

„Man hat uns ausgehungert“

INTERVIEW. Nächsten Freitag dürfen auch die Hotels wieder aufsperrt. Werner Unterweger, Geschäftsführer des „Steirerhof“, des einzigen Fünf-Sterne-Thermenhotels der Steiermark, schildert die Hoffnungen und Nöte einer schwer geprüften Branche und erhebt Vorwürfe an die Politik: Angekommen sei der „erhobene Zeigefinger“ – und von der staatlichen Hilfe „kein Cent“.

Von Hubert Patterer



Das Gespräch
im Video

Kleine-Zeitung-App
kleinezeitung.at/
wirtschaft

Gunda und
Werner
Unterweger:
„Wir begrenzen
uns und
werden die
nächsten
Monate
weniger
profitabel
sein“

STEIRERHOF

Werden Sie aufsperrt oder warten Sie zu?

WERNER UNTERWEGER: Wir gehören anscheinend zu den Mutigen und werden nächsten Freitag das Hotel wieder öffnen. Allerdings schöpfen wir noch nicht alle Kapazitäten aus. Wir beginnen mit fünfzig Prozent, obwohl wir mehr Anfragen haben. Wir wollen hineinwachsen und lernen, mit der Situation und den neuen Abläufen umzugehen. Wir begrenzen uns und werden die nächsten Monate weniger profitabel sein. Wir wollen kein Risiko eingehen. Wir denken an morgen.

Wie haben Sie die Schließung erlebt?

Als Schock. In vierzig Jahren Tourismus habe ich so etwas noch nie erlebt: einen vollen Betrieb von hundert auf null herunterzufahren. Das ist ja etwas anderes als ein Kaufhaus zu schließen. Es waren viele Gäste im Hotel und viele, die schon gebucht hatten. Wir haben Tausende Telefonate geführt. Nach der ersten Schockstarre ist es gelungen, dank Kurzarbeit alle 200 Mitarbeiter am Haus zu behalten. Gemeinsam haben wir uns auf den Tag X vorbereitet. Es war intensiv. Wir haben viel optimiert. 40 Handwerker sind noch immer da. Und dann gab es Anstrengungen abseits der

Kernkompetenz. Wir wurden Hygieniker. Wir haben uns mehr mit Virologie beschäftigt als mit Hotellerie.

Was wird die größte Herausforderung?

Den Spagat zu schaffen zwischen Sicherheitsgefühl und Wohlgefühl. Es nützt nichts, wenn sich ein Gast sicher fühlt, aber kein Urlaubsgefühl sich einstellt.

Wellness als Angstbewältigung?

Wir können den Leuten die Angst nicht nehmen. Wir bekommen Anrufe, wo Interessenten sagen: Wir haben Angst, wir fühlen uns nicht sicher. Wir haben sie getröstet und waren offen zu ihnen. Wir haben gesagt: Wir können Ihnen keine 100-prozentige Sicherheit garantieren, niemand auf der Welt kann das, wie sollen wir als Hoteliers so etwas zusichern können? Wir können nur garantieren, dass wir alles tun, was wir tun können. Aber wenn Sie Angst haben, bleiben Sie bitte zu Hause. Sie schaden dem Urlaub, Sie werden sich nicht erholen. Sparen Sie sich die Zeit auf und kommen Sie ein halbes Jahr später. Diese Aufrichtigkeit leisten wir uns. Sie ist uns wichtig.

Wie praktikabel sind die Aufla-

gen für ein Wellness-Hotel wie Ihres? Abstände messen in der dampfenden Sauna?

Selbst Hygieniker halten die 10-Quadratmeter-Regel bei Heißeis-saunen für überzogen, aber wir werden die Regeln befolgen und sind gerüstet. Der entscheidende Sicherheitsfaktor ist räumliche Großzügigkeit. Da hat die heimische Ferien-Hotellerie in den letzten zehn Jahren enorm viel investiert. Wir haben 800 Quadratmeter Wasserfläche, verteilt auf sechs Pools, und 280 Quadratmeter Fläche für 12 Saunen. Das heißt, es können 30 Gäste in der Stunde saunieren, über den Tag gestreckt 300. Die Top-Wellness-Hotellerie wird durch die Richtlinien kaum Einschränkungen haben.

Was wird für den Gast die größte Umstellung sein?

Dass er das Hotel mit Maske betreten muss. Im Hotel wird das nicht notwendig sein. Es wird mehr serviert und weniger Buffet angeboten werden. Von den geänderten komplexen Prozessen im Hintergrund wird der Gast nichts spüren. Er bekommt mehr Privacy und Qualität.

Mit welcher Widrigkeit hadern Sie am meisten?

Dass man die Gäste beim Wiedersehen nicht mit Handschlag begrüßen darf.

Wie groß waren die Verluste durch die Zwangsschließung?

Die Verluste sind enorm. Im Steirerhof betragen die Umsatzeinbußen 30.000 Euro am Tag. In Summe beklagen wir einen Einbruch von sechs Millionen.

Lässt sich das in diesem Jahr noch wettmachen?

Nein, unmöglich. Unsere größte Sorge ist aber gar nicht der zweimonatige Stillstand. Da haben unsere Betriebe genug Robustheit und Solidität, um die Zwangsschließung zu überstehen. Die größte Sorge, die auf der Branche lastet, ist die ungewisse Zukunft.

Fast zwei Millionen Österreicher sind in Kurzarbeit oder haben gar keine mehr. Wird die Schwelle eines Fünfsternehotels noch leistbar sein?

Das ist eine Frage, die auch uns Kopfzerbrechen bereitet. Die Krise ist ein tiefer Einriss. Es wird nicht einfach so weitergehen wie bisher. Ich rechne mit einem langwierigen Prozess der Erholung. Die Kurzarbeit ist ein großartiges Modell, aber es trifft die Menschen. Dass sie auch beim Urlaub sparen, ist verständlich. Dazu kommt, dass viele Berufstätige durch Vereinbarungen mit den Arbeitgebern beim Urlaub in den Vorschuss

gegangen sind. Die haben ihn vorkonsumiert. Es wird also weniger Urlaubskontingent für den Sommer und Winter zur Verfügung stehen, wenn die Wirtschaft wieder Fahrt aufnimmt. Die Stunde der Wahrheit kommt daher für den Tourismus erst im nächsten Jahr.

Die Hoffnungen ruhen auf dem Inlandsgast. Wie werben Sie um ihn?

Wir gehen nicht zur Tagesordnung über. Nichts ist mehr nahtlos. Wir wollen jetzt keinen Prospekt und keinen Hochglanz, auch nicht klassisches Marketing. Es ist nicht die Zeit

dafür. Die Krise hat bei allen Spuren hinterlassen. Wir möchten den Kunden eine andere Welt bieten, aber nichts beschönigen. Wir nähern uns ihnen über das Vertrauen, nicht mit Slogans. Wir haben einen persönlichen Brief geschrieben, der sich der Wirklichkeit stellt.

Wie hilfreich war die Hilfe der Regierung?

Die Kurzarbeit und die Zusammenarbeit mit dem AMS haben gut funktioniert. Tolles Modell. Darüber hinaus ist noch keine Hilfe angekommen. Die Garantien waren zinsfreie Kredite. So schön wie das in den Reden geklungen hat, ist es dann auch wieder nicht gelaufen mit den Banken. In der Gesellschaft ist immer von den 38 Milliarden Euro die Rede. Leute von der Straße sprechen einen an und sagen, was regt ihr euch auf, ihr Hoteliers, ihr kriegt eh so viel Geld. Tatsache ist, dass wir bis heute noch keinen Cent bekommen haben.

Ist es nur das Geld?

Nein. Das größte Problem für uns ist, dass wir in der Steiermark anders als in Tirol, Salzburg und Kärnten nicht nach dem Epidemiegesetz gesperrt wurden. Das hat zur Folge, dass unsere private Seuchen-Betriebsversicherung bis dato ausgestiegen ist. Sie sagt, es gab keine behördliche Schließung. Das ist für uns ein untragbarer Zustand, den wir nicht hinnehmen werden.

Sie sagen, die Schließung sei auf Landesebene nicht gesetzeskonform vollzogen worden?

Ja, man hätte uns rechts- und gesetzeskonform schließen müssen, wenn man uns schon schließt. Wir haben uns von der Politik im Stich gelassen gefühlt. Man hat uns in Wirklichkeit ausgehungert. Man hat gesagt, die Betriebe dürfen quasi offiziell nicht geschlossen werden, aber wir dürfen keine Gäste nehmen. Ich habe

ein Schreiben eines Versicherungsanwaltes bekommen, in dem heißt es, es gebe ja nur ein Betretungs- und Beherbergungsverbot, aber keine behördliche Schließung. Ich hätte ja das Hotel nie schließen müssen. Wörtlich.

Klingt wie ein schlechter Verhöhnungsversuch.

Es ist absurd. Auf der Turracher Höhe gibt es die Kärntner Betriebe, die vom Land Kärnten auf Basis des Epidemiegesetzes geschlossen wurden und Anspruch auf Entschädigung haben. Und fünfzig Meter weiter stehen die steirischen Hotels, die diesen Anspruch nicht haben. Die Hoteliervereinigung hat mehrmals bei der Politik vorgeschrien und gebeten, macht das ordentlich, wenn schon geschlossen werden muss. Wir hatten ja keinen einzigen Infektionsfall im Hotel, trotzdem sind wir geschlossen worden, ohne begründeten Beschluss. Man hat uns im Regen stehen gelassen.

Haben Sie in den vergangenen Wochen jemals ans Aufhören gedacht?

Natürlich fragt man sich in stillen Momenten: Wie wird es mit uns weitergehen? Die Branche ist konditioniert, positiv aufzutreten und die Dinge schönzureden. Aber wenn man mit den Kollegen spricht und genauer hinhört, dann ist da eine tiefe Depression. Wir tragen alles mit, das haben wir gelernt, aber das Zermürbendste ist diese fehlende Planungssicherheit, ohne die Unternehmen nicht existieren können. Ständig müssen wir unter dem erhobenen Zeigefinger der Politik agieren. Sie sagt: Ihr könnt aufsperrt, aber wenn die Zahlen ein bisschen hinaufgehen, können wir euch wieder schließen. Das ist für den Glauben an die Zukunft und die Moral niederschmetternd.