

«Auf keinen Fall nörgle ich herum»

VON ARIANE LENDENMANN

Die Vereinigung Leading Hotels of the World, der weltweit 420 Luxushotels angehören, lancierte vergangenes Jahr ein Qualitätslabel, mit dem sie die besten Spas auszeichnet. Welches Hotel sich mit dem Titel «Leading Spa» schmücken kann, entscheidet der Kanadier Trent Walsh, 40, Direktor der britischen Firma Leading Quality Assurance, die Luxushotels und Spas testet.

Trent Walsh oder einer seiner 14 Mitarbeiter, allesamt ehemalige Hotelmanager, prüft die Spas während zweier Tage, unangemeldet und anonym. 200 Kriterien werden unter die Lupe genommen – vom rutschfesten Bodenbelag im Dampfbad über das separate Schuhfach im Garderobenschrank bis zur eisernen Regel, dass die Masseurin dem Gast die Augen mit kühlenden Wattepad abdecken soll, nachdem sich dieser auf dem Massage-tisch vom Bauch auf den Rücken gedreht hat.

Daumen hoch hiess es in der Schweiz für die Spa im Grand Hotel Quellenhof in Bad Ragaz, Victoria-Jungfrau in Interlaken, Lausanne Palace & Spa und Raffles Le Montreux Palace.

Neu hinzugekommen sind dieses Jahr La Réserve in Genf, Le Mirador Kempinski in Vevey und das Mont Cervin Palace in Zermatt VS.

Hotel- und Spa-Prüfer TRENT WALSH über seine weltweite Testarbeit und unseriöse Angebote



«Wir prüfen jedes Spa auf 200 Kriterien»: Tester Walsh FOTO: D. GIGLIOTTI

Herr Walsh, dürfen wir Sie mit Foto zeigen, oder müssen Sie anonym bleiben?

Ich reise und teste inkognito. Aber zeigen Sie mich nur, es wäre nicht das erste Mal. Erkannt hat mich bei einer Inspektion noch niemand. Obwohl einer meiner Mitarbeiter mein Konterfei auch schon in der Restaurantküche des Ritz in London entdeckt hat.

Wie treten Sie auf?

Als Normalo, ganz unauffällig. Auf keinen Fall nörgle ich herum oder gebe mich als heiklen Geniesser zu erkennen. Denn dann würde man sich besonders um mich bemühen und den Test verfälschen.

Wie sind die Reaktionen, wenn Sie sich outen?

Als wir vor fünf Jahren mit Hotel-Tests angefangen hatten, war die Angst der Hoteliers noch gross. Sie haben wohl erwartet, dass wir danach die Hälfte von ihnen rauswerfen. Nun sind sie an unsere Überfälle, zwei innert drei Jahren, gewöhnt, freuen sich auf das Feedback. Denn unsere objektive Einschätzung zeigt ihnen, wo sie ihre Leistung noch verbessern können. Bei den Spas ist es anders: Sie müssen sich jedes Jahr um die Auszeichnung bewerben, wissen also, dass wir sie Jahr für Jahr daraufhin testen.

Wie leicht erhalten die Spas das neue Qualitätslabel?

Wir prüfen jedes Einzelne auf 200 Kriterien – im Vergleich zu 1200

beim Test eines Hotels. 2004 genügten den Ansprüchen lediglich 60 Prozent der 83 Bewerber. Dieses Jahr konnten wir das Label an 85 von 106 Spas vergeben.

Sind die Ansprüche gesunken?

Nein, aber nach der Absage haben einige Spas Schwachstellen ausgemerzt, andere wiederum bewarben sich erst im zweiten Jahr, nachdem sie gesehen haben, dass sich das Qualitätslabel bewährt.

Dürfen Sie uns flüstern, ob ein Bewerber aus der Schweiz 2005 eine Absage erhalten hat?

Nein, selbst wenn ich es noch im Kopf hätte.

Über mehr ausgezeichnete Spas als die Schweiz verfügen nur die USA. Wie kommt das?

Warum ihr so gut seid, kann ich nicht sagen. Ich selber kenne nur ein Leading Spa in der Schweiz, jenes des Victoria Jungfrau. Und das ist absolutly amazing. Es ist eines der besten Spas weltweit. Und Sie können mir glauben, dass sage ich jetzt nicht einfach so.

Apropos Werbung: Das Label dient vor allem dem Marketing. Was haben wir Kunden davon?

Es trennt die Spreu vom Weizen, entlarvt jene, die sich Wellness-hotels schreien, es aber gar nicht sind. Mit dem Label ist sich der Gast sicher, dass er beste Wellness in schönster Umgebung erhält.

Darf ich von einem Leading Spa in der Schweiz dasselbe erwarten wie in Uruguay oder auf Bali?

Der Standard ist sicherlich derselbe, ja. Denn die Expertengruppe hat einen Kriterienkatalog zusammengestellt, der weltweit Gültigkeit hat und alle Kulturen respektiert. Deutschland bekundete zum Beispiel Mühe damit, dass nicht nur der Umkleidebereich, sondern auch die Ruhe- und Nasszone nach Geschlechtern getrennt sein muss. Das ist dort absolut unüblich. Aber in einem Leading Spa muss das sein. Genauso, wie sich die Franzosen ihren Klinik-Groove abgewöhnen mussten.

Sie testen Wellness auf höchstem Niveau. Haben Sie dennoch einmal schlechte Erfahrungen gemacht?

Oh ja, vor drei Jahren in einem Fünfsterhotel in Asien, das aber nicht zu Leading gehört. Die Dame, die mich massierte, fragte mich ungeniert, ob ich «mehr» wolle.

Wie haben Sie reagiert?

Ich habe natürlich Nein gesagt! Pardon, wir meinen etwas anderes: Haben Sie den Vorfall gemeldet, den Hotelier damit konfrontiert?

Klar, aber der wollte nichts davon gewusst haben, dass solche Zusatzleistungen in seinem Spa angeboten werden. Ob das stimmt? Ich vermute mal nicht.

Lassen Sie sich auch in Ihrer Freizeit noch massieren?

Aber natürlich, ich verbringe sogar meine nächsten Ferien wieder in einem Wellnesshotel. Und freue mich sehr darauf.