



Auch im berühmten Gstaad Palace hat man so seine Erfahrungen.

Die Krux mit den Bewertungsportalen

Die Bewertungsportale für Hotels haben durchaus ihre Berechtigung. Doch man sollte sich nicht allein auf diese Einträge stützen. Dies aus mehreren Gründen.

Wie war das Hotel, die Gastfreundschaft, das Essen, die Sauberkeit? Auf den Bewertungsportalen, allen voran Tripadvisor und Holidaycheck, wird lauthals gemeckert und in höchsten Tönen gelobt. Allein Tripadvisor stellt weltweit pro Minute Dutzende von Bewertungen ins Netz.

Es wird kräftig nachgeholfen

Dass die Hoteliers Bewertungsportale ernst nehmen, ist verständlich. Denn der Imageschaden, den ein negativer Beitrag bringt, kann enorm sein. Auch wenn er vor Unwahrheiten nachweislich strotzt. Gibt es hingegen Lob, werden die Kommentare auf alle möglichen Kanäle geknallt. Auch wenn sie gefälscht sind. Und gefälscht wird, dass die Balken krachen. Nicht immer und überall, aber häufig und fast überall. Seriöse Medien decken das regelmässig auf.

Für gute Bewertungen machen manche Hoteliers vieles. Die einen versprechen ihren Gästen von Upgradings über Apéros bis zum kostenlosen Kinderbett und Gratisfutter für den Hund alles, damit der Eintrag möglichst euphorisch ausfällt. Andere, die schwarzen Schafe der Branche, verfassen

die Kommentare gleich selbst. Oder sie heuern eine der Agenturen an, die für ein paar tausend Franken tolle Bewertungen garantieren. Es gibt immer mehr davon.

Unterschiedliche Erwartungshaltung

Aber auch ohne Zweifel an der Echtheit der Einträge ist es riskant, bei der Wahl eines Hotels einzig auf Bewertungsportale abzustellen. Ausschlaggebend für eine persönliche Bewertung ist nämlich die Erwartungshaltung des Gastes. Wer keine Badeferien verbringt, sondern ausschliesslich herumreist, wird kein böses Wort über den verdreckten Strand verlieren; er hat ihn ja gar nie gesehen. Und wer sich von einem deutschen Harddiscounter zum Spottpreis in eine Tiroler Fünfster-Krisenherberge karren lässt, wird hell begeistert sein, wenn er sich zuvor eher auf Campingplätzen erholte.

Hobbyjuroren schwärmen in den banalsten 08/15-Hotels von Büffets, obwohl das Gemüse verkocht, der Fisch schlapp und das Fleisch eine Zumutung ist. Derlei entgeht einem halt, wenn man sich ausschliesslich in der Pastaecke bedient.

Auch ist es naiv zu glauben, weitgereiste und weltgewandte Leute, die regelmässig in sehr guten Häusern absteigen, würden sich zu Hause an den Computer setzen und eine Bewertung hinein tippen. Diese Klientel interveniert über ihre Assistentinnen direkt beim General Manager, wenn etwas schief gelaufen ist.

Einfache Faustregel

Um Missverständnissen vorzubeugen: Als eine von mehreren Orientierungshilfen haben Bewertungsportale durchaus ihre Berechtigung. Wobei zu bedenken ist, dass einem Hotel, das zehnmal bewertet wurde, Tausende von nicht kommentierten Übernachtungen gegenüberstehen. Als Faustregel gilt: Ein einigermaßen gültiges Bild ergibt sich ab mindestens fünfzig Bewertungen, sofern die Ausschläge nach oben und unten ignoriert werden.

Wer keine unliebsame Überraschung erleben möchte, sollte auch darauf achten, ob ein Hotel den Leading Hotels of the World, Preferred Hotels & Resorts, Swiss Deluxe Hotels, Relais & Châteaux, Private Selection Hotels oder einer andern anerkannten Marketingorganisation angehört. Oder er konsultiert die Website der nationalen Tourismusbehörde. Oder er fragt gute Bekannte, die das Hotel kennen und zu unterscheiden wissen zwischen Kaviar und Kutteln.

Karl Wild

ERPRESSUNG IM GSTAAD PALACE

Ernst Scherz, Besitzer des «Gstaad Palace» über Gäste, die das Hotel zu erpressen versuchen, indem sie mit schlechten Einträgen auf Tripadvisor drohen:

«Sie sagen zum Beispiel, sie hätten nicht gewusst, dass das Zusatzbett für die kleine Tochter, die kurzfristig mitgekommen ist, kostenpflichtig ist. Sollten wir die 150 Franken in Rechnung stellen, würden sie das Hotel auf Tripadvisor schlecht bewerten. Oder: Ein Gast kam nicht zur gebuchten Massage und wollte die No-Show-Gebühr nicht begleichen. Als die Chefin der Rezeption auf der Bezahlung beharrte, rief der Gast vor ihren Augen seine Assistentin an und sagte ihr, was sie auf Tripadvisor zu schreiben habe. Ein paar Stunden später war der miese Eintrag im Netz.»