

Reisen

Im Namen der Familie

Was in Schweizer Städten weitgehend fehlt, ist in Deutschland gang und gäbe: Von Besitzern geführte Luxushotels. Zwei Vorzeigebeispiele aus Heidelberg und München.

Christoph Ammann

Im Europäischen Hof in Heidelberg reiben sich Frühaufsteher schon mal schlaftrunken die Augen: Beim ersten Hahnenschrei kniet die Seniorchefin in der Halle und rückt mit Reinigungsmittel einem frischen Flecken auf dem Teppich zu Leibe. Sylvia von Kretschmann ist auch während der frühmorgendlichen Anstrengung perfekt frisiert und trägt ein adrettes Kostüm. «Meine Mutter schaut oft schon um 5.30 Uhr im Hotel zum Rechten», sagt Caroline von Kretschmann. «Ihrem geübten Auge entgeht keine welke Blume. Und wenn ein Gast das Zimmer in besonders desolatem Zustand hinterlassen hat, putzt sie es selber und bringt alles wieder in Ordnung, wie es sich für ein Luxushotel gebührt.» Caroline von Kretschmann (48) studierte Betriebswirtschaft mit Dokortitel, amtiert als Chefin des Europäischen Hofes. Sie führt das Haus zusammen mit ihren Eltern Sylvia und Ernst-Friedrich von Kretschmann, die beide weit über 70 Jahre alt sind. Der Europäische Hof an der Friedrich-Ebert-Anlage ist die unangefochtene Nummer 1 unter den Herbergen der Romantikstadt Heidelberg.

Caroline, von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einem Mix aus Respekt und Zuneigung «Frau Doktor» genannt, vertritt die vierte Generation der Besitzerfamilie. Urgrossvater Fritz Gabler erstand den Europäischen Hof 1906, führte ihn als Branchenvisionär durch die Stürme der Weltkriege.

Nach dem Tod des «Welthoteliers» übernahmen in den 50er-Jahren erst seine Frau Louise, 1965 dann Enkel Ernst-Friedrich von Kretschmann und dessen Frau Sylvia die Leitung.

Sechstageswoche

«Ich bin zwar nicht direkt im Hotel aufgewachsen», sagt Caroline von Kretschmann, «aber es hat mich geprägt. Meine Eltern arbeiteten sechs Tage die Woche, zwölf Stunden am Tag.» Der Europäische Hof blieb zu 100 Prozent im Besitz der Familie von Kretschmann.

«Jeder verdiente Euro wird wieder ins Hotel gesteckt», sagt die charismatische Chefin. «Wir laufen Jahr für Jahr Gefahr, zu scheitern, und müssen gut rechnen.» Im Hotel, bestehend aus verschiedenen Gebäuden und Flügeln, wird nichts dem Zufall überlassen. «Wir pflegen die Details. Durchgessene Stühle schmeissen wir nicht einfach weg», erzählt Caroline von Kretschmann, «ein hauseigener Schreiner und ein Polsterer machen aus Alt wieder Neu.»

Das Fünfsterhotel ist klassisch eingerichtet. Aber Parkett und dunkle Tüfelung im Gourmetlokal Kurfürstentube, schwere Teppiche, edle Vasen und Mobiliar im Empirestil in den 123 Zimmern und Suiten täuschen nicht über die Innovationskraft der von Kretschmanns hinweg. 1986 wurde ein



«Nur glückliche Angestellte können auch Gäste glücklich machen», sagt Hotelchefin Caroline von Kretschmann. Foto: PD

Konferenzzentrum gebaut, 2000 kam ein kleiner, feiner Spa im vierten und fünften Stock dazu, zuletzt folgten drei Appartements für Langzeitgäste, vornehmlich Medizintouristen vom Golf. Die geschäftsführende Gesellschafterin von Kretschmann jr. erklärt: «Zum Luxus gehört neben einer perfekten Infrastruktur auch der Einsatz motivierter Mitarbeiter.» Nur glückliche Angestellte, sagt die Chefin, könnten auch

Gäste glücklich machen. 165 Zimmermädchen, Kellner, Köche, Réceptionisten und Handwerker sollen die von Kretschmanns dabei unterstützen, in einigen Jahren das grosse Ziel zu erreichen. «Wir wollen Deutschlands freundlichstes Luxushotel werden», sagt von Kretschmann.

Nobelherbergen in Familienbesitz gibt es in Schweizer Städten nur vereinzelt. Das Baur au Lac in Zürich bleibt die

löbliche Ausnahme. Fast alle Häuser gehören hierzulande Investoren - von katarischen Fonds bis zu Schweizer Banken. Die Hotels werden von externen Betreibern oder Ketten geführt.

«Auch in München geht der Trend in diese Richtung», sagt Karl Geisel. Der 58-Jährige leitet zusammen mit seinen jüngeren Brüdern Michael und Stephan die Geisel Privathotels in vierter Generation. Flaggschiff ist der Königshof am

Stachus, ein diskretes 86-Zimmer-Haus mit Wellnessanlage und einem Feinschmeckertempel. Dort kredenzt Stéphane Thuriot zu Brotsuppe mit Kalbskopf und Trüffeln einen Riesling aus dem Geisel-Weingut im Württembergischen. Der muntere französische Sommelier gehört seit 25 Jahren zum Königshof-Inventar. Wort- und gestenreich erzählt er von den köstlichen Tropfen auf der umfangreichen Weinkarte.

Erfahrene Mitarbeiter

Turiots Ausdauer im Job ist keine Ausnahme, kürzlich pensionierten die Geisels einen Restaurantchef nach über 50 Dienstjahren. «Wir arbeiten in einer Nische und müssen den Gästen einen Mehrwert bieten», bekennt Karl Geisel. «Den verkörpern vor allem erfahrene, hochqualifizierte Mitarbeiter.» Wer etwas länger als eine kurze Nacht im Königshof wohnt, kann sicher sein, von der Crew mit Namen angesprochen zu werden. «Die Gäste sollen sich bei uns wie zu Hause fühlen», so Karl Geisel. Er selber wuchs im ebenfalls zum Familienportfolio gehörenden Excelsior Hotel

In der Schweiz gehören fast alle Nobelherbergen Investoren - von katarischen Fonds bis zu Schweizer Banken.

auf, stieg nach dem frühen Tod des Vaters mit 25 Jahren ins 1900 gegründete Unternehmen ein und baute es kontinuierlich aus - auf vier Hotels zwischen Schwabing und Hauptbahnhof und das Nobelrestaurant Werneckhof.

Stéphane Thuriot wird wie alle Königshof-Mitarbeiter Ende 2018 für zweieinhalb Jahre in einen anderen Geisel-Standort umziehen. Das Luxushotel wird abgerissen und komplett neu gebaut - als futuristischer Tetris-Würfel. Die aufregende Architektur hat die Münchner Gemüter in Wallung versetzt. Der neue Königshof soll weltmännisches Flair ins etwas biedere Stadtzentrum bringen. «München ist nicht mit London oder Berlin zu vergleichen», räumt Karl Geisel ein. «Die Olympischen Spiele von 1972, die einen Innovationsschub bewirkten, sind lange vorbei. Wir müssen uns weiterentwickeln.» Im Sommer zeigen die Geisels schon mal, was in der kleinen Gruppe steckt: Am Rathausplatz eröffnet das Beyon bei Geisel - eine sehr urbane Residenz mit 20 Zimmern und Suiten, Weinlounge und interessantem Hotelkonzept.

Europäischer Hof, Heidelberg: DZ ab 258 Euro; www.europaischerhof.com; Königshof, München: DZ ab 220 Euro; www.koenigshof-hotel.de

Kühlschränke in Erdbeerrot und Bügel für Dessous

Die Businesshotels bedienen eine wachsende Klientel: Allein reisende Frauen. Fehlgriffe in Angebot und Einrichtung sind nicht ausgeschlossen.

Vera Görger

Längst finden sich Hotels für Gäste mit Hunden, für Velofahrer, Pilger oder Familien. Nun nimmt die Reiseindustrie eine neue Zielgruppe ins Visier: Frauen. Das Virgin Hotel in Chicago punktet mit Kühlschränken in Erdbeerrot und Kleiderbügel auch für die Dessous. In der Dusche gibt es ein Bänkchen, welches das Rasieren der Beine erleichtert. Das Zimmer ist durch eine Schiebetür unterteilt, sodass der weibliche Gast sich den Schaumwein bringen lassen kann, ohne vom Personal in der Jogginghose auf dem Queen-Size-Bett lämmelnd geschickt zu werden. Ein «Lover's Intimacy Kit», bestückt mit zwei Kondomen, Gleit-

gel und Vibrator, liegt griffbereit und kann für 20 Dollar erworben werden.

«Wir haben gesehen, dass etwa 80 Prozent aller Geschäftsreiseentscheidungen von Frauen getroffen werden», sagte Kristine Rose vom Hyatt-Hotelkonzern zu CNN. Ist ein Familientrip geplant, entscheidet Mama, in welchem Hotel man absteigt. Auch die Mitarbeitenden im Reisebüro sind überwiegend weiblich. Noch nie sind so viele Frauen gereist wie heute, und es werden immer mehr. Diese Entwicklung wollen die Hotels nicht verschlafen. Nur: Was soll man Frauen anbieten, ohne platte Geschlechterklischees zu bedienen?

Bisher wurden die Frauen bei der Zimmerausstattung stiefmütterlich behandelt. Das merken weibliche Gäste an Details. Die breiten Bügel in den Kleiderschränken enden bei Blusen nicht an der Schulternaht, sondern beulen die Oberarme aus. Schuhlöffel, Bieröffner, Stoffslipper in Grösse 46 und als vorherrschende Farben Beigebraun oder Grau sind an männlichen Bedürfnissen orientiert.

«Wir gehen davon aus, dass wir in der nahen Zukunft mit mehr weiblichen Reisenden rechnen dürfen», sagt Markus Conzelmann, General Manager im Radisson Blu Luzern. «Immer mehr Geschäftsfrauen suchen eine passende Unterkunft.»

Föhn mit Langhaaraufsatz

Das Hotel Einstein in St. Gallen stellt der Damenwelt einen eigenen «Ladies Floor» zur Verfügung mit frauenfreundlicher Minibar samt Prosecco und Bailey's, mit Schmuckablage, Modemagazinen, Yogamatte und Föhn mit Langhaaraufsatz. Die ausschliesslich weibliche Room-Service-Crew bringt «kalorienbewusste» Snacks. Branchengigant Accor Hotels hat das Hotel Rotary MGallery by Sofitel in Genf in neuem Design wiedereröffnet. Es offeriert Frauen den Service «Inspired by Her», unter anderem mit Slippers in kleineren Grössen, bodenlangem Spiegel und «Notfall-Kits» mit Nagellackentferner oder Bügeleisen.

Die Leonardo Royal Hotels bieten 20 Frauenzimmer pro Herberge mit

«kuscheligen Decken und weichen Kissens», Wärmflasche und kühlender Gel-Brille. Die Peninsula-Hotels installierten Fingernageltrockner in den Zimmern, das W-Hotel London Leicester Square arbeitet mit einem angesagten Kleidervermieter zusammen.

Die Hotels wissen mittlerweile: Frauen legen Wert auf Sicherheit, auf hell erleuchtete Gänge, Türspione, doppelt abschliessbare Türen, und statt im hintersten Winkel der Tiefgarage wollen sie in der Nähe der videoüberwachten Tür parkieren.

In den USA gibt es frauenfreundliche Etagen schon seit Jahrzehnten. Aber die Gender-Apartheid polarisiert auch. «Mitte der 80er haben getrennte Etagen in Hotels viele Geschäftsfrauen beleidigt», sagte der Hotel-Analyst Bjorn Hanson in der «New York Times». «Sie versuchten, CEOs zu werden, dachten aber, man schaue auf sie als das schwächere Geschlecht.» In Dänemark hat der Gleichberechtigungsausschuss einer Beschwerde von Männern recht gegeben, die sich von der Frauenetage des Kopen-

hagener Bella Sky Hotels diskriminiert fühlten. Das Hotel hat das Stockwerk daraufhin auch für Männer geöffnet.

«Falls aus irgendwelchen Gründen ein männlicher Gast es interessant findet, in pink Ambiente zu wohnen, so ist er willkommen», sagte Geschäftsführer Allan Agerholm süffisant.

Hyatt hat sich entschieden, keine Etagen für weibliche Gäste einzurichten. Auch der Barbie-Schnickschnack mancher Hotels dürfte nicht bei jeder Reisenden gut ankommen. So bietet das Andel's Hotel Berlin in den «Lady Rooms» die DVD «Sex and the City», und das Leonardo Royal Hotel Berlin warb bei der Eröffnung allen Ernstes mit Pflastern, die mit Swarovski-Kristallen besetzt sind. Einige Hotels dürften mit ihren Angeboten unfreiwillig ein Frauenbild offenbaren, über das sich manche Gäste ärgern. Aber auch für diese Frauen scheinen die Lady-Zimmer eine Lösung parat zu haben: einfach die Entspannungsmusik anschalten, die Duftkerze anzünden und die extraweiche Kuscheldecke über den Kopf ziehen!