



HOTELSTARS.EU

# Luxemburgische Hotelklassifizierung

## Kriterienkatalog

### 2015 – 2020

Version 13.02.2017



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
*Ministère de l'Économie*

Direction générale du tourisme

## Inhaltsangabe

	Seite
Allgemeine Hotelinformationen	3
Rezeption und Services	4
Zimmer	6
Gastronomie	16
Veranstaltungsbereich	18
Freizeit	19
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	20
Mindestpunkte	21

## Willkommen bei den HOTELSTARS!

Unter der Schirmherrschaft von HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés in Europe – gründeten die Hotelverbände aus Deutschland, den Niederlanden, Österreich, Schweden, Schweiz, Tschechien und Ungarn die “Hotelstars Union”.

Ihre Partnerschaft sorgt für ein vereinheitlichtes Hotelklassifizierungssystem in den Mitgliedsstaaten, das auf gemeinsamen Kriterien und Verfahren beruht.

Dieser Katalog listet alle Kriterien, die für eine Klassifizierung eines Hotels in eine der fünf Sternekategorien der HOTELSTARS UNION Anwendung finden. Das „M“ in einer Spalte zeigt an, ob es sich um ein Kriterium handelt, das als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Sternekategorie erfüllt sein muss.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
<b>I. Allgemeine Hotelinformationen</b>								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind 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>
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.	-	M	M	M	M	M
Park- / Lademöglichkeiten	5	Parkplatz am Hotel	3					
	6	Parkmöglichkeit für Busse	1					
	7	Hotelgarage	5					
	8	Ladestation für Elektrofahrzeuge (z.B. Autos, Fahrräder)	3					
Sonstiges	9	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	2					
	10	Gästelift <sup>6</sup>	15				M	M
Barrierefreiheit <sup>7</sup>	11	Label Eurewelcome	10					
	12							
	13							

<sup>1</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

<sup>2</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

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

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

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

<sup>6</sup> Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

<sup>7</sup> Hier werden nationale Unterschiede beachtet. In der Luxemburger Klassifizierung vereint das Kriterium 11, die Kriterien 11-15 aus verschiedenen anderen Ländern..

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	14							
	15							

## II. Rezeption und Services

	16	Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird (entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel)	1	M	M	M		
	17	Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	6				M	M
	18	Sitzgruppe am Empfang	1			M		
	19	Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5				M	
	20	Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					M
	21	Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	1	M	M			
	22	Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	3			M		
	23	Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt <sup>8</sup> und telefonisch von innen als auch außen erreichbar	4				M	
	24	Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	6					M
	25	Express Check-out	3					
	26	Zweisprachige Mitarbeiter	2			M	M	
	27	Mehrsprachige Mitarbeiter	4					M

<sup>8</sup> 24 Stunden besetzt bedeutet, dass der diensthabende Mitarbeiter auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	28	Fotokopier- und Scangerät / -möglichkeit	2				M	M
	29	Valet Parking Service	10					M
	30	Doorman (separates Personal)	15					
	31	Concierge (separates Personal)	15					M
	32	Hotelpagen / -diener (separates Personal)	15					M
	33	Gepäckservice auf Wunsch	2			M	M	
	34	Gepäckservice	5					M
	35	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste	5				M	M
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	36	Tägliche Zimmerreinigung	1	M	M	M	M	M
	37	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	38	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	1	M	M	M		
	39	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	2				M	M
	40	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	4				M	M
Wäsche- / Bügelservice	41	Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden)	1					
	42	Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)	3					
	43	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunden)	2					M
	44	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache)	1			M		

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe am selben Tag, Wochenenden ausgenommen)	3				M	
	46	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)	4					M
Zahlungsart	47	Kartenzahlung	2		M	M	M	M
Sonstiges	48	Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie	2					M
	49	Regenschirm am Empfang / auf dem Zimmer	1					
	50	Aktuelles Zeitschriftenangebot	1					M
	51	Tagesaktuelles Zeitungsangebot (gedruckt oder digital)	2				M	M
	52	Nähservice	2				M	M
	53	Schuhputzservice	2			M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M
	54	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	2					M
	55	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)	2		M	M	M	M
	56	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachrichten)	6					M
	57	Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer	2					
	58	<i>Turndown-Service</i> <sup>11</sup> am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	10					M

### III. Zimmer

<sup>9</sup> Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium ebenso wie ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163).

<sup>10</sup> Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.

<sup>11</sup> Auch *second service* genannt. Handtuchaustausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
Allgemeine Information	59	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 14$ qm <sup>12</sup>	10					
	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 18$ qm <sup>12</sup>	15					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 22$ qm <sup>12</sup>	20					
	62	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 30$ qm <sup>12</sup>	25					
	63	Anzahl Suiten <sup>13</sup>	Je 2, max. 6					mind. 2
	64	Mind. 50% der Zimmer sind Nichtraucherzimmer	3					
Schlafkomfort	65	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	1	M	M			
	66	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm <sup>14</sup>	5			M	M	M
	67	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm <sup>14</sup>	10					
	68	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem	5					
	69	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m <sup>15</sup>	1	M	M			
	70	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m <sup>15</sup>	5			M		
	71	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m <sup>15</sup>	15				M	M

<sup>12</sup> Sind 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.

<sup>13</sup> Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance 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.

<sup>14</sup> Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.

<sup>15</sup> Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	72	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m <sup>15</sup>	25					
	73	10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m	5					
	74	Zustellbare Babybetten	3					
	75	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings <sup>16</sup>	10					
	76	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	10					
	77	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>17</sup> (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	10					
	78	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	2					
	79	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	80	Zusatzdecke auf Wunsch	2			M	M	M
	81	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	82	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	5					
	83	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	8					
	84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M
	85	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	4					M
	86	Kopfkissenauswahl <sup>18</sup>	4				M	M

<sup>16</sup> Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

<sup>17</sup> Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

<sup>18</sup> Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	87	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	88	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	89	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	90	Waschbare Bettvorlage	3					
	91	Weckservice / -vorrichtung	1	M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	92	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	93	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	94	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>19</sup>	1	M	M	M		
	95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
	96	Garderobe / Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	97	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks)	1			M	M	M
	98	1 Stuhl	1	M	M			
	99	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	2			M	M	M
	100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	4				M	M
	101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Dopplerräumen und Suiten	4					M
	102	Tisch / Schreibtisch / Tischplatte	1	M	M			

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	10 3	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 qm und angemessener Schreibtischbeleuchtung	5			M	M	M
	10 4	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	2			M	M	M
	10 5	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer	1	M	M	M	M	M
	10 6	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe	2			M	M	M
	10 7	Zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe	1			M	M	M
	10 8	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	3					
	10 9	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	2					
	11 0	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	4					
	11 1	Nachtlicht	1					
	11 2	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	11 3	Leselicht am Bett	2		M	M	M	M
	11 4	Ankleidespiegel	2			M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	11 5	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	1			M	M	M
	11 6	Papierkorb	2			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeiten	11 7	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	11 8	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M <sup>20</sup>	M <sup>20</sup>	M
	11 9	Safe im Zimmer	8					M
	12 0	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	10					
Schallschutz / Klimatisierung	12 1	Angemessener Schallschutz der Fenster	8					
	12 2	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	8					
	12 3	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	8					
	12 4	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	15					
	12 5	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	4					

<sup>20</sup> Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 119 und Nr.120).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	12 6	Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)	4					
Unterhaltungselektronik	12 7	Radioprogramme <sup>21</sup>	1			M	M	M
	12 8	Audio- / Multimediaplayer	2					
	12 9	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	5					
	13 0	Fernseher mit Fernbedienung	2	M	M			
	13 1	Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung und Programmelegungsübersicht	4			M		
	13 2	Zeitgemäßer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, Programmelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	6				M	M
	13 3	Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	2					
	13 4	Verfügbarkeit nationaler und internationaler Sender	2					
	13 5	Pay-TV / Filmkanäle / Videogames mit Kinderspermmöglichkeit	5					
	13 6	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	2					
13 7	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)	2						

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
Telekommunikation	13 8	Dem Hotelgast zugängliches Telefon	1	M	M	M	M	M
	13 9	Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung <sup>22</sup>	3			M		
	14 0	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung	8				M	M
	14 1	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)	2		M <sup>23</sup>	M	M	M
	14 2	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)	8			M	M	M
	14 3	Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich	5				M	M
	14 4	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1					M
	14 5	Internet-Endgerät auf dem Zimmer	3					
Sonstiges	14 6	Hotelinformation <sup>24</sup> (Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	1	M	M			
	14 7	Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	2			M		
	14	Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	3				M	M

<sup>22</sup> Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

<sup>23</sup> Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 142).

<sup>24</sup> Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check-out*-Zeiten zu entnehmen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	149	Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial	1	M	M	M	M	M
	150	Tageszeitung auf dem Zimmer (gedruckt oder digital)	2					
	151	Gästemagazin auf dem Zimmer	1					M
	152	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	153	Korrespondenzmappe	3					M
	154	Hosenbügler	3					
	155	Wäschebeutel	1			M	M	M
	156	Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer	2					
	157	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	4					
	158	Nähzeug auf Wunsch	1		M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	
	159	Nähzeug auf dem Zimmer	2					M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	160	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1					M
	161	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1		M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>		
	162	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer	2				M <sup>27</sup>	M
	163	Schuhputzgerät im Betrieb	3			M <sup>28</sup>	M <sup>29</sup>	M
	164	Türspion	2					
	165	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	3					
Sanitärkomfort	166	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}^{30}$	5					
	167	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}^{30}$	10					
	168	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	169	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater	10					

<sup>26</sup> Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.

<sup>27</sup> Anstelle von Schuhputzutensilien auf dem Zimmer erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.

<sup>28</sup> Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch.

<sup>29</sup> Anstelle eines Schuhputzgerätes im Betrieb erfüllen ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.

<sup>30</sup> Sind 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmer ausdrücklich hingewiesen wird.

<sup>31</sup> Sind 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.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
		Duschkabine						
	17 0	30% der Zimmer mit separatem WC	5					
	17 1	Duschvorrichtung mit Duschvorhang <sup>32</sup>	1	M	M	M	M	M
	17 2	Duschvorrichtung mit Duschwand <sup>32</sup>	5					
	17 3	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	17 4	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5					
	17 5	Waschbarer Badvorleger	1		M	M	M	M
	17 6	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	17 7	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	3					
	17 8	Sicherheitsgriffe	1					
	17 9	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	18 0	Zugängliche Steckdose in Spiegelhöhe	1	M	M	M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	18 1	Kosmetikspiegel	1					
	18 2	Beweglicher Kosmetikspiegel	2				M	M
	18 3	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	18 4	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M
	18 5	Heizmöglichkeit im Bad <sup>33</sup>	5				M	M
	18 6	Handtuchwärmer	3					
	18 7	Ablagefläche	1	M	M	M		
	18 8	Großzügige Ablagefläche	3				M	M
	18 9	Zahnbecher/ -glas	1	M	M	M	M	M
	19 0	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	19 1	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne	1		M	M	M	M
	19	Shampoo <sup>34</sup>	1		M	M	M	M

<sup>33</sup> Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium „Handtuchwärmer“ (Nr. 186) vorhanden ist.

<sup>34</sup> Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	19 3	Körperpflegeprodukte in Einzelflacons	2					M
	19 4	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelpfeile, Wattestäbchen, Watte pads, Bodylotion)	Je Artikel 1, max. 4				M	M
	19 5	Papier-Gesichtstücher	2			M	M	M
	19 6	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	19 7	1 Handtuch pro Person	1		M	M	M	M
	19 8	1 Badetuch pro Person	2	M	M	M	M	M
	19 9	Bademantel auf Wunsch	2				M	
	20 0	Bademantel	4					M
	20 1	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	20 2	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	20 3	Haartrockner auf Wunsch	1					
	20 4	Haartrockner	2			M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	20							
	5	Badezimmerhocker auf Wunsch	3					M
	20							
	6	Personenwaage	1					
	20							
	7	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gastronomie

Getränke	20							
	8	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	20							
	9	Getränkeangebot auf dem Zimmer	2			M	M	M
	21							
	0	16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	2				M <sup>35</sup>	
	21							
1	24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	4					M	
21								
2	Maxibar auf jeder Etage <sup>36</sup>	2						
21								
3	Kühlschrank auf dem Zimmer	2						
21								
	21	Minibar (mit Getränken und Snacks)	6				M <sup>37</sup>	M

<sup>35</sup> Eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) oder Minibar (siehe Nr. 214) erfüllt dieses Kriterium auch.

<sup>36</sup> Die Produkte können über das Zimmer abgerechnet werden.

<sup>37</sup> Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 210) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) erfüllen dieses Kriterium auch.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	21 5	Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer	4					
Bar	21 6	Hotelbar <sup>38</sup> (geöffnet an 6 Tagen in der Woche)	4				M	
	21 7	Hotelbar <sup>38</sup> (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	6					M
Frühstück	21 8	Frühstücksraum	3	M	M	M	M	M
	21 9	Erweitertes Frühstücksangebot <sup>39</sup>	1	M				
	22 0	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte <sup>40</sup>	2		M	M		
	22 1	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	8				M	M
	22 2	Frühstückskarte im <i>Roomservice</i>	5					M
Speisen	22 3	Speisenangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	22 4	14 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	5				M	

<sup>38</sup> Das Kriterium „Hotelbar“ ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Hotelbar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.

<sup>39</sup> Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat / Obst und einer Auswahl an Brot / Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.

<sup>40</sup> Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	22 5	24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	10					M
	22 6	Restaurant <sup>41,42</sup> an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 5, max. 10					
	22 7	Restaurant <sup>41</sup> an 6 Tagen pro Woche geöffnet	Je 8, max. 16				(M) <sup>43</sup>	
	22 8	Restaurant <sup>41</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M <sup>44</sup> (mind. 1)
	22 9	Diätküche <sup>45</sup>	2					
	23 0	Regionale Küche <sup>46</sup>	4					

#### V. Veranstaltungsbereich (MICE)

Bankettmöglichkeiten	23 1	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>47</sup>	2					
	23 2	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>47</sup>	4					
	23 3	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>47</sup>	8					

<sup>41</sup> Jeweils unterschiedliche Grastonomie-Konzepte.

<sup>44</sup> Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder "à la carte" oder Buffet zum Mittag- und Abendessen.

<sup>43</sup> Ein „Restaurant an 6 Tagen pro Woche geöffnet“ ist ein Mindestkriterium für die 4 Sterne Superior-Kategorie.

<sup>42</sup> Hotels ohne Restaurant müssen den Gast vor der Buchung über diesen Umstand informieren. Ein Hotel ohne Restaurant kann maximal 4 Sterne erreichen. Ein 4 Sterne Superior Hotel muss über ein Restaurant verfügen das an 6 Tagen pro Woche geöffnet hat (Kriterium 227). Ein 5 Sterne oder 5 Sterne Superior Hotel muss ein Restaurant haben das an 7 Tagen pro Woche geöffnet hat (Kriterium 228).

<sup>45</sup> Der Koch muss im Bereich der Ernährungswissenschaften geschult sein.

<sup>46</sup> Die Speisekarte weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.

<sup>47</sup> Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
Tagungsräume	23 4	Tagungsraum/-räume von mind. 36 qm bis 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,50 m <sup>48</sup>	10					
	23 5	Tagungsraum/-räume größer als 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>48</sup>	15					
	23 6	Tagungsraum/-räume größer als 250 qm, nutzbare Mindesthöhe 3,50 m <sup>48</sup>	20					
	23 7	Gruppenarbeits- / Pausenräume <sup>49</sup>	2 je Raum, max. 4					
	23 8	Sekretariatservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	3					
	23 9	Tagungsbetreuung <sup>49</sup> (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	24 0	Tagungs- / Schreibbüro <sup>49</sup>	1					
Ausstattung / Technik der Tagungsräume	24 1	Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen <sup>49, 50</sup>	2					
	24 2	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>49</sup>	3					
	24 3	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>49</sup>	3					

<sup>48</sup> Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständler / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler.

<sup>49</sup> Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
<b>VI. Freizeit</b>								
Sport	24 4	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>50</sup> (z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand)	3 pro Anlage, max. 9					
	24 5	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	2					
	24 6	Fitnessraum <sup>51</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	4					
Wellness / Beauty <sup>52</sup>	24 7	Massagen <sup>53</sup> (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	2 pro Raum, max. 6					
	24 8	Separate Liegehalle / Ruheraum <sup>54</sup>	3					
	24 9	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	25 0	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	5 pro Saunatyp <sup>55</sup> , max. 10					
	25 1	Beautyfarm <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	25 2	Bäder- / Kneippabteilung <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannensäuer, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam)	5					
	25 3	Privatspa	2					

<sup>50</sup> Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.

<sup>51</sup> Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

<sup>53</sup> Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.

<sup>52</sup> Die Bäder- / Kneippabteilung muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

<sup>54</sup> Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

<sup>55</sup> Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	25 4	Swimming-Pool (außen) <sup>56</sup> / Schwimmteich <sup>57</sup>	10					
	25 5	Swimming-Pool (innen) <sup>58</sup>	15					
Kinder	25 6	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	25 7	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	25 8	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	4					
Sonstiges	25 9	Aufenthaltsraum für Hotelgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant)	2					
	26 0	Lese- und Schreibzimmer (separate Räumlichkeit)	1					
	26 1	Bibliothek (separate Räumlichkeit)	2					
	26 2	Ferienbetreuung / Animation	3					

## VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Qualitätsmanagement	26 3	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>59</sup>	3			M	M	M
---------------------	---------	--	---	--	--	---	---	---

<sup>56</sup> Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 qm.

<sup>57</sup> Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

<sup>58</sup> Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.

<sup>59</sup> Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte					
	26 4	Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>60</sup>	5				M	M
	26 5	<i>Mystery guesting</i> <sup>61</sup> (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	10				(M) <sup>62</sup>	M
	26 6	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ <sup>63</sup> oder vergleichbares System	10					
Online-Aktivitäten	26 7	<i>Website</i> <sup>64</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	5	M	M	M <sup>65</sup>	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>
	26 8	<i>Website</i> mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen <sup>66</sup>	10					
	26 9	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben	5				M	M
	27 0	Ökolabels <sup>67</sup>	10					

### VIII. Mindestpunkte

Hotels				90	170	260	400	600
Zusatz "Superior" <sup>68</sup>				170	260	400	600	680

<sup>60</sup> Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgender Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

<sup>65</sup> Die Website muss in mind. 2 Sprachen zur Verfügung stehen.

<sup>64</sup> Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.

<sup>63</sup> *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen.

<sup>62</sup> Ein *Mystery guesting* ist Mindestkriterium für die 4 Sterne *Superior*-Kategorie.

<sup>61</sup> *Mystery guestings* 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 Hotelkooperation sind als gleichwertig zu betrachten.

<sup>66</sup> Keine simple E-Mailanfrage.

<sup>67</sup> Ökolabels wie z.B. Ecolabel, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001, Certified Green Hotel oder Viabono.

