

Hotel-Architektur-Experte Roland Flückiger-Seiler über Hotel-Pioniere in den Alpen

Von innovativen und visionären Berg-Hoteliers

Der Zermatter Hotel-König Alexander Seiler (1819 bis 1891) war als mächtigster Hotelier im Alpenraum bei seinen Gästen ausserordentlich beliebt. Selbst der wortkarge Edward Whymper (1840 bis 1911), einer der Erstbesteiger des Matterhorns, war des Lobes voll: «Herr Seiler verstand es hervorragend, ein Hotel zu leiten. Niemand, der die Tatsachen kennt, kann es leugnen: Zermatt verdankt seinen Aufschwung und seine Blüte der Intelligenz und dem Taktgefühl, die dieser grosse Hotelier bei der Führung seiner Geschäfte bewies, (und) der ungekünstelten Herzlichkeit, mit der er seine Gäste empfing (...).» Eine kleine Begebenheit, die der englische Berufsbergsteiger Thomas W. Hinchliff (1825 bis 1882) bei seinem Besuch im August 1857 schildert, illustriert das Bemühen des Selfmade-Hoteliers um das Wohl seiner Gäste eindrücklich: «Als spezielle Gefälligkeit für uns alte Freunde und Gäste beschenkte Hr. Seiler jeden von uns mit einer wunderbaren, schön in ein Papier eingewickelten Orange, eine sehr seltene Delikatesse in dieser entlegenen Gegend der Erde.»

Solche kleine Aufmerksamkeiten machten Alexander Seiler für die bergbegeisterten Engländer zu einem der beliebtesten Gastgeber im Alpenraum. Der Nachruf auf ihn 1891 durch den viktorianischen Schriftsteller Sir Leslie Stephen (1832 bis 1904), Vater von Virginia Woolf und als Präsident des «Alpine Club» langjähriger Stammgast bei Seiler im Hotel Monte Rosa, gipfelt im «Alpine Journal» in den Worten: «Herr Alexander Seiler (...) the best of all landlords of Alpine Hotels.»

Was zeichnete die Gastgeber in der Zeit der grossen Bergbegeisterung aus, die erfolgreich waren? Warum gibt es heute noch solche erfolgreiche Hoteliers in den Schweizer Alpen? Warum können sich andere wiederum kaum behaupten? Diese Frage ist, besonders für einen Aussenstehenden in der Hotellerie, zu denen sich der Autor zählt, nicht in wenigen Worten zu beantworten. Da helfen auch zwei Jahrzehnte Erforschung der Schweizer Hotel-Geschichte nicht grundlegend weiter. Werfen wir deshalb zuerst einen kurzen Blick zurück in die Geschichte der Berg-Hotellerie.

Zu Beginn der Gastfreundschaft auf den Bergen standen mutige Männer, die den neuen Berufszweig in visionärer Weise entdeckt hatten. Auffallend oft waren in der touristischen Frühzeit Pfarrerherren die ersten Gastgeber in einer alpinen Region. Berühmt wurden beispielsweise die Pfarrhäuser von Grindelwald und Lauterbrunnen im Berner Oberland oder von Zermatt und Saas

Grund im Wallis. Mit Vorliebe wählten Forscher und Wissenschaftler in der Frühzeit alpiner Begehungen diese Unterkünfte. Die Seelsorger konnten ihnen nämlich von Land und Leuten erzählen, sie wussten Bescheid über die Topografie der Gegend und kannten meistens auch die Gesteine und Mineralien sowie die Pflanzen- und Tierwelt. Vielfach waren die Geistlichen zudem gute Bergsteiger, die mit interessierten Gästen gerne entsprechende Touren unternahmen.

Sobald sich aber im Laufe des 19. Jahrhunderts erste Gasthäuser mit Fremdenbetten etablierten, mussten die Pfarrerherren an den meisten Orten, freiwillig oder auf obrigkeitlichen Erlass, ihre Rolle als Gastgeber niederlegen. So wurde dem Pfarrer von Grindelwald 1817 die Tätigkeit als Hotelier untersagt. Knapp zwei Jahrzehnte später verbot die Walliser Obrigkeit den Geistlichen die Beherbergung von fremden Gästen, wenn im selben Ort ein öffentliches Gasthaus vorhanden war. Das bedeutete in der Regel das Startsignal für die ersten erfolgreichen Hotels in den Bergdörfern, bei denen viele Einheimische zu den Wegbereitern gehörten. Diese traten oftmals als visionäre Einzelkämpfer in Erscheinung und konnten dabei auch grosse Erfolge ernten.

Ein bekannter Fremdenführer aus der Region eröffnete 1816 das erste Gasthaus auf Rigi-Kulm, 1822 initiierte ein Grindelwaldner das erste Wirtshaus auf dem Faulhorn, 1830 eröffneten zwei Gommer Bergbauern einen kleinen Betrieb am Fuss des Rhonegletschers. Etwa gleichzeitig bezeichnete sich der einheimische «Capitaine Zurbricken» in Saas Grund erstmals als Gastwirt, und 1839 öffnete der in Zermatt tätige Wundarzt Lauber sein Wohn-

haus erstmals fremden Besuchern. Nur selten berichten Fremdenführer oder Reiseberichte von Misserfolgen solcher Pionierunternehmen. So war etwa der Gastbetrieb auf dem Brienz Rothorn bis zum Bahnbau in den 1890er-Jahren eine nicht enden wollende Leidensgeschichte, aber auch auf der Kleinen Scheidegg spiegelt sich der Beginn des Wirtshauswesens in den zeitgenössischen Reisehandbüchern als recht harzig. Daneben waren die meisten Unternehmen aber sogleich von Anfang an erfolgreich.

Wenn wir die Reiseführer und die Literatur zu den frühen Reisen in alpine Gegen-

den analysieren, ist das Bild der erfolgreichen Gastgeberpioniere von einem Grundsatz geprägt: dem Bemühen um das Wohlbefinden der Gäste. Die Gebrüder Alexander und Franz Wellig, die 1856 als Bergbauern aus Fiesch am Eggishorn ein kleines Berg-Hotel eröffneten, waren dafür besonders bekannt. Das bescheidene Haus konnte sich dadurch innert weniger Jahre zum bedeutenden Zentrum für die damals die Schweizer Alpen dominierenden englischen Berufsbergsteiger entwickeln. Grosse Unterstützung hatten die beiden Initianten von einem englischen Mäzen erhalten, bei dem Alexander Wellig im Gegenzug einen Winter verbrachte, um sich der englischen Sprache zu bemächtigen. Dabei konnte er auch die Gepflogenheiten der englischen Oberschicht studieren und verinnerlichen.

Auch der aus dem Goms stammende «König der Hoteliers», Cäsar Ritz (1850 bis 1918), hat es später verstanden, die Dienstfertigkeit im Interesse des verwöhnten Gastes zu perfektionieren. Er konnte seinen Gästen die Wünsche von den Lippen ablesen, wie zahlreiche Beschreibungen aus seinen allerdings im Ausland realisierten Hotel-Bauten lobend erwähnen. Etliche Berichte nennen auch die Überraschungsmomente, das Besondere, die der Gast bei innovativen Hoteliers jeweils mit Verblüffung zur Kenntnis nahm, wie die erwähnte Orange von Alexander Seiler in Zermatt. Auffallend ist zudem die Bescheidenheit, mit welcher ein erfolgreicher Hotelier auftrat. Kaum einer war sich zu schade, den englischen Lords um drei oder vier Uhr in der Früh den Tee persönlich am fein gedeckten Tisch zu servieren. Der erfolgreiche Gastgeber im Berg-Hotel des 19. Jahrhunderts war kein Direktor mit Frack im Hotel-Büro, sondern ein echter Dienstleister im direkten Kontakt mit seiner Kundschaft.

Und heute? Wie charakterisieren sich Hoteliers in den Berggebieten? Die Erfolgreichen unter ihnen sind ähnlich wie vor 150 Jahren, nämlich echte Dienstleister, die sich bewusst sind, dass der Gast nur wiederkehrt, wenn er sich von seiner Ankunft bis zur Verabschiedung im Hause wohlfühlt. Die Stammkundschaft ist es, die in schwierigen Zeiten dem Hause die Treue hält. Bleibt sie wegen der gegenseitig sich überbietenden Angebote an Wellness? Sie kommt vielleicht trotz den angestiegenen Preisen immer noch! Freut sie sich über ausgeklügelte, aber oftmals kompliziert zu bedienende elektrische und sanitäre Installationen? Es bleibt ihr wohl nichts anderes übrig, als sich damit abzufinden. Liest sie die mit grossem Getöse inszenierten Hotel-Ratings? Sie nimmt diese wohl höchstens zur Kenntnis. Leider lassen sich aber immer noch zu viele (Berg-)Hoteliers von diesen langfristig kaum nachhaltigen Ideen und Trends anstecken.

Deshalb mein Rat als aussenstehender Betrachter der Branche und häufiger Hotel-Gast, der sich solche Überlegungen erlauben darf: Meiden Sie die Seifenblasen mysteriöser Hotel-Ratings und undurchsichtigen Punktesammelns! Finger weg vom unsäg-

lichen Rennen nach immer mehr Investitionen in Kulissen, die bereits nach wenigen Jahren überholt sind! Sorgen Sie dafür, dass Ihr Haus keine austauschbaren Leistungen anbietet, sondern etwas Exklusives, ohne dafür aber ein «Vermögen» zu investieren. Auch Kleinigkeiten wie die genannte Orange können den Gast beeindruckten. Weniger, aber etwas Spezielles, ist oft mehr, wie ein bekanntes Sprichwort sagt. Steuern Sie einen vom persönlichen und ehrlichen Charakter geprägten Führungsstil an, bei dem der Gast als Mensch im Mittelpunkt steht. Betrachten Sie vor der nächsten Investition im Sinne des eben geschilderten Mainstreams die «Natur-Wellness» vor Ihrer Haustüre. Denken Sie vor der Anschaffung aufwendiger Installationen über traditionelle Geräte und Installationen nach. Bei historischen Hotels gilt der Grundsatz: «Mit weniger finanziellen Investitionen wird umso mehr echte Originalsubstanz erhalten.» Investieren Sie zuerst in die fachgerechte Pflege des Vorhandenen und dann vor allem in einen kundenorientierten Führungsstil und in die Freundlichkeit Ihres Personals. Denn: Rundum zufriedene Gäste sind Ihre «Gratis-Botschafter»!

Zahlreiche Hoteliers, Betriebsleiterinnen und Familien von Berghäusern, die ich kenne, werden sich von meinen Zeilen angesprochen fühlen. Sie haben mich zu diesen Gedanken inspiriert. Für die weitblickenden und innovativen Berg-Hoteliers schätze ich die Lage auch in Zukunft als erfolgsversprechend ein. Ich wünsche Ihnen viele erfolgreiche Bergsaisons mit zufriedenen (Stamm-)Gästen!

H

« FINGER WEG VOM UNSÄGLICHEN RENNEN NACH IMMER MEHR INVESTITIONEN IN KULISSEN, DIE BEREITS NACH WENIGEN JAHREN ÜBERHOLT SIND. »

ROLAND FLÜCKIGER-SEILER

BUCH-TIPP Berghotels zwischen Alpweide und Gipfelkruz

(Alpiner Tourismus und Hotelbau 1830–1920). Nach den beiden Klassikern «Hotelträume zwischen Gletschern und Palmen» und «Hotelpaläste zwischen Traum und Wirklichkeit» legt Roland Flückiger-Seiler das lang erwartete dritte Übersichtswerk zur Schweizer Hotel- und Tourismusgeschichte vor. Verlag «Hier und Jetzt», 264 Seiten, CHF 89.–, ISBN 978-3-03919-322-6 www.hierundjetzt.ch

DER AUTOR Dr. Roland Flückiger-Seiler, Architekt und Architekturhistoriker, hat an der ETH studiert und promoviert. Danach langjährige Tätigkeit als Denkmalpfleger und als Forscher, selbstständiger Experte und Forscher zur Schweizer Architekturgeschichte (u.a. Leiter des Nationalfondsprojektes zur Schweizer Hotel-Geschichte), Initiant diverser Aktivitäten im Umfeld historischer Hotels («Das historische Hotel/Restaurant des Jahres»: erster Jurypräsident in der Schweiz und Jurymitglied in Südtirol, «Swiss Historic Hotels»: Vorstandsmitglied seit 2004 und «Hotelarchiv Schweiz»: Stiftungspräsident seit 2007). Zahlreiche Publikationen (u.a. die Grundlagenwerke zur Schweizer Hotelgeschichte: «Hotelträume», «Hotelpaläste» und Berghotels) sowie Lehraufträge an Hochschulen. roland.flueckiger@gmx.ch

