

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

Richtlinie für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben

Das System

Die Österreichische Hotelklassifizierung ist ein einheitliches System, das in ganz Österreich gilt. Die Österreichische Hotelklassifizierung bietet Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe für Hotel- und Beherbergungsangebote.

Die Einstufung erfolgt auf Antrag des Betriebes durch eine unabhängige Kommission. Regelmäßige Überprüfungen und ein System der jährlichen 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). Unterschiede zwischen Vollbetrieben und Garnibetrieben gibt es nur im Bereich „Gastronomie“.

Diese Richtlinie gilt nicht für Appartementshäuser oder ähnliche Betriebe, die keine oder nur geringe Dienstleistungen anbieten. Für diese Bereiche existiert eine spezielle Richtlinie.

Die Einstufungskriterien basieren auf aktuellen Marktforschungsergebnissen und spiegeln die Gästewartung für die jeweilige Kategorie wider.

Die Kriterien sind Mindestmerkmale, d. h. jeder Betrieb muss diese vollständig erfüllen, um in die jeweilige Kategorie eingestuft zu werden.

Die Hotel- und Beherbergungsbetriebe werden in fünf Kategorien eingeteilt. Diese werden durch einen, zwei, drei, vier oder fünf Sterne symbolisiert. Garnibetriebe gibt es nur in den Kategorien Ein- bis Vierstern.

Die Sterneembleme der Österreichischen Hotelklassifizierung sind urheberrechtlich geschützt und verbleiben im Eigentum des Fachverbandes Hotellerie.

Allgemeine Beurteilungskriterien Der Gesamteindruck

Der Gesamteindruck und der Erhaltungszustand sowie die Sauberkeit des Betriebes sind Voraussetzung für die Aufnahme in die Österreichische Hotelklassifizierung.

Darüber hinaus sind auch die folgenden Punkte für die Einstufung in die jeweilige Kategorie von Bedeutung:

- Die Qualität der Dienstleistung, dazu zählen auch Auftreten, Kleidung, Freundlichkeit und Kompetenz der Geschäftsführung und der Mitarbeiter.
- Das äußere Erscheinungsbild, unter anderem die Beschilderung, Zufahrt, Vorfahrt, Parkplätze, Gartenanlage.
- Hoteleigene Freizeit- und Zusatzeinrichtungen (z. B. Hallenbad, Sauna, Tagungsräume, Gartenanlage, Garagenparkplätze).
- Zufriedenheit der Gäste (Häufigkeit von und der Umgang mit Gästebeschwerden).

Richtlinie für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben

Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien

Einstern

Einfache Ausstattung, d. h. die Einrichtungen, die für die übliche Aufenthaltsdauer im Betrieb notwendig sind, werden insbesondere sauber und in tadellosem Erhaltungszustand angeboten. Sehr preisbewusste Gästesicht, die vor allem die Nächtigungsleistung sucht. Die Gäste schätzen den günstigen Preis.

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, sind mit Farbfernsehgeräten und Nasszellen ausgestattet. Abgrenzung zu Dreistern: Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend. Die Gäste schätzen das etwas erweiterte Angebot zu einem günstigen Preis.

Dreistern

Hotel, Gasthof, Pension, Frühstückspension etc. mit gehobener und einheitlicher Ausstattung und wohnlichem Charakter. Gästesicht mit Ansprüchen über die reine Nächtigungsleistung und bescheidenen Komfort hinaus (Bad/Dusche, Speisen, Getränke etc.), gehobenes Dienstleistungsangebot (Empfang/Rezeption, Getränke, Imbiss etc.). Abgrenzung zu Zweistern: gediegene Materialien, größeres Raumangebot, Aufenthaltsmöglichkeit (z. B. Sitzecke, Schreibtisch) im Zimmer und im allgemeinen Aufenthaltsraum. Abgrenzung zu Vierstern: kleinere Flächen, bei gutem Erhaltungszustand auch ältere Ausstattung möglich. Die Gäste schätzen das Mittelklasseangebot zum optimalen Preis.

Vierstern

Erstklassige Ausstattung, d. h. großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz. Vor allem in der Ferienhotellerie oft umfangreiches betriebliches Angebot (z. B. Wellness, Sport, Gastronomie, Seminareinrich-

tungen), 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.

Fünfstern

Exklusive, luxuriöse Ausstattung, d. h. edle, hochwertige und elegante Materialien mit durchgängiger Gestaltung; Architektur, Ausstattung, Ambiente, Dienstleistungsangebot wie auch Gästesicht der internationalen Luxushotellerie. Diesen Standard erreichen nur wenige Hotels. Abgrenzung zu Vierstern: luxuriöser, unverwechselbarer Betriebscharakter, makelloser Zustand der gesamten Hardware, perfekte Dienstleistungsqualität mit sehr hohem Mitarbeiterinsatz. Im Zimmerbereich räumliche Großzügigkeit, etwa durch baulich getrennten Schlaf- und Wohnbereich (Suiten). Die Gäste erwarten internationale Luxushotellerie ohne Kompromisse.

Das Klassifizierungsverfahren

Der Antrag

Der Betriebsinhaber beantragt mit dem ausgefüllten Erhebungsbogen bei der jeweiligen Fachgruppe Hotellerie in der Wirtschaftskammer die Einstufung in die gewünschte Kategorie und erklärt sich mit der Richtlinie der Österreichischen Hotelklassifizierung einverstanden.

Die Erhebungsbögen sind bei jeder Fachgruppe Hotellerie oder unter <http://www.hotelsterne.at> erhältlich.

Die Überprüfung

Auf Grund der Klassifizierungsrichtlinie, der Angaben des Betriebsinhabers und der Besichtigung stuft die Landeskommision / Fünfsternekommission den Betrieb ein. Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmäßig überprüft und deren Einstufung gegebenenfalls geändert bzw. die Kategorisierung gänzlich aberkannt. Zusätzlich nimmt jeder klassifizierte Betrieb am System der Selbstkontrolle teil. Dabei bestätigt der Betrieb regelmäßig schriftlich gegenüber der Fachgruppe bzw. dem Fachverband die Erfüllung

Richtlinie für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben

der relevanten Kriterien seiner Kategorie. Der Kommissionsbeschluss wird dem Betriebsinhaber schriftlich mitgeteilt.

Ein- bis Vierstern

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.

Fünfstern

Auf Bundesebene ist 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. Bei Neuanträgen kann die Fünfsternekommission die Betriebsbesichtigung ablehnen, wenn die Mindestkriterien nicht erfüllt sind. Dies erfolgt nach Rücksprache mit der jeweiligen Fachgruppe und gründlicher Prüfung der Fakten.

Einsprüche

Der Betriebsinhaber kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung binnen vier Wochen ab Zustellung des Kommissionsbeschlusses schriftlich mittels eingeschriebenem Brief Einspruch erheben. Der Einspruch ist zu begründen und das Begehren anzuführen. Der Einspruch ist bei der zuständigen Fachgruppe Hotellerie bzw. beim Fachverband (Fünfsternbetriebe) einzubringen.

Der Einspruch hat grundsätzlich aufschiebende Wirkung, es sei denn, die Kategorisierungskommission schließt mit einstimmigem Beschluss die aufschiebende Wirkung des Einspruches aus, da insbesondere die allgemeinen Beurteilungskriterien der Kategorisierung nicht eingehalten werden.

Behandlung von Einsprüchen

Für Ein- bis Vierstern überprüfen Regionalkommissionen, für Fünfstern die Überprüfungscommission die Entscheidung der Landes- bzw. Fünfsternekommission. Die Regionalkommision wird von der Oberkommision eingesetzt und setzt sich aus mindestens zwei Vertretern anderer Bundesländer und einem nicht stimmberechtigten Vertreter der Landeskommision zusammen. Jedes Bundesland nominiert als Mitglied der Regionalkommision einen Vertreter und einen Stellvertreter; der Schriftführer wird von der jeweiligen Fachgruppe gestellt.

Die Überprüfungscommission besteht aus mindestens zwei Mitgliedern, die von der Fachverbandsvorstellung nominiert werden. Den Schriftführer stellt der Fachverband.

Die Regional- bzw. Überprüfungscommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Klassifizierungsoberkommision an. Die Klassifizierungsoberkommision bilden die Fachgruppenvorsteher oder deren Vertreter und der Fachverbandsvorsteher oder dessen Stellvertreter als stimmberechtigter Vorsitzender. Die Kosten für die Regional- und Überprüfungscommission trägt der Betrieb.

Die Klassifizierungsoberkommision entscheidet binnen sechs Monaten. Die Klassifizierungsoberkommision führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe mitgeteilt.

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt mit 01. 01. 2002 in Kraft. Für bereits kategorisierte Betriebe gibt es eine Übergangsfrist bis zum 31. 12. 2003.



Mindestkriterien

Empfang / Rezeption

Für alle Kategorien:

Deutschsprachige Mitarbeiter im Empfang, 24 Stunden erreichbare und verantwortliche Person, Aufenthaltsraum, zentrales Depot für Wertgegenstände (oder Zimmersafes)

Funktioneller Empfangsbereich

ab 15 Zimmern Rezeption erforderlich

X

Empfangsbereich/Rezeption

während 15 von 24 Stunden besetzt

X

X

Rezeption

mit zeitgemäßer Ausstattung

X

Erstklassiger Empfangsbereich (Foyer/Halle)

*Stadtbetriebe: Aufenthaltsbereich (zusätzlich zum Speisesaal) mit Sitzplätzen für mind. 15% der maximalen Gästeanzahl (= Bettenanzahl)
Ferienbetriebe: Aufenthaltsbereich (zusätzlich zum Speisesaal) mit Sitzplätzen für mindestens 40% der maximalen Gästeanzahl (= Bettenanzahl)*

X

Exklusiver und großzügiger Empfangsbereich (Foyer/Halle)

*Stadtbetriebe: Aufenthaltsbereich (zusätzlich zum Speisesaal) mit Sitzplätzen für mind. 15% der maximalen Gästeanzahl (= Bettenanzahl)
Ferienbetriebe: Aufenthaltsbereich (zusätzlich zum Speisesaal) mit Sitzplätzen für mindestens 60% der maximalen Gästeanzahl (= Bettenanzahl)*

X

Rezeption oder Portierloge

24 Stunden besetzt von Mitarbeitern mit sehr guten Fremdsprachenkenntnissen, Gepäcktransport 24 Stunden gewährleistet, Verhältnis Mitarbeiter zu Zimmern 1 : 2

X

Zimmersafes

X

X

Lift

Als Geschoß gilt jedes von Gästen benützte Stockwerk (inklusive Keller und Erdgeschoß), Ausnahmen bei historischer Bausubstanz möglich (Denkmalschutz).

Neubauten: Lift bei mehr als drei Geschoßen

X

Lift bei mehr als drei Geschoßen, bei Altbauten zählen die Untergeschoße nicht

X

Lift bei mehr als zwei Geschoßen

X

Lift bei mehr als einem Geschoß

X

Mindestkriterien



Gastronomie

Speiseraum

Ferienbetriebe: Verhältnis Zimmer zu Tischen 3 : 2

Ferienbetriebe: Verhältnis Zimmer zu Tischen 1 : 1

Frühstück

Frühstücksangebot

Frühstücksbuffet

Frühstücksbuffet mit Service für heiße Aufgussgetränke

Speiseangebot*

Dreigängiges Menü oder à la carte oder Buffet

Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit beim Hauptgang oder à la carte oder Buffet

Viergängiges Menü mit Wahlmöglichkeit bei drei Gängen oder à la carte oder Buffet

Imbisskarte*

10 von 24 Stunden

Getränkesservice*

12 von 24 Stunden, statt Getränkesservice auch Minibar möglich

16 von 24 Stunden, statt Getränkesservice auch Minibar möglich

24 Stunden

Hausbar oder Theke

mit Sitzgelegenheit (für Dreistern-Garnibetriebe nicht nötig)

Parkplätze und Garagen

Hoteleigene Garage oder Abstellplätze mit Garagierungsdienst

			X	X	
					X
	X	X			
			X		
				X	X
	X	X			
			X		
				X	
					X
			X	X	X
					X

*entfällt bei Garnibetrieben



Mindestkriterien

Zimmer

Für alle Kategorien:

Bett: Mindestmaß 90 x 200 cm (Altbauten 90 x 190 cm), hygienisch einwandfreie Matratze und Bettzeug (Decken, Kissen, Bettüberzüge) in gutem Zustand und auf die Jahreszeit abgestimmt; einwandfreier Betteinsatz; pro Bett ein Nachtkästchen / Ablage mit Leselampe, eine Sitzgelegenheit, Kleiderschrank / -nische, Zimmerbeleuchtung. Bad und WC werden auf die Mindestfläche angerechnet. Für Zimmer mit mehr als zwei Betten kommt pro Bett 5 m² zur Mindestfläche hinzu. Heizung (Temperatur individuell einstellbar), Sichtschutz (Vorhänge, Jalousien), einheitliche Kleiderbügel (nicht Draht), Papierkorb, Betriebs- und Ortsinformationsmaterial, Schuhputzlappen bzw. -maschine (im Betrieb) .

Mindestzimmerflächen

Altbau: EZ 11 m², DZ 17 m²

Neubau: Stadthotel: EZ 12 m², DZ 18 m², Ferienhotel: EZ 14 m², DZ 20 m²

Neubau: Stadthotel: EZ 14 m², DZ 19 m², Ferienhotel: EZ 17 m², DZ 22 m²

Altbau: EZ 13 m², DZ 19 m²

Neubau: Stadthotel: EZ 16 m², DZ 22 m², Ferienhotel: EZ 18 m², DZ 24 m²

Bettwäschewechsel

Mindestens einmal pro Woche

Mindestens zweimal pro Woche

Auf Wunsch täglich

Jeden zweiten Tag, auf Wunsch täglich

Zimmerausstattung

Radio- und Farbfernsehgerät (mit Fernbedienung)

Radio- und Farbfernsehgerät mit SAT- oder Kabelprogrammen

Schreibmappe

Hausinterne technische Kommunikationsmöglichkeit (z. B. Telefon, interaktive Hotelfernseher)

Modemanschluss im Betrieb (bzw. gleichwertiger Internetzugang für den Gast verfügbar)

Kofferablage, Fauteuil

Wasch- / Bügelservice

Wasch- / Bügelservice

Rückgabe der Wäsche innerhalb von 24 Stunden

Aufbügeln auch am Wochenende



Mindestkriterien

Bad/WC

Für alle Kategorien:

Zeitgemäßer Standard mit ausreichender Beleuchtung und Ablagemöglichkeit, Seife (Seifenspender oder verpackte Einzelstücke), 1 Handtuch und 1 Badetuch pro Person, WC-Reserverolle, Abfallbehälter, Badvorleger aus Textil

Neubauten: Alle Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC

Altbauten: 50% der Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC

Jedes Gästezimmer ohne Nasszelle muss mit einem Waschbecken mit fließendem Kalt- und Warmwasser und einer ausreichenden Ablage ausgestattet sein. In jedem Stockwerk, in dem sich Gästezimmer ohne Nasszelle und WC befinden, für je angefangene 10 Betten 1 Etagennasszelle und 1 Etagen-WC.

X

Neubauten: Alle Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC

Altbauten: 70% der Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC

Jedes Gästezimmer ohne Nasszelle muss mit einem Waschbecken mit fließendem Kalt- und Warmwasser und einer ausreichenden Ablage ausgestattet sein. In jedem Stockwerk, in dem sich Gästezimmer ohne Nasszelle und WC befinden, für je angefangene 4 Betten 1 Etagennasszelle und 1 Etagen-WC.

X

Neubauten: Alle Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC

Altbauten: 90% der Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC

Jedes Gästezimmer ohne Nasszelle muss mit einem Waschbecken mit fließendem Kalt- und Warmwasser und einer ausreichenden Ablage ausgestattet sein. In jedem Stockwerk, in dem sich Gästezimmer ohne Nasszelle und WC befinden, für je angefangene 4 Betten 1 Etagennasszelle und 1 Etagen-WC.

X

Alle Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC, Kosmetikspiegel, Duschwand (hochwertiger Duschvorhang) 75% der Zimmer: Mindestgröße 4 m², wenn nicht exklusiv ausgestattet.

X

Alle Zimmer mit Bad / WC oder Dusche / WC in exklusiver Ausstattung.

Bei Neubauten WC räumlich getrennt, alle Mehrbettzimmer mit Bad, Dusche, Bidet und Doppelwaschtischen

X

Wechsel von Hand-, Badetuch und Badvorleger täglich bzw. Handtuchkleber (Wechsel des Hand- bzw. Badetuches, wenn am Boden hinterlassen), Haarfön

X

X

Zusätzlich ein Handtuch, Duschgel, Papier-Gesichtstücher (Tissues)

X

X

X

Zusätzlich 1 Bademantel pro Person, Haarshampoo, Personenwaage, beleuchteter Kosmetikspiegel, Duschwand

X