

## Frontseite

Bern

# In Bern gilt klein als fein



Touristinnen und Touristen suchen und benoten ihre Unterkunft im Internet. Besonders gute Kritiken erhalten in der Stadt Bern kleine Unterkünfte und Luxushotels.

**ABO+** Sophie Reinhardt

# Der Bund

Montag, 5. August 2019 — 170. Jahrgang, Nr. 179 — Fr. 4.60 (inkl. 2,5% MwSt)

Unabhängige liberale Tageszeitung

Heute im «Bund»

## Klima spielt geringere Rolle

**Migration** Die Furcht ist omnipräsent: Der Klimawandel werde grosse Flüchtlingswellen auslösen. Ein deutscher Sozialwissenschaftler relativiert. «Der Klimawandel spielt nicht die ganz grosse Rolle», sagt Benjamin Schraven. **Seite 2**

## Jugend mit Musik geködert

**Russland** Bei einer Kundgebung in Moskau, an der Demonstranten faire Wahlen forderten, sind Hunderte festgenommen worden. Die Behörden versuchten mit einem Trick, die Jugendlichen von einer Teilnahme abzuhalten. **Seite 3**

## Bund warnt vor Betrügern

**Internet** Sie tauchen immer wieder auf: Lockvogelangebote, die Investoren hohe Renditen versprechen. Um seriöse Finanzangebote von den Betrügerseiten zu unterscheiden, hat die Finma nun eine Liste erstellt. **Seite 10**

## In der Saison angekommen

**Young Boys** Die ganz grosse Nummer war

# Gute Online-Noten für Berner Hotels

**Tourismus** Bewertungen im Internet werden immer bedeutender. Und damit auch der Faktor Mensch. Spitze in Bern ist ein kleines Hotel in der Länggasse.

## Sophie Reinhardt

In der Tourismusbranche haben Internetbewertungen dem guten alten Katalog den Rang abgelassen. Jede Minute 256 neue Bewertungsurteile von Kunden, monatlich 450 Millionen Leserinnen und Leser, die nach solchen Urteilen suchen. Das sind die Zahlen für eine einzige Bewertungsplattform: jene der US-amerikanischen Touristikwebsite Tripadvisor. Die Gäste bewerten dort über Sauberkeit, Freundlichkeit und Lage der Hotels alle Kriterien, die man sich vorstellen kann.

In Bern beschäftigen Hotels wie der Schweizerhof eine «Quality Managerin»,

die täglich die Kritiken im Internet überwacht und sie rapportiert. Die grossen Häuser erhalten in Bern denn auch besonders gute Bewertungen. Aber am allerbesten schneidet ein kleines Hotel in der Länggasse ab: Booking bewertet das Casita mit 9,8 von 10 Punkten.

## Auch vorschnell und undifferenziert

«Im Zeitalter der Digitalisierung wird der menschliche Kontakt immer entscheidender», sagt Monika Bandi, Co-Leiterin der Forschungsstelle Tourismus an der Universität Bern. Besonders Gastfreundlichkeit und Empathie spielen eine grosse Rolle. Bandi sagt aber auch, dass Onlinekritik teilweise vor-

schnell und undifferenziert verfasst werde. Ausserdem gibt es so viele verschiedene Bewertungsportale, dass man die Übersicht verlieren kann.

Die Firma Trust You durchleuchtet deshalb Millionen von Reisebewertungen im Internet, auch solche, die in China oder Holland verfasst werden, und erstellt eine Rangliste. Laut der Analyse von Trust You schneiden in Bern das Mini-Hotel Zollhaus an der Nydeggbücke, der Schweizerhof und das Bellevue Palace besonders gut ab. Sie erhalten gleich gute Noten wie die Zürcher Nobelhäuser Baur au Lac oder Dolder Grand. Und die Berner Jugendherberge erhält das Prädikat «exzellent». **Seite 15**

# Bern

## In Bern gilt klein als fein

**Hotellerie** Touristinnen und Touristen suchen und benoten ihre Unterkunft im Internet. Besonders gute Kritiken erhalten in der Stadt Bern kleine Unterkünfte und Luxushotels.

**Sophie Reinhardt**

Wenn einer eine Reise tut, dann hat er etwas erlebt, das er im Internet bewerten kann. So könnte man das heutige Verhalten von Touristinnen und Touristen weltweit beschreiben. Und diese Onlinebewertungen finden viel Aufmerksamkeit. Daher ist es heute so wichtig für Hotels, im Internet präsent und auf Buchungs- und Vergleichsplattformen wie Tripadvisor, Google oder Booking eine gute Figur zu machen. Auch für die Hotellerie der Stadt Bern ist das nicht anders.

Wie präsentieren sich die Übernachtungsmöglichkeiten der Stadt auf diesen Plattformen? Sehr gut schneiden etwa die beiden Fünfsterhotels der Stadt Bern ab, das Hotel Schweizerhof und das Bellevue Palace, wie ein Blick auf die verschiedenen Portale zeigt. Interessanterweise hat aber ein ganz anderes Hotel die Nase vorn – auf der Buchungsplattform Booking.

**Schoggi erfreut Spanier**

Das Kleinsthotel Casita in der Länggasse weist mit 9,8 von 10 möglichen Punkten die höchste Bewertung aller Hotels der Stadt Bern auf Booking auf. Das vor knapp fünf Jahren eröffnete Hotel hat auf der Plattform rund 90 publizierte Kritiken – und diese fallen allesamt sehr positiv aus. Auf die persönliche Betreuung legen die Gastgeber Héléne und Daniel Lüthi grossen Wert. «Die Gäste sollen sich hier zu Hause fühlen und eben nicht wie ein Gast einer grossen Hotelkette», sagt Héléne Lüthi. Deshalb geben die beiden gerne Geheimtipps und je nach Präferenz Restaurantempfehlungen an ihre Gäste ab.

Die zweistöckige Unterkunft inklusive Terrasse in einem ehemaligen Waschküchen verfügt im Unterschied zu den meisten Hotels nur über ein Schlafzimmer – und wird dank der internationalen Buchungsplattform von Touristen aus der ganzen Welt besucht. So schreibt etwa ein australischer Gast: «Die beste Unterkunft, die Sie je finden können.» Ein spanischer Besucher lobt, dass jeden Tag frisches Obst und Schokolade zur Verfügung stehe. Eine Nacht für zwei Personen kostet 190 Franken, und damit weit weniger als im Luxushotel Schweizerhof.

Das Ehepaar Lüthi, das auch gleich neben der Unterkunft wohnt, ist selbst viel gereist: «Daher wissen wir aus Erfahrung, was man sich von einem Hotel wünscht», sagt Héléne Lüthi. Besonders ihr Mann nehme sich jede Bewertung zu Herzen und erkundige sich bei Vorbehalten, wo es Verbesserungspotenzial gebe. Wie wichtig persönliche Betreuung ist, unterstreicht auch die Tourismusexpertin der Universität Bern: «Im Zeitalter der Digitalisierung wird der menschliche Kontakt immer entscheidender», sagt Monika Bandi, Co-Leiterin der Forschungsstelle Tourismus. Besonders Gastfreundlichkeit und Empathie spielten eine grosse Rolle, wenn es um die Zufriedenheit der Gäste gehe (Interview rechts).

Ebenfalls zu Herzen nimmt man sich die Onlinebewertun-



Mit Herzblut, Schokolade und Früchten begeistern Héléne und Daniel Lüthi Gäste aus der ganzen Welt. Foto: Barbara Héritier

### «Negative Feedbacks werden immer mit dem Team besprochen.»

**Daniel Huggenberger**  
PR-/Communications-Manager  
Hotel Schweizerhof

gen beim Hotel Schweizerhof. Das Hotel ist laut der Plattform Tripadvisor das beste der Stadt. «Kommentare geben uns Feedback, was wir gut machen und wo wir uns noch verbessern können», sagt Daniel Huggenberger vom Schweizerhof. Die «Quality-Managerin» des Hotels kontrolliere daher täglich die Onlinebewertungen und gehe bei Bedarf darauf ein. «Negative Feedbacks werden immer mit dem Team besprochen. Positives wird auch intern weitergegeben, denn dies motiviert die Mitarbeitenden.» So kritisierte im Mai ein enttäuschter Gast zum Beispiel das «magere Frühstücksbuffet» auf einer Bewertungsplattform. Darunter kommentiert das Ho-

tel, dass man gerade daran sei, das Frühstückskonzept zu überarbeiten und anzupassen. Auch wenn das Hotel Schweizerhof online die Kritik pariert – man ziehe es vor, wenn diese gleich vor Ort abgegeben werde, sagt Huggenberger: «Denn so können wir sofort darauf eingehen.»

**Schlechte Noten für Bären**

Die auf Booking am besten bewertete Unterkunft Casita ist sicherlich kein typisches Hotel. Besondere Übernachtungsstätten scheinen aber auf Onlineplattformen generell sehr gut anzukommen. Dafür sprechen auch die vielen lobenden Bewertungen des Hotels Zollhaus. Dabei handelt es sich um das ehemali-

ge Zollhäuschen an der Nydeggerbrücke, das letztes Jahr in ein Minihotel umgestaltet wurde. Auch diese Unterkunft kann höchstens von vier Personen gleichzeitig bewohnt werden und wird zurzeit von dem Restaurant und der Brauerei Altes Tramdepot betrieben.

Schlecht bewertet wird auf Tripadvisor nur das inzwischen abgerissene Hotel Bären in Ostermundigen. In Kommentaren wurde dort etwa eine «extrem schlecht durchgeführte Reinigung», oder «Möbiliar aus Omas Zeiten» bemängelt. Im Mittelfeld finden sich die eher preiswerten städtischen Hotels wie der Goldene Schlüssel, das Best Western oder das Hotel Ambassador.

### Schlecht ist kein Hotel in Bern

Welches Berner Hotel auf den Plattformen im Internet am besten abschneidet, ist nicht einfach zu beurteilen. Dies auch, weil es eine Vielzahl von Plattformen gibt, die nicht alle zum selben Ergebnis kommen. Auf **Tripadvisor** etwa gilt das Hotel Schweizerhof als Nummer 1 der Stadt Bern. 1300 Bewertungen fliessen in die Beurteilung ein. Auf derselben Website gilt aber auch das Hotel Bristol als Nummer 1, und zwar in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis. Auf **Booking** kann man gar nicht nach dem bestbewerteten Hotel der Stadt suchen. Wer sich durchscrollt, merkt, dass niemand mehr Punkte hat als die Pension Casita (siehe Text links). Auf dem von holländischen Touristen gerne benutzten Portal **Zoover** hat neben dem Bellevue Palace das Hotel Jardin die besten Beurteilungen.

**Gstaad top – Biel flop**

Weil man bei den vielen Plattformen die Übersicht verlieren kann, liest die Firma **Trust You** die Bewertungen aus über 250 Online- und Bewertungsplattformen aus und verteilt Punkte. Nach dieser Bewertung gehört das Hotel Zollhaus beim Bärengraben zu den am besten bewerteten, es erhält 95 von möglichen 100 Punkten. Dahinter folgt der Schweizerhof mit 93. Damit erhält das am Berner Bahnhof gelegene Hotel gleich viele Punkte wie die besten Zürcher Hotels Baur au Lac und Dolder Grand. Selbst die Berner Jugendherberge gilt mit 87 Punkten als exzellent. In Bern erhält – im Gegensatz zu Zürich – kein Hotel die Bewertung «schlecht». Bei einer schweizweiten Auswertung von über einer Million Onlinebewertungen aus den Jahren 2013 und 2014 fiel auf, dass besonders die Region Gstaad gut abschnitt, sich aber Bieler Hotelkunden vergleichsweise oft kritisch äusserten. (sie)

## «Jeder Reisende kann zum Hotelkritiker werden»

Die Tourismusexpertin Monika Bandi weiss, wie Hotels online möglichst gute Bewertungen erhalten.

**Frau Bandi, wie glaubwürdig sind Hotelbeurteilungen auf Internetportalen wie Tripadvisor?**

Bewertungen auf diesen Plattformen können ein Anhaltspunkt sein, aber ein einziges Portal alleine sagt noch nicht alles aus. Es gibt durchaus Einträge, die gefälscht sind, das kann man nicht ausschliessen. Entscheidend sind aber vielmehr die relevanten Kriterien der Bewertungsportale und deren Gewichtung. Je nach Reisedestination sind nicht die gleichen Kriterien wichtig, dann eignet sich ein anderes Portal besser. Die zentrale Lage des Hotels ist beispielsweise bei einem Strandurlaub nicht gleich wichtig wie bei einem Städtetrip.

**Wovor muss der Reisende auf der Hut sein, wenn er seinen**

**Urlaub plant?**

Dank diesen Plattformen kann jeder Reisende zum Hotelkritiker werden. Selbst wenn er nur dreimal pro Jahr in einem Hotel übernachtet und einmal vor Ort war. Das heisst dann noch nicht, dass er die Qualität eines ganzen Hotels über ein ganzes Jahr einschätzen kann. Darum sind solche Bewertungen teilweise vorschnell und undifferenziert verfasst. Ich verstehe dann auch Hoteliers, die sich ärgern, wenn wegen Kleinigkeiten ihr Haus schlechtgemacht wird.



**Monika Bandi**  
Co-Leiterin Forschungsstelle Tourismus der Universität Bern

**Wie heimst ein Hotel möglichst viele gute Bewertungen ein?**

Mit guten Leistungen. Im Zeitalter der Digitalisierung wird aber der menschliche Kontakt immer entscheidender. Da spielen Gastfreundlichkeit und Empathie eine grosse Rolle. Zudem ist es ratsam, dass Hotels Gäste animieren, Bewertungen auf Plattformen zu schreiben. Das Verhältnis von guten zu schlechten Kommentaren ist entscheidend, und da ist es hilfreich, viele Bewertungen zu haben. Dann fällt mal eine schlechtere weniger ins Gewicht.

**Wie wichtig sind diese Portale für kleine im Unterschied zu grossen Hotels?**

Für kleine Hotels sind diese Portale eine Chance, da sie kaum Werbebudget benötigen. Wenn man als Hotel gute Leistungen

erbringt, zahlt sich das aus, und man erhält Aufmerksamkeit bei den Gästen. Grössere Hotels können sich diese Aufmerksamkeit eher mit PR, Kooperationen und Kampagnen kaufen.

**Laufen diese Bewertungsportale dem System der Hotelsternen den Rang ab?**

Sterne bleiben wichtig, sie sind als Ergänzung zu den Portalen zu sehen. Bei Hotelsternen werden vorgegebene Kategorien von erfahrenen Experten systematisch überprüft. Was aber eine Note 9,3 auf Booking genau bedeutet, weiss niemand so genau. Ist ein mit 9,3 Punkten bewertetes Hotel in New York gleich gut wie in Bern? Und wenn jemand auf einem Portal ein Hotel dafür kritisiert, dass es nur drei Käsebraten auf dem Frühstücksbuffet gibt, ist das einem anderen

Gast nicht so wichtig. Eine solche Kritik kann aber die Gesamtbewertung eines Hotels in der Tendenz senken, obwohl es kaum Relevanz hat.

**Aber Bettwanzenberichte auf Onlineplattformen sind eine Katastrophe für jedes Hotel?**

Ja, das ist so. Man muss aber bedenken, dass auf gewissen Plattformen noch sehr alte Kommentare stehen und das nicht immer offensichtlich ist. Andererseits haben die Onlinekommentare den Vorteil, dass sie eben dynamisch sind und einen zeitnahen Einblick ermöglichen. Bewertungsplattformen und Hotelsterne haben daher beide ihren Wert, auch weil sie auf unterschiedlichen Datenquellen und Methoden beruhen. Zusammen geben sie ein umfassenderes Bild ab als für sich allein. (sie)