

«ICH HOFFE, DASS MEINE KINDER DAS HOTEL ÜBERNEHMEN»

Seit der SRF-Serie «Inside Gstaad Palace» ist Andrea Scherz wohl der bekannteste Hotelier der Schweiz. In dritter Generation leitet er das Wahrzeichen des Dorfes im Saanenland. Am Grillfeuer spricht er über Gäste, Familie – und das Klima.

— Interview Michael Lütcher Fotos René Ruis

ANDREA SCHERZ, 57

ist Mehrheitsaktionär des Hotels Gstaad Palace. Er leitet das Luxushotel in dritter Generation nach seinem Grossvater Ernst und seinem Vater Ernst Andrea. Ausserdem ist Scherz Vorsitzender von Leading Hotels of the World, einer Vereinigung von Grandhotels.

Scherz hat zwei erwachsene Kinder, ist geschieden und seit zehn Jahren mit seiner neuen Partnerin liiert.



Eine einfache Grillwurst schmeckt auch dem Chef des Luxushotels. Andrea Scherz steht mit beiden Beinen auf dem Boden – als Hotelier oder wie hier als Grilleur.

Obwohl er an der Feuerstelle der «Schweizer Familie» selbst Gast ist, bleibt Andrea Scherz für das Foto in der Rolle des perfekten Gastgebers.

Ausgerechnet an diesem Morgen schüttet es wie aus Kübeln. Die «Schweizer Familie»-Feuerstelle im Turbachtal bei Gstaad ist zwar gedeckt. Wegen der Feuchtigkeit schlage ich Andrea Scherz aber vor, das Gespräch in sein Büro zu verschieben. «Das schaffe mer scho», entgegnet er am Telefon. Ausserdem freue er sich auf eine Wurst: «Ich liebe grillierte Würste.» Sein Optimismus erweist sich als berechtigt: Entgegen den Prognosen hört es nach dem Mittag auf zu regnen.

Andrea Scherz, welche Gäste begrüßen Sie heute?

Es kommen zwei Stammgäste an, die ich begrüßen werde. Ich kann nicht jedem Gast die Hand schütteln, und nicht alle wollen den Hotelier kennenlernen.

Was haben Sie diesen Morgen schon alles erledigt?

Ich bin früh aufgestanden, dann habe ich mit meiner Partnerin gefrühstückt und danach im Hotel Büroarbeit erledigt: E-Mails, Zahlen, die Liste der Ankünfte angeschaut. Zudem hatte ich ein Online-Reputation-Meeting.

Was ist das?

Online Reputation ist sozusagen die neue Waffe der Hotelgäste. Auf Tripadvisor und Google können sie Bewertungen abgeben. Oft erhalten wir ein gutes Feedback. Manchmal auch Anregungen. Aber einzelne Gäste missbrauchen die Bewertungen. Kürzlich reservierte ein Paar zwei Massagen in unserem Spa, ist dann aber nicht erschienen. Nach unseren Regeln muss auch bezahlen, wer nicht rechtzeitig annulliert. Beim Auschecken erklärten diese Gäste: «Wenn Sie den Betrag nicht von der Rechnung nehmen, schreiben wir eine schlechte Bewertung.»

Wurde die Drohung wahr gemacht?

Der Mann rief von der Rezeption aus seine Assistentin an. Eine Stunde später war die schlechte Bewertung veröffentlicht.

Ist das schlimm?

Die künstliche Intelligenz von Buchungsplattformen prüft, welches Hotel wie be-

wertet wird. Offenbar sind zehn gute Bewertungen notwendig, um eine negative wettzumachen. Darum sagen wir zu Gästen, die von ihrem Aufenthalt bei uns schwärmen: «Bitte, schreibt eine Review.»

Können Sie dieses Bewertungssystem nicht ignorieren?

Machen wir nicht mit, werden wir nicht mehr wahrgenommen. Viele Leute suchen heute mit KI nach Hotels.

Das «Gstaad Palace» ist doch eine Institution, alle Welt kennt es.

Unsere Gäste kommen tatsächlich aus der ganzen Welt. Wer in Gstaad ist, kann das

«Letztes Jahr waren die Zimmer im Sommer erstmals besser belegt als im Winter. Die Klimaerwärmung hilft uns enorm – leider.»

Hotel kaum übersehen. Es steht auf einem Hügel über dem Dorf. Darum wollen viele Leute es auch einmal von innen sehen.

Ist das möglich – auch ohne dickes Portemonnaie?

Klar. Einfach mal reingucken, einen Kaffee trinken. Das ist uns recht. Ein Haus ist dann lebendig, wenn sich darin verschiedene Menschen treffen. Unsere Freiluft-Badi mit ihrem 50-Meter-Becken, ihrem Sprungturm und einer wunderbaren Aussicht ist ebenso öffentlich wie all unsere Restaurants und das Spa.

Wo sind Sie anzutreffen?

Abends gehe ich durch die Restaurants, um mich mit Gästen zu unterhalten. Tagsüber arbeite ich vor allem im Büro. Es fällt immer mehr Administratives an. Daten-

schutz, Arbeitssicherheit, Hygiene. Vieles ist kompliziert. Auch eine Baubewilligung.

Was wollen Sie bauen?

Wir brauchen leider eine Klimaanlage. Ich habe mich lange dagegen gewehrt, weil ich eine grüne Ader habe und sehr an der Natur hänge. Ich sehe, was die Klimaerwärmung anrichtet und dass wir Menschen daran schuld sind. Air Condition wärmt die Umgebung noch mehr auf und verbraucht zusätzliche Energie. Aber unsere Gäste beschwerten sich über die Hitze. Ich antworte jeweils, dass es am Abend wunderbar abkühle. Doch wenn ein Gast sagt, nachmittags seien es in seinem Zimmer 27 Grad und das sei für ein Fünf-Sterne-Hotel nicht akzeptabel, muss ich ihm recht geben.

Im Vergleich zu Bern, Basel oder Genf herrscht in Gstaad Sommerfrische. Kommen deshalb mehr Gäste?

Bis zu Covid war die Sommersaison schwach. Letztes Jahr aber waren die Zimmer im Sommer erstmals besser belegt als im Winter. Die Klimaerwärmung hilft uns also enorm – leider.

Dank der SRF-Dokumentation

«Inside Gstaad Palace» weiss fast die ganze Schweiz, wie es in Ihrem Hotel zu- und hergeht. Hat die Serie den Hotelbetrieb realistisch dargestellt?

Ich habe mich beim Zuschauen amüsiert. Die Fernsehleute haben es super gemacht.

Welche Reaktionen haben Sie erhalten?

«Du bist mutig», habe ich mehrmals gehört. Zwei Fernsightings konnten sich im Prinzip frei im Haus bewegen. Darum ist das Resultat gelungen. Ich habe dem TV-Team vertraut, dass es eine realistische Reportage macht. Dazu gehört halt auch das Hündchen eines Gastes, das Rindsfilet futtert.

Gab es wegen der Serie auch Annullationen?

Ja. Ein Schweizer Ehepaar fand, es sei dekadent, Filet an Hunde zu verfüttern. Sie kämen deshalb nicht mehr ins «Palace». Doch einige Leute sagten, sie hätten wegen der Doku gebucht.

→



Andrea Scherz liebt sein Hotel und seinen Job als Hotelier. Er hat grosse Achtung vor dem, was seine Grosseltern und Eltern hier aufgebaut haben.

Der Gast ist König. Ist das nach wie vor das Credo der Hotellerie?

So ist es. Mein Grossvater schrieb ja schon ein Buch mit dem sehr schönen Titel «... und jeder König nur ein Gast».

Welche Erinnerungen haben Sie an Ihre Grosseltern?

Ich habe grosse Achtung vor ihrer Leistung. Die beiden haben das Hotel ab 1938 geführt. Mit viel Mühe, mit viel Herzblut. Während des Kriegs musste mein Grossvater auf dem Simplon an der Grenze stehen. Meine Grossmutter führte das Hotel alleine. Auf dem grossen Parkplatz vor dem Haus wuchsen Kartoffeln und gackerten Hühner. 1947 konnte der Grossvater das Hotel kaufen.

Woher hatte er das Geld?

Die nötige halbe Million Franken besass er nicht. Aber mit Hilfe von 21 Freunden und Gästen gründete er eine Aktiengesellschaft. Ihm selbst gehörte nur etwa ein Fünftel der Aktien. Den Rest kaufte er seinen Mitaktionären über 30 Jahre hinweg ab, wofür er jeden Rappen sparte. So ist unsere Familie Besitzerin des Hotels geworden. Auch später noch, als mein Vater es leitete, blieb die finanzielle Lage schwierig. In den 1970er-Jahren stellte die damalige PTT einmal sogar das Telefon ab, weil wir die Rechnung nicht bezahlen konnten.

Heute läuft es so gut wie noch nie.

Ja. Seit Covid erlebt das Hotel die besten Jahre seiner Geschichte. Reisen ist angesagt. Vielleicht deshalb, weil man nicht weiss, wie sich die Weltlage entwickelt. Können wir in Zukunft noch reisen? Gibt es Krieg?

Falls Sie Kasse machen möchten, wäre jetzt der Moment, das Hotel zu verkaufen.

Gerade habe ich wieder ein sehr schönes Angebot erhalten. Aber nein, wir lieben das Hotel. Und ich liebe meinen Job. Seit drei Generationen betreibt unsere Familie das Hotel mit Leib und Seele. Auch meine Kinder zeigen Interesse daran.

Ihre Tochter hat die Hotelfachschule in Glion VD absolviert.



«Ich bin schon mit 27 ins Hotel zurückgekehrt, weil ich dafür sorgen wollte, dass es in der Familie bleibt.»

Auch der Sohn. Es wäre sehr schön, wenn sie übernehmen würden. Ein Verkauf würde mich sehr schmerzen.

Sie haben fast Ihr ganzes Leben im «Gstaad Palace» verbracht – abgesehen von ein paar Wanderjahren.

Ich bin schon mit 27 ins Hotel zurückgekehrt, eigentlich ungeplant.

Wieso?

Meine Mutter ist jung gestorben, und mein Vater hat sehr bald wieder geheiratet. Schnell merkte er, dass diese Frau hinter dem Geld her war und ihn zu überzeugen versuchte, das Hotel zu verkaufen.

Also rief er mich an und fragte: «Willst du nicht heimkommen?» Ich kehrte zurück, weil ich dafür sorgen wollte, dass das Hotel in der Familie bleibt.

Neben dem frühen Tod Ihrer Mutter mussten Sie weitere Verluste verkraften: die Scheidung von Ihrer Frau, der Suizid Ihres Bruders. Das war gewiss sehr schwierig für Sie, zumal Hotelier ein öffentlicher Job ist.

In der Hotelfachschule hiess es schon: «Kommst du ins Hotel, bist du auf der Bühne.»





«Der grösste Luxus für die Gäste ist, dass sie nie warten müssen. Weder an der Réception noch sonst wo.»

Sind Sie in diesen schwierigen Momenten auf der Bühne geblieben?

Als Chef musst du funktionieren, auch wenn es dir nicht so gut geht. Während der Scheidung funktionierte ich zeitweise nur noch zu 50 Prozent. Trotzdem musste ich mich den Gästen zeigen. Bin ich sehr müde oder schlecht gelaunt, so spüren das die Gäste. Darum beschränke ich dann meine Präsenz. Das ist allerdings selten der Fall. Meine Partnerin attestiert mir ein gutes Gemüt.

Ihre Kinder wuchsen nach der Scheidung bei Ihrer Ex-Frau auf?

Mein Sohn war bei der Scheidung dreizehn, die Tochter elf. Sie sind dann bei meiner Ex-Frau aufgewachsen, in Rougemont, also nur zwei Dörfer weit weg von hier. Gott sei Dank. Die Kinder haben sich sehr wohlfühlt bei der Mutter. Ich hätte mich mit meinem Job nur schlecht um sie kümmern können. Ich traf sie jeweils an den Wochenenden. Heute sehen wir uns häufig, da sie oft im Hotel mitarbeiten.

Die Work-Life-Balance eines Hoteliers ist nicht gerade ausgewogen. Gibt es für Sie überhaupt Grenzen zwischen Privatleben und Arbeit?

Die Arbeitstage während der Saison sind lang. Da bleibt oft wenig Freizeit. Am Grill und beim anschliessenden Essen lässt sich Andrea Scherz aber nicht hetzen.

Das tägliche Frühstück zu Hause mit meiner Partnerin ist ein privater Moment. In der Zwischensaison, wenn das Hotel geschlossen ist, habe ich eine gesunde Work-Life-Balance. Dann arbeite ich nur fünf Tage pro Woche.

Wie lang sind Ihre Arbeitstage während der Saison?

Bis zu sechzehn Stunden. Normalerweise aber acht bis zwölf Stunden. Doch ich arbeite ja nicht alleine. Unser Hotel hat mehr Angestellte als Gäste. Der grösste Luxus für die Gäste ist, dass sie nie warten müssen. Weder an der Réception noch sonst wo. Ja, wir haben sehr stolze Preise. Dafür müssen wir Top-Qualität bieten. Seit Covid sind die Preise in der Luxus-hotellerie stark gestiegen, auch bei uns.

Sie haben sich etwa verdoppelt.

Nein. Aber sie sind sicher um 40 Prozent gestiegen. Darum geht es uns heute finanziell so gut. Die Gäste sind bereit, Preise zu bezahlen, die ich früher nie zu verlangen gewagt hätte. Manchmal bin ich selbst überrascht, was wir verrechnen. 1500 Franken pro Nacht für ein kleines Zimmer, las ich kürzlich in einer Offerte. Ich erkundigte mich bei der Reservationschefin. Sie sagte: «Herr Scherz, das sind die Preise heutzutage. Wollt ihr Geld verdienen oder Geschenke machen?»

Wie kommen die Preise zustande?

Für unsere Preisgestaltung nutzen wir eine Software, die den Markt analysiert. Generell wenden wir ein dynamisches Preismodell an. Der Computer legt den Tagespreis fest. Wir geben nur den Minimal- und den Maximalpreis ein.

Würden Sie trotz der hohen Preise im «Gstaad Palace» absteigen?

Das Hotel hat Geschichte, ist unverwechselbar, bietet mehrere Restaurants, guten Service, Natur und ein Freiluftbad. Hätte ich genügend Geld, würde ich gerne hier Ferien machen. ■

WANDERN SIE MIT UNS IN GSTAAD!

Zum 18. Mal treffen sich am 29. August die Wanderfans zum Nationalen Wandertag der «Schweizer Familie». Infos: schweizerfamilie.ch/wandertag

