

Zahlen und Fakten

100

Fünf-Sterne-Hotels gab es laut Hotellerie-suisse im Jahr 2017 in der Schweiz. Die meisten Hotels haben drei Sterne (892).

270

Kriterien umfasst der Katalog von Hotel Stars Union. Er entscheidet, wie viele Sterne ein Hotel erhält.

3

Jahre sind im allgemeinen die Zeitabstände, in denen kontrolliert wird, ob ein Hotel noch alle Kriterien seiner Sternekategorie erfüllt.

59%

beträgt der Anteil der Direktbuchungen bei Hotels. Jedoch werden Buchungsplattformen immer wichtiger. Ihr Anteil bei Buchungen betrug 2017 bereits 28 Prozent.

Quelle: Hotellerie Suisse, Bundesamt für Statistik



In der Fünf-Sterne-Hotellerie ein Muss: der Portier. Wie gut er seinen Job macht, steht heute auf Tripadvisor und Co.

Getty Images, zVg

Diese Woche

Was in den Sternen steht

Wer ein Hotel bucht, wählt eins mit guten Gästebewertungen. Längst ist die Anzahl Sterne **nicht mehr das einzige Kriterium**. Trotzdem braucht es sie, wie eine Studie der Universität Bern zeigt.

Text: Dinah Leuenberger

Haben Sie in einem Hotel schon einmal die Schuhputzmaschine benützt? Meist befindet sie sich in einer dunklen Ecke im Treppenhaus – blitzblank sauber, weil kaum je in Betrieb. Trotzdem ist sie Pflicht für ein Drei-Sterne-Hotel – wie auch der Wäscheservice und zweisprachige Mitarbeiter. Ob ein Hotel einen Stern oder fünf Sterne bekommt, basiert auf einer Liste mit insgesamt 270 Kriterien.

Ohne Internet musste man noch den Sternen vertrauen. Heute finden Gäste schnell heraus, ob der Pool so gross ist und das Frühstücksbuffet so reichhaltig wie angepriesen. Sie lesen auf Bewertungsportalen, wie das Ferienerlebnis ehemaliger Gäste war. Schreibt ein Gast, das Buffet sei knausrig, ist das zwar eine subjektive Sicht – aussagekräftig und verlässlich wird sie, wenn alle Gäste über leere Brotkörbe klagen.

Die Universität Bern hat darum untersucht, wie zweckmässig und zeitgemäss die Sterne als Bewertungssystem für Hotels heute noch sind. **«Unsere Vermutungen wurden bestätigt. Die Gäste nehmen die geforderte Qualität der Sterne durchaus wahr»**, sagt Therese Lehmann von der Forschungsstelle Tourismus der Universität Bern. «Dadurch schätzen sie grundlegende Kriterien wie die Grösse des Zimmers, die Ausstattung des Badezimmers oder den Schlafkomfort als relevant ein.» Weniger Einfluss auf die Gästezufriedenheit haben Nebenleistungen wie Zimmerservice oder eine 24-Stunden-Rezeption. «Wir empfehlen darum, gewisse Kriterien für die Sternevergabe wegzulassen.» Durch einen kleineren Kriterienkatalog hätten die Hotels mehr Freiheiten, um auf die individuellen Bedürfnisse der Gäste einzugehen. «Die Gästebewertungen ersetzen die Sterne nicht. Sie sind aber eine wichtige Ergänzung», sagt Lehmann. Ähnlich sieht es der Kommunikationsleiter vom Verband Hotel-

leriesuisse, Patric Schönberg. Die Sterne seien weiterhin ein Merkmal für die Qualität der Hotels: «Uns ist aber bewusst, dass wir die Vergabekriterien laufend überarbeiten müssen.» Man sei aktuell gerade in einem Prozess der Erneuerung, sagt er. «Einerseits wollen wir einfachere und weniger Kriterien. Andererseits sollen neue Technologien berücksichtigt werden.» Heute sei es nicht mehr nötig, separat ein Telefon und einen Wecker auf dem Zimmer zu haben – moderne Geräte kombinieren beides. «Um das Beispiel mit dem Schuhputzgerät aufzugreifen: Es ist egal, ob die Schuhe mit der Maschine oder durch einen externen Service geputzt werden, Hauptsache der Gast hat danach saubere Schuhe.»

Orientierung im «Hoteldschungel»

Nach wie vor seien die Sterne ein wichtiges Kriterium bei der Wahl des Hotels: Die Kunden wählten zuerst die gewünschte Stern-Kategorie, so der Experte. «Auch Buchungsplattformen wie Booking.com nutzen sie ja als Filter», sagt Schönberg. Zudem gebe es neu Spezialisierungen wie «Wanderhotel» oder «Wellnesshotel» als weitere Entscheidungshilfen. Erst im dritten Schritt schauten sich die Kunden Gästebewertungen zu den einzelnen Suchresultaten an. «Die Kombination aus all diesen Informationen liefert den Gästen dann die grösstmögliche Transparenz über ihr Wunschhotel.»

Auch aus Sicht der Hotels erfüllen die Sterne eine wichtige Funktion, sagt Schönberg: Alle drei Jahre überprüfe die internationale Sterne-Organisation Hotel Stars Union, ob das Hotel den Standard noch erfüllt. «Diese Kontrolle zwingt die Betriebe, laufend zu optimieren und zu investieren, was am Ende wieder den Gästen zugutekommt.» Eventuell verschwindet so die eine oder andere Schuhputzmaschine – ganz und gar unbemerkt. **MM**

Strassenumfrage

Achten Sie auf die Anzahl Sterne eines Hotels?



Rahel Lämmli (43), Architektin, Zürich «Ja, denn die Sterne sagen etwas über die Qualität des Hotels aus und sind in der Schweiz zuverlässig. Aber ich achte auch auf die Lage, die Zimmergestaltung und den Preis.»



Christian Schmid (39), Geograf, Winterthur «Auch, aber nicht nur. Die Lage ist mir wichtig und das Angebot an zusätzlichen Services. Aber ich unterscheide auch, ob ich geschäftlich oder privat unterwegs bin.»



Christina Zerne (40), Beraterin, Zürich «In erster Linie wähle ich nach den Bewertungen aus. Aber die Sterne sind schon auch ein Anhaltspunkt. In der Schweiz wurden wir so noch nie enttäuscht, im Ausland aber schon.»