

„Der Stillstand ist grausam“

Carsten K. Rath – der König der Luxushotellerie – erzählt von seiner Kindheit in Koblenz und verrät, was ein perfektes Hotel ausmacht



Carsten K. Rath nennt man auch den Rockstar der Hotellerie. Geboren in Oberlahnstein, aufgewachsen in Koblenz, zog er einst hinaus, um die bunte Welt der Luxushotellerie aufzumischen. Gerade hat er ein neues Buch herausgebracht, in dem er die 101 besten Hotels Deutschlands vorstellt.

Wenn ich auf das Ranking der 101 besten Hotels Deutschlands schaue, dann haben Sie sich selbst quasi auf Platz drei gewählt. Richtig?

(lacht) 1997 habe ich tatsächlich als erster Hotelmanager das Adlon eröffnet, das ist richtig. Aber ich bin inzwischen seit vielen, vielen Jahren nicht mehr dort, und ich bin ehrlich gesagt selbst überrascht, dass es das Adlon auf Platz drei geschafft hat. Ich persönlich sehe es dort nicht – zumindest heute nicht mehr. Da sieht man aber auch, dass dieses Ranking – auch wenn es von mir initiiert wurde – unabhängig ist. Zu 100 Prozent Objektivität – das ist nicht möglich, aber ich wollte, dass dieses Ranking der 101 besten Hotels Deutschlands so objektiv wie irgend möglich ist. Davon leben Rankings. Und wenn sie scheitern, liegt es daran, dass sie eben nicht unabhängig waren.

Wie bewertet man denn ein bestes Hotel?

Wir haben uns der IUBH, der besten Hoteluniversität Deutschlands, aus Bad Honnef bedient und sie gebeten, uns einen Algorithmus zu schreiben, mit dem wir beispielsweise Gästestimmen auswerten konnten, die auf allen relevanten Buchungsportalen zu den jeweiligen Hotels abgegeben wurden. So haben wir einen ersten Eindruck bekommen. Dann haben wir weitere Tests durchgeführt, die Hotels beispielsweise besucht und nach zehn Kriterien bewertet, die wir aufgestellt haben. Dabei haben wir immer ausschließlich die Perspektive des Gastes eingenommen, denn Hotels sind schließlich für Gäste gemacht und nicht für die Hoteliers. Wir haben uns auch die Hotelversprechen der Kollegen genau angeschaut, die beispielsweise auf Internetseiten oder in Flyern beworben werden – manche Hotels werben mit ihrem Wellnessangebot oder ihrem Equipment für Konferenzen –, und dann haben wir überprüft, ob sie ihre Versprechen einhalten können. Außerdem haben wir uns bei unseren Besuchen gefragt, wie der erste und letzte Eindruck vom jeweiligen Hotel war. Und der erste Eindruck beginnt nicht erst bei der Anreise: Ein Luxushotel sollte bereits im Vorfeld Kontakt zum Gast aufnehmen und sich erkundigen, womit man ihm

eine Freude machen kann, beispielsweise ob er Allergien hat oder was seine Lieblings Speisen sind.

Sie haben so viele Hotels eröffnet und geleitet: Können Sie überhaupt noch ein normaler Gast sein?

Was ist ein normaler Gast? Unsere Gäste sind heutzutage weit gereist, haben schon sehr viel erlebt und sind deshalb auch sehr mündige Kritiker. Ich selbst bin nicht überkritisch, aber ich gehe vom Wohlbefinden aus. Und dann schaue ich: Werde ich in meinen Bedürfnissen wahrgenommen, oder werde ich nur abgearbeitet? Wenn ich abends um 23 Uhr im Hotel ankomme und von der Frage gelangweilt werde, ob ich eine gute Anreise hatte, dann weiß ich: Dieser Mensch an der Rezeption hat kein wirkliches Interesse an mir.

Ist er nur höflich?

Nein. Er spult sein Programm ab. Wissen Sie, warum? Ganz einfach:

Kein Mensch hat heutzutage eine gute Anreise. Entweder stand man im Stau, oder die Bahn hatte Verspätung, oder mit dem Flieger ging was schief. Und wenn der an der Rezeption mich dann noch mit Öffnungszeiten- und Schließungszeiten quält, ist es ganz vorbei. Das will ich doch alles gar nicht wissen! Das ist ein Zeichen für mich, dass dieses Hotel nicht auf mich als Individuum eingeht, sondern mich einfach abarbeitet. Wahrer Luxus hingegen ist immer individuell. So manche große Ketten aus den USA versuchen, Luxus zu institutionalisieren, also zu kopieren. Und das geht natürlich nicht. Luxus ist immer individuell, nie institutionell.

Interessant. Wie begrüßt man denn richtig an der Rezeption?

Sie haben die Lösung schon in Ihrer Frage gefunden! Das Entscheidende ist, dass Sie den Gast begrüßen! „Herzlich willkommen! Schön, dass Sie da sind.“ Der Gast will spüren,

dass er jetzt endlich angekommen und zu Hause ist. Ein Unding ist beispielsweise auch, dass man morgens beim Frühstück nach der Zimmernummer gefragt wird. Das machen Hotels immer dann, wenn sie herausfinden wollen, ob bei Ihnen das Frühstück inklusive ist oder nicht. Aber ein wirklich gutes Hotel spricht Sie nicht mit Ihrer Zimmernummer an, sondern da kennt man Ihren Namen! Und das ist ein großer Unterschied, ob ich eine Zimmernummer oder ein Name im Hotel bin.

Wurde schon ein Hoteldirektor wegen einer schlechten Platzierung bei Ihnen gefeuert?

Das weiß ich nicht. Ein Ranking ist eine Momentaufnahme. Die wirklich guten Hotels, die aber hinten platziert wurden, die rufen bei uns an und fragen, was sie tun können, um besser zu werden. Das sind prima Hotels. Aber manche reagieren einfach nur beleidigt, und machen

unser Ranking schlecht und – noch schlimmer – ihre eigenen Kollegen, die besser abgeschnitten haben. Dafür habe ich kein Verständnis.

Sie haben jetzt schon länger selbst kein Hotel mehr aufgebaut und eröffnet – fehlt Ihnen das?

Es schlagen zwei Herzen in meiner Brust. Manchmal hätte ich schon wieder Lust, operativ etwas Neues zu machen und ein ganz neues Hotel aufzubauen. Aber der Markt hat sich nicht positiv entwickelt, auch schon vor Corona nicht. Und außerdem macht es mir auch wirklich viel Freude, als Berater Unternehmen zu begleiten. Manche begleite ich eher laut, manche aber auch eher leise im Hintergrund. Und so habe ich dann doch immer wieder mit Hotel- oder Gastronomieeröffnungen zu tun, auch wenn mein Name nicht draufsteht.

War die Luxushotelbranche auf so ein Ereignis wie Corona vorbereitet?

Nein. Niemand hatte das auf dem Zettel. Dieser Stillstand, der derzeit vorherrscht, ist grausam. Und die Hotelwelt wird nach Corona anders aussehen als vorher, es wird viele von uns nicht mehr geben.

Hilft es Ihnen da, dass Sie eine rheinische Frohnatur sind?

Diesen Optimismus trage ich in mir, ja. Meine Mama kommt aus Lahnstein, ich bin in Oberlahnstein geboren – und die Heimat trage ich immer in mir. Inklusive der Erinnerungen – dass ich zum Beispiel die erste Mutprobe meines Lebens absolviert habe, indem ich unter der Brücke von Nieder- nach Oberlahnstein rumgeklettert bin. In Koblenz habe ich meine erste Freundin kennengelernt, dort bin ich ausgegangen, das war damals die große, weite Welt für mich.

Konnten Sie daheim von all dem Luxus erzählen, den Sie erlebt haben?

Ich habe Luxus nicht erlebt um meiner Selbst willen, sondern auch als Hoteldirektor stehe ich in der Analogie gleichsam an der Bar immer hinter dem Tresen für den Gast. Ich bin Gastgeber. Den Luxus, den ich erlebt habe, habe ich nicht für mich erlebt, sondern den habe ich für die Gäste geschaffen. Ohne Empathie werden Sie keinen Erfolg im Hotelgeschäft haben – und diese Empathie habe ich von zu Hause mitbekommen.

Wie sähe denn Ihr persönliches Hotelranking aus?

Wenn es um Gesundheit geht, ist der Lanserhof die Nummer eins für mich, wenn es um Wellness geht, würde ich das Brenners Parkhotel in Baden-Baden an die Spitze setzen.

Interessant, die liegen jetzt beide um die Ecke. Sind Ihnen diese Sieben-Sterne-Hotels der Scheichs zu protzig?

(lacht) Die haben sich selbst diese sieben Sterne verliehen im Burj al Arab in Dubai, obwohl es offiziell nur fünf Sterne gibt. Das spricht ja irgendwie für sich. Gut, das sind schon super Hotels, aber ... Ich war mal mit meinem Sohn in Abu Dhabi im Emirates Palace, wir hatten die Kings Suite. 400 Quadratmeter, und die Badewanne war ein Schwimmbad mit Whirlpool. Wir schwammen gerade in unserer Badewanne, da klingelte mein Handy. Mein Sohn schimpfte: „Papa, wir haben Urlaub, geh nicht ans Handy.“ Aber ich hob ab und telefonierte. Und als das Handy wieder klingelte, schnappte es sich mein Sohn und spielte damit U-Boot. Ab dann hatten wir beide einen ruhigen Urlaub.

Das Gespräch führte Michael DeFrancesco

Er leitete Hotels auf vier Kontinenten

Biografie: Carsten K. Rath wurde 1966 in Oberlahnstein geboren. Er machte seine Ausbildung zum Hotelfachmann in einem Familienhotel im Schwarzwald. Er eröffnete und leitete Hotels auf vier Kontinenten in zwölf Ländern – unter anderem das Grand Roche in Kapstadt, die Kempinski Hotels in Peking, das Taschenbergpalais in Dresden, das Adlon in Berlin, das Bentley in London und das Ritz Carlton Naples in Florida. 2003 wurde er zum Geschäftsführer der Robinson Club GmbH berufen. Danach übernahm er den Vorsitz der Geschäftsführung der Arabella Hotel Holding International und wurde gleichzeitig CEO der Arabella Starwood Hotels & Resorts Worldwide. Rath war Gründer und CEO der Hotelgesellschaft Lifestyle Hospitality & Entertainment Group, die die Kameha Hotels und Resorts betreibt und im März 2015 das Kameha Grand Zürich eröffnete. 2017 verkaufte Rath seine Anteile an der Kameha Holding und ihrer Tochtergesellschaften. Inzwischen berät er mit seiner CKR-Management-Beratung Hoteliers und lässt sie an seinen Erfahrungen teilhaben.

Das Ranking:

- Platz eins – das beste Grand

Hotel Deutschlands: Hotel Vier Jahreszeiten in Hamburg

- Platz zwei – das beste Resort Hotel Deutschlands: Schloss Elmau im Landkreis Garmisch-Partenkirchen
- Platz drei – das beste Stadthotel Deutschlands: Hotel Adlon Kempinski in Berlin

Das Buch: Der Guide „Die 101 besten Hotels Deutschlands 2020/21“ ist ein 352 Seiten starkes Buch, geschrieben von Carsten K. Rath und Rolf Westermann im Auftrag des Institute for Service- und Leadership Excellence. Es stellt alle gelisteten Häuser im Detail vor ebenso wie die „Trouvaillen“ – außergewöhnliche Domizile mit Potenzial für die Besten von morgen – und einige herausragende Hotels der deutschsprachigen Nachbarn in Österreich, Südtirol und in der Schweiz. Dazu gesellen sich spannende Einblicke hinter die Kulissen des Rankings, Interviews mit den Initiatoren und Branchengrößen sowie Wissenswerte rund um die Crème de la Crème der deutschen Hotellerie. Das Buch ist zum Preis von 29,90 Euro im Onlineshop auf www.die-101-besten-hotels-deutschlands.de erhältlich.



Diese drei kamen auf die ersten Plätze (von oben): das Hotel Vier Jahreszeiten in Hamburg, Schloss Elmau und das Hotel Adlon Kempinski in Berlin.