

Fachverband Hotellerie

**Klassifizierungsverfahren  
Appartementhäuser und  
Ferienwohnungen -  
2020-2025**



*geltende Fassung, 14. Juli 2020*

## 1. Das System

- 1.1. Die Österreichische Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung ist ein einheitliches, in ganz Österreich gültiges - an die Hotelstars Union (HSU)-Hotelklassifizierung angelehntes - System und bietet Gästen eine verlässliche Orientierungshilfe.
- 1.2. Die Einstufung in die jeweilige Sterne-Kategorie erfolgt auf Antrag des Betriebes durch unabhängige Kommissionen (siehe Geschäftsordnung Klassifizierungskommission). Regelmäßige Überprüfungen und ein System der laufend erfolgenden Selbstkontrolle sichern die Qualität.
- 1.3. Mitgliedsbetriebe können diese kostenlose Serviceleistung der Fachgruppen der Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.
- 1.4. Appartementhäuser, Ferienwohnungen oder ähnliche Einrichtungen (Clubdörfer etc.) mit Gewerbeberechtigung, die nur eine eingeschränkte Dienstleistung anbieten, sind nach dem Kriterienkatalog für Appartementhäuser und Ferienwohnungen zu klassifizieren. Dieser Kriterienkatalog findet auch für jene Appartementhäuser und Ferienwohnungen Anwendung, die im Zusammenhang mit einem Beherbergungsbetrieb, aber als eigener Betriebsteil und aufgrund einer eigenen Gewerbeberechtigung, geführt werden.  
Der vorliegende Kriterienkatalog gilt nicht für Hotels oder ähnliche Betriebe („Vollbetriebe und Betriebe mit eingeschränktem gastronomischen Angebot“). Für diese Betriebe existiert ein eigener Kriterienkatalog.
- 1.5. Die Einstufungskriterien werden in Anlehnung an die HSU-Hotelklassifizierung alle fünf bis sechs Jahre überarbeitet, basieren auf aktuellen Marktbeobachtungen und spiegeln die Erwartungen der Gäste wieder.
- 1.6. Der Kriterienkatalog zur Österreichischen Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung besteht aus einem Mischsystem mit unbedingt zu erfüllenden Mindestkriterien, einer Mindestpunktzahl und Zusatzpunkten. Dieser Mix ergibt die Anzahl der zu verleihenden Sterne.
- 1.7. Die Appartementhäuser und Ferienwohnungen werden in vier Kategorien eingeteilt. Der Zusatz Superior sowie die 5-Sterne-Kategorie sind für Appartementhäuser bzw. Ferienwohnungen nicht möglich.
- 1.8. Seit über 20 Jahren sind die - bis Ende 2013 geführten - grün/goldenen Hotelsterne eine geschützte Marke in Österreich. Mit 1.1.2014 hat in Österreich die sukzessive Umstellung auf die neue Marke der Hotelstars Union - „HOTELSTARS.EU“ - begonnen. Diese genießt ebenso den Schutz auf internationaler Ebene. Hotels sind dazu verpflichtet, nunmehr ausschließlich das neue Hotelstars Union-Design zu verwenden. Diese registrierte Marke bietet sowohl Gästen als auch Hoteliers die Sicherheit, dass die Hotelsterne nur

von tatsächlich klassifizierten Hotels/Appartementhäuser und Ferienwohnungen verwendet werden dürfen. Somit kann der Gast sicher sein, dass österreichische Beherbergungsbetriebe die Marke nur dann zur Verfügung gestellt bekommen, wenn sie die hohen Qualitätsansprüche der österreichischen Hotelklassifizierung erfüllen.

- 1.9. Im Falle einer Herabstufung/Aberkennung von Sternen ist der Betrieb verpflichtet, die Marke bzw. das Logo der neu eingestuften Sterne-Kategorie zu nutzen bzw. die Nutzung der Sterne zu unterlassen. Bei Konkurs oder Betriebsschließung ist es den Hotels/Appartementhäusern und Ferienwohnungen untersagt, die Marke „HOTELSTARS.EU“ bis zu einer Neueinstufung zu nutzen. Darüber hinaus gelten die [Bestimmungen zur Nutzung der Sternetafeln und der Marke „HOTELSTARS.EU“](#) in der jeweils aktuellen Fassung.

## 2. Allgemeine Beurteilungskriterien

### 2.1. Der Gesamteindruck

Gesamteindruck und Erhaltungszustand (Einrichtungen und Ausstattungen) sowie die einwandfreie Sauberkeit und Hygiene eines Betriebes sind Grundvoraussetzung für die Aufnahme in die Österreichische Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung.

### 2.2. Darüber hinaus sind folgende Punkte für die Einstufung in die jeweilige Kategorie von Bedeutung:

- 2.2.1. Wenn vorhanden: Die Qualität der Dienstleistung, dazu zählen auch Auftreten, Kleidung, Freundlichkeit und Kompetenz der Geschäftsführung und der Mitarbeiter.
- 2.2.2. Das äußere Erscheinungsbild, unter anderem die Beschilderung, Zufahrt, Vorfahrt, Parkplätze und Gartenanlage.
- 2.2.3. Hauseigene Freizeit- und Zusatzeinrichtungen, wie zum Beispiel Hallenbad, Sauna, Tagungsräume, Gartenanlage, Garagenparkplätze.
- 2.2.4. Zufriedenheit der Gäste, Häufigkeit von und der Umgang mit Gästebeschwerden.

## 3. Definition und Abgrenzung der einzelnen Kategorien

### 3.1. Einstern

Einfache Ausstattung, die Einrichtungen, die für eine übliche Nächtigung im Betrieb notwendig sind, werden insbesondere sauber und in tadellosem Erhaltungszustand angeboten.

### 3.2. Zweistern

Zweckmäßige Ausstattung mit etwas Komfort. Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen, die verwendeten Materialien sind weniger bedeutend.

### **3.3. Dreistern**

Gehobene und einheitliche Ausstattung im Blickfeld des Gastes mit wohnlichem Charakter. Guter Erhaltungszustand der gesamten Hardware.

### **3.4. Vierstern**

Erstklassige Ausstattung, großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung, guter Schallschutz, sehr guter Erhaltungszustand der gesamten Hardware.

## **4. Das Klassifizierungsverfahren**

### **4.1. Der Antrag**

Der Betriebsbeauftragte beantragt mit dem ausgefüllten Antragsformular bei der jeweiligen Fachgruppe die Aufnahme in die Österreichische Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung und erklärt sich mit dem Kriterienkatalog und den Verfahrensbestimmungen einverstanden. Die Antragsformulare stehen auf [www.hotelverband.at](http://www.hotelverband.at) zum Download zur Verfügung. Bei Neubauten, Umbauten und Erweiterung von Beherbergungsbetrieben kann ein Antrag zur Bewerbung des zu erwartenden Sterne-Standards vor einer offiziellen Einstufung nach einem eigens dafür vorgesehenen Verfahren gestellt werden.

### **4.2. Die Überprüfung**

Aufgrund des Kriterienkatalogs zur Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung, den Angaben des Betriebsbeauftragten und der Besichtigung des Betriebes stuft die Klassifizierungskommission den Betrieb ein. Bereits kategorisierte Betriebe werden regelmäßig - in einem Zeitraum von 3 bis maximal 6 Jahren - überprüft. Im Zuge dessen kann die Einstufung bestätigt, geändert oder aberkannt werden. Kommissionsbeschlüsse werden dem Betrieb schriftlich mitgeteilt. Mit dem Ausfüllen des Erhebungsboogens unterzieht sich der Hotelier gleichzeitig einer regelmäßigen Selbstkontrolle. Dabei bestätigt der Betrieb schriftlich gegenüber der zuständigen Fachgruppe die Erfüllung der relevanten Kriterien seiner Kategorie. Es liegt im Eigenverantwortungsbereich eines jeden Hoteliers, wesentliche Veränderungen und/oder Umbauten im Betrieb unverzüglich der jeweiligen Fachgruppe zu melden. Bei Betriebsübergaben und -übernahmen verfällt grundsätzlich die jeweilige Sternekategorie des Betriebes, weshalb seitens des Betriebes ein neuerlicher Antrag an die Fachgruppe zu stellen ist. Betreiberwechsel oder Insolvenz des Betriebes sind der Fachgruppe im jeweiligen Bundesland zu melden. Die Überprüfung erfolgt generell nur bei geöffnetem/laufendem Betrieb. Die Kommission ist berechtigt, sämtliche Betriebsbereiche zu besichtigen. Darüber hinaus kann die Kommission den Betrieb unangekündigt jederzeit umfassend besichtigen (z.B. auch Zimmer, die vom Betreiber nicht für den Kommissionsbesuch vorbereitet wurden). Im Rahmen des Kommissionsbesuches können zu Dokumentationszwecken Fotos gemacht werden.

### **4.3. Die Kommissionen**

In jedem Bundesland ist ein Klassifizierungsausschuss bei der Fachgruppe Hotellerie in der Wirtschaftskammer eingerichtet. Die Ausschussmitglieder

werden vom Fachgruppenausschuss bestellt. Der Vorsitzende wird von den Ausschussmitgliedern gewählt. Der Klassifizierungsausschuss beschließt mit Stimmenmehrheit.

In Wien ist der Fachausschuss für die Klassifizierung der Wiener Hotel- und Beherbergungsbetriebe beim Wiener Tourismusverband eingerichtet. Die Zusammensetzung dieses Fachausschusses, in dem auch externe Experten beigezogen werden, regelt eine eigene Geschäftsordnung.

Für die Kommissionierung vor Ort wird aus dem Klassifizierungsausschuss eine Kommission mit mindestens zwei Kommissionsmitgliedern zusammengestellt.

#### **4.3.1. Haftung**

Für Schäden, die aufgrund leichter Fahrlässigkeit der Kommissionsmitglieder entstanden sind, wird eine Haftung einvernehmlich ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden Dritter, für entgangene Gewinne oder nicht erzielte Ersparnisse wird ebenfalls ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt für sämtliche Verfahrensebenen und Kommissionen.

#### **4.4. Einsprüche**

Der Betriebsbeauftragte kann gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie binnen vier Wochen ab Zustellung der schriftlichen Ausfertigung der Kommissionsentscheidung mittels eingeschriebenen Briefes Einspruch erheben. Der Einspruch ist zu begründen und das Begehren auszuführen. Der Einspruch ist bei der jeweiligen Fachgruppe Hotellerie einzubringen. Der Einspruch hat grundsätzlich aufschiebende Wirkung, es sei denn, die Klassifizierungskommission schließt mit einstimmigem Beschluss die aufschiebende Wirkung aus, wenn insbesondere die allgemeinen Beurteilungskriterien der Klassifizierung nicht erfüllt werden. Ein neuerlicher Antrag auf Einstufung in eine Sternekategorie kann erst dann gestellt werden, wenn die von der Klassifizierungskommission beanstandeten Mängel nachweislich behoben bzw. die erteilten Auflagen erfüllt wurden.

#### **4.5. Behandlung von Einsprüchen**

Bei Einsprüchen überprüft eine Regionalkommission - deren Zusammensetzung erfolgt über die jeweilige Fachgruppe im Bundesland - die Entscheidung der Klassifizierungskommission. Die Regionalkommission setzt sich aus mindestens zwei Mitgliedern aus anderen Bundesländern zusammen. Zudem sollte ein nicht stimmberechtigtes Mitglied aus dem betroffenen Bundesland dabei sein, welches in das Verfahren bislang nicht eingebunden war. Die Regionalkommission entscheidet mit Einstimmigkeit. Die Regionalkommission besichtigt den Betrieb und fertigt einen Bericht für die Oberkommission (siehe Geschäftsordnung Oberkommission) an. Dieser Bericht erfolgt sowohl im positiven als auch im negativen Fall. Die Oberkommission entscheidet binnen sieben Monaten und führt Beschlussprotokolle, aus denen die Entscheidungsgründe hervorgehen. Die Entscheidung wird dem Einspruchswerber und der zuständigen Fachgruppe vom Fachverband Hotellerie schriftlich mitgeteilt. Die Kosten für die Regionalkommission trägt der Betrieb.

## 5. Bestimmungen und Datenschutzerklärung

### 5.1. Mindestkriterien

Der Antragsteller bestätigt, dass die Mindestkriterien in der angestrebten Sterne-Kategorie - 1\* bis 4\* - erfüllt werden.

### 5.2. Richtlinien und Verfahren

Der Antragsteller erklärt sich mit dem Kriterienkatalog und den hier zugrundeliegenden Verfahrensbestimmungen der österreichischen Klassifizierung von Appartementhäusern und Ferienwohnungen in der jeweils gültigen Fassung einverstanden, vor allem mit dem System der regelmäßigen Selbstkontrolle. Im Falle von Änderungen des Kriterienkatalogs bzw. der Verfahrensbestimmungen werden die Betriebe von den jeweiligen Fachgruppen (1\* bis 4\*) rechtzeitig schriftlich informiert.

### 5.3. Registrierte Bildmarke

Der Antragsteller verpflichtet sich hiermit, die beim Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt registrierte Bildmarke „HOTELSTARS.EU“ der jeweils entsprechenden Kategorie ausschließlich im Sinne der jeweils geltenden Verfahrensbestimmungen zu verwenden.

### 5.4. Datenschutz

Im Zuge des Antrages auf Einstufung in die 1\*- 4\*-Kategorie stimmt der Antragsteller zu, dass seine personenbezogenen Daten sowie die von ihm im Erhebungsbogen zur Appartementhäuser- und Ferienwohnungsklassifizierung angegebenen Merkmale zum Zweck der Klassifizierung und Servicierung seines Betriebes von der zuständigen Fachgruppe Hotellerie im jeweiligen Bundesland verarbeitet werden. Darüber hinaus stimmt der Antragsteller der Datenübermittlung - bestehend aus Betriebsname, Adresse, Telefonnummer, Fax, Email, URL, Sternekategorie - an Vertrags- und Kooperationspartner nur für statistische Zwecke als auch zur Kommunikation seiner erlangten Sternekategorie zu. Die Zustimmung zur Datenverarbeitung kann jederzeit widerrufen werden.

Im Zweifelsfall findet die deutsche Fassung Anwendung.

Rückfragehinweis:<sup>1</sup>

Mag. Maria Schreiner / Mag. Maria Dinböck  
Fachverband Hotellerie | Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien  
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568  
E: [hotels@wko.at](mailto:hotels@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>

Wien, am 14. Juli 2020

---

<sup>1</sup> Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.