



Kriterienkatalog

2025 – 2030

Inhaltsangabe

Allgemeine Hotelinformation	3
Rezeption und Services	4
Zimmer	6
Gastronomie	14
Veranstaltungsbereich	15
Freizeit	16
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	17

Willkommen bei den HOTELSTARS!

"Hotelstars Union" ist eine Partnerschaft zwischen derzeit 21 europäischen Ländern – Armenien, Aserbaidshan, Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Georgien, Griechenland, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, 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 Nachhaltigkeitsaspekten als auch technologischen Entwicklungen.

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

Brüssel, 24. April 2024

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Generelle 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 Hotelinfrastrukturen 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	Spezielle Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
	13	Sichere Fahrradaufbewahrung	3					

1 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

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

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

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sonstiges	14	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über einen Balkon oder eine Terrasse am Zimmer	5					
	15	Gästelift ⁶	10				M	M
Barrierefreiheit	16	Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehhilfe ⁷	5					
	17	Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl ⁸	10					
	18	Barrierefreie - Sehbehinderte und blinde Gäste ⁹	5					
	19	Barrierefreie - Gehörlose und schwerhörige Gäste ¹⁰	5					
II. Rezeption und Services								
Empfangsbereich	20	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Empfangsbereich, 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 ¹¹ im Empfangsbereich	5			M		
	23	Lobby ¹¹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeangebot	7				M	M
	24	Empfangshalle ¹¹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					
Service	25	24-Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon	1	M	M	M	M	M
	26	8 Stunden ¹² physische Verfügbarkeit im Hotel ¹³ ODER 24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out	5	M	M			

6 Für Hotels mit mehr als drei Etagen (inkl. Erdgeschoss).

7 Gäste mit einer Gehbehinderung, die teilweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

8 Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

9 Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

10 Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

11 Die Kriterien 22 bis 24 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzecke bis zum repräsentativen Saal).

12 Die Kernöffnungszeiten müssen abgedeckt und auf der Website/Buchungsbestätigung angegeben sein.

13 Verantwortliche Person ist im Haus in kurzer Gehdistanz verfügbar.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	10 Stunden ¹² physische Verfügbarkeit im Hotel ¹³ ODER 8 Stunden ¹² physische Verfügbarkeit im Hotel ¹³ UND 24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out	10			M		
	28	14 Stunden besetzter Empfangsdienst ¹⁴ , auf Anfrage 24 Stunden physisch verfügbar	15				M	
	29	24 Stunden besetzter Empfangsdienst ¹⁴	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 / Gästebetreuer (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 inkl. PC, Drucker, Kopierer und verfügbarem Personal)	5					
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	40	Tägliche Zimmerreinigung ¹⁵	1	M	M	M	M	M
	41	Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	42	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ¹⁵	1	M	M	M	M	M
	43	Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3				M	M

14 Verantwortliche Person ist im Empfangsbereich anwesend.

15 Mit einer Abmeldemöglichkeit (opting out)

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Wäsche- / Bügelservice	44	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3					M
	45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M	M	M
	46	Chemische Reinigung/ Trockenreinigung (Abgabe vor 9 Uhr, Rückgabe nach Vereinbarung – Wochenende ausgeschlossen, 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) ¹⁶	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 (mindestens Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer)	1	M	M	M	M	M
	57	Personalisierte Begrüßung bei der Ankunft für jeden Gast, z.B. Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5					M
	58	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5					
	59	Turndown-Service ¹⁷ am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M

III. Zimmer

¹⁶ Zeitungen, Smart-TV, eigenes Gerät, etc.

¹⁷ Auch *Second Service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Allgemeine Information	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm ¹⁸	10					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm ¹⁸	15					
	62	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm ¹⁸	25					
	63	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm ¹⁸	30					
	64	Anzahl Suiten ¹⁹	3 per Suite, 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					
Bettenbreite ²⁰	69.1	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens von 0,80m ²⁰	1					
	69.2	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 0,90m ²⁰	5					M
	69.3	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,00m ²⁰	10					
	69.4	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,20m ²⁰	15					
	70.1	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,40m ²⁰	1					
	70.2	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,60m ²⁰	5					
	70.3	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,80m ²⁰	10					M

- 18 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.
- 19 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei voneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht durch eine Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.
- 20 Bei der Buchung ist der Gast zu informieren, 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 Breite liegen, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darüber informiert werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	70.4	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 2,00m ²⁰	15					
Länge des Bettes	71.1	Betten mit einer Matratzenlänge von mind. 1,90m	1					
	71.2	Betten mit einer Matratzenlänge von mind. 2,00m	5					M
	71.3	Betten mit einer Matratzenlänge von mind. 2,10m	10					
	71.4	Betten mit einer Matratzenlänge von mind. 2,20m	15					
Schlafkomfort	72	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	73	Matratzen-Hygienebezüge ²¹	10					
	74	Jährliches Waschen der Matratzenbezüge und gründliche Matratzenreinigung ²²	15					
	75	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch ²³	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 ²⁴	7					
	80	Jährliche Kopfkissenreinigung ²⁵	1	M	M	M	M	M
	81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M

- 21 Ein einmal monatlich ausgekochter „Molton“ (mit Eckgummi) in Kombination mit einem abnehmbaren, einmal jährlich gewaschenen Matratzenbezug (wenn möglich) ODER einmal monatlich gewaschene Encasings werden akzeptiert. Encasings sind kochbare oder (chemothermisch) waschbare, atmungsaktive, milben- und milbenkotdichte Spannbettbezüge aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Material, die an der Matratzenunterseite geöffnet sein können.
- 22 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.
- 23 „Allergikerfreundlich“ ist nicht zu verwechseln mit „allergenfrei“. Allergiker-Kissen, -Decken und -Bettwäsche sollten durch ein Zertifikat bestätigt werden. Auch die Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunen auskommen.
- 24 Wenn Encasings verwendet werden, sollten sie atmungsaktiv sein und mindestens einmal im Monat gewaschen werden.
- 25 Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn die jährliche Kopfkissenreinigung durch das Hotel selbst oder aber über eine externe Wäscherei durchgeführt wird. Die jährliche Neuanschaffung von Kissen wird ebenfalls akzeptiert, sofern dies angemessen ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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. Rollläden, lichtundurchlässige Vorhänge)	5					M
	86	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	Zimmerausstattung	87	Weckservice	1			M	M
88		Angemessene Kleiderablage (offen oder mit Türen) mit ausreichender Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel	1	M	M	M	M	M
89		Regale oder Schubladen für Kleidung	1			M	M	M
90		Ausreichende Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten ²⁶	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 / Couch) mit Beistelltisch / Ablage ²⁷	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			
97		Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁸	5			M	M	

26 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

27 1 bequeme Sitzgelegenheit ersetzt die Sitzgelegenheit für eine Person (Nr. 93)

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 m ² , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁸	7					M
	99	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	100	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer ²⁸	1	M	M	M	M	M
	101	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe ²⁸	3					
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe ²⁸	3			M	M	M
	103	Zugänglicher Stromanschluss im Zimmer (z.B. USB-A oder -C)	3					
	104	Gekennzeichnete, permanent stromführende nutzbare Steckdose (Dauersteckdose)	3					
	105	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	106	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung des Betts	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
Safe / Depotmöglichkeiten	113	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	114	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M ²⁹	M ²⁹	M
	115	Safe im Zimmer	7					M

²⁹ Oder ein Safe im Zimmer (s. Nr. 115)

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Schallschutz / Klimatisierung	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	117	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	7					M
	118	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	7					
	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	10					
	120	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10					
Unterhaltungselektronik	121	Audio- / Multimedia- Unterhaltung	5					
	122	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					
	123	Monitor / Bildschirm mit Fernsehprogrammen in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung	1	M	M	M	M	M
	124	Zusätzlicher Monitor / Bildschirm 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) ³⁰	5			M	M	
	128	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer mit 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) ³¹	1	M	M			
	132	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) ³¹	5			M	M	M

30 Der Gast muss beim *Check-In* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 oder 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 $\geq 5 \text{ qm}^{32}$	10					
	143	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}^{32}$	15					
	144	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M ³³	M33 ³³	M	M	M
	145	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC <u>und davon</u> 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10					
	146	30% der Zimmer mit WC (getrennt vom Bad)	5					
	147	30% der Zimmer mit Duschoilette (Dusch-WC)	5					
	148	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M
	149	Duschvorrichtung mit Duschwand oder gleichwertigen Trennungen	5					

32 Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, muss der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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					
	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 ³⁴	1	M	M	M	M	M
	168	Zusätzliche Kosmetik- und Hygieneartikel	1				M	M

34 Dieses Kriterium gilt als erfüllt, wenn die Badeessenz oder das Duschgel auch als Shampoo geeignet sind und dies angegeben ist (auf Flasche oder Dispenser).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	176	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	177	Haartrockner auf Wunsch	1					
	178	Haartrockner	3			M	M	M
	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	3					
	184	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M ³⁵	M
	185	Maxibar oder Shop mit 24 Stunden Selbstbedienung	3					

35 Oder Maxibar (siehe Nr. 185) oder 12 Stunden Getränke im Roomservice (siehe Nr. 186).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	186	12 Stunden Getränke im Roomservice ³⁶	10					M ³⁷
	187	24 Stunden Getränke im Roomservice	15					M
	188	Kaffee- / Teekoher 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
Frühstück	192	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M
	193	Kontinentales Frühstück	3	M	M			
	194	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ³⁹	5			M		
	195	Frühstücksbuffet mit Personal oder gleichwertige Frühstückskarte	10					M
	196	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	15					M
	197	Frühstückskarte im Roomservice	5					M
Speisen ⁴⁰	198	Allergienfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)	1	M	M	M	M	M
	199	Regionale Produkte	5					
	200	12 Stunden Speisenangebot im Roomservice ³⁶	10					M
	201	24 Stunden Speisenangebot im Roomservice	15					M

36 Die Zeiten können entsprechend der Kernstunden aufgeteilt sein

37 Oder Minibar (siehe Nr. 184) oder Maxibar (siehe Nr. 185).

38 Ein Bar-ähnliches Menü muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).

39 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines kontinentalen Frühstücks ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

40 Da für ein Hotel mit dem Zusatz "Garni" die Kriterien 200-203 nicht gewertet werden, reduziert sich die Mindestpunktzahl für jede Sternekategorie um 20 Punkte. Ein Hotel garni kann keine 5 Sterne erreichen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	202	Restaurant ^{41 42}	Je 5, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant ^{42,42} an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M
V. Veranstaltungsbereich								
Bankettmöglichkeiten	204	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen ⁴³	1					
	205	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁴³	3					
	206	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁴³	5					
	207	Co-Working Raum / Gruppenarbeitsräume ⁴⁴	10					
	208	Tagungsraum / -räume mit mind. je 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m ⁴⁵	10					
	209	Tagungsbetreuung ⁴⁶ (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	210	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{46,47}	1					
	211	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁴⁶	3					
VI. Freizeit								
Sport / Erholung ⁴⁸	212	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage ⁴⁹ (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand, Skiraum oder Seezugang)	3 pro Raum, max. 9					
	213	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					

41 Die Öffnungszeiten müssen auf der Website kommuniziert werden.

42 Jedes Restaurant verfügt über ein eigenes Konzept und Räumlichkeiten.

43 Die Fläche des Restaurants wird nicht berücksichtigt.

44 Ein Co-Workingraum muss mit angemessener Beleuchtung (mit künstlichem Licht 200lux), entsprechenden Tischen und Stühlen, WLAN und einer angemessenen Anzahl an Steckdosen ausgestattet sein.

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

46 Punktwertung nur, wenn Kriterium 208 erfüllt ist.

47 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

48 Die Öffnungszeiten müssen auf der Website kommuniziert werden.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	214	Fitnessraum ⁵⁰ mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
Wellness / Beauty ⁵¹	215	Massagen ⁵² (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	216	Separate Liegehalle / Ruheraum ⁵³	3					
	217	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	218	Sauna	3 pro Saunatyp ⁵⁴ , max. 9					
	219	Beautycenter ⁵² mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbearbeitungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	220	Bäder- / Kneippabteilung ⁵² mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannensäunen, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					
	221	Private Spa-Kabine	5					
	222	Swimming-Pool (außen) ⁵⁵ / Schwimmteich ⁵⁶	10					
	223	Swimming-Pool (innen) ⁵⁷	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					

50 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m².

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

52 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von je 10 m².

53 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m².

54 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

55 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 m² Wasserfläche.

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

57 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 m² Wasserfläche.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	227	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelauflage, Babyphone)	3					
Sonstiges	228	Zentrale Sanitäreanlagen für Hotelgäste	3					
	229	Ferienbetreuung / Animation oder organisierte Freizeit- und Sportaktivitäten	5					
VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten								
Qualitätsmanagement	230	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁵⁸	1			M	M	M
	231	Systematische Analyse von Gästebewertungen ⁵⁹	3				M	M
Online-Aktivitäten	232	Mystery Guesting ⁶⁰ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					
	233	Qualitätsmanagement-System gemäß ISO 9001:2015 oder vergleichbares System	10					
	234	Zweisprachige ⁶¹ hoteleigene Website mit Informationen über die Bettengrößen, mit realistischen Bildern ⁶² und der Lage des Hotels sowie zur Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr	1	M	M	M	M	M
	235	Mobil responsive Website oder App 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					
	Sonstiges	238	Nachhaltigkeits-Label / -Zertifikat anerkannt im Rahmen der kommenden EU Green Claim Verordnung	20				
239		Anzeige des CO2-Fußabdrucks eines Hotels gemäß einem internationalen Standard	10					

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

59 Aktive und systematische Erhebung und Auswertung von Gästemeinungen über die Qualität der Hotelleistungen, Analyse von Schwachstellen und Realisierung von Verbesserungen.

60 Mystery Guesting müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten.

61 Automatische Übersetzungen werden akzeptiert.

62 Die Bilder müssen zumindest eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich sowie ein Bild pro Zimmerkategorie wiedergeben.

