

Sterne zählen nicht (mehr viel)

Zwischen Airbnb und Fünf-Sterne-Ketten geraten die kleineren **Wiener Familienhotels** unter Druck. Wie sie sich mit Themen wie Umweltschutz profilieren – ein Besuch.

♦ VON CHRISTINE IMLINGER

Von außen wirkt es unscheinbar. Man kann sogar ein-, zweimal daran vorbeigehen, das Hotel verpassen, auch den Namen kennt man eher nicht, wenn man an die großen, die besten Hotels der Stadt denkt. Sacher, Imperial natürlich, die Boutique-Hotels vom Guesthouse Vienna bis Hollmann Bel-etage, und zuletzt immer mehr internationale Ketten, die im Rekordtempo große Häuser in Wien eröffnet haben.

Hotel Das Capri? Das kennt man in der Nachbarschaft, „der Name ist etwas angestaubt, er stammt noch aus den 1960er-Jahren, als Capri gerade sehr in war“, sagt Georg Pastuszyn, der das Hotel mit 27 Jahren von seinem Vater übernommen hat und es nun, seit elf Jahren, mit seiner Frau, Verena Brandtner-Pastuszyn, führt.

Auch wenn es zuerst unscheinbar ist, hat das Hotel zuletzt von sich reden gemacht. Es wurde mit dem Wiener Umweltpreis ausgezeichnet – auch dafür, dass es als erstes Wiener Hotel nach den Kriterien der Gemeinwohl-ökonomie zertifiziert wurde. Das heißt, es wurde eine 80-seitige Bilanz erstellt, in der es um die Themen Menschenwürde, Solidarität, ökologische Nachhaltigkeit, soziale Gerechtigkeit, Mitbestimmung und Transparenz geht.

Diese Themen hätte man, sagen die Brandtner-Pastuszyns, freilich aus eigener Überzeugung ins Hotel gebracht, aber sie sind auch Teil einer Neupositionierung: Sie wollen ihr Hotel profilieren, indem sie auf Nachhaltigkeit oder Umweltschutz setzen.

Denn schließlich hatten es Hotels wie das ihre zuletzt nicht leicht: Solche Häuser, die mittelgroßen Familienbetriebe in den mittleren Kategorien, mit zwei oder drei Sternen, sind zuletzt in Wien massiv unter Druck geraten, aufgerieben zwischen der wachsenden Zahl an Fünf-Sterne-Hotels, vor allem betrieben von internationalen Konzernen, und den boomenden Privatquartieren, Stichwort Airbnb. Wiens Tourismus-Direktor Norbert Kettner sprach in diesem Zusammenhang kürzlich von einer „Marktberreinigung“. Weil Touristen, die preisbewusst reisen, auf Unterkünfte der Sharing Economy umsteigen, sperren Hotels der unteren Kategorien trotz des anhaltenden Touristenbooms sogar zu.

Wer bleiben will, muss innovativ sein. Was tun, um in diesem Umfeld zu bestehen? „Unser Fokus ist Qualität, Individualität. Ein privat geführter Betrieb hat immer einen gewissen Unsicherheitsfaktor, aber wir haben immer auf Qualität geschaut“, sagt Pastuszyn. „Wir sind jetzt einer der am besten bewerteten Wiener Drei-Sterne-Betriebe. Wir könnten auch einen vierten Stern beantragen, aber dann wären wir ein durchschnittliches Vier-Sterne-Hotel.“ Um vorne dabei zu sein, wurde eine Neupositionierung initiiert, ein Teil davon ist die Gemeinwohl-Strategie. Was heißt das? Was läuft hier, hinter der un-

scheinbaren Fassade an der Praterstraße, anders als in anderen Hotels?

„Es geht – das klingt jetzt so pathetisch, dass wir das fast nicht sagen wollen – um das gute Leben. Für alle, für die Gäste, die Mitarbeiter, die Lieferanten und Produzenten. Es geht um die Stadt, in der wir leben und arbeiten“, sagt Verena Brandtner-Pastuszyn. Die Gemeinwohl-Zertifizierung basiert auf vielen Einzelpunkten. Greifbar machen könne man das etwa an Themen wie dem hohen Anteil regionaler Lieferanten und Produkte (dies wird auch beworben, etwa in Frühstückskarten) oder dem Umgang mit Mitarbeitern: Respekt sei wichtig, es werde viel in Ausbildung investiert, es gibt Initiativen, um eine Kultur des Lobens und des guten Umgangs zu entwickeln, auch arbeite man daran, viel Verantwortung an die 30 Mitarbeiter zu übergeben.

Sichtbar wird das etwa an Bildern der Mitarbeiter, deren Fotos, an Lieblingsorten fotografiert, im Stiegenhaus hängen. Das Capri ist nun das erste so zertifizierte Wiener Hotel und das dritte österreichweit – in anderen Branchen ist das schon gängiger. In der Hotellerie sind es bisher eher explizite Biohotels in Ferienregionen. Wiewohl auch zunehmend Wiener Hotels Umwelt- und Nachhaltigkeitskriterien zur Spezifizierung setzen. Auch, weil Gäste danach fragen und Suchmaschinen nach solchen Kriterien filtern.

Zählt sich das in einer Branche, in der Gäste so preissensibel sind, aus? Im Capri beantwortet man das freilich mit Ja. Zum einen habe man keine Probleme, Personal zu finden. Der Mangel ist in Wien zwar nicht so eklatant wie in den Tourismusregionen des Westens –

aber auch hier spielt die Frage eine Rolle, sagt Pastuszyn. „Sicher, das muss man sich leisten können. Aber es ist ein Schritt, der sich auszahlt. Wenn die Mitarbeiter gut drauf sind, wirkt sich das auf die Gäste und den Verkauf aus“, das würden auch die Bewertungen zeigen: Das Capri rangiert auf TripAdvisor aktuell auf Platz 14 der beliebtesten Hotels Wiens. Ziel sind die Top Ten. Auch auf Booking.com oder Metaseiten wie Trivago ist es hervorragend bewertet – auch wegen der Mitarbeiter, liest man in Kommentaren. Mittlerweile, sagt Pastuszyn, sei das die wichtigste Währung. Auf der einen Seite sind die Bewertungen ein gefürchtetes „Standgericht“, auf der anderen Seite eine Chance für kleinere und mittlere Betriebe, es in die Topliga zu schaffen.

Dorthin soll der Betrieb nun auch nach außen aufschließen. 2021 startet eine Neugestaltung der Fassade mit bunten Fliesen und einer offenen Sockelzone, auch Lobby und Frühstücksräume werden neu gestaltet. Hier will man ebenfalls mit lokalen Partnern arbeiten – und schauen, dass sich das Hotel gut ins Grätzel und die Straße fügt, die ja auch in den kommenden Jahren wieder zu einem schönen Boulevard umgestaltet werden soll. Neu, „hipper“ wird dann auch der Name. Und vielleicht beantragt man doch die offiziellen vier Sterne. Auch wenn das keine große Rolle mehr spiele. //