

27. Oktober 2008, NZZ Online

## **Sterne vermehrt für Umweltschutz und «weiche Faktoren»**

### **Hotelleriesuisse nimmt Neuklassierung für Schweizer Hotels in Angriff**

*Rauchfreie Zimmer sind Hotelgästen in der Schweiz ebenso wichtig wie das bequeme Bett. Diese und weitere Erkenntnisse aus einer grossangelegten Umfrage sollen in die jetzt in Angriff genommene Neuklassierung der Hotels einfließen.*

(sda) Um die Erwartungen der Gäste möglichst gut zu treffen, hat Hotelleriesuisse in den fünf Schlüsselmärkten der Schweizer Hotellerie (Schweiz, Deutschland, Frankreich, Grossbritannien, USA) bei 2700 Personen nach den Präferenzen gefragt. Neben bekannten Top-Erwartungen wie Sauberkeit oder das bequeme Bett, zeigt die Umfrage neue Trends, die jetzt bei der Vergabe der Sterne besser berücksichtigt werden.

#### **Geruch im Zimmer als Kriterium**

So zähle der «Geruch des Zimmers» (rauchfreies Ambiente) heute bei Geschäfts- und Feriengästen gleichermassen zu den Top-Kriterien. Immer wichtiger seien auch die sogenannt «weichen Faktoren», wie Atmosphäre oder Freundlichkeit des Personals, wie Vertreter des Verbandes am Montag in Zürich betonten. Wachsende Bedeutung erlange ferner der Faktor Umweltschutz.

Aus der Studie gewinne er auch die Erkenntnis, dass Qualität und Erfolg eines Hotels nicht nur mit mehr Investitionen zu tun habe, sagte Hotelleriesuisse-Präsident Guglielmo L. Brentel. Die «weichen Faktoren», aber auch umweltgerechtes Verhalten oder ressourcenschonender Betrieb sollten seiner Ansicht nach stärker in die neue Klassierung einfließen.

#### **Ab 2011 mehr Transparenz**

Diese wird jetzt nach einem jüngsten Entscheid der Verbandsdelegierten auf eine neue Basis gestellt, nachdem das heutige Normensystem im Jahr 2010 ausläuft. An den bewährten fünf Sternen wird laut Hotelleriesuisse aber trotz der Neuerungen festgehalten. Die Klassierung werde aber einfacher und transparenter, versprach Brentel.

Neu ist eine unabhängige Rekursinstanz zuständig, wenn ein Verbandsmitglied mit der Klassierung nicht einverstanden ist. Ferner sind in den Normierungsgremien auch der Konsumentenschutz sowie Schweiz Tourismus vertreten. Von den Neuerungen verspricht sich Hotelleriesuisse laut Brentel «eine Stärkung der Schweizer Hotellerie im internationalen Wettbewerb». Zurzeit sind in der Schweiz knapp 2300 Hotels klassiert, das sind nur 41 Prozent aller Hotels, die aber 80 Prozent aller Logiernächte auf sich vereinen.