

Das sind die unbeliebtesten Hotels der Schweiz – und die beliebtesten

Datenanalyse von Google-Ratings Eine Auswertung von mehr als einer Million Bewertungen zeigt erstmals, in welchen Regionen die Gäste mit den Unterkünften besonders zufrieden sind.

Dominik Balmer und
Dariusz Mehdiaraghi

In einigen Kantonen laufen die Herbstferien bereits, in anderen beginnen sie bald. Viele Gäste, die in der Schweiz ein Hotel buchen, nutzen dazu Onlinebewertungsportale. Eines der wichtigsten ist Google Maps. Pünktlich zu den Herbstferien hat das Daten- und Interaktivteam dieser Redaktion 1,04 Millionen Google-Bewertungen von 3134 Hotels in der Schweiz ausgewertet. Die Daten zeigen erstmals, in welchen Regionen es sich besonders lohnt, die Ferien zu verbringen, und wo die Gäste weniger zufrieden sind. Das sind die fünf wichtigsten Erkenntnisse.

1 Die Städte und die Romandie schneiden schlechter ab

Hotels in den Bezirken mit grösseren Städten, im Mittelland und in der Romandie weisen tiefere Bewertungen auf. Für Monika Bandi Tanner, die Leiterin der Forschungsstelle Tourismus der Universität Bern, stecken dahinter zwei Faktoren: So weiss man aus der Forschung, dass grössere Betriebe wie zum Beispiel Hotelketten schlechter abschneiden. Zudem geben Kurzaufenthalter und Besucher, die zum ersten Mal in einem Hotel sind, eher tiefere Bewertungen ab als Stammgäste. Und weil die Romandie mehr grössere Hotels hat als die übrige Schweiz und einen höheren Anteil an Gästen, die erstmals in einem bestimmten Hotel sind, fallen die Bewertungen niedriger aus als im Schnitt. Eine ähnliche Gästestruktur wie in der Romandie gibt es in den Städten sowie im Mittelland – darum sind auch dort die Bewertungen weniger gut.

Vinzenz van den Berg, Sprecher des Verbands Hotellerie-suisse, weist zudem auf den unterschiedlichen Gästemix hin. So hat die Romandie mehr interkontinentale Gäste – also von ausserhalb der Schweiz oder Europas. Bei unterschiedlichen Anspruchsgruppen sei es natürlich schwieriger, alle Bedürfnisse abzudecken, sagt er.

2 Graubünden und Wallis sind top

An der Spitze der Rangliste stehen die Tourismusdestinationen Graubünden und Wallis. Zu den besten Bezirken gehören unter anderem Viamala (mit Hauptort Thusis) in Graubünden sowie Visp (mit Saas-Fee und Zermatt) und Entremont (mit Verbier) im Wallis. Das hängt im Umkehrschluss damit zusammen, dass in diesen Regionen die Betriebe kleiner sind und es mehr Stammgäste hat, die eine enge Bindung zum Betrieb haben und höhere Ratings abgeben.

Der Effekt eines langen Aufenthalts ist nicht zu unterschätzen. Van den Berg sagt, wer länger in einem Hotel bleiben wolle, investiere mehr Zeit bei der Suche nach dem Betrieb. «Daher ist dieser vermutlich besser auf die Bedürfnisse abgestimmt.»



Das Hotel Fiescherblick in Grindelwald hat eine 5-Stern-Bewertung bei Google Maps (bei über 100 Ratings). Foto: Romy Streit (PD)

Entsprechend höher fällt die Bewertung aus. Zudem zeigt die Forschung: Sobald ein Hotel ein gewisses Preisniveau erreicht – was in Graubünden und dem Wallis öfter der Fall ist –, schneidet es besser ab.

3 Fast alle Gäste lesen Ratings – nur wenige bewerten Ausser Frage steht, dass Ratings heutzutage wichtig sind. «Bis zu 90 Prozent aller Gäste schauen sich vor einer Reise Bewertungen wie jene von Google Maps an», sagt Bandi Tanner. «Deshalb haben solche Portale einen grossen Einfluss.» Verfasst werden die Ratings allerdings nur von ei-

nem kleinen Teil – von 10 bis 20 Prozent der Reisenden.

Die Auswertung der Google-Maps-Daten zeigt einen Median von 4,4 Sternen. Das heisst, die eine Hälfte der bewerteten Hotels liegt über diesem Wert, die andere darunter. Bandi Tanner sagt dazu: «Aus unseren Analysen wissen wir, dass 80 bis 85 Prozent aller Bewertungen und Rezensionen positiv sind.» Man wolle zeigen, dass man tolle Ferien gehabt habe – und den richtigen Entscheid für die Unterkunft getroffen habe. «Also vergibt man fünf Sterne.» Die restlichen Ratings dagegen sind oft sehr schlecht. «Das sind ei-

gentliche Reklamationen», sagt Bandi Tanner. Früher seien diese direkt bei den Hoteliers gelandet – heute sehe man sie öffentlich. Die Forschung zeigt, dass schlechte Kritiken auf Reiseportalen viel häufiger gelesen werden als gute.

Im Schnitt hat ein Hotel in der Schweiz über 275 Bewertungen, wenn man alle Betriebe berücksichtigt, die bei Google Maps mindestens ein Rating haben.

4 Darum sind die teuersten Hotels nicht die besten

In der Schweiz gibt es gemäss den Google-Daten 18 Hotels (mit mehr als 20 Bewertungen), die

im Schnitt die maximale 5-Stern-Bewertung ausweisen. Allerdings haben davon nur zwei Betriebe mehr als 100 Bewertungen: Die Elite Alpine Lodge in Saas-Fee VS und das Hotel Fiescherblick in Grindelwald BE.

Das Erfolgsrezept solcher Hotels deckt sich mit den Erkenntnissen von Tourismusforscherin Bandi Tanner. Die Elite Alpine Lodge zum Beispiel wird laut den Inhabern «persönlich geführt». Zudem habe man unter anderem zufriedene Mitarbeiter, ein klar definiertes Angebot – und man lege grossen Wert auf Sauberkeit und Ambiente. Dass keine Luxus-hotels an der Spitze stehen, ist typisch. Bandi Tanner sagt: «Bei diesen können oft die sehr hohen Erwartungen aufgrund des Luxussegments nicht befriedigt werden.» Das schlage sich dann bei den Ratings nieder. Das sei bei 3- oder 4-Stern-Hotels anders – «dort gibt es noch Potenzial für Überraschungsqualität».

5 Welche Hotels erhalten schlechte Bewertungen?

Auf der anderen Seite stehen rund ein Dutzend Hotels mit einem Rating von weniger als drei Sternen und rund 400 Hotels mit weniger als vier Sternen. Den Negativrekord hält das Hôtel du Cheval Blanc in La Chaux-de-Fonds, das allerdings lediglich 25-mal bewertet wurde. Gegenüber dieser Redaktion wollten sich die Betreiber nicht äussern.

Was bei den schlechteren Hotels auffällt: Sehr oft monieren die Gäste die fehlende Sauberkeit, den veralteten Ausbaustandard sowie dementsprechend zu hohe Preise. Sauberkeit und Infrastruktur gelten neben der Lage als sogenannte Basismerkmale – sind diese nicht erfüllt, fallen die Bewertungen entsprechend tief aus.

So wurden die Daten von Google Maps ausgewertet

Für die vorliegende Hotel-Analyse hat das Daten- und Interaktivteam dieser Redaktion im August 2023 alle verfügbaren Daten von Google Maps zu Hotels in der Schweiz automatisiert heruntergeladen. Darin sind 3819 Hotels erfasst. Voraussetzung dafür ist, dass die Betriebe über ein Profil bei Google Maps verfügen. Ein solches erstellen in der Regel die Hotels selber – das können aber auch Internetnutzer machen. So oder so verifiziert Google die Profile. Geschlossene Hotels – falls sie einen entsprechenden Vermerk haben im Profil – wurden aussortiert.

Für die Analyse berücksichtigt wurden letztlich 3134 Hotels. Und zwar jene, die mehr als 20-mal bewertet wurden und über eine Website verfügen. Erfasst sind die Kategorien «Hotel», «Motel», «Resort-Hotel», «Wellnesshotel» sowie «Kapselhotel». Zum Vergleich: Laut Bundesamt für Statistik gibt es in der Schweiz rund 4500 Beherbergungsbetriebe. Die Abdeckung von Google Maps ist also recht gross.

Für die Analyse wurde darauf verzichtet, den Zeitraum der Bewertungen einzuschränken: So sind alle für die Internetnutzerinnen und -nutzer einsehbaren Bewertungen der Hotels berücksichtigt. In der Schweiz ist der Dienst seit 2007 freigeschaltet.

Laut Angaben des Techgiganten müssen die Bewertungen auf «tatsächlichen Erfahrungen und Informationen» basieren. Falsche Angaben werden gelöscht: Allein 2022 hat Google weltweit 115 Millionen Bewertungen blockiert oder entfernt.

«Zunehmende Relevanz»

Monika Bandi Tanner, die Leiterin der Forschungsstelle Tourismus der Universität Bern, attestiert dem Dienst von Google Maps eine «unglaubliche Verbreitung und zunehmende Relevanz». Der Zugang zur Bewertungsabgabe werde von Google sehr stark gefördert. Das mache die Datenbasis mächtig. Auch sie selber forscht derzeit im Rahmen eines Projekts mit den Daten von Google.

Für die Plausibilisierung der vorliegenden Analyse wurden zusätzlich Daten von Trust You verwendet. Trust You ist eine Agentur aus München, die weltweit Gästebewertungen von diversen Portalen sammelt und auswertet. Die Trust-You-Daten zur Schweizer Hotellerie bestätigen die Befunde, die sich in den Daten von Google Maps zeigt. Mehr zu dieser Auswertung finden Sie auf unseren Online-Portalen.

Theoretisch wäre auch eine Auswertung auf Gemeindeebene möglich. Weil aber in vielen Gemeinden gar keine Hotels stehen, fokussiert diese Auswertung auf die Bezirke. (red)

Hotels und Bezirke: Das sind die Tops und Flops der Schweiz

Durchschnittliche Google-Maps-Sternebewertung von insgesamt 3134 Hotels in 137 Bezirken, max. 5 Sterne

Die 10 besten Hotelregionen

| Bezirk | Anz. Hotels | Ø Rating |
|-----------------------|-------------|-----------|
| Thal (SO) | 3 | 4,8 ★★★★★ |
| Unterklettgau (SH) | 2 | 4,7 ★★★★★ |
| Andelfingen (ZH) | 2 | 4,7 ★★★★★ |
| Viamala (GR) | 20 | 4,6 ★★★★★ |
| Hinterland (AR) | 4 | 4,6 ★★★★★ |
| Appenzell Innerrhodan | 19 | 4,6 ★★★★★ |
| Bernina (GR) | 17 | 4,6 ★★★★★ |
| Kulm (AR) | 4 | 4,6 ★★★★★ |
| Münchwilen (TG) | 4 | 4,6 ★★★★★ |
| Vorderland (AR) | 5 | 4,5 ★★★★★ |

Die 10 besten Hotels

| Hotel | Ø Rating* |
|--|-----------|
| Hotel Fiescherblick, Grindelwald | 5,0 (166) |
| Elite Alpine Lodge, Saas-Fee | 5,0 (134) |
| Hotel Mischun, Brigels | 5,0 (86) |
| Ladda Swiss House, Waldstatt | 5,0 (62) |
| Berglodge Goms, Münster | 5,0 (59) |
| Nühus, Safien | 5,0 (53) |
| La Tzavane, Chamason | 5,0 (48) |
| Triftblick Bed & Breakfast, Gadmen | 5,0 (48) |
| Bijou Hotel Love and Romance, Kallnach | 5,0 (47) |
| Wohnhotel, Hinterforst | 5,0 (41) |

*Anzahl der Bewertungen in Klammern
Granz: dme, mt

Die 10 schlechtesten Hotelregionen

| Bezirk | Anz. Hotels | Ø Rating |
|------------------|-------------|-----------|
| Stein (SH) | 2 | 3,4 ★★☆☆☆ |
| Winterthur (ZH) | 14 | 4,0 ★★★★★ |
| Liestal (BL) | 9 | 4,0 ★★★★★ |
| Gäu (SO) | 2 | 4,1 ★★★★★ |
| Biel (BE) | 11 | 4,1 ★★★★★ |
| Zofingen (AG) | 9 | 4,1 ★★★★★ |
| Lavaux-Oron (VD) | 11 | 4,1 ★★★★★ |
| Mendrisio (TI) | 11 | 4,1 ★★★★★ |
| Martigny (VS) | 12 | 4,1 ★★★★★ |
| Broye-Vully (VD) | 7 | 4,1 ★★★★★ |

Die 10 schlechtesten Hotels

| Hotel | Ø Rating* |
|---|-----------|
| Hôtel du Cheval Blanc, La Chaux-de-F. | 2,6 (25) |
| Leon d'Or, Bellinzona | 2,7 (128) |
| Hotel Schwanen, Stein am Rhein | 2,8 (87) |
| Raben, Zofingen | 2,8 (27) |
| Homestay Zurich City, Zürich | 2,9 (162) |
| Hotel Post, Zweisimmen | 2,9 (159) |
| Linda Inn Lodge, Interlaken | 2,9 (93) |
| Easyhotel, Zürich | 2,9 (87) |
| Forellenhof Hotel de la Truite, Frinwillier | 2,9 (33) |
| Hôtel Rex, Lausanne | 2,9 (23) |