

SUPERIOR HOTEL

BRANCHENNEWS

So setzen Hotels die Hygiene-Vorschriften um



Motivbild: www.pixabay.com

Unter normalen Umständen werden täglich zirka 3.600 Hotelbewertungen auf HolidayCheck abgegeben. Während der Ausgangsbeschränkungen und den umfangreichen Reisewarnungen in der ersten Jahreshälfte kamen nur wenige neue Bewertungen hinzu. Seit Mitte Juli sind touristische Reisen zumindest in vielen europäischen Zielen wieder erlaubt. Doch wie bewerten Urlauber ihre Hotels in Corona-Zeiten?

Wie ist es, im Hotel kein Frühstücksbüfett vorzufinden und wie sicher fühlen sich Gäste in der fremden Umgebung? HolidayCheck hat die Bewertungen seit Anfang Juni auf Kommentare mit Bezug auf das Coronavirus durchsucht und so über 6.000 Bewertungen genauer unter die Lupe genommen.

Die positive Nachricht vorab: Bei gut 3.300 von über 6.100 Bewertungen (55 Prozent), die auf die aktuelle Corona-Situation Bezug nahmen, wurden sechs von sechs möglichen HolidayCheck-Sonnen vergeben ? also die bestmögliche Bewertung. Natürlich stehen bei einigen Bewertungen weniger die Corona-Maßnahmen als der schöne Pool oder die Aussicht im Vordergrund. Dennoch lässt sich sagen, dass mehr als die Hälfte der HolidayCheck-Urlauber mit ihrem Corona-Urlaub maximal zufrieden waren.

Neben der Höchstanzahl an Sonnen vergeben über 1.300 weitere Bewerter (21 Prozent) für ihren Urlaub in Corona-Zeiten fünf Sonnen, die zweitbeste Bewertungskategorie. Etwa 550 Gäste (neun Prozent) vergaben vier Sonnen, drei Sonnen wählten etwa 440 Reisende (sieben Prozent), zwei Sonnen vergaben etwa 240 Urlauber (vier Prozent) und die schlechteste Bewertung, eine Sonne, wählten nur etwa 180 Urlauber (drei Prozent).

Viele Hotels nehmen Hygiene und Desinfektion ernst

Vor allem der Fokus die Gesundheit der Gäste zu schützen und das Bemühen der Hotels, auch in diesen Zeiten für ein gutes Gefühl zu sorgen, schätzen die Urlauber. Zahlreiche Gäste berichten in ihren Bewertungen von gut umgesetzten Hygienekonzepten, von regelmäßig desinfizierten Oberflächen und Liegen sowie Spendern für Desinfektionsmittel, die für alle Gäste zur Verfügung standen. Teilweise ist zu lesen, dass die Zimmer derzeit sogar zweimal täglich gereinigt werden, um einen höheren Hygienestandard einzuhalten. In vielen Hotels wurde Corona-bedingt nur ein Teil der Zimmer belegt, um ausreichend Abstand einzuhalten und guten Service zu gewährleisten.

Frühstück: Auch ohne Büfett vielfältig und gut

Auch die Verpflegung spielt im Urlaub eine wichtige Rolle. Da die Selbstbedienung an Büfettis aufgrund verstärkter Hygienemaßnahmen nicht möglich ist, sorgen sich einige Gäste wegen Einschränkungen des kulinarischen Angebots. Viele Urlauber beschreiben jedoch sehr positive Erlebnisse: Abstände und Hygienemaßnahmen wurden häufig gut umgesetzt, statt eines Frühstücksbüfettis wurde am Tisch serviert. Trotz des höheren Aufwands kam es kaum zu Wartezeiten und die Auswahl und Qualität der Speisen war gut.

Paradox: Corona als Ausrede für schlechte Reinigung

Anlass für negative Bewertungen ist vor allem liebloses oder wenig bemühtes Verhalten des Personals. Auch schien es manchen Gästen so, als würden fehlende Reinigung und andere Mängel pauschal auf die Corona-Pandemie geschoben. In einigen Hotels erhielten die Reisenden sogar die Auskunft, dass gerade wegen Corona die Zimmer nicht gereinigt werden könnten, angeblich sei dies verboten. Andere Bewerter berichten auch von Personal ohne Mundschutz und einem scheinbar unveränderten ?Normalbetrieb?.

Einschränkungen ja ? schlechter Service nein

Wer aktuell in den Urlaub fährt, muss mit Einschränkungen rechnen. Und die meisten Reisenden sind durchaus bereit, dies in Kauf zu nehmen. So fanden es einige Gäste beispielsweise absolut in Ordnung, dass aufgrund der verschärften Hygienemaßnahmen Angebote wie Wellness oder Animation gestrichen oder umgeplant werden mussten. Voraussetzung für das Verständnis war aber, dass sie alle Infos vorab auf der Website finden konnten und so genau wussten, was sie vor Ort erwartet.

Anders verhält es sich mit schlechtem Service: So ärgern sich Reisende über skurrile Begebenheiten wie in einem Hotel, das derzeit angeblich nur von Azubis geleitet wird, da sich das übrige Personal aus Kostengründen in Kurzarbeit befindet. Auch die Umstellung von Selbstbedienung am Büfett zum Service am Platz ist für die absolute Mehrheit der Urlauber kein Grund für eine schlechte Bewertung. Anders sieht es aus, wenn die Wartezeiten sehr lange sind oder teilweise eingeschweißtes Fertiggericht serviert wird.