



Hobby-Bewerter Boris Kraus (links) und Hotelier Thomas Frei: Der eine mag nicht verreisen ohne nächtelange Auswertung von Bewertungsplattformen, der andere hält rein nichts von den Einträgen auf Holidaycheck und Co.

# Profi-Gastgeber gegen Hobby-Hotelbewerter

**Bewertungen** Holidaycheck, Tripadvisor und Co. boomen. Aber was sind die Einträge der Laien wirklich wert? Ein emsiger Notengeber und ein skeptischer Hotelier kreuzen am Frühstücksbuffet die Klingen.

INTERVIEW: ANDREAS GÜNTERT

*Herr Frei, macht es Sie unruhig, einen Online-Scharfrichter im Haus zu haben?*

**Thomas Frei:** Überhaupt nicht. Ich muss heute leider davon ausgehen, dass jeder Gast ein potenzieller Bewerter ist. Dass also jedermann eine kleine Spinnwebe im Zimmer sehen könnte, ein Handybild schiesst, dieses sofort online stellt und etwas schreibt dazu. «Sauladen», «Saftbude» oder so. Jeder, der einen Kaffee trinken kommt, kann sich online ungefiltert über den fehlenden Schaum auslassen. Oder wird – zack! – zum Instant-Online-Amigo.

*Was halten Sie von der Review-Mania?*

**Frei:** Es gehört einfach dazu. Ich muss leben damit. Vor zwanzig Jahren war es einfacher.

**Boris Kraus:** Für den Hotelier. Aber nicht für den Gast.

**Frei:** Wenn wir positiv bewertet werden, hilft das natürlich. Aber wenn Gäste auf Mängelsuche programmiert sind, regt es mich auf. Mängel kann man überall finden, wenn man nur will – auch im Pariser Fünf-Sterne-Kasten Ritz.

**Kraus:** Was konnte man denn schon machen vor zwanzig Jahren? Sein Hotel nach Sternen aussuchen. Oder man kaufte sich einen Reiseführer, dessen Auswahl sehr subjektiv war. Heute haben Gäste die Möglichkeit, weltweit qualitativ gute Hotels für sich auszuwählen. Das ist ein absoluter Mehrwert. Weil nahezu alle Hotels bewertet werden, findet man auch mal Geheimtipps, auf die man sonst nie gekommen wäre.

*Schauen Sie sich Hotelbewertungen an, wenn Sie selber als Gast unterwegs sind?*

**Frei:** Nie. Wenn ich verreise, richte ich mich lieber nach Hotelgruppen, die für Standards garantieren. Also etwa Relais & Châteaux, Design Hotels oder Small Luxury Hotels. Wer dort dabei ist, ist gut. Muss gut sein. Auf anonyme Online-Bewertungen gebe ich nichts. Wie soll ich Menschen hinter einer Bewertung vertrauen, wenn ich diese Leute gar nicht kenne? Nichts bringt das. Null.

**Kraus:** Dass es etwas bringt, ist wissenschaftlich bewiesen. Von einem Schweizer. Schon im 17. Jahrhundert stellte Jakob Bernoulli das Gesetz der grossen Zahlen auf. Auf die Hotelwelt übertragen: Wenn die Zahl der Bewertungen eine gewisse Grösse erreicht, machen Einzelne, die unqualifiziert mosem, nicht viel aus. Die Masse macht's.

*Spielt bei der Masse wirklich die Intelligenz der Vielen? Oder regiert der Schwarm der Ahnungslosen?*

**Kraus:** Es spielt die Weisheit der Vielen. Weil die wenigen notorischen Nörgler durchs Raster fallen.

*Star-Koch Andreas Caminada sagte uns kürzlich, wie wenig er von Bewertungsplattformen halte. Es sei ihm viel lieber, wenn Gäste direktes Feedback gäben. Weil man so eine Erklärung von Mensch zu Mensch liefern könne.*

**Frei:** Da bin ich ganz bei Herrn Caminada. Weil es logisch ist.

**Kraus:** Aber eben nur teilweise. Weil es in Hotels nicht immer eine Chance gibt, einer zuständigen Person ein Feedback zu geben. Oft ist das Personal beim Auschecken nicht auf eine differenzierte Rückmeldung erpicht. Schlüssel entgegennehmen, Rechnung übergeben, schöne Heimreise wünschen – so läuft das doch in der Regel. Manchmal kommt ein paar Tage später ein Standard-Mail mit einem Fragebogen. Bevor ich das mache und nur dem einzelnen Hotelier einen Mehrwert biete, poste ich lieber eine Bewertung auf Holidaycheck – weil das ein Mehrwert für den ganzen Schwarm ist.

*Wie finden Sie auf Holidaycheck heraus, ob Sie einer Bewertung trauen können?*

**Kraus:** Zuerst muss das Gesetz der grossen Zahlen erfüllt sein. Fünfundzig bis hundert Bewertungen in den letzten zwei Jahren müssen schon sein. Sind von fünfzig Bewertungen zwei bis vier sehr schlecht, schaue ich mir diese einzeln an. Wollte

sich da jemand einen Spezialdeal ergattern oder ging sonst etwas schief, das in einem falschen Anspruch des Gastes lag?

**Frei:** Shit happens.

*Manche Hoteliers sehen Bewertungsplattformen als ausserbetriebliches Vorschlagswesen. Wenn ein Thema von vielen Gästen kritisiert wird, ist das die Aufforderung, etwas zu verbessern. Sehen Sie das auch so?*

**Frei:** Da geh ich lieber wandern mit den Gästen. Da hör ich mehr und kann auch Abläufe erklären.

*Mit einem Gast wandern bringt mehr als zehn Inputs auf Holidaycheck?*

**Frei:** Auf jeden Fall. Zusammen leiden bringt mehr qualifizierten Input, als wenn man sich gegenseitig virtuell mit Kommentaren beschiesst. Ich mag nun einmal Menschen, deshalb bin ich Hotelier geworden. Und nicht Banker oder so.

*Ihr Hotel liegt punkto Bewertungsgüte auf Tripadvisor zurzeit an 13. Stelle von 21 Hotels in Gstaad. Zufrieden?*

**Frei:** Das ist mir so etwas von egal. Auch deshalb, weil man keine Ahnung hat, wie solche Hitlisten zustande kommen. Ich weiss, wo wir hingehören. Das reicht.

*Holidaycheck und Tripadvisor publizieren nicht nur Gäste-Feedbacks, sie wollen auch Geld verdienen. Mit der Vermittlung von Reisen. Eine heikle Doppelrolle?*



## Hobby-Bewerter

**Boris Kraus** (46) arbeitet als Senior Manager in der Finanzbranche. Er schwört auf die Schwarmintelligenz der Bewertungsplattformen. Seit Januar 2005 hat Kraus auf der Bewertungsplattform Holidaycheck 232 Mal Hotels benotet. Damit gilt der gebürtige Bayer und Globetrotter, der am Zürichsee lebt, als «Heavy User». Holidaycheck-Username: Boris\_Zürich.

**«Es spielt die Weisheit der Vielen. Weil die wenigen notorischen Nörgler durchs Raster fallen.»**



## Vollblut-Gastgeber

**Thomas Frei** (56) ist Teilhaber des Gstaader Hotels Bernerhof. Zwanzig Jahre lang führte der gebürtige Schaffhauser das Vier-Sterne-Haus, seit November 2016 kümmert er sich als VR-Delegierter um Finanzen/Marketing. Von Bewertungsplattformen hält er nichts. Persönlicher Austausch mit Gästen erbege bessere Feedbacks. Spitzname: «Wanderhotelier».

**«Wie soll ich Menschen hinter einer Bewertung vertrauen, wenn ich diese Leute nicht kenne?»**

435

Millionen

**Bewertungen** listet das weltgrösste Bewertungsportal **Tripadvisor** auf. Die US-Firma ist an der Tech-Börse Nasdaq gelistet. Hinter Booking.com ist Tripadvisor die weltweit am zweitmeisten gesuchte Reise-Website.

**Frei:** Es ist ein Business. Natürlich ist das problematisch. Vielleicht ist das auch ein Grund, weshalb wir nur Nummer 13 sind. Weil andere mehr Kommission bezahlen.

*Wie viel Zeit investieren Sie für Ihre Reise-Recherchen, Herr Kraus?*

**Kraus:** Wenn ich eine bis zwei Wochen verreise, setze ich mich vorher für die Planung ein paar Abende an den Rechner. Bei einer grösseren Destination schaue ich mir in der Regel die besten zehn Hotels an, im Fall von Dubai können es auch mal dreissig sein. Es ist also gut möglich, dass ich sechzig und mehr Bewertungen lese.

**Frei:** Was machen Sie denn eigentlich so beruflich? Buchhalter vielleicht?

**Kraus:** Ich bin in der Finanzbranche tätig.

**Frei:** Ah, ein Kontrollfreak.

**Kraus:** Ich mache das nicht wegen der Kontrolle. Ich möchte einfach meine jährlich lediglich 28 Ferientage bestmöglich nutzen. Da wende ich lieber vorher etwas Zeit auf, um sicherzustellen, dass ich nicht an suboptimalen Orten absteige.

*Sie leisten kostenlose Bewertungsarbeit für ein börsenkotiertes Portal und steigern so dessen Firmenwert. Wie rechnet sich Frondienst für einen Finanzprofi wie Sie?*

**Kraus:** Es ist ein Nehmen und Geben. Ich kann eben als Gast und Nutzer von den Bewertungen profitieren. Da möchte ich auch der Community etwas zurückgeben.

*Und wie sind Sie dafür qualifiziert?*

**Kraus:** Mit mehreren hundert Hotelübernachtungen in den letzten Jahren habe ich Expertise erworben. Ich weiss, worauf es ankommt.

*Reizt Sie der Online-Ruhm?*

**Kraus:** Klar freue ich mich, dass mich das Portal als Fünf-Sterne-Nutzer führt...

**Frei:** ...ein Leading User of the World...

**Kraus:** ...und dass meine Reviews schon über 100 000 Mal gelesen wurden. Aber im Vordergrund steht nicht die Person des Bewerter, sondern seine Expertise.

*Sind Sie in der Realität noch nie von Bewertungen enttäuscht worden?*

7

Millionen

**Bewertungen** zeigt das grösste deutschsprachige Hotelbewertungsportal **Holidaycheck**. Das Unternehmen hat seinen Sitz im thurgauischen Bottighofen. Die Mutterfirma Holidaycheck Group ist in Deutschland kotiert.

**Kraus:** Noch nie. Durch meine harte Vorauswahl komme ich schon gar nicht in Hotels, die nichts wert sind.

*Welche Note geben Sie dem «Bernerhof»?*

**Kraus:** Es gibt wenig, was der Topnote abträglich wäre. Ich war im Restaurant, ich sah die Zimmer, ich war im Spa. Alles prima. Wäre der «Bernerhof» ein Fünf-Sterne-Hotel, müsste der Pool allerdings drei Meter länger sein.

*Man weiss von Ihnen, dass Sie am Frühstücksbuffet eines Vier-Sterne-Hotels zwölf verschiedene Brotaufstriche – Konfitüren, Nutella und Honig – erwarten. Im «Bernerhof» sind es vier. Das muss Abzug geben.*

**Kraus:** Ganz zufrieden macht es mich nicht. Aber wenn mir der Hotelier erklärt, dass alle vier Konfitüren hausgemacht sind, kann ich das akzeptieren.

*Werden Sie die mangelnde Marmeladensortimentsbreite in Ihrem Report tadeln?*

**Kraus:** Ich werde erwähnen, dass es vier hausgemachte Konfitürensorten gibt. Bevor ich bewerte, möchte ich mich aber noch von der Qualität jeder einzelnen Sorte überzeugen.

*In einem Hotel der Vier-Sterne-Klasse würde man ein automatisches WLAN erwarten. Im «Bernerhof» gibts ein Zettelchen mit Code. Ist das State of the Art?*

**Kraus:** Ist es nicht – aber leider ist das in der Schweiz noch sehr oft der Fall. Auch im Badrutt's Palace in St. Moritz ist mir das schon passiert. In anderen Ländern ist das WLAN von Anfang an offen. Das wäre dann State of the Art.

**Frei:** Zunächst einmal ist es doch gut, dass wir kostenloses WLAN für die Gäste bieten. Früher gaben wir das frei. Mit der Folge, dass sich alle Welt rings um unser Hotel auf Bänken niederliess, auf unsere Kosten surfte und unseren Gästen den Speed wegnahm.

*Wo kann Thomas Frei besser werden?*

**Kraus:** Beim Wasserkocher. Der gehört in jedes Zimmer.