



# 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 | ★                      | ★★                     | ★★★                    | ★★★★               | ★★★★★                 |
|--|-----|--|--------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------|
| <b>I. Generelle Hotelinformationen</b> |     |  |        |                        |                        |                        |                    |                       |
| 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 <sup>1</sup> | mittleren <sup>2</sup> | gehobenen <sup>3</sup> | hohen <sup>4</sup> | höchsten <sup>5</sup> |
|  | 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- /<br>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 <sup>6</sup>  | 10     |   |    |     | M    | M     |
| Barrierefreiheit <sup>7</sup>     | 16  | Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehhilfe  | 5      |   |    |     |      |       |
|                                   | 17  | Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl   | 10     |   |    |     |      |       |
|                                   | 18  | Barrierefreie - Sehbehinderte und blinde Gäste  | 5      |   |    |     |      |       |
|                                   | 19  | Barrierefreie - Gehörlose und schwerhörige Gäste  | 5      |   |    |     |      |       |
| <b>II. Rezeption und Services</b> |     |   |        |   |    |     |      |       |
| 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 <sup>8</sup> im Empfangsbereich  | 7      |   |    | M   |      |       |
|                                   | 23  | Lobby <sup>8</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeangebot  | 10     |   |    |     | M    | M     |
|                                   | 24  | Empfangshalle <sup>8</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice  | 10     |   |    |     |      |       |
| Service                           | 25  | 24-Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                                   | 26  | 8 Stunden <sup>9</sup> physische Verfügbarkeit im Hotel <sup>10</sup> <b>ODER</b><br>24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out                          | 5      | M | M  |     |      |       |
|                                   | 27  | 10 Stunden <sup>9</sup> physische Verfügbarkeit im Hotel <b>ODER</b><br>8 Stunden analoger Empfangsdienst UND 24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out | 10     |   |    | M   |      |       |
|                                   | 28  | 14 Stunden besetzte Rezeption, auf Anfrage 24 Stunden physisch verfügbar  | 15     |   |    |     | M    |       |

6 Für Hotels mit mehr als drei Etagen (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 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|                                    | 29  | 24 Stunden besetzte Rezeption  | 20     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 30  | Selbst-Check-In Einrichtung / Service  | 1      |   |    |     |      |       |
|                                    | 31  | Selbst-Check-Out Einrichtung / Service   | 1      |   |    |     |      |       |
|                                    | 32  | Valet Parking Service  | 10     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 33  | Portier<br>(separates Personal)  | 15     |   |    |     |      |       |
|                                    | 34  | Concierge / Gästebetreuer<br>(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<br>(vorübergehendes Büro inkl. PC, Drucker, Kopierer und verfügbarem Personal) | 5      |   |    |     |      |       |
| Zimmerreinigung /<br>Wäschewechsel | 40  | Tägliche Zimmerreinigung <sup>11</sup>   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                                    | 41  | Handtuchwechsel auf Wunsch   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                                    | 42  | Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche <sup>11</sup>   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                                    | 43  | Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch  | 3      |   |    |     | M    | M     |
| Wäsche- / Bügelservice             | 44  | Bügelservice<br>(Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)  | 3      |   |    |     |      | M     |
|                                    | 45  | Waschen und Bügeln der Gästewäsche<br>(Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)   | 1      |   |    | M   | M    | M     |

<sup>11</sup> Mit einer Abmeldemöglichkeit (opting out)

| Bereich                | Nr.   | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------|---|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|                        | 46  | Chemische Reinigung/ Trockenreinigung<br>(Abgabe vor 9 Uhr, Rückgabe nach Vereinbarung – Wochenende ausgeschlossen,<br>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) <sup>12</sup>  | 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<br>(mindestens Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer)  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                        | 57  | Personalisierte Begrüßung bei der Ankunft für jeden Gast, z.B. Blumen<br>oder Präsent auf dem Zimmer   | 5      |   |    |     |      | M     |
|                        | 58  | Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer  | 5      |   |    |     |      |       |
| 59                     | Turndown-Service <sup>13</sup> am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle | 7  |        |   |    |     | M    |       |
| <b>III. Zimmer</b>     |   |  |        |   |    |     |      |       |
| Allgemeine Information | 60  | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 14$ qm <sup>14</sup>  | 10     |   |    |     |      |       |
|                        | 61  | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 18$ qm <sup>14</sup>  | 15     |   |    |     |      |       |

<sup>12</sup> Zeitungen, Smart- TV, eigenes Gerät, etc.

<sup>13</sup> Auch *Second Service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

<sup>14</sup> 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.

| Bereich                    | Nr.  | Kriterium   | Punkte                 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------------------|------|---|------------------------|---|----|-----|------|-------|
|                            | 62   | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 22$ qm <sup>14</sup>                                 | 25                     |   |    |     |      |       |
|                            | 63   | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 30$ qm <sup>14</sup>                                 | 30                     |   |    |     |      |       |
|                            | 64   | Anzahl Suiten <sup>15</sup>   | 3 per Suite,<br>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 <sup>16</sup> | 69.1 | Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens von 0,80m <sup>17</sup>           | 1                      |   |    |     |      |       |
|                            | 69.2 | Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 0,90m <sup>17</sup>               | 5                      |   |    |     |      | M     |
|                            | 69.3 | Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,00m <sup>17</sup>               | 10                     |   |    |     |      |       |
|                            | 69.4 | Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,20m <sup>17</sup>               | 15                     |   |    |     |      |       |
|                            | 70.1 | Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,40m <sup>17</sup>               | 1                      |   |    |     |      |       |
|                            | 70.2 | Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,60m <sup>17</sup>               | 5                      |   |    |     |      |       |
|                            | 70.3 | Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 1,80m <sup>17</sup>               | 10                     |   |    |     |      | M     |
|                            | 70.4 | Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mindestens 2,00m <sup>17</sup>               | 15                     |   |    |     |      |       |
| Länge des Bettes           | 71.1 | Betten mit einer Matratzenlänge von mind. 1,90m   | 1                      |   |    |     |      |       |

15 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.

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

17 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 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------|--|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|               | 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 <sup>18</sup>  | 10     |   |    |     |      |       |
|               | 74   | Jährliches Waschen der Matratzenbezüge und gründliche Matratzenreinigung <sup>19</sup> | 15     |   |    |     |      |       |
|               | 75   | Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch <sup>20</sup>                 | 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 <sup>21</sup>   | 7      |   |    |     |      |       |
|               | 80   | Jährliche Kopfkissenreinigung <sup>22</sup>  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|               | 81   | Zusatzkopfkissen auf Wunsch<br>(kein Zierkissen)                                       | 1      |   |    | M   | M    | M     |
|               | 82   | 2 Kopfkissen pro Gast<br>(kein Zierkissen)   | 5      |   |    |     |      | M     |
| 83            | Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen | 5  |        |   |    | M   | M    |       |

18 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 kochbare oder (chemothermisch) waschbare, atmungsaktive, milben- und milbenkotdichte Spannbettbezüge aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Material, die an der Matratzenunterseite geöffnet sein können.

19 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.

20 „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.

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

22 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 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|--|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|                   | 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    | 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 <sup>23</sup>  | 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 <sup>24</sup>  | 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 <sup>25</sup>                               | 5      |   |    | M   | M    |       |
|                   | 98                                     | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 m <sup>2</sup> , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>25</sup> | 7      |   |    |     |      | M     |
| 99                | Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett | 1   |        |   | M  | M   | M    |       |

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

24 1 bequeme Sitzgelegenheit ersetzt die Sitzgelegenheit für eine Person (Nr. 93)

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

| Bereich                          | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★             | ★★★★            | ★★★★★ |
|----------------------------------|-----|--|--------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
|                                  | 100 | Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer <sup>25</sup>                            | 1      | M | M  | M               | M               | M     |
|                                  | 101 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe <sup>25</sup>            | 3      |   |    |                 |                 |       |
|                                  | 102 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe <sup>25</sup>             | 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 /<br>Depotmöglichkeiten     | 113 | Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)   | 1      | M | M  |                 |                 |       |
|                                  | 114 | Zentraler Safe (z.B. am Empfang)   | 3      |   |    | M <sup>26</sup> | M <sup>26</sup> | M     |
|                                  | 115 | Safe im Zimmer   | 7      |   |    |                 |                 |       |
| Schallschutz /<br>Klimatisierung | 116 | Angemessener Schallschutz der Fenster  | 7      |   |    |                 |                 |       |
|                                  | 117 | Schallschluckende Türen / Doppeltüren  | 7      |   |    |                 |                 | M     |

<sup>26</sup> Oder ein Safe im Zimmer (s. Nr. 115)

| Bereich                 | Nr.               | Kriterium   | Punkte  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------|-------------------|---|---|---|----|-----|------|-------|
|                         | 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) <sup>27</sup> | 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 (Regionales Ermessen)                                       | 1   | M | M  | M   | M    | M     |
| 130                     |                   | Druckmöglichkeit auf Wunsch   | 1   |   |    |     | M    | M     |
| Sonstiges               | 131               | Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) <sup>28</sup>  | 1   | M | M  |     |      |       |
|                         | 132               | Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) <sup>28</sup>   | 5   |   |    | M   | M    | M     |
|                         | 133               | Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)   | 1   |   |    |     |      |       |
|                         | 134               | Schreibgerät und Notizblock auf Wunsch  | 3   |   |    |     |      |       |

<sup>27</sup> Der Gast muss beim *Check-In* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

<sup>28</sup> Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check-out*-Zeiten zu entnehmen.

| Bereich        | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★               | ★★              | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------|-----|---|--------|-----------------|-----------------|-----|------|-------|
|                | 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 $\geq 5$ qm <sup>29</sup>  | 10     |                 |                 |     |      |       |
|                | 143 | Sanitärbereich $\geq 7,5$ qm <sup>29</sup>  | 15     |                 |                 |     |      |       |
|                | 144 | 100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC   | 1      | M <sup>30</sup> | M <sup>30</sup> | 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 ( <b>Dusch-WC</b> )   | 5      |                 |                 |     |      |       |
|                | 148 | Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung  | 1      | M               | M               | M   | M    | M     |
|                | 149 | Duschvorrichtung mit Duschwand oder gleichwertigen Trennungen   | 5      |                 |                 |     |      |       |
|                | 150 | Waschbecken   | 1      | M               | M               | M   | M    | M     |
|                | 151 | Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten   | 5      |                 |                 |     |      |       |

29 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.

30 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 wurden/werden.

| Bereich | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 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 <sup>31</sup>   | 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     |

31 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 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★            | ★★★★★ |
|------------------------|-----|--|--------|---|----|-----|-----------------|-------|
|                        | 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     |
| <b>IV. Gastronomie</b> |     |  |        |   |    |     |                 |       |
| 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<br>(mit Getränken und Snacks)            | 5      |   |    |     | M <sup>32</sup> | M     |
|                        | 185 | Maxibar oder Shop mit 24 Stunden Selbstbedienung | 3      |   |    |     |                 |       |
|                        | 186 | 12 Stunden Getränke im Roomservice <sup>33</sup> | 10     |   |    |     | M <sup>34</sup> |       |
|                        | 187 | 24 Stunden Getränke im Roomservice               | 15     |   |    |     |                 | M     |

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

33 Die Zeiten können entsprechend der Kernstunden aufgeteilt sein

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

| Bereich               | Nr. | Kriterium  | Punkte            | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------------------|-----|--|-------------------|---|----|-----|------|-------|
|                       | 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 <sup>35</sup><br>(geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche) | 7                 |   |    |     | M    |       |
|                       | 191 | Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>35</sup><br>(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 <sup>36</sup>                                       | 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 <sup>37</sup> | 198 | Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)  | 1                 | M | M  | M   | M    | M     |
|                       | 199 | Regionale Produkte   | 10                |   |    |     |      |       |
|                       | 200 | 12 Stunden Speisenangebot im Roomservice <sup>33</sup>   | 15                |   |    |     | M    |       |
|                       | 201 | 24 Stunden Speisenangebot im Roomservice   | 15                |   |    |     |      | M     |
|                       | 202 | Restaurant <sup>38 39</sup>  | Je 5,<br>max. 10  | M | M  | M   | M    |       |
|                       | 203 | Restaurant <sup>39</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet   | Je 10,<br>max. 20 |   |    |     |      | M     |

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

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

37 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.

38 Die Öffnungszeiten müssen auf der Website kommuniziert werden.

39 Jedes Restaurant verfügt über ein eigenes Konzept und Räumlichkeiten.

| Bereich                         | Nr. | Kriterium  | Punkte             | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------------|-----|--|--------------------|---|----|-----|------|-------|
| <b>V. Veranstaltungsbereich</b> |     |  |                    |   |    |     |      |       |
| Bankettmöglichkeiten            | 204 | Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>40</sup>   | 1                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 205 | Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>40</sup>  | 3                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 206 | Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>40</sup>  | 5                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 207 | Co-Working Raum / Gruppenarbeitsräume <sup>41</sup>  | 10                 |   |    |     |      |       |
|                                 | 208 | Tagungsraum / -räume mit mind. je 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>42</sup>  | 10                 |   |    |     |      |       |
|                                 | 209 | Tagungsbetreuung <sup>43</sup><br>(eigene Abteilung, separates Personal)   | 5                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 210 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>43 44</sup>  | 1                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 211 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>43</sup>  | 3                  |   |    |     |      |       |
| <b>VI. Freizeit</b>             |     |  |                    |   |    |     |      |       |
| Sport / Erholung <sup>45</sup>  | 212 | Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>46</sup><br>(z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand, Skiraum oder Seezugang)           | 3 pro Raum, max. 9 |   |    |     |      |       |
|                                 | 213 | Sportgeräteverleih<br>(z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)  | 3                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 214 | Fitnessraum <sup>47</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten<br>(z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) | 5                  |   |    |     |      |       |

40 Die Fläche des Restaurants wird nicht berücksichtigt.

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

42 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

43 Punktwertung nur, wenn Kriterium 208 erfüllt ist.

44 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

45 Die Öffnungszeiten müssen auf der Website kommuniziert werden.

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

47 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m<sup>2</sup>.



| Bereich                         | Nr. | Kriterium  | Punkte                                | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------------|-----|--|---------------------------------------|---|----|-----|------|-------|
| Wellness / Beauty <sup>48</sup> | 215 | Massagen <sup>49</sup><br>(z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)  | 3 pro Raum, max. 9                    |   |    |     |      |       |
|                                 | 216 | Separate Liegehalle / Ruheraum <sup>50</sup>   | 3                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 217 | Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung   | 3                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 218 | Sauna  | 3 pro Saunatyp <sup>51</sup> , max. 9 |   |    |     |      |       |
|                                 | 219 | Beautycenter <sup>49</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen<br>(z.B. Gesichtsbearbeitungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)         | 5                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 220 | Bäder- / Kneippabteilung <sup>49</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen<br>(z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder) | 10                                    |   |    |     |      |       |
|                                 | 221 | Private Spa-Kabine   | 5                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 222 | Swimming-Pool (außen) <sup>52</sup> / Schwimmteich <sup>53</sup>   | 10                                    |   |    |     |      |       |
|                                 | 223 | Swimming-Pool (innen) <sup>54</sup>  | 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<br>(z.B. Spielzimmer, Spielplatz)   | 3                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 227 | Babyausstattung auf Wunsch<br>(z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)   | 3                                     |   |    |     |      |       |
| Sonstiges                       | 228 | Zentrale Sanitäreinrichtungen für Hotelgäste   | 3                                     |   |    |     |      |       |

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

49 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von je 10 m<sup>2</sup>.

50 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m<sup>2</sup>.

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

52 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

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

54 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

| Bereich                                       | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|   | 229 | Ferienbetreuung / Animation oder organisierte Freizeit- und Sportaktivitäten  | 5      |   |    |     |      |       |
| <b>VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten</b> |     |   |        |   |    |     |      |       |
| Qualitätsmanagement                           | 230 | Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>55</sup>  | 1      |   |    | M   | M    | M     |
|   | 231 | Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>56</sup>  | 3      |   |    |     | M    | M     |
|   | 232 | Mystery Guesting <sup>57</sup><br>(Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)   | 5      |   |    |     |      |       |
|   | 233 | Qualitätsmanagement-System gemäß ISO 9001:2015 oder vergleichbares System   | 10     |   |    |     |      |       |
| Online-Aktivitäten                            | 234 | Zweisprachige <sup>58</sup> hoteleigene Website mit Informationen über die Bettengrößen, mit realistischen Bildern <sup>59</sup> 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     |   |    |     |      |       |

<sup>55</sup> Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

<sup>56</sup> Aktive und systematische Erhebung und Auswertung von Gästemeinungen über die Qualität der Hotelleistungen, Analyse von Schwachstellen und Realisierung von Verbesserungen.

<sup>57</sup> 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.

<sup>58</sup> Automatische Übersetzungen werden akzeptiert.

<sup>59</sup> Die Bilder müssen zumindest eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich sowie ein Bild pro Zimmerkategorie wiedergeben.

