

Die Zahl der 3-Sterne-Superior-Hotels in der Schweiz wächst stetig. Die Betriebe grenzen sich bewusst gegen die Masse im Mittelsegment und gegen die 4-Sterne-Hotellerie ab.

MELANIE ROTH



Das neu eröffnete Hotel Spitzhorn ist ein Beispiel dafür, dass 3-Sterne-Superior-Betriebe bewusst in die Angebotsqualität höherer Kategorien vordringen.

ZVG

Immer mehr gekrönte 3-Sterne-Hoteliere

Hotels mit dem Krönchen auf dem letzten Stern gehören in ihrer Kategorie zu den Spitzenbetrieben. Sie erreichen die Mindestpunktzahl der nächsthöheren Sterne-Kategorie, müssen jedoch nicht deren Mindestkriterien erfüllen. Gerade im breiten Mittelsegment wird diese Möglichkeit, sich von der Masse abzuheben, immer beliebter. Während in den letzten fünf Jahren die Zahl normaler 3-Sterne-Hotels gesunken ist, hat jene der Superior-Betriebe von 74 auf 102 zugenommen. Die htr hotel revue hat sich bei Hoteliers nach den Motiven erkundigt, die hinter dieser Entwicklung stecken.

Superior-Auszeichnung als Kommunikationsmittel

Als Franziska und Simon Anderegg 1998/1999 das Hotel Victoria in Meiringen umbauten, setzten sie sich zum Ziel, zum besten 3-Sterne-Haus im Ort zu werden. «Die Superior-Auszeichnung hat uns geholfen, dies gegen aussen zu kommunizieren», erklärt die Gastgeberin. Die Dominanz der mittelständischen Hotelbetriebe in der Schweiz rufe geradezu nach einer Differenzierung. Franziska Anderegg ist davon überzeugt, dass der Superior-Status im Moment der Buchung das entscheidende Merkmal sein kann.

Ähnlich klingt es in Saas-Fee. «Wir hatten immer das Gefühl, viel investiert zu haben und Dienstleistungen zu bieten, die in anderen Häusern der Kategorie wahrscheinlich nicht üblich sind», erklärt Rolf Bumann, Direktor des Erlebnishotels Etoile. Da 4 Sterne aufgrund der Zimmergrösse nicht erreichbar waren, entschied man sich 2012 für 3-Sterne-Superior. Bumann glaubt, dass das Krönchen bei der Wahl zwischen zwei Hotels mit dem gleichen Angebot bei der Buchung ausschlaggebend sein kann, selbst wenn die Gäste nicht direkt auf die Superior-Auszeichnung achteten.

Sowohl beim «Victoria» in Meiringen als auch beim «Etoile» in Saas-Fee war eine Analyse der lokalen Hotellerie bei der Wahl der Superior-Bewertung grundlegend. Das Gleiche gilt für Michel Wichman, den Gastgeber im kürzlich eröffneten Hotel Spitzhorn in Saanen-Gstaad. «Ein gutes, bodenständiges 3-Sterne-Haus mit aussergewöhnlichem Service hat in der Region noch gefehlt», sagt er. Sich abheben vom Rest: Dieses Argument herrscht auch bei 3-Sterne-Supe-

«Ein 3-Sterne-Haus mit aussergewöhnlichem Service hat in Gstaad gefehlt.»

Michel Wichman
Hotel Spitzhorn, Saanen-Gstaad

rior-Betrieben im Businessbereich vor. Das Hotel Herisau ist seit Juli 2013 mit dem Superior-Siegel ausgezeichnet. Direktor René Wohnlich erklärt: «Weil sich in der 3-Sterne-Kategorie von schlecht bis sehr gut alles tummelt, waren wir immer auf der Suche nach etwas, mit dem wir uns vom Rest abheben können.» 3-Sterne-Superior sei die ideale Option, einen guten Service zu mo-

Vorzüge sowohl für Ferien- wie für Geschäftshotels

Das Aparthotel Rotkreuz wurde 2010 komplett neu auf der grünen Wiese gebaut. «Wir haben uns bewusst für 3-Sterne-Superior entschieden, auch wenn wir in den meisten Bereichen die Anforderungen für ein 4-Sterne-Superior erfüllen», erklärt Direktor Hugo Lenzlinger. Man wolle etwas mehr bieten als man verspreche, sei lieber das beste 3-Sterne-Hotel der Region als ein beliebiges in der 4-Sterne-Kategorie.

Lenzlinger erwähnt wie René Wohnlich vom Hotel Herisau den Trend bei Firmenbuchungen, der weg von Luxushäusern führe. Teilweise würden 4- oder 5-Sterne-Häuser firmenintern gar verboten; dies unabhängig davon, ob für den Aufenthalt effektiv tiefer in

die Tasche gegriffen werden müsse als für eine Nacht in einem 3-Sterne-Hotel.

Auch der «Sternen» in Oerlikon entschied sich nach einer Gesamtsanierung 2010/2011 bewusst für einen Stern weniger. «In der Umgebung gibt es praktisch nur 4-Sterne-Hotels. Das war der wichtigste, wenn nicht sogar der einzige Grund dafür», erklärt Direktorin Susy Pfister.

Drei oder vier Sterne? Etwas schwerer tat man sich mit diesem Entscheid 2006 beim neuen Basler Airport Hotel. Weil der Betrieb ausserhalb der Stadt liegt und nicht ganz klar war, welche Erwartungen die Gäste haben würden, entschied sich die Leitung für ein 3-Sterne-Hotel mit 4-Sterne-Service. «Während wir anfangs noch mit vier Sternen geliebäugelt haben, sage ich heute mit Über-

zeugung: Das war ein guter Entscheid», so Direktor Dimitris Argirakis. Spätestens mit dem Ausbruch der Wirtschaftskrise habe man davon profitiert, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten zu können.

Laut den Aussagen der Befragten sprechen für die Superior-Auszeichnung weder potenzielle Mehreinnahmen durch höhere Preise noch die Kosten, die durch die im Vergleich zur 4-Sterne-Kategorie geringeren Anforderungen eingespart werden können.

Preis hängt vom Produkt, nicht von dessen Bewertung ab

Von Einsparungen könne beim heutigen Gast, der preisbewusst sei und trotzdem auf nichts verzichten wolle, keine Rede sein, sagt Franziska Anderegg vom Hotel Victoria in Meiringen. Auch

der Preis sei kein Motiv gewesen. «Ich denke, dass das Produkt an sich, die Qualität und die Serviceleistung, sowie die Nachfrage den Preis bestimmen, nicht die Klassifizierung», sagt sie.

Hugo Lenzlinger vom Aparthotel in Rotkreuz meint, dass man ein klein wenig einsparen könne, weil zum Beispiel in der 3-Sterne-Kategorie kein Nachtportier verlangt werde. Ein etwas höherer Zimmerpreis könne aber alleine mit dem Produkt begründet werden, nicht mit den Sternen.

Das Hotel Herisau hat die Preise seit der Superior-Auszeichnung im letzten Sommer nicht verändert. Man baue Zimmer zu Junior-Suiten aus, damit versuche man, höhere Preise zu lösen, sagt Direktor René Wohnlich. Bei gewissen

Fortsetzung auf Seite 12

Superior-Betriebe Welche besonderen Anforderungen der Branchenverband hotellerieuisse an sie stellt

Die Hotelklassifikation von hotellerieuisse bewertet einen Betrieb in drei Bereichen: in Bezug auf die Sicherheit, auf den Zustand der Einrichtungen und Ausstattungen sowie bezüglich den Kriterien für die fünf Basiskategorien. Seit 2006 werden in der 3-, 4- und 5-Sterne-Kategorie überdies Superior-Betriebe ausgezeichnet, seit 2011 auch in den beiden untersten Kategorien.

Von Superior-Betrieben verlangt hotellerieuisse die maximale mögliche Punktezahl bei der Zustandsbewertung. Überdies müssen diese Hotels gemäss Kriterienkatalog die Mindestpunk-

tezahl der nächsthöheren Kategorie erreichen, nicht aber deren Mindestkriterien erfüllen.

Nachteile bei Infrastruktur durch besonderen Service kompensiert

Für einen 3-Sterne-Superior-Betrieb heisst dies, dass er die 380 Punkte erreichen muss, die für ein 4-Sterne-Hotel das Minimum darstellen. Aber er muss zum Beispiel keine Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränke-service, keine Hotelbar, keinen Gästelift oder keine speziell geräumigen Zimmer aufweisen. Solche Mankos macht er mit einem besonderen Dienstleistungsgrad wett (vgl. Seite 13).

Die Anforderung, dass Superior-Betriebe «in allen Bereichen zu den Spitzenbetrieben in ihrer Kategorie» gehören, erklärt, dass ein 3-Sterne-Superior-Hotel 380, ein normales 3-Sterne-Hotel hingegen minimal 250 Punkte erreichen muss. Die Differenz ist beträchtlich.

Eine weitere besondere Anforderung an Superior-Hotels wird demnächst wegfallen: Noch werden diese alle drei Jahre geprüft, während normale Betriebe alle fünf Jahre kontrolliert werden. Ab 2015 jedoch gilt der strengere Dreijahreszyklus für alle von hotellerieuisse klassifizierten Betriebe.