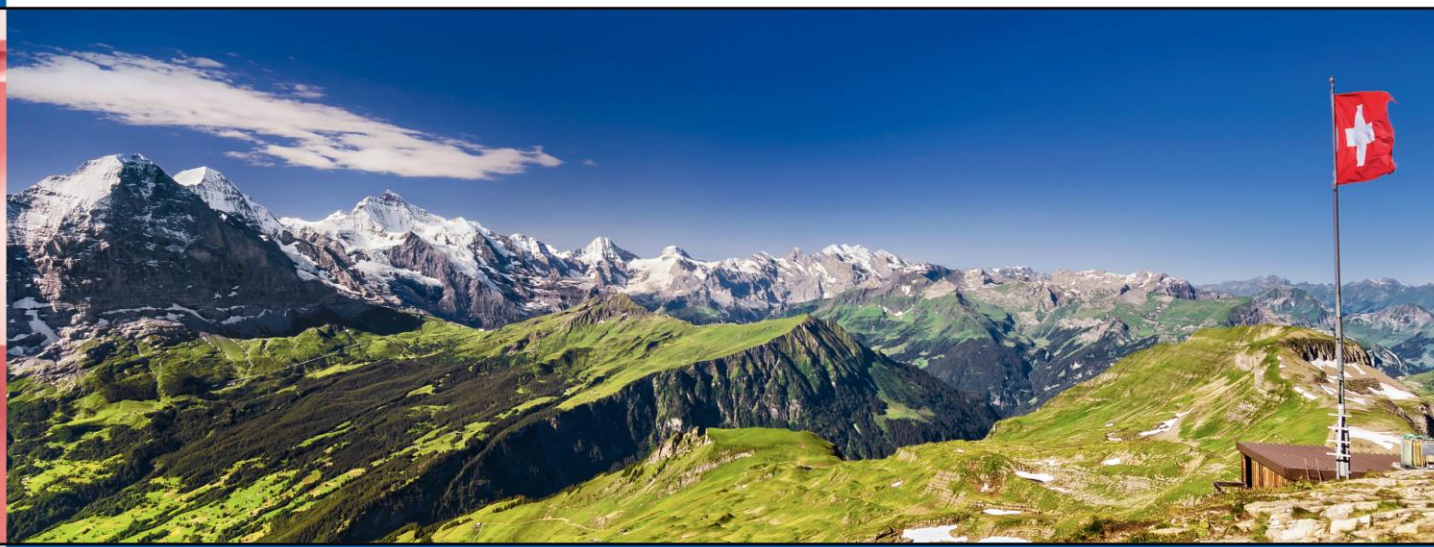


## FAQ/Erläuterungen 2015–2020



Erläuterungen zur Anwendung des Kriterienkataloges zur  
Hotelklassifizierung hotelleriesuisse/Hotelstars Union

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
<b>Allgemeine Kontrolle</b>				
	1		Wer führt die Klassifizierung durch ?	Die organisatorische Durchführung der Schweizer Hotelklassifikation obliegt hotelleriesuisse.
	2		Basiert die Hotelklassifizierung der Hotelstars Union auf einer Selbsteinschätzung der Hoteliers?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Regelmäßige Kontrolle vor Ort. Siehe Seiten 18/19
	3		Können auch Hotels im Ausland nach der Hotelklassifizierung eingestuft werden?	Nein, Hotels können ausschließlich von deren nationalen Klassifizierungskommissionen eingestuft werden.
	4		Wer überprüft die Angaben der Betriebe?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Regelmäßige Kontrolle vor Ort. Siehe Seiten 18/19 Die Organisation und das Verfahren der Schweizer Hotelklassifikation wird von hotelleriesuisse durchgeführt.
	5		Wie setzen sich die jeweiligen nationalen Klassifizierungskommissionen zusammen?	Die mit dem Normenvollzug beauftragten Gremien der Hotelklassifikation sind : - Der Nationale Auditorenpool (NAP) - Die Unabhängige Rekursinstanz (URI) Beide Gremien bestehen aus Lead-, und Co-Auditoren. Die Gremien der Hotelklassifikation fällen ihre Entscheide gestützt auf das Reglement der Schweizer Hotelklassifikation und die Verwendung der entsprechenden Garantiemarken.
	6		Wie wird sichergestellt, dass der Hotelier beim Ausfüllen des Erhebungsbogens nicht „geschummelt“ hat?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Regelmäßige Kontrolle vor Ort. Siehe Seiten 18/19
	7		Was passiert, wenn der Hotelier mit seiner Einstufung nicht einverstanden ist?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Ein Klassifizierungssystem muss dem Betrieb eine Widerspruchsmöglichkeit gegen seine Einstufung gewähren. Siehe Seiten 18/19
	8		Wo landet ein nicht zu lösender Streitfall?	Ein Entscheid des NAP kann durch den betroffenen Beherbergungsbetrieb bei der URI mittels Rekurs angefochten werden. Der begründete, detaillierte und mit einem

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
				Antrag versehene Rekurs ist innerhalb von 30 Tagen ab Eröffnung des erstinstanzlichen Entscheides schriftlich zuhanden der URI beim Fachbereich Klassifikation von hotelleriesuisse einzureichen.
	9		Wie soll verfahren werden, wenn ein Beherbergungsbetrieb die Erfüllung eines bisher nicht erfüllten Kriteriums verspricht?	Unter bestimmten Bedingungen kann die Klassifizierungskommission einen angemessenen Zeitraum zur Erfüllung des Kriteriums gewähren. Droht eine beantragte Klassifikation an geringfügigen Mängeln zu scheitern, kann der Verfahrensleiter vorerst einen Vorentscheid erlassen. Damit wird dem Beherbergungsbetrieb eine Frist zur Abarbeitung von geringfügigen Mängel (Auflagen) von höchstens 3 Monaten ab Bekanntgabe gesetzt.
	10		Wie viele Zimmer soll sich eine Klassifizierungskommission zeigen lassen?	Eine prozentuelle Festlegung der zu überprüfenden Zimmer wurde nicht getroffen. Die Klassifizierungskommission sollte auf jeden Fall auch mehrere der zu inspizierenden Zimmer nach dem Zufallsprinzip auswählen und dies nicht allein dem Hotel überlassen. Die Auditoren müssen sich vergewissern, dass alle relevanten Hotelzimmertypen überprüft sind.
	11		Gästebewertungen	Vor einer Klassifizierung vor Ort sollen Gästebewertungen berücksichtigt werden. <a href="http://www.trustyou.com/login">http://www.trustyou.com/login</a> Die Auditoren der Gremien der Hotelklassifikation konsultieren die Gästebewertungen vor jedem Hotelbesuch, um sich ein Bild des Betriebes und seiner Dienstleistungen aus Sicht des Gastes zu erhalten.
	12		Darf ein Hotel Ermessensspielraum beantragen?	Grundsätzlich muss jeder Betrieb die Mindestkriterien der angestrebten Kategorie erfüllen.  Eine Befreiungsmöglichkeit ist in Ausnahmefällen bei einem konzeptionell begründeten unerfüllten Mindestkriterium (KBMK) erlaubt. Der Entscheid der Befreiung fällen die Auditoren der Schweizer Hotelklassifikation in Absprache mit hotelleriesuisse. Erfolgt die Genehmigung für eine Befreiung ist dem Gast vor Abschluss des Vertrages (auf der Homepage, im Hotelprospekt und im Serviceleitfaden A-Z) das Unterschreiten des Standards ausdrücklich zu kommunizieren.
	13	10	Gibt es bei der Anwendung des Ermessensspielraumes Ausnahmen?	Kriterium 10: Ausnahmen können je nach nationalen Regelungen akzeptiert werden. (siehe Nr. 12)
	14		Gibt es besondere Regelungen bei denkmalgeschützten Häusern?	Bei denkmalgeschützten Häusern kann es zu Abweichungen kommen. Die Abweichung muss aber in den Denkmalschutzaufgaben selbst begründet sein. (siehe auch unter Nr. 12)

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	15		Um wie viele Sternekategorien kann bei einer Kontrolle maximal nach oben oder nach unten auf- bzw. abgewertet werden?	Das Klassifizierungsergebnis ergibt sich aus den erfüllten Kriterien und dadurch erreichten Punkten. Grundsätzlich kann daher die neue Klassifikation beliebig viele Sternekategorien nach oben/unten von der bisherigen Einstufung abweichen. (Gestützt auf die Auswertung des Audits und die Anforderungen der Kategorie)
	16		Wer kontrolliert die Kontrolleure?	Die Qualitätssicherung des Normenvollzuges erfolgt mittels Lizenzierung der Auditoren. Die Lizenzierung der Auditoren (inklusive Lizenzierungs- und Beobachteraudits) erfolgt durch hotellerieuisse in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS). Zudem wird jeder Hotelier nach dem Besuch der Kontrolleure schriftlich aufgefordert, ein Feedback zum Audit abzugeben (Q-Monitoring).
	17		Wie werden Gästebeschwerden bearbeitet?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Ein systematisches Beschwerdemanagement sollte eingerichtet sein. (siehe Kriterium 263 – zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde).
	18		Wie lange behält die Klassifizierung ihre Gültigkeit?	Die Normen der einzelnen Basiskategorien werden jeweils für eine Periode von grundsätzlich 6 Jahren erlassen.  Jeder Betrieb wird alle drei Jahre kontrolliert und die Klassifizierung gilt jeweils für drei Jahre ab definitivem Klassifikationsentscheid
	19		Was muss bei der Punktevergabe beachtet werden?	Sobald ein Betrieb ein Kriterium in jedem Zimmer - oder wie im entsprechenden Kriterium spezifiziert - erfüllt, erhält er die volle Punkteanzahl.
<b>Kategorien / Sonderformen</b>				
	20		Gibt es Ausnahmen für explizite Konzepte?	Grundsätzlich muss jeder Betrieb die Mindestkriterien der angestrebten Kategorie erfüllen.  Eine Befreiungsmöglichkeit ist in Ausnahmefällen bei einem konzeptionell begründeten unerfüllten Mindestkriterium (KBMK) erlaubt. Dies kann auch bedingt durch eine Spezialisierungskategorien sein, Der Entscheid der Befreiung fällen die Auditoren der Schweizer Hotelklassifikation in Absprache mit hotellerieuisse. Erfolgt die Genehmigung für eine Befreiung ist dem Gast vor Abschluss des Vertrages (auf der Homepage, im Hotelprospekt und im Serviceleitfaden A-Z) das Unterschreiten des Standards ausdrücklich zu kommunizieren.
	21		Wie viele Sternekategorien gibt es?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Die Anzahl der zu vergebenden Sterne soll von 1 bis 5 reichen.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
				Die Beherbergungsbetriebe werden in fünf Sternekategorien (1-Stern = einfach, 2-Sterne = komfortabel, 3-Sterne = Mittelklasse, 4-Sterne = erstklassig, 5-Sterne = Luxus inkl. dem Zusatz Superior sowie in die weitere Basiskategorie „Swiss Lodge“ (ohne Sterne) eingeteilt.
	22		Was bedeutet „Superior“?	Superior bezeichnet innerhalb einer Kategorie die Hotels, die deutlich mehr Wertungspunkte haben, als sie für ihre Sternenklasse benötigen, jedoch die Mindestkriterien der nächst höheren Kategorie nicht erfüllen.
	23		Wie kann der Hotelier nach außen dokumentieren, dass er die Einstufung „Superior“ erhalten hat?	Die Bezeichnung „Superior“ kann in der Hotelkommunikation eingesetzt werden. (siehe Publikationsrichtlinien).
	24		Kann ein „Garni“-Betrieb auch den Zusatz „Superior“ erhalten?	Ja, auch „Garni“-Betriebe können, sofern sie die Punkteanzahl der nächst höheren Kategorie erreichen, den Zusatz „Superior“ erhalten. (Ausnahme siehe Laufnummer 25)
	25		Kann ein Hotel Garni auch fünf Sterne bekommen?	Innerhalb der Hotelstars Union werden Hotels, die nur Frühstück anbieten, als Hotel Garni bezeichnet und können maximal 4 Sterne erreichen.
	26	223-229	Warum sind die Punktegrenzen für Garni-Betriebe niedriger angesetzt als für Vollbetriebe?	Da diese Hoteltypen über keine eigene Restauration verfügen, entfallen die Kriterien (223-229). Deshalb reduziert sich hier die erforderliche Mindestpunktzahl um jeweils 20 Punkte in der Basiskategorie (bis 4 Sterne). NEU: Gilt ab 2015 ebenso für die Basiskategorie „Swiss Lodge“
<b>System</b>				
	27		Wer kann bei der Hotelklassifizierung mitmachen?	Alle Beherbergungsbetriebe in der Schweiz mit mindestens 5 für den Gast privatisierbare Räumlichkeiten, die über eine vollständige Einrichtung für die Unterkunft ihrer Gäste sowie einen Gästeempfang verfügen.
	28		Wie oft werden die Klassifizierungskriterien der Hotel-stars Union überarbeitet?	<a href="#">21 HOTREC Prinzipien</a> : Klassifizierungskriterien sollten regelmäßig den Markterfordernissen angepasst werden. Das System wird deshalb alle sechs Jahre überarbeitet. Der aktuell gültige Kriterienkatalog gilt bis Ende 2020.
	29		Warum gibt es in der Hotelklassifizierung Mindestkriterien und Mindestpunktzahlen?	Die Mindestkriterien je Kategorie setzen den minimalen Standardlevel fest. Fakultative Kriterien ermöglichen Hotels - je nach Ausrichtung (z.B. SPA, Seminar etc.) weitere Punkte zu sammeln.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
				Die Mindestkriterien je Kategorie erlauben einheitliche Marketingaussagen wie: „In einem 3-Sterne Hotel haben Sie einen Haartrockner, in einem 4-Sterne Hotel immer einen Bademantel.“ Mindestkriterien alleine können deshalb bei der Heterogenität des Hotelmarktes keine gerechte Einstufung sicherstellen. Hierzu bedarf es ebenfalls noch die Mindestpunktzahl der angestrebten Kategorie.
	30		Muss sich ein Betrieb, der Mitglied beim Hotelverband ist, klassifizieren lassen?	Ja, die Mitgliederkategorie H (Hotel) von hotelleriesuisse haben Anspruch und Pflicht zur Klassifizierung. Die Kosten der Klassifikation sind im Mitgliederbeitrag enthalten.  Das Klassifikationsverfahren steht jedoch auch Nichtmitgliedern von hotelleriesuisse zur Verfügung, diese müssen jedoch die Kosten des Audits sowie eine jährliche Lizenzgebühr entrichten.
	31		Muss ein klassifizierter Betrieb sich an „Kündigungsfristen“ halten, wenn er nicht mehr an der Hotelklassifizierung teilnehmen möchte?	Grundsätzlich ja, es wird jedoch zwischen ordentlicher Beendigung der Mitgliedschaft und ausserordentlichen Beendigung unterschieden. Die ordentliche Beendigung ist mit sechsmonatiger Frist auf Ende eines Kalenderjahres möglich. (siehe auch Art. 6.2/Statuten)
	32		Welche Kosten entstehen dem Unternehmen für die Teilnahme an der Hotelklassifizierung?	Für Mitglieder von hotelleriesuisse wird für ein ordentliches Klassifikationsverfahren (Basiskategorien inkl. Superior) keine Gebühr erhoben, da dies eine Leistung im Rahmen der Mitgliedschaft darstellt, welche über den Mitgliederbeitrag abgegolten wird. (Ausnahmen siehe Anhang 5: „Gebühren“ zum Reglement der Schweizer Hotelklassifikation)
	33		Ist die Folgeklassifizierung günstiger?	siehe Nr. 32
I. Allgemeine Hotelinformationen				
	34		Warum macht die Hotelklassifizierung keine Vorgaben zum Brandschutz?	Das ist in den jeweiligen nationalen Gesetzgebungen geregelt und findet somit keine Berücksichtigung in den Kriterien der Hotelstars Union.  Grundsätzlich ist der Hotelier für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen immer in der Schlussverantwortung. Die Schweizer Hotelklassifikation fordert nichts, was über die bereits erwähnten gesetzlichen Anforderungen hinausgeht, hält diese Bestimmungen jedoch bezüglich Organisationsnachweis strikt ein. Die Mindestanforderungen in den Hotels beziehen sich dabei hauptsächlich auf den sogenannten „organisatorischen Brandschutz“.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	35		Warum werden in den Hotelklassifizierungskriterien keine expliziten Umweltschutzstandards verankert?	Es sind keine expliziten Umweltschutzstandards verankert, allerdings entsprechende Umweltzeichen durch die Hotelstars Union anerkannt. In der Schweiz werden Hotels welche über die Spezialisierungskategorie „Green Living“ und/oder „Sustainable Living“ verfügen (oder über eines der darin erwähnten Systeme oder Labels) mit 10 Punkten des Kriteriums 270 belohnt.
	36		Wie werden Dependancen klassifiziert?	Unterschiedliche Klassifizierungen von Haupthaus und Nebenhaus sind möglich, allerdings müssen diese deutlich abgegrenzt und dem Gast getrennt kommuniziert werden.
Personal	37	4	Wofür stehen kompetente und erkennbare Mitarbeiter?	Die Hotelmitarbeiter müssen erfahren und/oder qualifiziert sowie durch den Gast leicht erkennbar sein (z.B. Namensschild, Batch oder Uniform)
Park- / Lademöglichkeit	38	5	Was wird unter „Parkplatz am Hotel“ verstanden?	Unter diesem Punkt werden die nicht-überdachten Gästeparkplätze am Hotel verstanden. Die Anzahl der Parkplätze muss mit dem Ort und der Hotelgröße korrespondieren. Allfällige Parkkosten müssen über die Hotelrechnung beglichen werden können.
	39	8	Was wird als Ladestation für Elektrofahrzeuge akzeptiert?	Eine deklarierte Ladestation, bei der die Batterien elektrischer Fahrzeuge wie Autos und/oder Fahrräder aufgeladen werden können (siehe Anhang 1/Seite 17). Ein einfaches Kabel wird nicht akzeptiert.
Sonstiges	40	9	Müssen Balkone und Terrassen von den Gästezimmern aus zugänglich sein? Gibt es Mindestgrößen für Balkone und/oder Terrassen?	Ja, denn es wird von einer individuellen Nutzung ausgegangen. Der Gast soll am Balkon oder auf der Terrasse sitzen können.
	41	10	Wann ist ein Lift zwingend erforderlich?	Dies ist abhängig von der Anzahl an Sternen und Stockwerken. Nationale Abweichungen sind möglich. Ausnahme: Denkmalgeschützte Gebäude müssen dieses Kriterium nicht erfüllen. Der Gast muss vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darüber informiert werden (das Hotelkonzept muss dem Gast kommuniziert werden).
Barrierefreiheit	42	11-15	Worauf basieren die Kriterien zur Barrierefreiheit?	Entsprechend den nationalen Vorschriften. <i>Siehe dazu Schweizerische Fachstelle für behindergerechtes Bauen <a href="http://www.hindernisfrei-bauen.ch">www.hindernisfrei-bauen.ch</a></i>
<b>II. Rezeption und Services</b>				



Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	43	16	Kann die Rezeption bei einem Hotel auch in den Thekenbereich des Restaurants bzw. des Speisesaales integriert sein?	Es wird ein sichtbar abgetrennter Bereich gefordert. Dies schließt eine Integration in den Thekenbereich des Restaurants nicht grundsätzlich aus. Die Privatsphäre des Gastes während Check-In/-Out muss jedoch zu jeder Zeit gewährleistet sein.
	44	17	Kann die Rezeption bei einem 4- oder 5-Sterne-Hotel auch in den Thekenbereich des Restaurants bzw. des Speisesaales integriert sein?	Eine separate, eigenständige Rezeption wird gefordert. Eine Integration in den Thekenbereich des Restaurants wird nicht akzeptiert. Die Privatsphäre des Gastes während Check-In/-Out muss zu jeder Zeit gewährleistet sein.
	45	18	Wie soll die Sitzgruppe am Empfang beschaffen sein?	Die Sitzgruppe am Empfang muss auf die Betriebsart und die Größe des Betriebes abgestimmt sein.
	46	18-20	Unterscheiden sich die „Sitzgruppe am Empfang“ und die „Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice“ nur durch den Getränkeservice?	Nein, sie unterscheiden sich auch in der Qualität der Ausstattung, die bei der „Lobby mit Sitzgelegenheiten“ der entsprechenden Kategorie genügen soll. Hier wurde bewusst auf weitergehende Festlegungen verzichtet, um den Klassifizierungskommissionen notwendigen Ermessensspielraum zu gewähren.
	47	23	Wie können Hotelmitarbeiter während der acht Stunden erreicht werden, in denen die Rezeption geschlossen ist?	Diensthabende Hotelmitarbeiter müssen 24 Stunden auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar sein (Check-In/-Out). Gemäss Sicherheitsnormen muss ein Mitarbeiter während 24 Stunden innert 10 Minuten vor Ort sein
	48	25	Wie wird Express Check-Out definiert?	Ein Express Check-Out ermöglicht dem Gast eine rasche Abreise, ohne dabei die Rezeption besuchen zu müssen, da die Hotelrechnung (Zimmer plus weitere Einkäufe) zum Beispiel über die autorisierte Kreditkarte des Gastes beglichen wird.
	49	26-27	Zweisprachige/Mehrsprachige Mitarbeiter	Lokale Landessprache plus eine respektive mehrere Fremdsprachen.
	50	29	Was ist „Valet Parking Service“?	Wenn beim Hoteleingang der Autoschlüssel einem Wagenmeister übergeben werden kann, der dem Gast beim Verlassen des Hotels den Wagen auch wieder vorfährt.
	51	30-32*1	Können der Concierge, der Wagenmeister und der Türsteher im Extrem ein und dieselbe Person sein?	Nein, dies ist ausdrücklich ausgeschlossen. Gepunktet wird für diese Servicebereiche nur, wenn jeweils eigenes Personal vorhanden ist.
	52	31	Kann sich der Concierge auch im allgemeinen Rezeptionsbereich aufhalten?	Ja, er muss jedoch für den Gast gut erkennbar sein.



Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	53	35	Ist ein abgeschlossener Raum nötig oder kann das Gepäck auch hinter der Rezeption gelagert werden?	Es muss nicht unbedingt ein separater, abgeschlossener Raum sein, aber das Gepäck muss gesichert und unter ständiger Beobachtung gelagert werden. Das kann auch hinter der Rezeption sein, wenn das Gepäckstück nicht unbeaufsichtigt bleibt. Dem Gast sollte ein Beleg pro gelagertes Gepäckstück ausgehändigt werden.
Sonstiges	54	48	Was versteht man unter qualifiziertem Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie?	Es muss die Möglichkeit bestehen, kleinere und schnell behebbare Probleme (z.B. mit WLAN-Verbindung) über die Rezeptions-/Technikmitarbeiter und größere Probleme über eine Kooperation mit einem IT-Unternehmen zu lösen. Empfehlung: Hinweis in den Serviceleitfaden aufnehmen, dass ein IT-Supportservice verfügbar ist.
	55	54	Erfüllt der Taxistand vor dem Haus oder der Taxiruf über die Hotelrezeption das Kriterium „Shuttle-Dienst“ oder „Limousinen-Service“?	Ja, wenn eine Abrechnung über das Hotel möglich ist und auf dieses Hotelangebot im Serviceleitfaden A-Z ausdrücklich hingewiesen wird.
	56	55	Angebot von Kosmetikartikeln (Zahnbürsten, Zahnpasta, Einwegrasierer etc.)	Diese können an der Rezeption angeboten werden.
<b>III. Zimmer</b>				
Allgemeine Information	57	59-62	Warum wird keine Unterscheidung mehr bezüglich der Raumgröße bei Einzel- und Doppelzimmern getroffen?	Dieses Kriterium wurde in der Vergangenheit durch pro forma-„Umwidmungen“ häufig unterlaufen. <b>Unabhängig von der Raumgröße müssen alle Kriterien – betreffend Zimmerausstattung – erfüllt werden.</b>
	58	59-62	Warum wird auf die Vorgabe von Mindestgrößen der Hotelzimmer je Sternekategorie verzichtet?	Zimmergrößen greifen immer auch in die Bausubstanz ein und entziehen sich so einer europaweiten Harmonisierung als Mindestkriterium. Durch die deutlich erhöhte Punktzahl für besonders große Hotelzimmer wird aber sichergestellt, dass insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Zimmer gesetzt wird. Zudem haben Auswertungen anhand der Ist-Daten ergeben, dass eine Zimmer-Mindestgröße für eine hinreichende Trennschärfe der Kategorieneinteilung keine besondere Bedeutung hatte.
	59	59-62	Wird in die Zimmergröße die Fläche eines Balkons oder einer Terrasse wie bei Mietwohnungen eingerechnet?	Nein.
	60	59-62	Muss ein Drei- oder Mehrbettzimmer eine Mindestgröße haben?	Festlegungen für die Größe von Drei- oder Mehrbettzimmern werden nicht getroffen.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	61	64	Müssen Nichtraucherzimmer gekennzeichnet sein?	Nichtraucherzimmer müssen durch eine Beschriftung oder ein Symbol an der Zimmertür oder im Zimmer als solche leicht erkennbar sein.
Schlafkomfort	62	68	Welche Funktion soll ein verstellbares, ergonomisches Bettensystem umfassen?	Empfehlung: 1. Anpassbare Unterstützung der Körperzonen, speziell im Lendenwirbelbereich. 2. Körperzonen-Entlastung, speziell im Schulter- und Beckenbereich, um den Komfort für Seitenschläfer zu erhöhen.
	63	69-73, 197-198	Qualitativ hochwertige Bettwäsche und Handtücher	
	64	76	Neuanschaffung Matratzen max. 3 Jahren	In 100 % der Zimmer
	65	78	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch	Allergikerkopfkissen, -decken und -bettwäsche müssen durch ein Zertifikat bestätigt werden. Allergiefreundlich soll nicht mit Allergiefrei verwechselt werden. Anzahl vorhandene allergikerfreundliche Bettinhalte (Kissen, Decke und Wäsche) Pro Etage mind. 1 DZ respektive für mind. 1% aller Betten
	66	79	Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten/Bettdecken	Empfehlung: Eine Größe von 220 cm sollte angenommen werden. Hygienisch einwandfrei, auf die Jahreszeit abgestimmt.
	67	83	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr	Durch Zertifikat oder Rechnung bestätigt. Sofern das Hotel die Kopfkissen regelmäßig bei 60 oder 90 Grad in der eigenen Reinigung reinigt, gilt das Kriterium ebenso als erfüllt (Plausibilitätskontrolle). Neuanschaffung vor max. 1 Jahr in 100% der Zimmer.
	68	84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	Zierkissen sind hier nicht erlaubt.
	69	89	Welche Funktion gilt es zu erfüllen?	Tageslichtvorhänge/Sichtschutz/Markisen oder gleichwertiges dienen als Sichtschutz bei Fenstern bei Tageslicht.
Zimmerausstattung	70	93	Was sind Wäschefächer?	Wäschefächer sind Fächer im Kleiderschrank, in die Kleidungsstücke gelegt werden können.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	71	95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	Verschiedene Sorten von Kleiderbügel sind zum Beispiel Hosenspanner, Rock- und Hemdenbügel, Gürtelclips und Sakkobügel.
	72	99	Wie wird die Anzahl der Sitzgelegenheiten berechnet?	Nach Belegkapazität pro Zimmer, das heißt, in einem Doppelzimmer müssen zwei Sitzgelegenheiten vorhanden sein. Hierzu findet sich eine tabellarische Auflistung im Anhang.
	73	111	Nachtlicht	Ein bewegungsmeldendes gedimmtes Licht, das auf den Zimmerfußboden ausgerichtet ist, um die Sicherheit des Gastes zu gewährleisten. Auf Wunsch kann das Licht auch manuell bedient werden.
	74	115	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	Empfehlung: Für 3-5 Sterne: Faltbarer Kofferbock in angemessener Größe mit Ablagemöglichkeit für geöffneten Reisekoffer (z.B. 60x100 cm).
Safe / Depotmöglichkeiten	75	118	Wo kann sich ein „zentraler Safe“ überall befinden?	Der Safe kann sich auch im Back- Office, hinter der Rezeption oder einer ausgewiesenen Stelle befinden.
	76	118	Muss ein „Zentraler Safe“ ausschließlich für die Gäste vorhanden sein oder kann es auch der Safe des Hoteli-ers sein?	Ein „Zentraler Safe“ kann vom Hotelier und vom Gast gleichzeitig genutzt werden.
	77	118	Muss dem Gast bei Hinterlegen von Wertgegenständen im „Zentralen Safe“ ein Beleg ausgehändigt werden?	Nein, aber es wird ausdrücklich empfohlen.
Schallschutz / Klimatisierung	78	121	Was ist ein angemessener Schallschutz der Fenster?	Die 8 Punkte für dieses Kriterium sind zu gewähren, wenn alle Gästezimmer mit adäquaten Fenstern ausgestattet und Schallschutz-Maßnahmen gesetzt worden sind, wie zum Beispiel Doppelverglasung, spezielle nationale Normen, etc.
	79	122	Was kennzeichnet eine „schallschluckende Tür“ oder „Doppeltür“?	Eine Tür wird dann als „schallschluckend“ anerkannt, wenn sie zumindest über eine Gummilippe verfügt, die sich beim Schließen der Tür nach unten drückt. Doppeltüren sind ebenfalls ausreichend.
	80	124	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	Mit der Klimaanlage sollte das Zimmer gekühlt und geheizt werden können. Regulierung: Heizen / Kühlen +/- 6°C

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	81	126	Wie lässt sich eine „stimmige Raumatmosphäre“ messen und vergleichen?	Dies ist ein explizit subjektives Kriterium unter Einbeziehung aller Sinne z.B. bei Licht, Geruch, Musik, Farbgestaltung.
Unterhaltungselektronik	82	129	Welche Beispiele gibt es für fest installiertes elektronisches Medium im Bad?	Fest installierte, vom Wasser-geschützte Geräte wie TV, Radio, Tablet oder mit einem anderen Gerät verbundene Lautsprecher etc.
	83	132-133	Was bedeutet zeitgemäßer TV?	Empfehlung: Ein Flachbildschirm oder LCD/LED TV mit HD-Funktion.
	84	132	Kann das Videotext-Angebot des Fernseherers den gedruckten TV-Programmüberblick ersetzen?	Ja, der Gast muss allerdings ausdrücklich darauf hingewiesen werden, wo ein aktueller TV-Programmüberblick zu finden ist. Ein elektronisches Endgerät mit entsprechender Software wird ebenso akzeptiert.
	85	139	Gibt es Vorgaben, wie viele (mobile) Telefone für den Gast vorgehalten werden müssen?	Nein, dies ist nicht geregelt. Auf die Möglichkeit der Nutzung hauseigener (mobiler) Telefone muss jedoch jeder Gast beim Check in ausdrücklich hingewiesen werden und das Angebot muss auch im Serviceleitfaden A – Z aufgeführt sein.
Sonstiges	86	146-148	Wo liegt der Unterschied zwischen einer „Hotelinformation“ und einem „Serviceleitfaden A-Z“?	Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check out-Zeiten zu entnehmen, der Serviceleitfaden A-Z ist wesentlich umfangreicher und muss alle im Hotel angebotenen Dienstleistungen und Einrichtungen mit Öffnungszeiten enthalten. Außerdem ist es wichtig, dass Notfallnummern, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers, Arzt und Apotheke enthalten sind.
	87	146-148	Können Dienstleistungen bzw. Angebote gewertet werden, die nicht im Serviceleitfaden bzw. in der Hotelinformation erwähnt werden?	Nein, Dienstleistungen oder Angebote ohne Erwähnung in den beiden Informationsmaterialien können nicht gewertet werden, weil sie dem Gast nicht augenscheinlich zur Verfügung stehen und damit seinen Komfort nicht verbessern. Da beide Unterlagen mit dem Klassifizierungsantrag eingereicht werden müssen, kann der Abgleich mit den Angaben des Betriebes umgehend erfolgen und dieser darauf hingewiesen werden, um eventuell noch Anpassungen vorzunehmen. Notwendige Information vor Anreise des Gastes, müssen beispielsweise auf der Webseite kommuniziert werden.
	88	149	Im öffentlichen Bereich verfügbares, regionales Informationsmaterial	Empfehlung: Es sollte im 4- und 5 Sterne -Bereich das regionale Informationsmaterial im Zimmer in den Gästemappen hinterlegt sein. Digitale Information wird ebenso anerkannt.
	89	151	Was ist ein Gästemagazin?	Ein firmenspezifisches oder anderes Magazin in digitaler oder gedruckter Form.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	90	165	Sind zusätzliche Schließvorrichtungen an Zimmertüren aus Brandschutzgründen erlaubt?	Ja – also zusätzliche Schliessvorrichtung zum ersten Schliessmechanismus wie bspw. Knopf 2 x drehen, Bügel oder Kette zum einhängen.
Sanitärkomfort	91	166-167	Muss der Sanitärbereich eine Mindestgröße haben?	Nein. Durch die zu vergebenden 5 oder 10 Punkte für Sanitärbereiche $\geq 5 \text{ m}^2$ oder $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ist aber insbesondere für Neubauprojekte ein starker Anreiz zum Bau großer Sanitärbereiche gesetzt.
	92	174	Muss jedes Doppelzimmer und Suite ein Doppelwaschbecken haben, um die Punkte zu erhalten?	Ja, es müssen 100% der Doppelzimmer und Suiten über Doppelwaschbecken verfügen.
	93	176	Adäquate Beleuchtung am Waschbecken	Empfehlung: Mindestens 200 Lux
	94	181	Muss der Kosmetikspiegel fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer vorhanden sein. (kann auch ein Tischmodell sein)
	95	188	Wann ist das Kriterium „Großzügige Ablagefläche“ erfüllt?	Pro Person muss eine größere Kulturtasche oder ein Schminkkoffer darauf platziert werden können.
	96	199	Bademantel auf Wunsch	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	97	200	Bademantel	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	98	201-202	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch / Hausschuhe (Slipper)	Empfehlung: unterschiedliche Größen zur Auswahl bei der Rezeption
	99	204	Muss der Haartrockner fest installiert sein?	Nein, er muss im Zimmer vorhanden sein.
	100	205	Badezimmerhocker auf Wunsch	Der Badezimmerhocker muss auf das Zimmer gebracht werden. Dies ist auch deutlich im Serviceleitfaden A-Z zu kommunizieren.
<b>IV. Gastronomie</b>				
Getränke	101	209	Was bedeutet „Getränkeangebot auf dem Zimmer“?	Eine ungekühlte Wasserflasche auf dem Zimmer ist ausreichend. Dabei spielt es keine Rolle, ob das Getränk dem Gast in Rechnung gestellt wird oder nicht. Bei qualitativ hochwertigem Leitungswasser werden Gläser und eine Karaffe akzeptiert.

Rubrik	Nr.	Krit. Nr.	Frage	Antwort HSU
	102	212, 214	Womit müssen eine Maxibar und eine Minibar ausgestattet sein?	Eine Maxibar und eine Minibar müssen eine Auswahl an Getränken sowie ein Angebot an Snacks enthalten.
Bar	103	216-217	Was setzt die Anerkennung als Hotelbar voraus?	Eine Hotelbar muss getrennt vom Restaurant betrieben werden (also nicht der Servicetresen im Restaurant) und über eine eigene Karte verfügen. Es wird empfohlen, die Bar an allen Hotelöffnungstagen geöffnet zu haben.
	104	216-217	Kann die Bar auch als „Hotelbar“ Berücksichtigung finden, wenn sie sich im hauseigenen Spielcasino befindet?	Da der Eintritt in eine Spielbank Beschränkungen unterliegt (Jugendschutz, Eintrittsgebühr) kann eine Bar in einem hauseigenen Spielcasino nicht als Hotelbar gelten.
Speisen	105	226-228	Muss das Restaurant vom Hotel geführt werden oder kann es auch in Besitz eines Dritten sein?	Wenn das Hotel in seinem auf den Zimmern ausliegenden Serviceleitfaden A-Z weiterhin auf das Restaurantangebot verweist und eine Begleichung der Restaurantrechnung über das Hotel möglich ist, wird die Restaurantführung durch einen Dritten akzeptiert. Das Restaurant soll als Teil des Betriebes wirken. Das Restaurant muss sich innerhalb des Gebäudes oder im Nachbargebäude befinden, vorzugsweise über einen geschlossenen Verbindungsgang erreichbar sein. Sind diese Vorgaben gegeben besteht kein Anlass für eine Klassifizierung als ‚Garni‘. Der enge räumliche und funktionale Zusammenhang der beiden Betriebsteile muss selbstverständlich gegeben sein.
	106	226-228	Restaurant	Empfehlung: In Ferienhotels soll jedem Hotelgast ein Sitzplatz garantiert werden.
	107	230	Wann werden diese Punkte vergeben?	Die Punkte werden vergeben, sobald das Speisenangebot einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Spezialitäten aufweisen und die verwendeten Produkte mehrheitlich aus der Region stammen.

V. Veranstaltungsbereich (MICE)				
Tagungsräume	108	234-236	Kann auch ein Restaurant als Tagungsraum gewertet werden?	Nein, selbst ein für die Tagung hergerichtetes Restaurant wird nicht als Tagungsraum anerkannt.
	109	234-236	Muss die technische Ausstattung des Tagungsraumes durch das Hotel auf eigene Kosten in Stand gehalten werden oder kann dieser Bereich ausgelagert werden, sodass diese Ausstattung nur bei Bedarf zur Verfügung gestellt wird?	Dieser Bereich kann ausgelagert werden. Dennoch ist es Teil des Hotelangebots und soll auch explizit so bezeichnet werden.
	110	238	Sekretariatservice	Dieser muss im Serviceleitfaden A-Z kommuniziert werden.
	111	234-243	Wie viele Netzsteckdosen müssen mindestens in den Konferenzräumen vorhanden sein?	Alle Konferenzräume im zu bewertenden Hotel müssen die Fußnote 49 erfüllen, welche acht Netzsteckdosen pro Raum vorschreibt. Das Kriterium 241 hingegen gibt vor, dass darüber hinaus eine der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen vorhanden sein muss, um den heutigen technischen Fortschritten zu entsprechen.
VI. Freizeit				
Sport	112	245	Sportgeräteverleih	Der Hinweis auf eine Zusammenarbeit mit einem Sporthändler ist ausreichend.
Wellness/Beauty	113	247-255	Kann der Beauty- oder Wellnessbereich eines Hotels in die Klassifizierung einbezogen werden, wenn dieser durch einen Bademantelgang mit dem Haus verbunden ist?	Ja. Auf das Angebot muss das Hotel in seinem Serviceleitfaden A – Z verweisen und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel ermöglichen. Siehe hierzu Richtlinien gemäss Spezialisierungskategorien Wellness
	114	247, 251	Können vermietete Beautyfarmen, Massagepraxen etc., die sich im oder beim Hotel befinden, angerechnet werden?	Ja, wenn im Serviceleitfaden A-Z auf diese Services verwiesen wird und eine Begleichung der Rechnung über das Hotel möglich ist. Der enge räumliche Zusammenhang muss selbstverständlich vorhanden sein. Siehe hierzu Richtlinien gemäss Spezialisierungskategorien Wellness



	115	248	Separate Liegehalle / Ruheraum	Empfehlung: Eine ausreichende Anzahl an Liegestühlen entsprechend der Hotelgröße, Wasser und Früchte sollen vorhanden sein. Siehe hierzu Richtlinien gemäss Spezialisierungskategorien Wellness
	116	249	Was ist dem Whirlpool gleichwertig?	Dem Whirlpool gleichwertig sind beispielsweise Innen- oder Außenpools, die nicht die Mindestgröße der Kriterien 254-255 erreichen. Siehe hierzu Richtlinien gemäss Spezialisierungskategorien Wellness
	117	253	Private Spa Kabine	Eine private Spa Kabine ist ein Raum oder ein Bereich, wo Wellness-Einrichtungen angeboten werden, die zur exklusiven Nutzung durch eine Einzelperson, einem Pärchen oder einer Familie für einen bestimmten Zeitraum gebucht werden können. Siehe hierzu Richtlinien gemäss Spezialisierungskategorien Wellness
	118	247-255	Macht die Hotelklassifizierung Vorgaben für die Preisgestaltung, z.B. beim WLAN-Angebot, dem Getränkeangebot oder der Nutzung des Wellnessbereiches?	Nein, die Hotelklassifizierung respektiert vollumfänglich die unternehmerische Entscheidungsfreiheit bezüglich der Preispolitik des Hauses.
<b>VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten</b>				
Qualitätsmanagement	119	263	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde. Beispielsweise kann eine eigene Software, um die Rückmeldungen aufzunehmen und zu verfolgen, eingesetzt werden. Eine Mappe für die Beschwerden ist ausreichend, sofern diese nicht bloß ohne Bearbeitung abgelegt werden.
	120	265	Wann gilt dieses Kriterium als erfüllt?	Ein Mystery Guesting sollte regelmäßig, aber mindestens einmal während einer Klassifizierungsperiode durchgeführt werden. Der MG-Tester muss ein unabhängiges, professionelles und qualifiziertes Unternehmen sein. MG sollte alle Bereiche des Hauses und des Umfelds, wie auch Homepage, Kommunikation etc. decken. Es muss anonym durchgeführt werden und einen schriftlichen Bericht beinhalten.

## Anhang 1

	1*	2*	3*	4*	5*
Einzelzimmer	1 Stuhl	1 Stuhl	1 Stuhl	1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel	1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel
Doppelzimmer	1 Stuhl	1 Stuhl	2 Stühle ODER 1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel	1 Stuhl 1 gepolsterter Sessel	1 Stuhl 2 gepolsterte Sessel

## Mögliche Ladestationen für Fahrzeuge oder Bikes



## Mögliche Adapter/IT-Tools



## Anhang 2

### Hotelklassifizierung in Europa

21 HOTREC Prinzipien für die Erstellung / Überarbeitung von nationalen / regionalen Hotelklassifizierungssystemen in Europa  
Angenommen von der HOTREC Generalversammlung  
in Barcelona, 6. November 2009

\* \* \*

1. Klassifizierungssysteme müssen den Gästen genaue und sorgfältige Informationen zur Verfügung stellen;
2. Klassifizierungssysteme sollten ihre Kriterien (Zusammenfassung und komplette Liste) online über [www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org) für die Gäste mindestens auf Englisch und in ihrer Landessprache veröffentlichen;
3. Gäste sollten transparente Informationen über das Klassifizierungssystem und die Einstufung eines Betriebes erhalten;
4. Grundvoraussetzung für ein Klassifizierungssystem ist die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften;
5. In allen Sternekategorien müssen Sauberkeit und ordnungsgemäßer Zustand der Betriebe gewährleistet sein;
6. Klassifizierungssysteme sollten den Einsatz von Instrumenten des Qualitätsmanagements unterstützen;
7. Reiseunternehmen und Reisebüros sowie Hotelbuchungs- und Bewertungsportale sind eingeladen, die offizielle Klassifizierung zu nutzen. Wenn sie darüber hinaus ein eigenes Bewertungsschema verwenden, sollte dies ausgewiesen werden;
8. Klassifizierungssysteme sollten sicherstellen, dass akkurate und aktuelle Daten über die Klassifizierungen der Betriebe Reiseunternehmen, Reisebüros, Hotelbuchungs- und Bewertungsportale zur Verfügung gestellt werden;
9. Die Anzahl der zu vergebenden Sterne soll von 1 bis 5 reichen;
10. Die Sternevergabe /-bestätigung darf nur nach vorheriger Kontrolle erfolgen;
11. Diese Kontrolle muss regelmäßig stattfinden;
12. Diese Kontrolle muss vor Ort vorgenommen werden;

13. Ein systematisches Beschwerdemanagement sollte eingerichtet sein;
14. Dem Betrieb ist die Begründung der Entscheidung über seine Einstufung mitzuteilen;
15. Ein Klassifizierungssystem muss dem Betrieb eine Widerspruchsmöglichkeit gegen seine Einstufung gewähren;
16. Klassifizierungssysteme sollten bei der Anwendung der Kriterien einen gewissen Ermessensspielraum vorsehen;
17. Klassifizierungskriterien sollten regelmäßig den Markterfordernissen angepasst werden. Eine systematische Bestandsaufnahme der Kriterien sollte regelmäßig stattfinden;
18. Wenn in einem Land Untersuchungen über Gästeerwartungen mit Bezug zur Klassifizierung durchgeführt werden, ist eine Weitergabe der Ergebnisse an alle HOTREC Mitglieder wünschenswert;
19. Bei Erstellung bzw. Überprüfung der Klassifizierungssysteme sollten Kriterien zu Ausstattung und Dienstleistungen in den Vordergrund gestellt werden, um europäische und internationale Harmonisierungsbestrebungen zu erleichtern;
20. Bei Erstellung bzw. Überprüfung von Klassifizierungssystemen und Kriterien wird eine Zusammenarbeit mit anderen Ländern unterstützt, um europäische und internationale Harmonisierungsbestrebungen zu erleichtern;
21. Klassifizierungssysteme sollten immer das Beherbergungsgewerbe involvieren. In Ländern, in denen das Klassifizierungssystem von öffentlichen Trägern reguliert und/oder durchgeführt wird, ist eine enge Partnerschaft zwischen Behörden und dem privaten Sektor unverzichtbar.

Für nähere Informationen:

hotelleriesuisse  
Klassifikation, Monbijoustrasse 130, Postfach, CH-3001 Bern  
+ 41 (0)31 370 41 60  
[klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)  
<https://www.hotelleriesuisse.ch/de/pub/services/klassifikation/>