

Wellness-Wüste Deutschland? Vernichtendes Urteil der Stiftung Test zu deutschen Wellnesshotels

Im Februarheft des Verbrauchermagazins "test" der Stiftung Warentest wurden unter dem Titel "Wohlgefühl nicht garantiert" deutsche Wellness-Hotels auf den Prüfstand gestellt. Wir mussten uns schon sehr über diesen Bericht und den damit verbundenen Test wundern. Kaum zu glauben: Von den 455 per Marktanalyse ermittelten Adressen (5-Sterne-Häuser waren „aus Gründen der Vergleichbarkeit“ ausgeschlossen) schafften nur 22 überhaupt die Aufnahmekriterien für den Test. Im Klartext: Für die Stiftung Warentest gibt es derzeit nur 22 Wellness-Hotels in Deutschland! Von einem mehrfach prämierten, aber abgelehnten Hotel (ohne Sterne-Klassifizierung) wollten wir wissen, warum es diese Hürde nicht nehmen konnte. Antwort der Inhaberin: "Wir haben keinen Pool mit der geforderten Wasserfläche von 50 qm, dafür aber mehrere kleinere Pools mit zum Teil traumhafter Lage." Doch das zählte für die Warentester nicht. Durchgefallen.

Fragwürdiges Testverfahren

Mag man über derlei Kriterien noch unterschiedlicher Meinung sein, so kann es über die Kritik am methodischen Vorgehen keinen Zweifel geben. Die Qualitätsprüfung vor Ort erfolgte per angemeldeter Inspektion. Jeder Branchen-Insider weiß, dass man glaubhafte Testergebnisse nur durch Mystery Checks erzielen kann. Zweiter Kardinalfehler: Es wurden zwar die Einrichtungen des Hotels und die Wellness-Bereiche in Augenschein genommen (Hardware), die Dienstleistung "Wellness" (Software) jedoch überhaupt nicht einer Vor-Ort-Prüfung unterzogen. Gerade hier liegt jedoch das wichtigste Unterscheidungsmerkmal in der Qualität. Service, Freundlichkeit, persönliche Ansprache, spürbare Kompetenz der Fachkräfte und einfühlsame Betreuung und Behandlung im Wellness-Bereich sind die Leistungen, auf die ein Wellness-Gast heute Wert legt.

Schon im letzten Jahr hatten wir die Wellness-Szene eindringlich davor gewarnt, dass die Medien den Well-Nepp entlarven werden. Mit diesem Bericht der Stiftung Warentest ist nun aber der GAU eingetreten. Die Wellness-Hotellerie in Deutschland ist gut beraten, in Anbetracht des, wenngleich äußerst fragwürdigen, aber dennoch vernichtenden Urteils der Warentester den Kopf nicht in den Sand zu stecken, sondern nun schnell zu reagieren. Denn weniger die schwarzen Schafe, sondern ausgerechnet die wirklich werthaltigen Anbieter erleiden durch solche Berichte gravierenden Imageschaden.

Wellness-Qualitäts-Siegel schafft Orientierung und Glaubwürdigkeit

Was die Warentester angeblich nicht wussten: Der Deutsche Wellness Verband, seit 1990 die führende Wellness-Institution in Deutschland, hat bereits im letzten Jahr ein unabhängiges Qualitäts-Siegel für anonym geprüfte Wellness-Hotels auf den Markt gebracht. Dieses wurde von Branchen-Insidern, Hoteliers, Wellness-Experten und Verbraucherschützern gemeinschaftlich entwickelt. Einige Hotels in Deutschland tragen bereits diese werbewirksame Auszeichnung, darunter das Hotel Neptun in Warnemünde und das Hotel Bollant's im Park, Bad Sobernheim. Der Deutsche Wellness Verband gilt auch bei den Medien als die führende Kompetenzadresse. Entsprechende Glaubwürdigkeit und Wertigkeit besitzt das neue Wellness-Qualitäts-Siegel bei den Redaktionen.

Hier eine Abbildung des **Wellness-Qualitäts-Siegels** einfügen.

Die Präsenz dieses Qualitäts-Zeichens muss in der Wahrnehmung der Verbraucher und Verbraucherschützer deutlich steigen, damit sich folgenschwere Pannen wie die geschilderte nicht wiederholen. Unseren Einschätzungen zufolge gibt es allein in Deutschland schon heute zwischen 80 und 120 Betriebe, die eine entsprechende Qualität besitzen, um das Zeichen führen zu können. Den Antrag auf Zertifizierung muss der Hotelier allerdings selbst stellen. Abwarten hilft da wenig.

Kontakt und weitere Informationen:

Deutscher Wellness Verband e.V.
Fachbereich Hotel & Tourismus
Hildegard Dorn-Petersen
Wetterstr. 7
D-40233 Düsseldorf
www.wellnessverband.de
info@wellnessverband.de