

Liebe Leserin, lieber Leser,

acht Monate lang arbeite ich jeweils an diesem Buch, und jedes Mal ist die Freude groß, wenn es fertig ist und der Druckereitermin eingehalten werden kann. Diesmal freue ich mich aber ganz besonders, riesig sogar, denn mit dieser Ausgabe feiert der RELAX Guide sein 25-jähriges Bestehen!

Niemals hätte ich 1999 gedacht, dass unserem kritischen Wellnesshotelführer ein so nachhaltiger Erfolg beschieden sein würde. Allerdings: Ich hatte meine gesamten Ersparnisse in dieses Projekt gesteckt, schlief über Monate im Büro am Boden und hatte sogar mein geliebtes Cabrio verkauft – und, als es kurz vor dem Erscheinungsdatum ganz eng am Bankkonto wurde, um 7.000 Schilling auch noch jenen klapprigen Kleinwagen, den mir ein mitfühlender Freund ein paar Wochen zuvor geschenkt hatte.

Schnell entwickelten wir mit unseren anonymen Hoteltests sozusagen die Spürnase des RELAX Guide. Seit damals zählen wir die Liegen, überprüfen Sinnhaftigkeit und Qualität von Anwendungen, checken die Küche und vermessen Pools und Spa-Größen – um nur einiges zu nennen. Und schnell wurden wir mit unseren „verdeckten Ermittlungen“ zum, wie das Nachrichtenmagazin „Profil“ schrieb, „unbestechlichen Spa-Scout, der bei Hoteliers in etwa so beliebt ist wie der Krampus bei Kleinkindern“.

Unter anderem brachten wir den Bio-(Frühstücksei)-Schwindel ans Licht, die Nonsens-Behandlungen, das werbliche Schummeln mit den Spa-Größenangaben oder die eklatanten Mängel bei der Poolwasserhygiene. Unsere Testergebnisse schafften es nicht selten sogar bis in die Hauptabendnachrichten.

Nur wenige Jahre vergingen, bis ein Marktforschungsinstitut unseren mit Lilien geschmückten Führer als „bedeutendste wellness-touristische Marke“ bestätigte. Und heute sind wir deutlich älter als die allermeisten Hotels der Branche.



Testet seit mehr als 25 Jahren Spa-Hotels in Europa und Asien:
Christian Werner

Dass wir uns ebenso arglos wie freimütig in den Dienst des Gastes gestellt haben, hat uns natürlich jede Menge an unerfreulichen Reaktionen von Seiten der Hotellerie eingebracht. Ein unreflektiertes „Wie können Sie schreiben, dass wir direkt an der Eisenbahnlinie liegen, das ist Geschäftsschädigung!“ zählt da noch zum Harmlosesten, was wir hinnehmen mussten.

Dennoch: Viele Hoteliers haben frühzeitig erkannt, dass wir für sie so etwas wie ein kostenloser Sparring-Partner sein können, mit dem Ziel, ihr Produkt zu verbessern. Die Betriebe haben eine gewaltige Entwicklungsleistung hingelegt, aber vielleicht stimmt es auch, was uns Tourismusfachleute immer wieder versichern, dass nämlich unsere Arbeit zur Qualitätsverbesserung im Spa-Tourismus beigetragen hat – vielleicht ein bisschen, würde ich sagen.

Unbestreitbar ist jedenfalls, dass unter den Hunderten von Schließungen und Insolvenzen der vergangenen 25 Jahre so gut wie niemals ein mit Lilien ausgezeichnetes Haus zu finden war.

Als ich vor mehr als einem Vierteljahrhundert begonnen hatte, meine Idee eines kritischen Wellnesshotelführers zu verwirklichen, gab es gerade einmal knapp 280 Hotels mit einem Spa. Aber jedes Jahr wurden es mehr, ein regelrechter Boom war ausgebrochen.

Für die Newcomer war dieser neue Trend herausfordernd. Denn es handelte sich um nichts Geringeres als um eine Transformation der Ferienhotellerie. Bislang war es üblich, dass die Gäste die meiste Zeit außerhalb ihres Hotels verbrachten, am Strand eines Badesees etwa, mit Ausflügen in den Wald, mit Bergwanderungen

oder dem Besuch von Sehenswürdigkeiten in der Umgebung. Jetzt war plötzlich alles anders: Der Gast blieb nun – etwas überspitzt gesagt – 24 Stunden indoor. Das musste ein Hotel erst einmal schaffen! In puncto Räumlichkeiten, Mitarbeiteranzahl und Dienstleistungsqualität, um vom richtigen Umgang mit bis dato „artfremden“ technischen Einrichtungen wie Saunen und Pools sowie mit den zahlreichen neuen Berufsfeldern wie Kosmetikerinnen, Masseuren oder Personal Trainern ganz zu schweigen.

Anfänglich scheiterten manche Hoteliers bereits an der korrekten Schreibweise des neuen Trendbegriffs. Dann stand da „Wellneß“ in meterhohen Lettern auf der Hotelfassade – wie etwa im Tiroler Obergurgl. Andere waren niemals zuvor in einer Sauna, und die Riege der Architekten mit demselben „Erfahrungsreichtum“ war stattlich. Trafen solcherart Erfahrene aufeinander, dann waren beispielsweise Saunen ohne Frischluftzugang und mit unzureichenden Abkühlmöglichkeiten die Folge. Unbrauchbar, so teuer all das auch gewesen sein und so nett das vielleicht ausgesehen haben mag.

In der Zwischenzeit hat sich die Branche längst professionalisiert. Das heißt aber freilich nicht, dass nun alle Wellnesshotels gleich gut wären und gleichermaßen für jeden Geschmack passen würden. Ihnen, liebe Leserin und lieber Leser, dabei zu helfen, die für Sie am besten geeigneten Häuser herauszufinden, das sehen wir als unsere Aufgabe. Dazu gehören: eine Bewertung nach klaren, standardisierten Kriterien. Ein Kommentar, der nichts beschönigt. Manchmal begeistert, manchmal ernüchtert, jedoch stets mit dem Blick für das Ganze, dabei sachlich und fair.

Für unsere Jubiläumsausgabe haben wir alle 1.130 Wellness- und Gesundheitshotels überprüft, 22 Prozent, also etwa jedes fünfte, konnten für 2024 mit mindestens einer Lilie zertifiziert werden.

Erstmals führen wir übrigens nur die Lilien-Hotels an, die restlichen 78 Prozent werden nun mit ihren Bewertungen (9 bis 12 Punkte) nur noch im Index am Ende des Buches geführt. Sie als Leser entscheiden übrigens, ob wir das zukünftig beibehalten – bitte schreiben Sie mir, wie Sie darüber denken.

Neu sind 20 Häuser, zusperrten mussten allerdings 22. Lilien-Hotel war – wie immer – keines darunter, man könnte also versucht sein zu sagen, dass eine Lilien-Auszeichnung eine gute Versicherung gegen das vorzeitige Ableben eines Wellnesshotels ist.

29 Häuser wurden besser als im Vorjahr bewertet, 22 hingegen schlechter. Dazu: Wie auch andere Branchen ist die Hotellerie samt ihren Mitarbeitern durch die lebensfernen und unverhältnismäßigen Regierungsmaßnahmen (z. B. Schließungen ohne Öffnungsperspektive, existenzbedrohende Kurzarbeit, massive Umsatzrückgänge) während der Corona-Jahre in eine missliche Lage geraten. Der Mangel an Mitarbeitern hat mitunter Ausmaße erreicht, die vor kurzem noch als unvorstellbar galten. Die Hotels können jedoch nichts dafür. Daher haben wir bei unseren Tests häufig mal das eine oder andere Auge zugeedrückt – in der Hoffnung, dass sich die momentane Situation in absehbarer Zeit wieder bessert. Dafür ersuche ich um Ihr Verständnis.

253 Lilien-Hotels gibt es nun in Österreich. Zum Thema schnelles Finden erinnere ich an unsere kostenlose App, mit der Sie mehrere Hotelanfragen mit vielen hilfreichen Filtern gleichzeitig durchführen können. Mit einem einzigen Klick erhalten Sie so von allen gewünschten Hotels Angebote. Damit sparen Sie sich zeitraubende Telefonate und E-Mails. Alle Hotels können Sie außerdem zum Bestpreis über relax-guide.com buchen.

Noch etwas: In der Vorjahresausgabe habe ich mich von Ihnen verabschiedet. Daraus wurde nichts. Persönliche Umstände haben mich wieder in den Dienst gerufen. Und das ist gut so. Das Feuer in mir brennt auch weiterhin. Und in Zeiten, in denen das Preis-Leistungs-Verhältnis von größter Bedeutung ist, wird ein kritischer Blick auf die Branche notwendiger denn je.

Mein Dank gilt meinem großartigen Team, das sich diesmal mit ganz besonders großer Begeisterung eingesetzt hat, aber ebenso Ihnen: für Ihr Vertrauen, für Ihren Input und die überaus zahlreichen anregenden Gastbewertungen auf relax-guide.com.

*Und nun viel Freude mit Ihrem neuen
RELAX Guide 2024. Schönen Urlaub! C. W.*