

## LESERBRIEFE



Zu Extra Dry, 1-2/2013, S. 22

### Über Hotelbewertungen

Als Hotel, das von Ihrem Kommentar betroffen ist, müssen wir uns jetzt doch noch zu Wort melden, zumal das Thema auch in einigen Leserbriefen zur Sprache kam. Das können wir nicht auf uns sitzen lassen:

Als Tourismus-Betrieb und auch als Tourismus-Journalist kann man von Bewertungsplattformen halten, was man will. Fakt ist, es gibt sie, und die Kunden nutzen sie, um ihre Meinung über Hotels kundzutun. Wir sind sehr stolz darauf, dass wir von HolidayCheck – aufgrund der positiven Bewertungen unserer Gäste – die Auszeichnung TOP-Hotel erhalten haben. Immerhin ist HolidayCheck nicht irgendeine Bewertungsplattform, sondern eines der größten Portale im deutschsprachigen Raum. Wir sind übrigens auch auf Tripadvisor in Wien von über 350 Hotels unter den besten 15 Hotels! Und das mit unseren drei Sternen. Zufall? Mitnichten! Es ist das Ergebnis harter Arbeit: Beliebtheit ist keine Frage des Luxus und der Sterne. Die Zufriedenheit der Gäste zählt. Dank Web 2.0 bzw. Social Media wird sie zum Kriterium für den Erfolg, denn für den Gast zählen diese authentischen Kundenmeinungen mittlerweile zu den wichtigsten Kriterien für seine Buchungsentscheidung. Und unsere Gäste sind mit uns überdurchschnittlich zufrieden.

Jeder Bewertungsplattform liegen Kriterien zugrunde. Das ist kein neues System. Auch die Sterne-Klassifizierung arbeitet damit. Die Diskussion, ob die Sterne immer richtig liegen, erübrigt sich. Wer hinter öffentlich kundgetaner Gästezufriedenheit Betrug vermutet, dem können wir empfehlen: Machen Sie ihre Hausaufgaben, kümmern Sie sich um Ihre Gäste. Denn: Kein Tourismusbetrieb kann es sich leisten, auf die Gästemeinung zu verzichten, und Tourismus-Experten sollten sich überlegen, ob Sterne tatsächlich das Maß aller Dinge sind.

Wir würden uns in Zukunft über kritischere Berichterstattung, die alle Seiten zu Wort kommen lässt, sehr freuen.

**Mag. Georg Pastuszyn**  
GF Hotel Capri, Wien

