

Gäste gibt's genug, Personal nicht

Relax Guide 2020. Wellness brummt. Die derzeitigen Trends zu Gesundheit und Wohlfühlen, zu Kurzreisen und zum Urlaub in der Nähe kommen der Wellness-Hotellerie zugute.

VON CLAUDIA RICHTER

In 20 Jahren ist es nie passiert, doch heuer geschah es gleich mehrere Male: Die geheimen Hoteltester fanden spontan kein einziges freies Zimmer in einem guten Wellness-Hotel. Das spiegelt auch den Trend in der Wellness-Branche wider: „Die guten Häuser boomen“, konstatiert Christian Werner, Herausgeber des kritischen und jährlich neu aufgelegten Hotelführers „Relax Guide“, der 2020 zum 21. Mal erscheint, und insgesamt 1101 Hotels für Wellness und Gesundheit in Österreich präsentiert.

„Wellness brummt. Die derzeitigen Trends zu Gesundheit und Wohlfühlen, zu Kurzreisen und zum Urlaub in der Nähe kommen der Wellness-Hotellerie zugute“, sagt auch der renommierte Tourismusberater Jakob Edinger. „Davon profitieren vor allem die guten Betriebe.“ Der Mittelbau hingegen hinkt ein wenig nach, und unterdurchschnittliche Hotels geraten unter Druck. Top-Häuser indes bieten infrastrukturell immer mehr, was der anspruchsvoller gewordene Gast sucht.

Nur in einem haben auch die Spitzenhotels ein Problem: eklatanten Fachkräftemangel. „Hotels kriegen leichter Gäste als gute Mitarbeiter. Mängel bei der Servicequalität, ungenügende Deutschkenntnisse und schlechte Ausbildung sind die unangenehmen Folgen. Was sich da mitunter im Restaurant oder bei der Massage abspielt, spottet jeder Beschreibung“,



Wenn bei der Massage dilettiert wird, sollte man abrechen.

[Ridofranz/Getty Images]

kritisiert Werner und rät: „Werden Massage oder Kosmetik dilettantisch durchgeführt, sollte man abrechen und keinesfalls zahlen!“ Experte Edinger ortet zudem ein Ost-West-Gefälle: „In der Steiermark und im Burgenland ist es einfacher, einheimisches Personal mit guten Deutschkenntnissen zu bekommen, im Westen ist das ganz anders. Vor allem Saisonbetriebe haben es sehr schwer, qualifiziertes Personal zu finden. Und ohne Ausländer funktioniert hier der Tourismus gar nicht.“

Stichwort Burgenland: Das Bundesland ist laut Werner Österreichs Wellness-Spitzenreiter. Es besitzt mit 41 Prozent den höchsten Anteil an Lilien-Hotels, der Bundesdurchschnitt liegt bei 22 Prozent (Anm.: ein bis vier Lilien sind das Qualitäts-Gütesiegel, mit

denen Hotels im Guide ausgezeichnet werden).

Am teuersten in Vorarlberg

Weiters ist der Anteil von Hotels mit Außenpools mit 34,5 Prozent im Burgenland überdurchschnittlich hoch (Österreichschnitt 5,8 Prozent), auch mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis kann das Bundesland punkten. Der Ab-Preis für ein Lilienhotel beträgt hier im Schnitt 117,56 Euro (Halbpension pro Person). Günstiger ist nur Niederösterreich (112,29 Euro), am teuersten ist Vorarlberg mit 186,43 Euro. In Vorarlberg, so Werner, sei der österreichische Gast die seltene Ausnahme, hier urlauben vorwiegend Schweizer, für die sind die Preise immer noch wohlfeil. Im gesamten Durchschnitt betragen die Ab-Preise für Halbpension in

einem Wellnesshotel in Österreich 138,22, in Deutschland 134 und in Südtirol fast 150 Euro. „Die Preise sind der normalen Inflation davongaloppiert, inflationsbereinigt dürfte der Durchschnittspreis bei uns nur bei 63 Euro liegen“, rechnet Werner vor.

Bei letzterem Preis wäre vielleicht auch das Vorgefertigte auf dem Teller gerechtfertigt. „Es gibt fast nichts mehr, was nicht fix und fertig abgepackt wäre, vom Spiegelei über Jakobsmuscheln bis zum Kaiserschmarrn“, sagt Werner. Die Tricks der Industrie würden immer raffinierter, der Hang zum schnellen und einfachen „Packerl aufreißen und aufwärmen“ sei leider auch in der gehobenen Hotellerie bemerkbar. Der deutsche Gast stehe dem eher gelassen gegenüber, der Österreicher sei ein wenig heikler, Italiener stellen noch höhere Anforderungen an das Essen.

„In Südtirol, wo wir heuer allen Wellnesshotels auf den Zahn gefühlt haben, die hundert besten sind im Guide beschrieben, wird in der Küche noch mehr von Hand fabriziert. Auch die Tischkultur ist gediegener als bei uns.“ Dafür kommen die Frühstückseier mit wenigen Ausnahmen fast immer aus Käfighaltung – in den am besten bewerteten Hotels in Österreich hingegen nicht.

Mit vier Lilien und 20 Punkten sind im neuen Guide „Der Steirerhof“ (Bad Waltersdorf), „Reiters Supreme“ (Bad Tatzmannsdorf) und „Lanserhof Lans“ (Lans) ausgezeichnet. www.relax-guide.com