

Hotelier-SERIE: DAS BETT IM HOTEL (TEIL 2)



Jedem Gast seine Matratze?

Ein Hotel ohne Zimmer? Ein Zimmer ohne Bett. Undenkbar. Das Thema Schlafkomfort gehört zu den Kernkompetenzen der Hotel-Branche. Mit dem «Verkauf» von Betten erzielen fast alle Hotels die besten Renditen. Und trotzdem – dies belegen aktuelle Studien und Hotel-Tests – kümmern sich (zu) viele Hoteliers nicht um ihre Betten. Im zweiten Teil der «Hotelier»-Serie geht es um die Hotel-Matratzen. Die Betten-Experten Jens Rosenbaum und Philipp Hangartner beantworten die wichtigsten Fragen rund um die Matratze.

Philipp Hangartner, Jens Rosenbaum, man hört viel von Box-Spring- und Kaltschaummatratzen. Welche Matratze ist denn nun eigentlich die Beste?

Fest steht: «Eine Matratze für alle» gibt es nicht, deshalb ist auch eine vergleichende Wertung nicht möglich. Da sich die Menschen in Form und Grösse, Gewicht und Proportionen stark unterscheiden, sind die Ansprüche an die jeweilige Matratze oder an das Bettsystem sehr unterschiedlich. Was für den einen zu fest, ist für den anderen zu weich. So mag eine bestimmte Matratze für die eine Person die Ideallösung sein, für eine andere könnte es der Albtraum werden. Liegt der Körper aber auf einer für ihn nicht geeigneten Unterlage, wird er die ganze Nacht keine wirkliche Ruhe und somit keine Erholung finden. Im Umkehrschluss wäre die richtige Fragestellung daher: Welches Bett passt zu dem jeweils individuellen Schlafbedürfnis am besten?

Sie sprechen jetzt vom Bett statt von der Matratze.

Richtig, denn die Matratze ist ja nur Teil eines ganzen Systems. So braucht es für Kopf und Nacken ein passendes Kissen, eine

Matratze, um den Körper aufzunehmen, und eine Unterfederung, um der Matratze zusätzliche Stützkraft, aber auch Entlastung zu bieten, zum Beispiel in Seitenlage, wenn die Schulter tief einsinken muss.

Und was soll sich der Hotelier nun konkret unter einem Bettsystem vorstellen?

Grundsätzlich jede sinnvolle, das heisst aufeinander abgestimmte Kombination von Unterfederung und Matratze. Ob dies nun Box-Spring ist, wo die Unterfederung im System quasi gleich integriert ist, oder Matratzen, die auf einem entsprechenden Lattenrost, Teller- oder Sprungrahmen zu liegen kommen, ist dabei zunächst einmal zweitrangig. Ebenso, ob der Kern einer Matratzen aus Schaumstoff besteht oder aus Federn, wie zum Beispiel bei Taschen-, Tonnen- oder Bonellfederkern-Matratzen.



Das Bett und damit auch die Matratze ist, wie Sie sagen, eine individuelle Sache. Im Hotel gilt trotzdem der Grundsatz «eine Matratze für alle». Wie lösen Sie diesen Konflikt?

Nun, während jeder Mensch als privater Verbraucher alle Zeit der Welt hat, für sich zu Hause durch Beratung und Probeliegen das für ihn optimale Bett zu finden, sieht das für einen Gast in einem Hotel tatsächlich ganz anders aus. Bisher gilt in den meisten Hotels das von Ihnen erwähnte Prinzip: «eine Matratze für alle». Egal, ob der Gast klein oder gross, schwer oder leicht ist, breite oder schmale Schultern hat: Alle Hotel-Gäste müssen mit der gleichen Standard-Matratze klarkommen – egal, ob es passt oder nicht. Es wird also dem Zufall überlassen, ob der Gast auf einer solchen Matratze wirklich gut schlafen kann – oder am nächsten Morgen wie gerädert aufsteht.

Aber wie wollen Sie das ändern?

Es stellt sich die Frage nach der Anpassungsfähigkeit des ganzen Bettsystems: Wie weit ist das Bettsystem in einem Hotel in der Lage, unterschiedlichsten Gästen in Grösse, Gewicht und Form einen möglichst individuellen Liegekomfort zu bieten? Denn die Zeiten, wo sich der Gast der Matratze anzupassen hat, sind nun wirklich vorbei! Heute ist es möglich, dass sich das Bett dem Gast anpasst. Darauf sollte der Hotelier achten.

Woran kann der Hotelier denn erkennen, wie gut sich ein Bettsystem dem Gast anpassen kann?

Wir gehen davon aus, dass es beim Bettsystem eine Aufgabenteilung braucht. Das heisst: Die Matratze sollte primär die Funktion übernehmen, dem Gast eine möglichst druckfreie Liegefläche zu bieten. Neben ihrer eigenen, materialbedingten Stützkraft, sollte sie jedoch flexibel genug sein, um sowohl die Stützkraft als auch die partiell zusätzliche Entlastung durch die Unterfederung an den Gast weiter zu reichen. Bei einem guten Bettsystem lässt sich die Unterfederung, ob manuell oder motorisch, in einer gewissen Bandbreite einstellen. Jetzt kommt der Selbstversuch durch den Hotelier, wenn er mit mehreren Mitarbeitern, die bitte alle von unterschiedlicher Statur und Gewicht sind, das System durch Probeliegen selber testet. Das Erkennen geht hier leider nur über das Erfühlen!

Wie wichtig ist denn die Unterfederung im Vergleich zur Matratze?

Das hält sich die Waage. Um hier vorzubeugen: Eine Kette ist nur so stark, wie ihr schwächstes Glied. Über die Unterfederung steuern wir im erheblichen Masse den physikalischen Spielraum der Matratze. So kann eine gute, vielleicht verstellbare Unterfederung bei der Lordose aktiv unterstützen und gleichzeitig Schulter und Hüfte entlasten. Zum anderen lässt sich durch eine Unterfederung mit einstellbaren Liegeflächen – ideal als motorisch verstellbarer Sitzrahmen mit einzelnen anzusteuerten Elementen für Kopf, Rücken, Beine – den Kreislauf unterstützen, das Schnarchen reduzieren und bei Erkältungen die Atmung verbessern, Sodbrennen lindern,



den venösen Rückfluss aus den Beinen fördern, mit einer Knieanhebung die Beckendrehung in Seitenlage vermeiden und noch eine ganze Menge mehr. Erst mit einer entsprechenden Unterfederung machen Sie aus Ihrem Bett eine Wellness- und Gesundheitsoase. Da steckt unglaubliches Potenzial, was den meisten Hoteliers aber gar nicht bekannt sein dürfte.

Sprechen wir über die eigentliche Liegefläche. Worin liegt der grosse Unterschied zwischen schaumstoff- und federbasierten Matratzen? Und welche sind für ein Hotel besser geeignet?

Auch das ist eine Philosophie für sich, aber wir reduzieren es mal auf die sachlichen Faktoren. Alle federbasierten Systeme sind primär starre Systeme. Durch die eingebauten Federn (oft aus Metall) wohnt diesen Matratzen eine eigene Spannkraft inne, die jedoch nicht mehr nachträglich verändert werden kann. Der Einfluss einer Unterfederung ist hier deutlich begrenzter als bei Schaumstoff – das gilt nicht für durchgelegene Unterfederungen, denn die spürt man immer! Auch Schaumstoff-Matratzen verfügen über eine gewisse Spannkraft, die sogar in Zonen unterschiedlich eingeteilt werden kann, doch Schaumstoff reagiert in der Regel auf eine Unterfederung viel sensibler und gilt daher in der Bettenbranche als besser regulierbares System – vielleicht ein Grund dafür, warum über 70 Prozent der privaten Verbraucher sich für Kaltschaum-Matratzen entscheiden. Übrigens ist heute eine Schaumstoff-Matratze normalerweise immer auch eine Kaltschaum-Matratze.

Und wie steht es mit der Hygiene bei Schaumstoff-Matratzen?

Gerade in der Hotellerie ein sehr wichtiges Thema! Da geht es auch um das Kriterium der Waschbarkeit. Denn neue Materialien machen es möglich, bestimmte Schaumstoff-Matratzen komplett zu waschen, wie man dies mit Fixleintüchern und Bettwäsche schon immer gemacht hat, denn wirklich sauber wird es nur mit Wasser und Seife! Daher bieten Schäume der neuesten Generation die Möglichkeit einer dauerhaften Hygiene, Frische und Sauberkeit. Ein weiterer Vorteil von Schaumstoff ist seine kompakte Bauweise, ohne Hohlräume, wie sie sonst bei Federsystemen ja typisch sind. Denn diese Hohlräume können sowohl einen Rückzugsraum für ungebetene, mehrbeinige Untermieter darstellen, sich aber auch mit Staub und Milben füllen, was man dann nicht mehr herausbekommt. Somit bietet der Schaumstoff mehr Vorteile, da er mehr Hygiene ermöglicht und daher auch eher für Allergiker geeignet ist. Natürlich lassen sich Federsysteme mittels Encasings schützen, doch dies hat immer Nachteile für den Gast, der darauf schlafen soll. Encasings sind in Anwendung und Pflege nicht ganz unproblematisch und bieten am Ende auch keinen hundertprozentigen Schutz gegen Verschmutzung – zudem sind gute Encasings so teuer wie eine Matratze und führen auch zu Folgekosten.

Wie erklären Sie, dass Gäste hin und wieder ihre Hotel-Matratzen loben, auch wenn das zu 90 Prozent federbasierte Systeme sind, die sich angeblich nicht so gut anpassen lassen?

Federkern-Matratzen sind ja grundsätzlich nicht schlecht! Es ist immer nur die Frage, ob Gast und Matratze zusammenpassen. Da gibt es natürlich auch mal Volltreffer, wo sich zwei per Zufall finden, die perfekt harmonieren. Aber es gibt noch andere Erklärungen. Sie glauben ja gar nicht, auf was für Unterlagen viele Gäste daheim schlafen! Die durchschnittliche Matratze im privaten Bereich ist oft 18 Jahre alt und älter – und somit nicht nur total verbraucht, sondern vielleicht ja auch schon immer die grundsätzlich falsche Matratze. Doch viele Menschen sind träge und gewöhnen sich auch an schlechte Betten. Wenn man dann im Hotel auf einer neueren Federkern-Matratze liegt, kann das schon ein phänomenaler Quantensprung sein, den der Gast sofort spürt. Man darf aber auch die andere Gästegruppe nicht vergessen, jene, die zu Hause ein individuell optimiertes Bett hat und nun im Hotel auf einer 1-cm-Standard-Bonellfederkern-Matratze liegen soll. Viele dieser >

Gäste nehmen das schweigend hin, aber gute Erinnerungen werden sie nicht mit nach Hause nehmen.

Wenn Kaltschaum-Matratzen mit Unterfederung so viele Vorteile bieten, wie Sie behaupten, warum erlebt dann Box-Spring derzeit einen so einzigartigen Boom?

Dem Schaumstoff haftet immer noch das schlechte und vor allem das billige Image aus den 70er- und 80er-Jahren an, wo Kaltschaum-Matratzen wirklich nicht viel getaugt haben. Das erklärt aber nicht den medialen Boom von Box-Spring, aber es erklärt vielleicht, warum Box-Spring oder federbasierte Systeme schon immer die bessere Story hatten. Dann ist es ein Thema der Optik. Denn die meisten wissen ja gar nicht, was Box-Spring ist: nämlich Federn in Kisten und davon mindestens zwei Kisten übereinander. Das ist grundsätzlich ja nicht schlecht, doch die Fans von Box-Spring

sind einfach verliebt in diesen Bett-aufbau. Hohe Betten sind derzeit total «in», sie sind extrem stofflich, und sie vermitteln das Gefühl von Luxus und amerikanischem Hollywood-Lifestyle. Kurz und gut: Box-Spring erlebt den Boom auch dank seiner optischen Dominanz. Man kann aber auch jedes Bett mit Schaumstoff optisch genauso aussehen lassen, was etliche Anbieter auch tun, aber dann wäre es ja immer noch kein Box-Spring... Und dann sei noch daran erinnert, dass es auch mal einen Hype um das Wasserbett gab. Noch vor etwa fünfzehn Jahren gab es an jeder

Ecke ein Wasserbettenstudio, und jeder, der etwas auf sich hielt, hatte so ein Bett zu Hause. Heute sind diese Studios weitgehend verschwunden, weil die Nachfrage gegen null tendiert.

Was ist der Grund?

Weil ein Wasserbett eine ganze Menge Nachteile auf sich vereint, die einen optimalen Liege- und Schlafkomfort fast unmöglich machen. Aber damals musste es eben ein Wasserbett sein, weil es «in» war! Verstehen Sie uns richtig: Echte Box-Spring-Betten sind gute Betten, und die werden auch nie verschwinden. Aber für die Hotellerie gibt es geeignetere Systeme. Der aktuelle Hype wird sich auch wieder legen, wie das bei Modethemen eben so ist.

Woran kann der Gast erkennen, ob es sich bei Matratze und Bett im Hotel um Qualitätsprodukte handelt?

Unter anderem daran, wie der Hotelier mit dem Thema Bett und Schlafkomfort umgeht. Zunächst hat der Gast ja nur die Optik des Bettes, die Matratze selber und den Unterbau sieht er ja nicht, es sei denn, er nimmt das Bett auseinander. Und mit Blick auf das vielleicht schöne Bett und dem Wissen um den Zimmerpreis mag er vielleicht ahnen, wie hochwertig das Bett ist. Aber das sagt ja nichts über die Qualität aus. Auch hier gilt: Schlechtes muss nicht billig sein!

Viele Hoteliers bieten ihre Gästen Kissenmenüs an. Ist das vielleicht ein Qualitätshinweis?

Ja, aber ist es ein Kissenmenü mit wirklich unterschiedlichen Kissen statt nur unterschiedlich grossen Kissen? Weitere Merkmale: Hat der Gast die Möglichkeit, den Härtegrad seiner Matratze/Unterfederung nach eigenen Bedürfnissen zu regulieren? Muss er die Nacht auf einem Kunststoff-Encasing schwitzen, oder traut sich der Hotelier, dem Gast ein ungetrübbtes und unverfälschtes Schlaferlebnis zu bieten, da er ja bei Bedarf die Matratze wieder waschen kann? Weist der Hotelier den Gast auf alle diese Annehmlichkeiten aktiv hin, vielleicht schon bei der Reservierung? Wirbt der Hotelier aktiv für seine Betten, weiss der Gast, dass er bei der Wahl seines Hotels hier in der Tat richtig liegt.

Was, wenn ein Hotelier seine «Betten-Strategie» neu definieren und neue Bettsysteme anschaffen will? Müssen dann gleich hundert oder mehr Betten ausgetauscht werden?

Auch da bietet ein (waschbares) Schaumstoffsystem grosse Vorteile, denn alles, was hygienisch wieder aufbereitet werden kann, kann länger eingesetzt werden, womit sich der Preis der Ware auf mehr Jahre der Nutzung verteilt. Und daraus lässt sich dann auch ein Miet- oder Leasing-Modell schaffen, wo es Voraussetzung ist, dass bei Bedarf die Betten und Matratzen auch wieder zurückgeholt werden können. So gibt es bereits jetzt Angebote im Markt – so wie bei der Hotel-Mietwäsche –, auch Betten auf Mietbasis und Laufzeitverträgen zur Verfügung zu stellen. Möchte also ein Hotelier sein Haus neu ausstatten, muss er nicht gleich hundert oder zweihundert Betten kaufen, was zu einer Verschärfung der liquiden Mittel führen kann. Auf Mietbasis reduziert er maximal den Mittelabfluss, und die monatlichen Gebühren lassen sich dann bequem aus der laufenden Zimmervermietung erwirtschaften. Folgt man den aktuellen Studien im Bereich Hotel-Marketing, so sind ohnehin 50 Prozent aller Gäste bereit, für ein nach ihren Bedürfnissen ausgestattetes Bett auch mehr zu bezahlen. Das würde bedeuten, dass sich bessere Betten über den Gast auch von alleine finanzieren. **H**

DIE EXPERTEN Jens Rosenbaum ist diplomierter Schlafberater der Akademie LDT Nagold und selbstständiger Unternehmensberater. Seine Schwerpunkte sind Marktuntersuchungen und Konzepte für gesundheitsorientierte, orthopädische Bettwaren in Einzelhandel und Hotellerie. Philipp Hangartner ist Geschäftsführer der Swissfeel AG, Matratzen- und Schlafkomfort-Spezialist.

www.swissfeel.com

Hotelier serie

Das Fachmagazin «Hotelier» publiziert in einer vier- bis fünfteiligen Serie unter dem Titel **«Das Bett im Hotel»** aktuelle und neue Erkenntnisse rund ums Bett in der Hotellerie. Tatsache ist: Im Bereich Logement (Zimmer) erzielen die meisten Hotels die besten Renditen – nur kümmern sich (zu) viele Hoteliers nicht oder nur zweitrangig um dieses Thema. Dabei gehört der Schlafkomfort zu den wichtigsten Kernkompetenzen der Hotel-Branche.

Im nächsten «Hotelier»: Wie sich der Hotelier mit qualitativ hochstehender und nachhaltiger Bettwäsche profilieren und differenzieren kann.

Die Serie «Das Bett im Hotel» wird unterstützt von den Firmen Schwob AG, Burgdorf (Hotel-Textilien), Swissfeel AG, Zumikon/Zürich (Matratzen und Betten).

www.schwob.ch

www.swissfeel.com

« IN EINER AKTUELLEN STUDIE HAT DAS DEUTSCHE FRAUNHOFER-INSTITUT ERMITTELT, DASS 98 PROZENT ALLER HOTELGÄSTE DEN MEISTEN WERT AUF DIE MATRATZEN-QUALITÄT UND EINE AUSWAHL AN KOPFKISSEN LEGEN. 50 PROZENT DER GÄSTE WÄREN SOGAR BEREIT, FÜR EIN OPTIMAL AUSGESTATTETES BETT AUCH MEHR ZU BEZAHLEN. »