



**GASTRONOMIE COACH
ANDREAS MÖBIUS**

Kontakt: +49 (0) 151 54972512

Knowhow für Urlauber: Was Sterne über die Hotelqualität aussagen



Wer online oder im Reisebüro nach einem Hotel sucht, greift nicht nach den Sternen. Aber er achtet auf ihre Anzahl. "Sie sind die Währung der Hotels", sagt Markus Luthé, Geschäftsführer der Dehoga Deutsche Hotelklassifizierung. Diese Gesellschaft wacht in Deutschland darüber, nach welchen Kriterien Sterne vergeben werden.

Vor allem Hotels, die nicht durch ihren Markennamen bekannt sind, nutzt die Klassifizierung. Allerdings ist diese nicht überall gleich. Die meisten Länder der Welt bewerten ihre Hotels nach eigenen nationalen oder regionalen Maßstäben.

Anders in Europa: Hier gibt es seit 2009 den Versuch, die Sterne zu vereinheitlichen. Unter Hotrec Hospitality Europe, dem europäischen Dachverband für Hotels, Restaurants und Cafés, haben sich 19 Länder einer Hotelstars Union angeschlossen.

Neben Deutschland gehören unter anderem Österreich, die Schweiz, Tschechien, Ungarn, die Niederlande, Belgien, Dänemark, Schweden und Malta dazu. Sie alle eint ein Klassifikationssystem für ihre Hotels: 247 Kriterien, nach denen ein bis fünf Sterne vergeben werden.

Hotelsterne: Kriterien regelmäßig auf dem Prüfstand

"Alle drei Jahre überprüft eine Expertenkommission, ob die Kriterien eingehalten worden sind", sagt Luthe, der Präsident der Hotelstars Union ist. Mehr als 21.000 Hotels nehmen den Angaben nach europaweit an der freiwilligen Klassifizierung teil. "In Deutschland sind es aktuell 35 Prozent aller Hotels", erklärt Luthe. Das sind gut 7.000 Häuser, die meisten haben drei Sterne.

Alle fünf Jahre werden die Kriterien angepasst, der derzeitige Katalog gilt noch bis 2025. Es gibt Mindestkriterien, die für jeden weiteren Stern erfüllt sein müssen, sowie ein Punktesystem, nach dem Ausstattung, Qualität und Service bewertet werden.

Besonders viele Punkte werden für große Zimmer und Betten, einen Pool oder Kinderbetreuung vergeben. Auch eine Ladestation für Elektroautos sowie ein Nachhaltigkeitszertifikat wirken sich positiv aus. Erzielt das Hotel mehr Punkte als die Sterne-Kategorie vorgibt, darf es den Zusatz "Superior" führen.

Klassifizierte Hotels müssen grundsätzlich sauber und gepflegt sein. Die Ausstattung muss funktionieren, es darf keinen Renovierungsstau geben. Aber worin unterscheiden sich die Sterne nun genau?

Das bedeuten die Hotelsterne von eins bis fünf:

Ein Stern:

Einfache Ausstattung, tägliche Reinigung.

Hotels mit einem Stern bieten einfache Zimmer mit Dusche oder Badewanne und WC. Bett, Tisch, Stuhl und Schrank – viel mehr Möbel braucht man nicht. Ein paar Extras gibt es aber: Internet im Zimmer sowie einen Fernseher. Im Bad liegen pro Person ein Badetuch sowie Seife oder Waschlotion bereit. Wer hier übernachtet, kann zudem sicher sein, dass täglich gereinigt wird.

Zwei Sterne:

Ab jetzt gibt es ein Frühstücksbuffet

Ab zwei Sternen müssen die Mitarbeitenden am Empfang mindestens zweisprachig sein. Jeden Morgen gibt es ein Frühstücksbuffet. Die Ausstattung der Zimmer wirkt etwas komfortabler. So sind zum Beispiel ein Leselicht am Bett und größerer Stauraum für Kleidung Pflicht. Für jeden Gast liegen zudem ein Bade- und Handtuch bereit.

Drei Sterne:

Mittelklasse mit mehr Komfort.

Bei drei Sternen kommen weitere Services dazu: Der Empfang muss 24 Stunden erreichbar sein. Auf Wunsch werden das Gepäck transportiert, die Wäsche gewaschen und mehr Kissen organisiert. Auf dem Zimmer gibt es eine Kofferablage, einen Nachttisch und mehr Sitzgelegenheiten. Außerdem hat es Telefon, Haartrockner und Ankleidespiegel.

Vier Sterne:

Aufzug, Hotelbar und Roomservice.

Ab vier Sternen ist ein Gästelift notwendig. Die Lobby ist größer, gemütlicher oder mündet gleich in eine Hotelbar. Im Zimmer stehen zusätzlich ein Sessel oder eine Couch und ein Beistelltisch. Der Fernseher zeigt ein internationales Programm. Für kühle Getränke sorgen eine Minibar, ein 24-stündiger Getränke-Roomservice oder eine Maxibar auf der Etage. Auf Wunsch gibt es Bademantel und Hausschuhe.

Fünf Sterne:

Luxusklasse mit vielen Extras.

Wer fünf Sterne bucht, erhält höchsten Komfort. Ob Concierge- und Shuttle-Dienste, kleine Begrüßungsgeschenke auf dem Zimmer oder ein 24-Stunden-Roomservice für Getränke und Speisen: In diesen Hotels werden sämtliche Gästewünsche erfüllt. Wertsachen können im Safe verstaut werden.

Sonnen sind keine Sterne

Soweit ein grober Einblick in die Kriterien der Sternengabe der Hotelstars Union. Allerdings finden sich auf Reiseportalen oder in Veranstalter-Katalogen oft auch Sonnen, Rauten, Kästchen oder Punkte. "Sie haben nichts mit den Kriterien der Sternengabe zu tun", sagt Markus Luthe und fügt an: "Sie dürfen nur verwendet werden, wenn der Auszeichner erklärt, was darunter zu verstehen ist."

Dazu muss man wissen: Veranstalter führen oft eigene Bewertungen durch, die sich an nationalen Standards und eigenen Beobachtungen orientieren. So kann es vorkommen, dass Hotels in der Kategorie des Veranstalters nicht der Sternklassifizierung des Landes entsprechen. Deshalb sollte man sich die Erläuterungen zu den Einstufungen genau anschauen. Bei Pauschalreisen muss die Sterne-Landeskategorie vor der Buchung und auf der Reisebestätigung ersichtlich sein.

Ferienwohnungen tragen auch Sterne, aber andere

Eine Ausnahme gilt für Ferienwohnungen, Ferienhäuser und private Ferienzimmer mit bis zu neun Betten. Für diese vergibt der Deutsche Tourismusverband (DTV) eigene achtzackige Sterne.

"Die Unterkünfte beurteilen wir etwas tiefgreifender, zum Beispiel schauen wir auch nach Besteck und Geschirr in den Schränken", erklärt Patrick Berger, der die Klassifizierungsabteilung des DTV leitet.

Der Fokus liegt auf Qualität und Ausstattung. Ab drei Sternen ist beispielsweise WLAN ein Muss. Ab vier Sternen eine Spülmaschine und Bettwäsche. Anders als bei den Hotelsternen gibt es für Ferienhäuser und -wohnungen keinen europaweiten Zusammenschluss. DTV-Sterne gelten nur für deutsche

Ferienunterkünfte. Rund 40.000 sind laut dem Verband klassifiziert. Berger sagt:
"Die meisten werden von privat vermietet."

Quelle: web.de - (dpa/mak)

Gastronomiecoach.Andreas-Möbius.de, Trainer Andreas Möbius

<https://gastronomiecoach.andreas-moebius.de/>

Postanschrift: Bajuwarenstr. 5, 84543 Winhöring

Kontakt: Telefon: 0151 54972512, E-Mail: gastronomiecoach@andreas-moebius.de

Vertreten durch: Geschäftsführer Andreas Möbius

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE106/252/10246