

28.02.13 | Hotelcheck

"Deutsche Urlauber knipsen gern Wurstplatten"

Bereits jedes zweite Hotel am Mittelmeer bietet All-inclusive-Service. Inzwischen ist Reisenden das Essen wichtiger als die Sauberkeit der Zimmer. Die TUI reagiert auf den Trend mit anonymen Tests. *Von Bettina Seipp*



Foto: TUI

Wenn es um die Wurst geht, kennen Deutsche kein Pardon. Die Tablettis müssen stets gefüllt sein und jeden Tag etwas Neues bieten – sonst sinkt die Gästezufriedenheit dramatisch. Zu jedem Hoteltest gehört deshalb auch eine fotografische Dokumentation des Büfettis.

Im November 2010 machte die [TUI](http://www.tui.com) (Link: <http://www.tui.com>) erstmals Ernst: Hotels, die nicht auf eine mindestens 70-prozentige Gästezufriedenheit kamen, wurden von Deutschlands größtem Reiseveranstalter aus den Katalogen gestrichen. Insgesamt 33 Häuser traf diese Maßnahme.

2012 dann zog der Reisekonzern "die Daumenschrauben" noch enger und machte eine Gästezufriedenheit von 80 Prozent zur Bedingung für den Verbleib im TUI-Portfolio. Daraufhin verloren weitere 45 Häuser ihre Verträge. In diesem Jahr nun heißt das Ziel 83 Prozent Gästezufriedenheit, sonst droht der Rauswurf.

"Die Hoteliers sind oft völlig überrascht, wenn wir ihnen kündigen. In der [Türkei](http://www.welt.de/themen/tuerkei-reisen/) (Link: <http://www.welt.de/themen/tuerkei-reisen/>) beispielsweise wurden viele Häuser neu gebaut. Was wollen die Urlauber denn noch mehr? – werden wir deshalb häufig gefragt", fasst Elke C. Janssen von der TUI-Hotelberatung die Reaktionen zusammen.

Und gibt gleich selbst die Antwort: "Guten Service und ein abwechslungsreiches Speisenangebot – diese zwei Punkte sind den TUI-Gästen am wichtigsten. Die Ausstattung der Anlage und die Sauberkeit der Zimmer folgen erst auf den nächsten Plätzen."

Tester haken 2500 Fragen ab

Ein Ergebnis, das im Widerspruch zu anderen Befragungen zu stehen scheint, bei denen meist die Sauberkeit als wichtigster Punkt genannt wird. Das bestätigt auch Janssen, gibt aber zu Bedenken, dass gerade die neuen Urlauber-Resorts etwa an der türkischen Riviera architektonisch so hochklassig seien, dass nun andere Aspekte wie die Freundlichkeit des Personals und die Üppigkeit der Speisen für die Gäste in den Vordergrund rückten, zumal all-inclusive die meist gewählte Verpflegungsform der Badeurlauber sei.

In der Türkei beispielsweise bieten 90 Prozent der Resorts eine komplette Rundumversorgung. Janssen: "Da werden von den Gästen schon mal über mehrere Tage die Wurstplatten fotografiert, als Beleg für die Eintönigkeit des Aufschnitts."

Um den Hoteliers ein Gefühl für die veränderte Anspruchshaltung der Deutschen zu vermitteln, bietet die TUI deshalb seit einiger Zeit sogenannte Mystery Checks an, bei denen unangemeldete und inkognito reisende Tester drei Tage lang das Hotel unter die Lupe nehmen und im Anschluss daran dem Hoteldirektor die Schwachstellen aufzeigen.

Mit Vor- und Nachbereitung würden diese Checks, bei denen bis zu 2500 Fragen abzuhaken seien, sieben Arbeitstage in Anspruch nehmen, sagt Janssen. Ein Aufwand, den sich die TUI mit rund 3000 Euro von den Hoteliers vergüten lässt.

Jedes vierte Hotel wird gecheckt

Die Zahl der getesteten Hotels steigt von Jahr zu Jahr und liegt im Durchschnitt zwischen 400 und 500 Häusern. Zum Vergleich: Die TUI bietet derzeit rund 2000 buchbare Häuser im Mittelmeerraum an, von denen 55 Prozent All-inclusive-Service bieten.

Stillschweigen wahrt Janssen darüber, in welchem Land es bislang die meisten Beanstandungen gab. "Wir wollen niemanden an den Pranger stellen", sagt Janssen.

Den Verdacht, die TUI setze die Hoteliers mit ihren Erhebungen zur Gästezufriedenheit unter Druck, damit diese sich für viel Geld vom deutschen Veranstalter coachen ließen, weist sie nachdrücklich zurück: "Wir wissen, dass Hotels mit einer Gästezufriedenheit von über 95 Prozent im Folgejahr Buchungszuwächse von mehr als elf Prozent verzeichnen. Es lohnt sich also schon rein wirtschaftlich für die Hotels, in Qualität zu investieren."

TUI bietet Geld-zurück-Garantie

Für Urlauber, die dennoch unzufrieden sind, bietet die TUI seit 1999 die Geld-zurück-Garantie. Das heißt, wenn ein beanstandetes Problem nicht innerhalb von 24 Stunden vor Ort gelöst werden kann, erhält der Reisende sein Geld zurück.

Janssen: "Für die Türkei beispielsweise, wohin in der Sommersaison eine halbe Million TUI-Gäste reisen, kann ich sagen, dass kein einziger Urlauber diese Garantie 2012 in Anspruch genommen hat. Das Land kam, was die Gästezufriedenheit angeht, im vergangenen Jahr auch auf sehr gute 92 Prozent."

Noch besser habe nur Ägypten (Link: <http://www.welt.de/themen/aegypten-reisen/>) abgeschnitten, dass mit 93,1 Prozent den 1. Platz des Rankings belegte, gefolgt von der Türkei und Portugal (91,5 Prozent).

Damit liegen die drei Länder über der von der TUI für 2013 geforderten Zielgröße von 83 Prozent Gästezufriedenheit, was den meisten Hotels eine Vertragsverlängerung sichern dürfte – und den Reisenden einen schönen Urlaub.