

Stil



26

Das grosse
«NZZ am
Sonntag»-
Hotel-Rating:
Das sind die
Top Ten der
Fünf-Sterne-
Hotellerie



Die **50**
besten
Drei-Sterne-Hotels
der Schweiz



Gewinner

KEMMERIBODEN-BAD, SCHANGNAU

Der Gast im Zentrum

Das Hotel Kemmeriboden-Bad in Schangnau, ein 170-jähriger Landgasthof und Familienbetrieb im Berner Emmental, hat das erstmals durchgeführte Drei-Sterne-Hotel-Rating der «NZZ am Sonntag» verdient gewonnen. An der Spitze des Gasthauses stehen der 37-jährige Reto Invernizzi, der bereits die sechste Generation verkörpert, sowie seine Ehefrau Alexandra. Die frühzeitige und geglückte Nachfolgeregelung in einem solchen Haus sei einer der wesentlichen Schlüsselfaktoren für den Erfolg, erklärt der Hotelier.

Weitere starke Argumente machen aus dem «Kemmeriboden-Bad» eine eigentliche Erfolgsgeschichte. Das Drei-Sterne-Superior-Haus ist klar positioniert und glänzt mit Innovationen. So lockt im Winter das mit über 90 Prozent ausgelastete Iglu-Dorf mit fünf Zimmern viele Gäste ins Emmental. Für das Projekt musste eine Beschneigungsanlage angeschafft werden. Sommers erfreut sich das «Schlafen im Stroh de luxe»-Angebot grosser Beliebtheit; das riesige Zimmer mit jeglichem Komfort befindet sich unter dem Schindeldach der Scheune. Wer will, kann auch im Gartenzelt schlafen. Nächstes Jahr will Reto Invernizzi (siehe Interview rechts) drei Klangzimmer anbieten, die mit einem digitalen Klavier ausgestattet werden. Um seine Ideen zu verwirklichen, setzt der Hotelier auf Partner - in diesem Fall auf Krompholz, das grosse Musik- und Klavierhaus in Bern.

Ebenso starke Partnerschaften strebt Invernizzi für die vorwiegend regionalen Produzenten und Lieferanten an, die im Hotel alle mit Bild und Worten vorgestellt werden. Im Restaurant mit 150 Sitzplätzen drinnen und 120 Plätzen draussen, das an schönen Tagen rappellvoll ist, wird bewusst keine elitäre, aber eine sehr gute, ehrliche Küche mit saisonalen Lebensmitteln gepflegt. Kult im «Kemmeriboden-Bad» sind die *Meräנגge*, die fast immer den süßen Abschluss eines Essens bilden. Das Gebäck wird in einem Humidor bei idealen Verhältnissen - 26 Grad Temperatur, 20 Prozent Luftfeuchtigkeit - gelagert. Bemerkenswert ist die umfangreiche, überaus fair kalkulierte Weinkarte.

Die 30 Hotelzimmer sind modern renoviert und geschmackvoll eingerichtet, genauso wie die Seminarräume. Zeitgemässer Komfort ist auch an diesem abgelegenen Ort so zentral wie regelmässige Investitionen in die Infrastruktur. Diesbezüglich hat das «Kemmeriboden-Bad» seine Hausaufgaben bravurös erledigt.

Unternehmen und Familien stellen den Hauptharst der Gäste. Wo immer sie sich befinden, treffen sie auf hilfsbereites Personal. Reto Invernizzi pflegt einen kooperativen Führungsstil und ist mit seiner Präsenz Vorbild. «Man muss in diesem Beruf Menschen gerne haben und auch über sich selber lachen können», lautet sein Credo. Eine Einstellung, die auch bei den Angestellten ankommt. kemmeriboden.ch



«MAN MUSS WERTE SCHAFFEN, DIE DER GAST NICHT ERWARTET»

NZZ am Sonntag: Herr Invernizzi, Sie bieten in Ihrem Betrieb 45 Vollzeitstellen an. Wie fördern Sie Ihre Mitarbeitenden?

Reto Invernizzi: Die Berufs- und Weiterbildung von Menschen ist für uns eine Herzensangelegenheit. Wir bilden jährlich neun Lehrlinge aus. Ich bin überzeugt davon, dass in der Mitarbeiterführung Sinnvermittlung einen zentralen Bestandteil darstellt. Eine Hochzeitstorte etwa ist für den Pâtissier Routine, für das feiernde Paar aber ein einmaliges Dessert. Das soll den Angestellten bewusst sein.

Mit motivierten Mitarbeitenden kann sich ein Drei-Sterne-Hotel von der Konkurrenz abheben. Was muss ein solcher Betrieb zusätzlich machen, damit er überlebt?

Ohne klares Profil geht nichts. Es gibt im Drei-Sterne-Bereich eine unglaublich grosse Bandbreite hinsichtlich Komfort und Dienstleistung. Ein Hotel sollte nicht das Gleiche mit der gleichen Qualität zum gleichen Preis und zur gleichen Zeit wie der Konkurrent machen. Man muss Mehrwerte schaffen, die der Gast nicht erwartet. Zudem sind Seilschaften mit dem Landwirt, dem Schlafkomfort-Berater oder dem regionalen Künstler sinnvoll. Von den Kooperationen profitiert auch der Gast.

Wo steht die Schweizer Hotellerie heute?

Es fehlt an Berufsnachwuchs. Da muss künftig die gesamte Branche am gleichen Strick ziehen. Es ist unser Ziel zu zeigen, dass Hotellerie und Gastronomie ein schönes Handwerk sind. Herausfordernd in der Planung ist zudem das sehr kurzfristige Buchungsverhalten. Schliesslich bleibt die Frage, ob und wie wir die Digitalisierung künftig nutzen können oder nicht. Generell darf aber gesagt werden, dass nicht alles so schlecht ist, wie es oft dargestellt wird. Die Hotellerie ist konkurrenzfähig, gerade auch im Vergleich mit dem Nachbarn Österreich.

Interview: Peter Keller



Reto Invernizzi, Inhaber und Geschäftsführer «Kemmeriboden-Bad».

#2



SPITZHORN, GSTAAD

Überraschung inbegriffen

Ein Drei-Sterne-Haus mit Vier-Sterne-Service in einer 5-Sterne-Umgebung - wer mit diesem Motto hausiert, muss wissen, was er tut. Denn enttäuscht sind Gäste schneller als überrascht. Das Gastgeberhepaar, Ilse und Michel Wichman, ist sich dessen bewusst. Und tut alles, um dem Motto gerecht zu werden.

Als Erstes sorgt die Infrastruktur für Überraschung. Das im Dezember 2013 eröffnete Hotel im Chaletstil liegt auf der Sonnenterrasse von Saanen bei Gstaad. Die genannte 5-Stern-Umgebung ist damit garantiert, und dank der geschickten Ausrichtung des Hauses bieten sämtliche 50 Zimmer vom Balkon aus beste Aussicht auf die Schönheit der Region. Die Zimmer sind schlicht eingerichtet, verzichten auf das nur allzu häufige 3-Stern-Chichi, setzen auf helles Holz und die Farbe Rot für Details und hochwertige Materialien.

Kleine, aber clever angelegte moderne Badezimmer sorgen neben der nordisch

inspirierten Schlichtheit für die zweite Überraschung. Eltern und Kinder werden die Loft mit zwei Kinderbetten in den Familienzimmern lieben. Überhaupt hat man sich im «Spitzhorn» ganz selbstverständlich auf kleine Gäste eingestellt; das überschaubare, aber feine Hallenbad sorgt für Beschäftigung an Regentagen, und die Liebe zum Detail beweisen die Süssigkeitengläser am Tresen der Bar. Eine gesunde Nonchalance im Umgang mit Familien zeigt die Tatsache, dass Kinder auch einmal die Sofas in der Lobby liegend besetzen dürfen - solange sie nicht stören.

Kaum aus dem Stauen kommt der Gast, wenn er die wunderbar schlicht designte Wellnessanlage mit Sauna und Dampfbad sieht, die nun wirklich den Komfort eines 3-Sterne-Hauses übersteigt. Ebenso der hausinterne Ski-Shop, in dem Sportgeräte geschliffen, gewachst, eingestellt und ausgeliehen werden. Letztlich sind es aber der Service, die Präsenz der Gastgeber und die kleinen Aufmerksamkeiten, die zählen. Das gilt für alle Häuser in allen Kategorien. An die Spitze gelangen nur Betriebe, die Gastfreundschaft unaufgesetzt pflegen und leidenschaftlich leben. Und das tun die Wichmans mit Stolz und einer Herzlichkeit, die man sich nicht antrainieren kann. spitzhorn.ch

TEUFELHOF, BASEL

Macht des Unkonventionellen

Der «Teufelhof» wurde von der Nachfrage nach dem hausgebrauten Bier überrascht. In mehreren Sorten wird es im Keller des historischen Hauses gebraut, in allen Teilen des Hotels ausgeschenkt. Als Braumeister agiert der Vater von Hotelchef Raphael Wyniger; der Autodidakt hat sich in die Kunst des Bierbrauens eingearbeitet und bekommt viel Lob von den Stammgästen.

Die Episode ist typisch für ein Hotel, das unter den Drei-Sterne-Häusern der Schweiz schon lange brilliert. Eröffnet wurde es als Kultur- und Gasthaus im Jahr 1989, als Lebensraum von Monica und Dominique Thommy-Kneschaurek. Von Anfang an war das Unkonventionelle Teil des Unternehmens, und so ist es geblieben - auch nach der Übergabe der Verantwortung an Raphael Wyniger 2009.

Seitdem wurde immer wieder gefeilt, an allen Ecken. Logisch, dass die Zimmer herausragen aus dem Einheitsbrei der Hotellerie. Man kann sich zwischen verschiedenen Teilen des Hauses

entscheiden, zwischen unterschiedlich grossen Zimmern, Juniorsuiten und Suiten wählen. Besonders beliebt sind allerdings die von Künstlern wie Julia Steiner und Dieter Meier gestalteten bewohnbaren Kunstwerke, die bereits andeuten, wie sehr die Kultur bei diesem Haus im Vordergrund steht.

Was anderen Hotels ein grosser Wellnessbereich ist, ist diesem Basler Ausnahmehaus übrigens das Theater mit eigenem Spielplan. Mit Kunst hat auch das gastronomische Programm zu tun, das weit übers Bier hinausreicht; für alle Gelegenheiten ist die «Bar & Kaffee zum Teufel» gedacht, der Weinladen «Falstaff» bietet eine beachtliche Auswahl an Flaschen zum Mitnehmen, und das Restaurant «Atelier» ist für seinen idyllischen Aussensitzplatz und das originale Konzept bekannt.

Doch die Hauptattraktion befindet sich etwas weiter oben in der «Bel Etage»: Küchenchef Michael Baader, schon seit Jahrzehnten im Haus, und sein Kollege Aschi Zahnd, der zweite Küchenchef, servieren hier eine modernisierte Küche auf klassisch französischer Basis. Moorhuhn-Gänseleber-Mousse mit Ebereschen? Bio-Kalb mit Trüffeljus und Laugensemmelknödel und Ringelblumen-Moscato-Sorbet? So viel Sinn für Gourmandise ist rar in der Drei-Sterne-Hotellerie der Schweiz. teufelhof.com



#3



Das grosse «NZZ am Sonntag»- Hotel-Rating

Redaktion: Nicole Althaus, Wolfgang Fassbender, Lea Hagmann,
Jocelyne Iten, Peter Keller, Malena Ruder, Oliver Schmuki

Saas Fee und Zermatt mögen, geografisch gesehen, nicht weit auseinanderliegen. Bezüglich der Hotellerie liegen jedoch Welten zwischen den beiden Walliser Gemeinden. Für das diesjährige Hotel-Rating der «NZZ am Sonntag», das auf Drei-Sterne-Häuser fokussiert, haben wir uns zahlreiche Häuser hier wie dort - und in vielen anderen Orten der Schweiz! - angeschaut, haben uns Zimmer zeigen lassen, das äussere und innere Erscheinungsbild unter die Lupe genommen. Gerade bei den Drei-Sterne-Hotels sind die Unterschiede spektakulär, und nirgendwo drücken sie sich deutlicher aus als in den beiden sehr unterschiedlich positionierten Gemeinden Saas Fee und Zermatt.

Und doch wäre es falsch, die Diskrepanz zwischen etlichen eher familiär wirkenden, teilweise leider wie aus der Zeit gefallen Hotels in Saas Fee und den vielfach vor Selbstbewusstsein strotzenden, mit Attraktionen punktenden Betrieben in Zermatt als Walliser

Phänomen dazustellen. Die Schere zwischen routiniert arbeitenden, behäbigen bis renovierungsbedürftigen Betrieben auf der einen und individuellen, zu Investitionen fähigen und willigen Hotels auf der anderen Seite hat sich in der ganzen Schweiz geöffnet. Es bedarf keiner grossen Phantasie, sich vorzustellen, wie die Geschichte fortgeschrieben wird - nicht alle Hotels werden den harten Wettbewerb überleben, denn der Renovierungsstau scheint in so manchem Haus kaum noch auflösbar.

Für den Verbraucher, der ein zu seinen Wünschen passendes Hotel sucht, sind die drei Sterne also nur ein erster Anhaltspunkt. Auch der ein gehobenes Angebot andeutende Begriff «Superior» ist noch keine Garantie für sorgfältige Arbeit. Wer hochwertige Materialien in den Zimmern sucht, gepflegte Holz- oder Parkettböden, wer nicht nur irgendein Frühstücksbuffet erwartet, sondern eines, das lokale Produkte in Ehren hält und überdurchschnittlich guten Kaffee serviert, muss sich erkun-

digen. Erfahrungsberichte von Gästen, die in den Hotels bereits übernachtet haben, sind wichtiger denn je. Den Verbänden, welche die Sterne vergeben, kann man nicht unbedingt Vorwürfe machen, denn ihre Ressourcen sind begrenzt und die Art und Weise der Bewertung unterliegt der Diskussion.

In mancher Hinsicht scheinen sich die Kriterien allerdings von den Erwartungen der Gäste entfernt zu haben, denn ob ein Doppelzimmer eine Grösse von 18, 20 oder gar 25 Quadratmetern besitzt, ist vielen wohl weniger wichtig als die Ausstattung. Ob man sich wohlfühlt oder nicht, hat nur teilweise mit dem Platz, aber viel mit der Bettwäsche, der Dekoration oder der Art der Begrüssung zu tun. Dies in einem Klassifizierungsverfahren abzubilden, ist schwierig. Immerhin arbeitet die Hotelstars Union gerade daran, europaweit Gästebedürfnisse und Sterne-Kriterien in Einklang zu bringen. Mit konkreten Anpassungen ist vor dem Jahr 2020 allerdings nicht zu rechnen.

Stars und Sternchen

METHODE HOTEL-RATING 2018

Letztes Jahr hat die «NZZ am Sonntag» erstmals ein Rating der besten Hotels der Schweiz über alle Kategorien hinweg publiziert. Im diesjährige Rating stehen nun die Drei-Sterne-Häuser im Fokus – eine anspruchsvolle Aufgabe, denn einerseits ist deren Zahl hierzulande gross, andererseits bestehen auch qualitative Unterschiede.

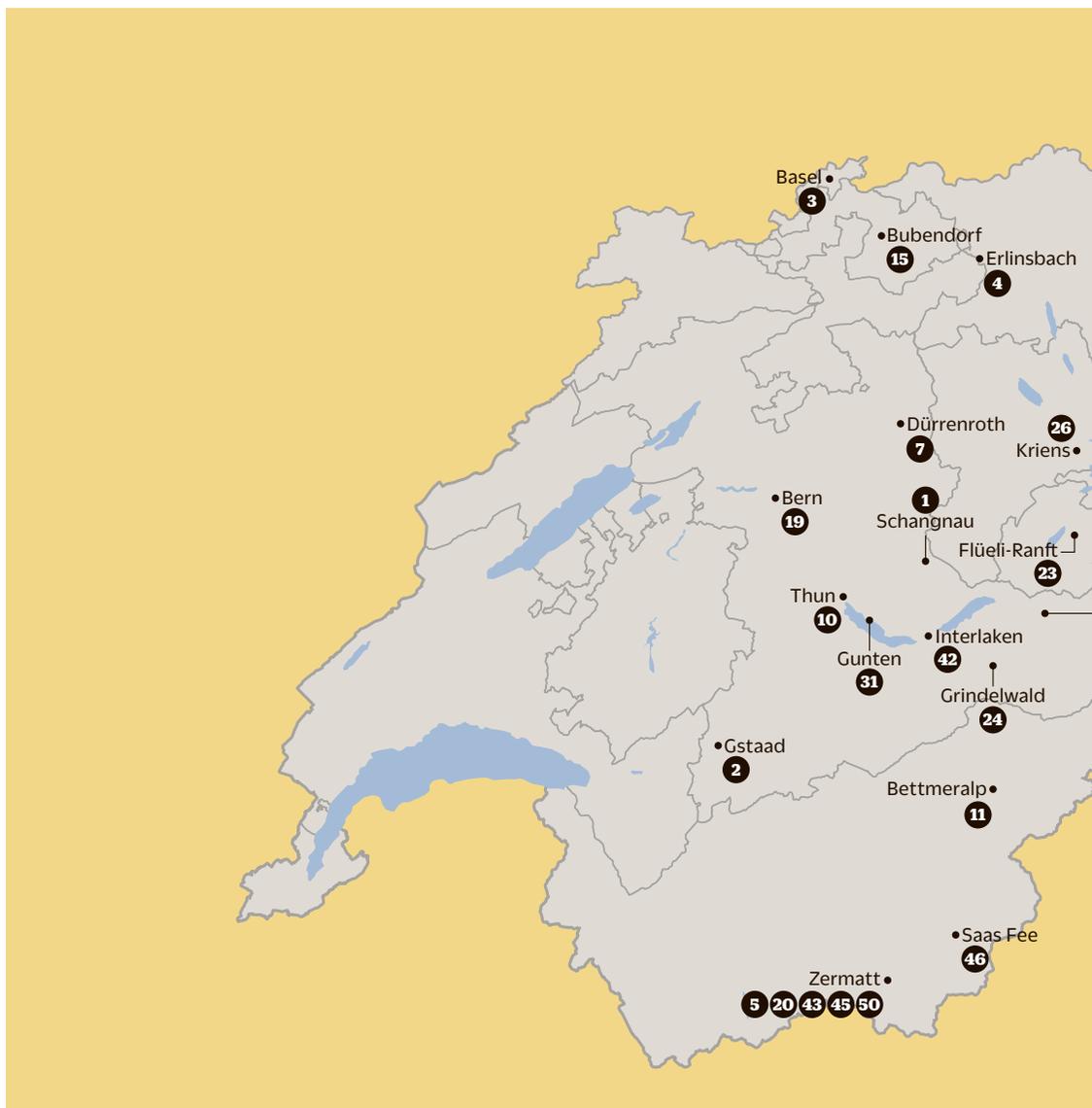
In einem ersten Schritt wurden Erfahrungen der Redaktion, solche von externen Fachleuten sowie von Gästen ausgewertet, um eine Liste zu erstellen. Die mutmasslich interessantesten und am besten klassifizierten Drei-Sterne-Hotels der Schweiz wurden angeschrieben und um Retournierung eines ausgefüllten Fragebogens gebeten. Abgefragt wurden beispielsweise Details über Renovierungen, Ausstattung und Angebote.

Maximal 1000 Punkte

In einem zweiten Schritt wurde eine provisorische Liste erstellt, in welche auch einige jener Hotels Eingang fanden, die den Fragebogen nicht retourniert hatten. Für diesen Schritt wurde erstmals eine Jury um Mithilfe gebeten, die aus Patric Schönberg (Hotelleriesuisse), Chantal Cartier und Christine Peter (Schweiz Tourismus), Christa Augsburg (Schweizerische Hotelfachschule Luzern) sowie Nicole Althaus, Peter Keller, Wolfgang Fassbender und Jocelyne Iten (alle «NZZ am Sonntag») bestand.

In einem dritten Schritt wurden zwischen April und Oktober 2018 etwa 150 Hotels persönlich besucht und nach zehn Kriterien bewertet – von Anfahrt/Réception und Lage über Zimmerqualität, Gastronomie und Wellness bis hin zum persönlichen Eindruck. Über alle Kriterien hinweg konnten maximal 1000 Punkte erreicht werden. Mehrfach übernachteten die Tester als zahlende Gäste in den Hotels, in einigen wenigen Fällen wurden Gutscheine der Hotels für eine Übernachtung genutzt; die Bewertung indes wurde dadurch nicht beeinflusst.

Die Ergebnisse dieser Besuche wurden in der finalen Auswertung zusammengefasst und von der Jury nochmals geprüft. Entstanden ist so eine Liste der 50 besten Drei-Sterne-Hotels der Schweiz. Bis auf eines – den «Bären» in Dürrenroth, eingestuft nach Gastro-Suisse-Richtlinien – sind alle Häuser nach den Kriterien von Hotelleriesuisse mit drei Sternen (mit oder ohne Superior-Zusatz) klassifiziert. Vollständigkeit konnte bei der praktizierten Herangehensweise



nicht das Ziel des Ratings sein; wo nicht genügend Informationen zu erreichen waren, wurden Hotels nicht bewertet.

Die Spitze der Hotellerie

Obwohl in diesem Jahr die Drei-Sterne-Hotels im Fokus standen, hat sich die «NZZ am Sonntag» erneut auch die Spitze der Schweizer Hotellerie angeschaut. Zahlreiche Häuser wurden persönlich besucht und teilweise neu bewertet. Nach wie vor steht «The Alpina Gstaad» ganz vorn, auf den Rängen zwei und drei finden sich «The Dolder Grand» und das «Grand Resort Bad Ragaz». Platz vier geht neu an die «Bürgenstock Hotels & Resort», die im vergangenen Jahr noch nicht bewertet werden konnten. In die Top Ten vorgerückt sind zudem «The Chedi Andermatt», das «Le Grand Bellevue» in Gstaad sowie das «Castello del Sole» in Ascona.

Die Jury

Aus der Redaktion:

**Nicole Althaus, Wolfgang Fassbender,
Jocelyne Iten, Peter Keller**

Externe Juroren:

Patric Schönberg

ist Leiter Kommunikation & Marketing
bei Hotelleriesuisse

Chantal Cartier

ist Director Accommodation and
Gastronomy bei Schweiz Tourismus

Christine Peter

ist Project Manager Hotel Marketing bei
Schweiz Tourismus

Christa Augsburg

ist seit 2015 Direktorin der Schweizerischen
Hotelfachschule Luzern

RANGLISTE

Top 50



KATEGORIEN

Viermal fünf



Gourmet-Hotels ★★★ – S.18

- 1 **Teufelhof** Basel
- 2 **Kräuterhotel Edelweiss** Rigi Kaltbad
- 3 **Hirschen** Erlinsbach
- 4 **Bad Bubendorf** Bubendorf
- 5 **Florhof** Zürich

Ferienhotels ★★★ – S.20

- 1 **Spitzhorn** Gstaad
- 2 **Silvana** Zermatt
- 3 **Chesa Randolina** Sils-Baselgia
- 4 **Waldhaus am See** St. Moritz
- 5 **Bellerive** Zermatt

Stadthotels ★★★ – S.22

- 1 **Teufelhof** Basel
- 2 **Spedition Thun** Thun
- 3 **Alpenblick** Bern
- 4 **Ladys First** Zürich
- 5 **Florhof** Zürich

Die Spitze der Schweizer Hotellerie ★★★★★ – S.26

- 1 **The Alpina Gstaad** Gstaad
- 2 **The Dolder Grand** Zürich
- 3 **Grand Resort Bad Ragaz** Bad Ragaz
- 4 **Bürgenstock Hotels & Resort** Obbürgen
- 5 **The Chedi Andermatt** Andermatt
- 6 **Kulm Hotel St. Moritz** St. Moritz
- 7 **Grand Hotel Kronenhof** Pontresina
- 8 **Castello del Sole** Ascona
- 9 **Le Grand Bellevue** Gstaad
- 10 **Park Hotel Vitznau** Vitznau

Die besten
Drei-Sterne-
Hotels
der Schweiz

- | | | |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Kemmeriboden-Bad Schangnau 2 Spitzhorn Gstaad 3 Teufelhof Basel 4 Hirschen Erlinsbach 5 Silvana Zermatt 6 Säntis Schwägälp 7 Bären Dürrenroth 8 Chesa Randolina Sils-Baselgia 9 Schloss Wartegg Rorschacherberg (SG) 10 Spedition Thun Thun | <ol style="list-style-type: none"> 11 Bettmerhof Bettmeralp 12 Waldhaus am See St. Moritz 13 Aparthotel Rotkreuz 14 Sporthotel Pontresina 15 Bad Bubendorf Bubendorf 16 Schweizerhof Sils/Segl Maria 17 Tgantieni Lenzerheide 18 Allegra Pontresina 19 Alpenblick Bern 20 Bellerive Zermatt 21 Laret Samnaun 22 Kräuterhotel Edelweiss Rigi Kaltbad 23 Paxmontana Flüeli-Ranft 24 Parkhotel Schoenegg Grindelwald 25 Chesa Salis Bever 26 Pilatus-Kulm Kriens 27 Kartause Ittingen Warth 28 Lady's First Zürich 29 Florhof Zürich | <ol style="list-style-type: none"> 30 Bestzeit Lenzerheide 31 Parkhotel Gunten Gunten 32 Victoria Meiringen 33 Seegarten Zürich 34 Feldbach Steckborn 35 Krone La Punt-Chamues-ch 36 Donatz Samedan 37 Jucker Tägerwil 38 Schatzalp Davos 39 Villa Carona Carona 40 Eienwäldli Engelberg 41 Palü Pontresina 42 Salzano Interlaken-Unterseen 43 La Couronne Zermatt 44 Arcade Sins 45 Bella Vista Zermatt 46 Etoile Saas Fee 47 Du Lac Weggis 48 La Campagnola Vairano 49 Chesa Surlej Silvaplana 50 Alpenblick Zermatt |
|--|---|--|