

# Wirtschaft

**Holz im Garten  
Lifestyle im Garten  
Holzterrassenböden**



www.alftechnik.ch  
Tel. 031 972 972 0

## «Ich will hier keine kleinen Roboter, die alles perfekt machen»

Fünf Jahre nach der Wiedereröffnung macht der Schweizerhof in Bern noch keinen Gewinn. Um das zu ändern, setzt Hoteldirektorin Iris Flückiger auf motiviertes Personal und Kooperationen mit der Konkurrenz.

Interview: Mathias Morgenthaler

**In der Lobby des Schweizerhofs geht es zu und her wie in einem Bienenhaus. Wie gut laufen die Geschäfte?** Dieser Tage ist wirklich viel los. Im Juni ist es normalerweise eher ruhig hier, aber bei schlechtem Wetter verweilen die Gäste länger im Haus und lassen es sich in der Lobby oder im Spa gut gehen. Zudem ist gegenwärtig Session im Bundeshaus – das belebt inzwischen auch bei uns das Hotel.

**Sind die Parlamentarier nicht traditionell im Bellevue einquartiert, das näher am Bundeshaus gelegen ist und der Eidgenossenschaft gehört?** Vor der Schliessung und Renovation des Schweizerhofs waren viele Parlamentarier bei uns zu Gast. Es hat fast fünf Jahre gedauert, bis sie gemerkt haben, dass wir wieder offen sind. (Lacht) Aber ich will mich nicht beklagen. Zwischen 2005 und 2011 war der Schweizerhof geschlossen, da mussten die Parlamentarier eine Alternative suchen. Offenbar haben die anderen Hotels gut gearbeitet. Ein Gast, der in einem Hotel zufrieden ist und dessen Sonderwünsche dort erfüllt werden, wechselt nicht so leicht das Haus. Umso schöner, dass nun viele Parlamentarier wieder bei uns logieren, vor allem dank persönlichen Empfehlungen.

**Wer ist der typische Schweizerhof-Gast?**

Zwei Drittel sind Geschäftsleute, darunter viele Unternehmensberater, die Mandate bei der Bundesverwaltung oder grossen Unternehmen wahrnehmen. Erfreulich ist, dass wir mit 35 Prozent einen hohen Anteil an Feriengästen haben – auch aus der Schweiz. Viele Romands nutzen das Wochenende für einen City-Trip nach Bern, besichtigen das Bundeshaus, besuchen Ausstellungen oder entspannen sich bei schlechtem Wetter im Wellnessbereich. Wir fördern das mit kombinierten Angeboten. Wichtig ist mir, dass nicht nur die Übernachtungsgäste im Hotel ein- und ausgehen, sondern tout Berne. Unsere Lobby-Lounge-Bar, die Sky Terrace und die Cigar Lounge stehen allen Gästen offen.

**Andere Direktoren berichten von Vorurteilen gegenüber der Luxus-hotellerie. Wie gut ist der Schweizerhof in Bern verankert?**

Unsere Jack's Brasserie ist im Berner Stadtleben stark verwurzelt, die Durchmischung der Gäste ist erfreulich. Aber es gibt tatsächlich eine Art Schwellenangst – ich merke das auch in meinem Freundeskreis. Manche fragen mich, ob sie bei uns wirklich eintreten dürfen in Jeans. Dabei gibt es im Schweizerhof weder Kleider- noch Gesichtskontrollen.

**Was veranlasst Gäste eigentlich, zwischen 500 und 2300 Franken zu bezahlen für eine Übernachtung ohne Frühstück?**

Unsere Gäste suchen ein besonderes Erlebnis und einen hohen Dienstleistungsstandard. Wir bieten für dieses Geld zum Beispiel einen 24-Stunden-Raumservice, die Gäste können auch um 2 Uhr nachts im Spa die Fitnessgeräte nutzen, ein Concierge und ein Nachtbutler kümmern sich rund um die Uhr um alle Wünsche und Sorgen.

**Welche Wünsche müssen Sie da erfüllen und wann sagen Sie Nein?**

Unsere moralischen und ethischen Richtlinien setzen klare Grenzen. Wenn ein Gast uns fragen würde, ob wir ihm Drogen besorgen oder einen Kontakt zu einem Dealer herstellen können, weisen wir das zurück. Ansonsten nehmen wir den Gästen fast alles ab. Einige reisen beispielsweise mit Privatjet und Limousine an – das ist ja einzigartig am Bern



«Unsere Gäste suchen ein besonderes Erlebnis», sagt Schweizerhof-Direktorin Iris Flückiger (im Bild auf der Chaiselongue in der Royal Suite). Foto: Adrian Moser

Airport, dass man mit der Limousine bis zum Flugzeug fahren kann. Eindrücklich ist, wie viele Gäste eine spezielle Beziehung zu ihren Haustieren haben. Manche buchen für ihren Hund, ihre Katze oder ihren Hasen ein eigenes Zimmer und bestellen Spezialmenüs für die Vierbeiner. Ich hatte zu Beginn keine Ahnung, wie gross die Produktvielfalt in diesem Bereich ist. Es gibt Morgens-, Mittags- und Abendmenüs und zahlreiche Häppchen für glückliche, traurige oder müde Hunde.

**Sie haben 143 Festangestellte und beschäftigen in Spitzenzeiten fast 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Können Sie mit diesem Personalaufwand profitabel arbeiten?**

Wir sind auf gutem Weg, haben bei der Auslastung und beim Umsatz in den schwierigen letzten Jahren zugelegt, aber bis jetzt verdienen wir noch kein Geld. Wir kämpfen mit zwei Hauptproblemen: Erstens ist der durchschnittliche Zimmerpreis im nationalen Vergleich zu tief, zweitens ist die Auslastung mit etwas über 50 Prozent ungenügend. Das Ziel muss sein, den Luxusmarkt in Bern gemeinsam mit dem Bellevue Palace zu entwickeln. In den wachsenden Märkten wie Dubai, Katar, Bahrain, Kuwait und Saudiarabien treten wir mit dem Bellevue in einer gemeinsamen Broschüre auf und werben für Bern und unsere Häuser.

**Ist Bern zu wenig glamourös für diese Kundschaft?**

Das glaube ich nicht. Bern hat sehr viel zu bieten. Wir sind das Herz der Schweiz, politisch und geografisch, die Altstadt gehört zum Unesco-Weltkulturerbe. Asiatische und arabische Gäste schwär-

men, wie grün diese Stadt ist, was sie landschaftlich und kulturell alles bietet, wie märchenhaft ein Ausflug ins Emmental ist. Natürlich, wir haben keine Bahnhofstrasse und wenig internationale Brands zum Einkaufen, dafür eine grosse Vielfalt an hochwertigen Läden in der Altstadt.

**Der Schweizerhof-Besitzer, der Staatsfonds Katar, dürfte Sie trotz Aufwärtstendenz an den Resultaten messen. Wie gross ist der Druck, bald Gewinne abzuliefern?**

**Iris Flückiger** Im Traumberuf

Seit Februar 2014 leitet die 38-jährige Iris Flückiger das Hotel Schweizerhof in Bern. Parallel absolviert sie derzeit die E-MBA in Management und Leadership an der Berner Fachhochschule. Flückiger verbrachte die ersten fünf Jahre ihres Lebens in Johannesburg, danach zog die Familie in die Region Bern. Flückiger wusste schon als kleines Kind, dass sie in einem Hotel arbeiten wollte. Sie absolvierte die kaufmännische Lehre bei den SBB, erwarb später berufsbegleitend die Matur und bildete sich an der Hotelfachschule Thun zur Hotelière weiter. Nach 10 Stationen in verschiedenen Schweizer Hotels – unter anderem bei Hans Leu im Giardino Ascona – kam sie Ende 2010 als Front Office Manager zum Schweizerhof. Das 5-Sterne-Haus mit 150-jähriger Geschichte und 99 Zimmern war zwischen 2005 und 2011 geschlossen. Es wird seit der Wiedereröffnung von der Katara Hospitality Switzerland AG betrieben, die auch das Royal Savoy in Lausanne und das Hotel Bürgenstock in Luzern betreibt. Hinter der Katara Hospitality, die 30 Hotels in 12 Ländern managt, steht der Staatsfonds Katar. (mmw)

Wir verhandeln jedes Jahr mit harten Bandagen über das Budget. Es ist sicher nicht so, dass unbeschränkt Geld zur Verfügung stünde, wir haben es hier mit Geschäftsleuten zu tun, die Profite erwirtschaften wollen. Allerdings braucht es mehr Zeit, als die Besitzer zuerst gedacht hatten. Bern ist nicht mit Paris oder London zu vergleichen. Die Stadt entwickelt sich aber gut und bündelt nun die Kräfte bei der Akquisition von Grossanlässen und dem Destinationmarketing. Das stimmt mich ebenso optimistisch wie das stark wachsende Interesse in China und im arabischen Raum.

**Wie wichtig sind Buchungsplattformen und Rabattportale beim Bestreben, die Auslastung zu erhöhen?**

Wir haben uns gegen eine Teilnahme an Rabattaktionen wie Hotelcard oder Dein-Deal entschieden, denn das passt nicht zu uns. Kunden, die direkt bei uns buchen, belohnen wir mit Upgrades oder anderen Aufmerksamkeiten, aber der grosse Teil der Reservationen kommt auch bei uns über Buchungsplattformen wie booking.com herein, die einen Provisionsanteil beanspruchen. Die Preisgestaltung ist allgemein sehr viel dynamischer geworden und Kundenbewertungen wie jene auf TripAdvisor haben ein grosses Gewicht.

**Was wird beim Schweizerhof am ehesten beanstandet?**

Das Lichtsystem, die Klimatisierung und das Touchscreen-Telefon. Wir sind hier in mehreren Bereichen einen Schritt zu weit gegangen aus Begeisterung für moderne Technologien. Gerade ältere Kunden sind damit teilweise überfordert.

**Ein Problem der Luxushotellerie ist doch, dass alles furchtbar steif zu und her geht und die Mitarbeiter bloss nichts falsch machen wollen gegenüber dem verwöhnten Gast.**

Der Trend geht eher in Richtung Umgezwungenheit und Lockerheit. Wir legen grossen Wert auf die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Sie sollen sich wohlfühlen in ihrer Arbeit und erkennen, was ein Gast wünscht. Ich will hier keine kleinen Roboter, die alles perfekt machen, sondern jeder einzelne Mitarbeiter soll sich mit seiner persönlichen Note einbringen können. Das kann man nicht vorschreiben, nur fördern. So dürfen die Angestellten beispielsweise mit 30 Prozent Rabatt bei uns essen und zu Spezialkonditionen übernachten oder Spa-Behandlungen buchen. Zudem haben wir ein Feedbacksystem, das rege für Verbesserungsvorschläge genutzt wird. Das alles trägt dazu bei, dass sich alle wohl und zuständig fühlen.

**Sie selber haben eine Art Tellerwäscherkarriere hingelegt und sind nach vielen Praktika rasch aufgestiegen. Wann wussten Sie, dass Sie Hoteldirektorin werden möchten?**

Die Hotelbranche hat mich schon in jungen Jahren magisch angezogen. Ich bin immer gern gereist, liebe das Multikulturelle und die Gastgeberrolle. Die Lehre habe ich bei den SBB absolviert, weil damals keine Rezeptionisten-Lehrstelle mehr frei war, aber gejobbt habe ich schon früh in der Gastronomie. Mit der Zeit begann ich davon zu träumen, einmal ein eigenes Haus zu führen, ein kleines Boutique-Hotel. An die Spitze eines so geschichtsträchtigen Hauses berufen zu werden, war nie mein Ziel. Als ich angefragt wurde, brauchte ich deshalb erst einmal Bedenkzeit. Es ist keine banale Angelegenheit, ein Haus zu führen, in dem schon Sophia Loren, Albert Schweizer und Helmut Schmidt zu Gast waren. Aber so gross mein Respekt war und ist: Ich habe es noch an keinem Tag bereut, die Herausforderung angenommen zu haben.

## Anfechtung der Anfangsmiete bei Wohnungsnot

Das Bundesgericht stärkt die Rechte der Mieter. Der Hauseigentümergeverband (HEV) kritisiert das Urteil.

Wer einen Anfangsmietzins anfechten will, muss bei Wohnungsnot nicht auch noch eine persönliche Not- oder Zwangslage belegen. Das Bundesgericht hat seine Rechtsprechung präzisiert. Konkret hat es über einen Fall aus dem Kanton Zürich befinden müssen. Zwei Männer hatten per 1. April 2013 eine Dreieinhalbzimmerwohnung gemietet. Diese befindet sich in der Stadt Zürich, zwei Tramhaltestellen vom Hauptbahnhof entfernt. Der Mietzins betrug 3900 Franken. Hinzu kamen Nebenkosten von 300 Franken. Als Kautionsmussten die Mieter 12 600 Franken hinterlegen.

Innerhalb der Frist von 30 Tagen nach Mietantritt gelangten die Mieter an die Schlichtungsbehörde. Sie beantragten, der Anfangsmietzins sei für missbräuchlich zu erklären und um 1100 Franken herabzusetzen. Es kam keine Schlichtung zustande, die Mieter gelangten deshalb an das Obergericht.

Das Obergericht wies das Begehren ab mit der Begründung, der Anfangsmietzins könne nicht angefochten werden. Es genüge nicht, wenn ein Mieter eine Notlage oder Wohnungsnot nachweise. Vielmehr müsse er beweisen, dass er sich in einer Zwangslage befunden und keine vernünftige Alternative gefunden habe.

**«Keine vergleichbare Stellung»**

Das Bundesgericht hat dieses Urteil nun aufgehoben. Das Obergericht muss jetzt prüfen, ob der Anfangsmietzins missbräuchlich war. Das Bundesgericht hält fest, dass das Gesetz drei Gründe für die Anfechtung eines Anfangsmietzins enthalte: Neben der erheblichen Erhöhung der Miete gegenüber dem Vormieter nenne das Obligationenrecht eine Notlage oder die Verhältnisse auf dem örtlichen Wohnungsmarkt. Die beiden letzten Gründe müssen nicht kumulativ erfüllt sein, wie es das Zürcher Obergericht verlangt hatte. Eine Wohnungsnot lässt sich gemäss Bundesgericht nicht nur mit aktuellen Statistiken belegen. Ein Mieter könne auch durch das Nachweisen einer intensiven, aber erfolglosen Suche eine Wohnungsnot beweisen.

Der Leerwohnungsbestand in der Stadt Zürich betrug im Juli 2013 0,11 Prozent und im Kanton Zürich 0,61 Prozent. Bei einem Wert unter einem Prozent wird von Wohnungsnot gesprochen.

Indem eine Wohnungsnot dazu berechtigt, einen Anfangsmietzins anzufechten, wird gemäss Bundesgericht einem möglichen Missbrauch bei einem Marktungleichgewicht begegnet. Es sei eine «Binsenweisheit, dass Konsumenten im Allgemeinen und Mieter im Besonderen keine den Anbietern vergleichbare Stellung einnehmen, die ihnen die Verhandlung eines ausgewogenen Vertrages ermöglichen könnte».

**«Krasser Verstoß»**

Der Hauseigentümergeverband HEV Schweiz bezeichnet das Urteil des Bundesgerichts als «krassen Verstoß gegen die Vertragstreue». Der Entscheid öffne Missbräuchen Tür und Tor und schaffe für Vermieter «massive Rechtsunsicherheit». Das Bundesgericht lege die Hürde zu tief. Damit werde der Grundsatz von Treu und Glauben untergraben. Die Anfechtung des Anfangsmietzins stelle einen enormen Eingriff in die Vertragstreue dar und müsse auf absolute Ausnahmefälle beschränkt werden. Eine Wohnungsknappheit dürfe dafür nicht genügen. Ein Mieter, der dem Vertragspartner einen tieferen Mietzins aufzwingen wolle, müsse aufzeigen, dass er in einer Zwangslage den Vertrag abgeschlossen habe, weil er kein anderes zumutbares Mietobjekt gefunden habe. Der Mieter müsse also «erfolglose Suchbemühungen» aufzeigen. (sda)

(Urteil 4A\_691/2015 vom 18.05.2016)