeckt und auf der Website/Buchungsbestätigung angegeben sein.
10 Verantwortliche Person ist im Haus in kurzer Gehdistanz verfügbar.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	28	14 Stunden besetzter Empfangsdienst[11] 24 Stunden physisch verfügbar	15				M	
	29	24 Stunden besetzter Empfangsdienst[11]	20					M
	30	Selbst-Check-in Einrichtung / Service	1					
	31	Selbst-Check-out Einrichtung / Service	1					
	32	Valet Parking Service	10					M
	33	Portier (separates Personal)	15					
	34	Concierge / Guest relation manager (separates Personal)	15					M
	35	Hotelpage (separates Personal)	15					
	36	Gepäckservice auf Wunsch	5			M	M	
	37	Gepäckservice	10					M
	38	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5			M	M	M
	39	Sekretariatsservice (vorübergehendes Büro mit PC, Drucker und Kopierer und verfügbarem Personal)	5					
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	40	Tägliche Zimmerreinigung[12]	1	M	M	M	M	M
	41	Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	42	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche[12]	1	M	M	M	M	M
	43	Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3				M	M
Wäsche- / Bügelservice	44	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3					M

11 Verantwortliche Person ist im Empfangsbereich anwesend.
12 Mit einer Abmeldemöglichkeit (opting out) seitens des Gastes.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M	M	M
	46	Chemische Reinigung/Trockenreinigung der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe nach Vereinbarung, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)	5					
	47	Waschmaschine	3					
Zahlungsart	48	Bargeldlose Zahlung	1	M	M	M	M	M
Sonstiges	49	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer	3			M	M	M
	50	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital)[13]	3					M
	51	Nähzeug auf Wunsch	1		M	M	M	M
	52	Nähservice	3					M
	53	Schuhputzmaschine im Hotel oder Schuhputzset auf Wunsch	3				M	M
	54	Schuhputzservice	5					M
	55	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5					M
	56	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/ Duschgel)	1	M	M	M	M	M
	57	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5					M
	58	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5					
	59	*Turndown-Service*[14] am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M

13 Zeitungen, smart TV, Tablets etc.
14 Auch *second service* genannt. Handtuchaustausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Zimmer								
Allgemeine Information	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm [15]	10					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm [15]	15					
	62	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm [15]	25					
	63	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm [15]	30					
	64	Anzahl Suiten[16]	Je 3, max. 9					M
Schlafkomfort	65	Bett mit gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	1	M	M			
	66	Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm	5			M	M	M
	67	Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm	7					
	68	Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 25 cm	10					
Matratzenbreite[17]	69.1	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 0,80 m[18]	1					
	69.2	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 0,90 m[18]	5			M	M	M
	69.3	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,00 m[18]	10					
	69.4	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,20 m[18]	15					
	70.1	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,40 m[18]	1					

15 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.

16 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, Appartements oder Studios sind 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.

17 Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punkteanzahl für die Bettenbreite.

18 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	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	70.2	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,60 m[18]	5					
	70.3	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,80 m[18]	10			M	M	M
	70.4	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 2,00 m[18]	15					
Matratzenlänge	71.1	Matratzenlänge mind. 1,90 m	1					
	71.2	Matratzenlänge mind. 2,00 m	5			M	M	M
	71.3	Matratzenlänge mind. 2,10 m	10					
	71.4	Matratzenlänge mind. 2,20 m	15					
Sonstiges	72	Zustellbares Babybett auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	73	Matratzen-Hygienebezüge[19]	10					
	74	Jährliches Waschen der Matratzenbezüge und gründliche Matratzenreinigung[20]	15					
	75	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch[21]	3					
	76	Gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	77	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M	M
	78	Gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	79	Kopfkissen-Hygienebezüge[22]	7					

19 Ein einmal monatlich ausgekochter Molton – oder ähnliches Gewebe – (mit Eckgummi) in Kombination mit einem abnehmbaren, einmal jährlich gewaschenen Matratzenbezug (wenn möglich) ODER einmal monatlich gewaschene Encasings werden akzeptiert. Encasings sind auskochbare oder (chemothermisch) waschbare, atmungsaktive, milben- und milbenkotdichte Spannbettbezüge aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Material, die an der Matratzenunterseite geöffnet sein können.

20 Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird. Das Waschen des Matratzenbezugs, der in der Regel durch einen Reißverschluss abnehmbar ist, ist jeder Form des Saugens oder Dampfens vorzuziehen. Der Matratzenkern sollte alle fünf Jahre professionell gewaschen werden.

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

22 Wenn Encasings verwendet werden, sollten sie atmungsaktiv sein und mindestens einmal im Monat gewaschen werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	80	Jährliche Kopfkissenreinigung[23]	1	M	M	M	M	M
	81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M
	82	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5					M
	83	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M	M
	84	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	85	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollladen, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	86	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	87	Weckservice	1			M	M	M
Zimmerausstattung	88	Angemessene Kleiderablage (offen oder mit Türen) mit ausreichender Anzahl an einheitlichen Kleiderbügeln[24]	1	M	M	M	M	M
	89	Regale oder Schubladen für Kleidung	1			M	M	M
	90	Ausreichende Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
	91	Separater Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	92	1 Sitzgelegenheit	3	M	M			
	93	1 Sitzgelegenheit pro Person	5			M	M	M
	94	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Fauteuil / Couch) mit Beistelltisch / Ablage[25]	10				M	M
	95	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	10					M
	96	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	1	M	M			

23 Die jährliche Neuanschaffung von Kissen wird ebenfalls akzeptiert, sofern dies angemessen ist.
24 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.
25 1 bequeme Sitzgelegenheit zählt als Sitzgelegenheit für eine Person (Nr. 93).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	97	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung[26]	5			M	M	
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung[26]	10					M
	99	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	100	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer[26]	1	M	M	M	M	M
	101	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe[26]	3					
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe[26]	3			M	M	M
	103	Zugängliche Steckdose mit alternativem Anschluss im Zimmer (z. B. USB-A oder -C)	3					
	104	Gekennzeichnete, permanent stromführende Steckdose (Dauersteckdose)	3					
	105	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	106	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett aus	3					
	107	Nachtlicht	1					
	108	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	109	Leselicht am Bett	3		M	M	M	M
	110	Ankleidespiegel	1			M	M	M
	111	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	5			M	M	M
	112	Papierkorb	1			M	M	M

26 Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten belegt sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Safe / Depotmöglichkeiten	113	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	114	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M[27]	M[27]	M
	115	Safe im Zimmer	7					M
Schallschutz / Klimatisierung	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	117	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	10					M
	118	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage / Kühlmöglichkeit	7					
	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage / Kühlmöglichkeit	10					
	120	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10					
Unterhaltungselektronik	121	Audio- / Multimedia Unterhaltung[28]	5					
	122	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					
	123	TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion	1	M	M	M	M	M
	124	Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	3					
	125	Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender	5				M	M
	126	Internationaler Steckdosenadapter, Ladegeräte und/oder Adapter (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
Telekommunikation	127	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)[29]	5			M	M	

27 Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 115).
28 Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.
29 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.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	128	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10					M
	129	WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern	1	M	M	M	M	M
	130	Druckmöglichkeit auf Wunsch	1				M	M
Sonstiges	131	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)[30]	1	M	M			
	132	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	5			M	M	M
	133	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)	1					
	134	Schreibgerät und Notizblock	3					
	135	Korrespondenzmappe	3					
	136	Hosenbügler	3					
	137	Bügeleisen oder Steamer und Bügelbrett auf Wunsch / Bügelzimmer	1					M
	138	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3					
	139	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1				M	M
	140	Türspion	3					
	141	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	5					
Sanitärkomfort	142	Sanitärbereich ≥ 5 qm[31]	10					
	143	Sanitärbereich ≥ 7,5 qm[31]	15					

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

31 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.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	144	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M[32]	M[32]	M	M	M
	145	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10					
	146	30% der Zimmer mit separatem WC (getrennt vom Bad)	5					
	147	30% der Zimmer mit Dusch-WC	5					
	148	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M
	149	Duschvorrichtung mit Duschwand oder gleichwertiger Trennvorrichtung	5					
	150	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	151	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5					
	152	Waschbarer Badvorleger	1			M	M	M
	153	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	154	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	1					
	155	Sicherheitsgriffe	3					
	156	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	157	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	158	Kosmetikspiegel	1					
	159	Beweglicher Kosmetikspiegel	3				M	M
	160	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	161	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M
	162	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)	5					M
	163	Ablagefläche	1	M	M	M		
	164	Großzügige Ablagefläche	3				M	M
	165	Zahnputzbecher/ -glas oder Zahnbürstenhalter	1	M	M	M	M	M
	166	Waschlotion oder Duschgel	1	M	M	M	M	M
	167	Shampoo[33]	1	M	M	M	M	M
	168	Zusätzliche Kosmetik- und Hygieneartikel	1				M	M
	169	Papier-Gesichtstücher	3			M	M	M
	170	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	171	1 Handtuch pro Person	1		M	M	M	M
	172	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	173	Bademantel auf Wunsch	3				M	
	174	Bademantel	5					M
	175	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	176	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	177	Haartrockner auf Wunsch	1					
	178	Haartrockner	3			M	M	M

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	179	Badezimmerhocker auf Wunsch	3					M
	180	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M
IV. Gastronomie								
Getränke	181	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	182	Getränkeangebot auf dem Zimmer	3			M	M	M
	183	Kühlschrank auf dem Zimmer[34]	3					
	184	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M[35]	M
	185	Maxibar oder Shop mit 24h Selbstbedienung	3					
	186	12 Stunden Getränke im *Roomservice*[36]	10				M[37]	
	187	24 Stunden Getränke im *Roomservice*	15					M
	188	Kaffee- / Teekocher mit Zubehör auf dem Zimmer	3					
	189	Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer	5					
Bar	190	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung[38] (geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche)	7				M	
	191	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung[38] (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10				(M)[39]	M
Frühstück	192	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M

34 Oder Minibar (siehe Nr. 184)
35 Eine Maxibar / ein Shop (siehe Nr. 185) oder der 12 Stunden Roomservice (siehe Nr. 186) erfüllen dieses Kriterium auch.
36 Die Stunden können entsprechend der Kernzeiten aufgeteilt werden.
37 Eine Minibar (siehe Nr. 184) oder eine Maxibar (siehe Nr. 185) erfüllen dieses Kriterium auch.
38 Eine Getränkekarte muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).
39 In 4* Superior Betrieben muss die Bar/der Lounge-Bereich an 7 Tagen in der Woche geöffnet sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	193	Kontinentales Frühstück	3	M	M			
	194	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte[40]	5			M		
	195	Personell betreutes Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte	10				M	
	196	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	15					M
	197	Frühstückskarte im *Roomservice*	5					M
	198	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei,…)	1	M	M	M	M	M
Speisen[41]	199	Regionale Produkte[42]	5					
	200	12 Stunden Speisenangebot im *Roomservice*[36]	10				M	
	201	24 Stunden Speisenangebot im *Roomservice*	15					M
	202	Restaurant[43, 44]	Je 5, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant[43] an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20				(M)[45]	M
V. Veranstaltungsbereich (MICE)								
Bankettmöglichkeiten	204	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen[46]	1					
	205	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen[46]	3					

40 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines kontinentalen Frühstücks ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.
41 Da für ein Hotel nur mit Frühstück ("Hotel garni") die Kriterien Nr. 200 bis 203 nicht gewertet werden, reduziert sich die Mindestpunktzahl in jeder Kategorie um 20 Punkte. Ein "Hotel garni" kann keine 5 Sterne und keinen Zusatz „Superior“ erhalten.
42 Ein signifikanter Anteil an regionaler Produkten.
43 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.
44 Die Öffnungstage müssen auf der Website angegeben werden.
45 In 4* Superior Betrieben muss das Restaurant an 7 Tagen in der Woche geöffnet sein.
46 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	206	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen[46]	5					
Tagungsräume	207	Ausgewiesene Co-working spaces / Gruppenarbeitsräume[47]	10					
	208	Tagungsraum/-räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m[48]	10					
	209	Tagungsbetreuung[49] (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	210	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit[49, 50]	1					
	211	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume[49]	3					

VI. Freizeit								
Sport / Erholung[51]	212	Hauseigene Erholungs- und/oder Freizeitanlagen (in- und/oder outdoor)[52] (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang, Schiraum)	3 pro Anlage, max. 9					
	213	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	214	Fitnessraum[53] mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
Wellness / Beauty[51, 54]	215	Massage-Behandlungsräume[55] (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	216	Separate Liegehalle / Ruheraum[56]	3					

47 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), geeignete Tische und Stühle, WIFI und eine angemessene Anzahl an Netz-Steckdosen.
48 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.
49 Punktewertung nur, wenn Kriterium 208 erfüllt ist.
50 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.
51 Die Öffnungszeiten müssen auf der Website angegeben werden.
52 Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.
53 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m².
54 Der Wellness- / Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.
55 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².
56 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m².

	217	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung		3					
	218	Sauna		3 pro Saunatyp[57], max. 9					
	219	Beautycenter[55] mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)		5					
	220	Bäder- / Kneippabteilung[55] mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)		10					
	221	Private Spa Kabine		5					
	222	Swimming-Pool (außen)[58] / Schwimmteich[59]		10					
	223	Swimming-Pool (innen)[60]		10					
Kinder	224	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		10					
	225	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		10					
	226	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)		3					
	227	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisenwärmer, Wickelauflage, Babyphone)		3					
Sonstiges	228	Zentrale Sanitäranlagen für Hotelgäste		3					
	229	Ferienbetreuung / Animation oder organisierte Freizeit- und Sportaktivitäten		5					

VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten									
Qualitätsmanagement	230	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden[61]		1			M	M	M

57 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.
58 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 m² Wasserfläche.
59 Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.
60 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 m² Wasserfläche.
61 Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

	231	Systematische Analyse von Gästebewertungen[62]		3				M	M
	232	*Mystery Guesting*[63]		5			(M)[63]	(M)[63]	M
	233	Qualitätsmanagement-System gemäß ISO 9001:2015 oder vergleichbares System		15					
Online-Aktivitäten	234	Zweisprachige[64] hoteleigene *Website* mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern[65] des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung und Informationen über öffentliche Verkehrsanbindungen		1	M	M	M	M	M
	235	Mobile Version der *Website* oder mobile Applikation mit direkter Buchungsoption		5					
	236	*Website* mit Gästebewertungen		3					
	237	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben		5					
	238	Nachhaltigkeitslabel / Zertifikat[66]		20					
	239	Angabe des CO2-Fußabdrucks des Hotels gemäß der *Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI)*[67]		10					

62 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.

63 Ein Qualitätsreport ist ein Mindestkriterium für die 3*Superior, 4*Superior, 5* und 5*Superior-Kategorie und wird mind. 1x innerhalb des Klassifizierungszeitraums mit Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou durchgeführt. Wenn ein Betrieb die Anforderungen für den TrustYou Report nicht erfüllt (siehe FAQs), ist ein *Mystery Guesting* Check jedenfalls erforderlich. Der *Mystery Guesting* Check darf nur durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellen Mystery Guesting-Pool durchgeführt werden und muss auf Initiative und Rechnung des Hoteliers erfolgen.

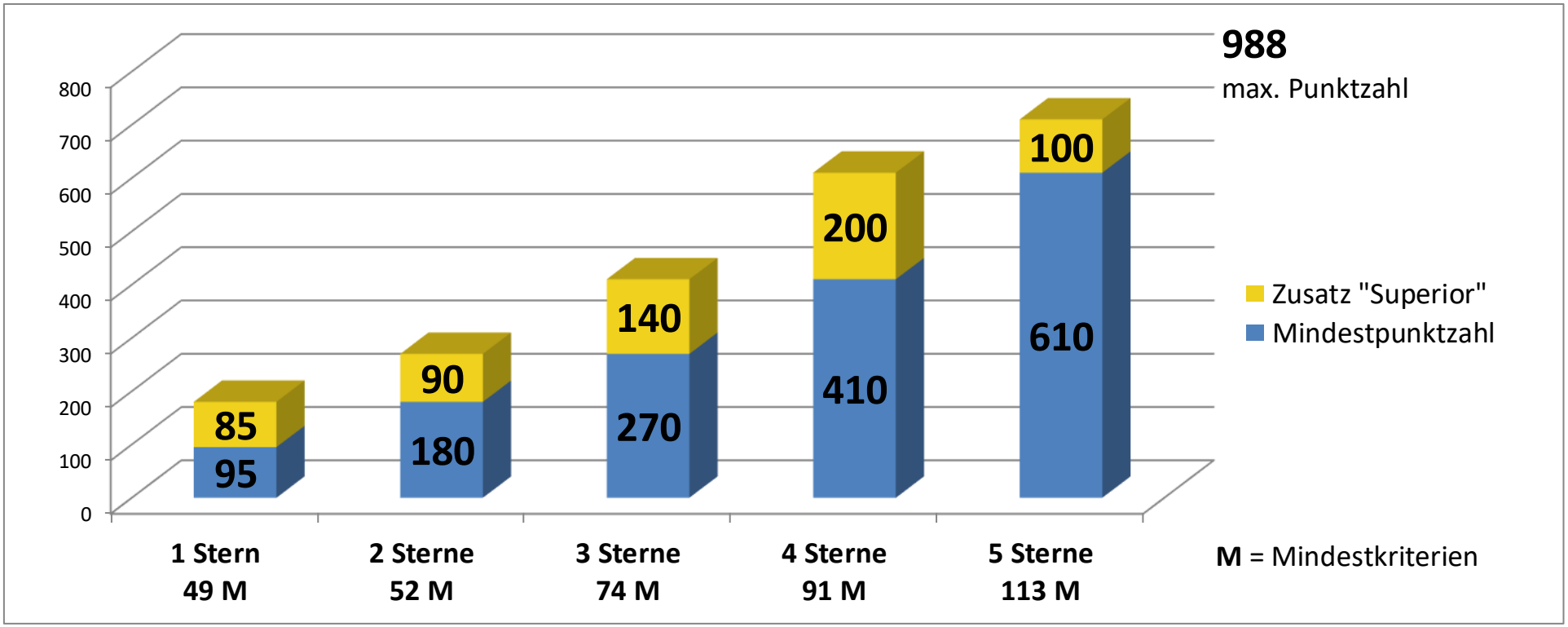
64 Automatische Übersetzung kann akzeptiert werden.

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

66 Wie zum Beispiel das Österreichische Umweltzeichen oder das EU-Ecolabel.

67 https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

Bereich	Nr.	Kriterium		Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
VIII. Mindestpunkte[68]									
Hotels					95	180	270	410	610
Hotel Garni					75	160	250	390	-
Zusatz “Superior“ [69]					180	270	410	610	710



68 Für ein Hotel Garni reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte, da die Kriterien 200 bis 203 entfallen. Ein Hotel Garni kann keine 5 Sterne und keinen Zusatz „Superior“ erhalten.

69 „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 besseren Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist nur für Vollbetriebe erreichbar.