

# Wird der Minibar der Stecker gezogen?

Oftmals enthalten die kleinen, stromfressenden Kühlschränke nur ein mickriges Angebot – dafür zu absurden Preisen. Doch es geht auch anders.

Elisha Nicolas Schuetz

**E**in schier endlos langer Tag mit stressigen Meetings geht zu Ende, man zieht sich aufs Hotelzimmer zurück und der Blick auf die Minibar macht Lust, den anstrengenden Tag mit einem kühlen Bier ausklingen zu lassen. So endet auch der übelste Arbeitstag noch versöhnlich: Bier auf, Füsse hoch, Feierabend.

Und dann das: Wirft der durstige Gast einen Blick in die Minibar, macht sich Ernüchterung breit – eine Cola und ein Mineral ohne Kohlensäure; ansonsten gähnende Leere. Die Packung Nüssli macht das Ganze auch nicht besser. Dafür kostet die Cola happige sieben Franken – mehr noch als an der Hotelbar, wo die Gäste wenigstens in den Genuss von ein paar Eiswürfeln und etwas Zitrone kommen. Tatsächlich scheinen viele Hotels die Minibar lieb- und einfallslos mit 08/15-Ware zu füllen; Hauptsache, es ist überhaupt etwas drin.

## Es geht auch origineller

Ihr langweiliges Angebot erklären viele Hotels damit, dass die Kundschaft sich an Bewährtem orientiere und keine Überraschungen liebe. HotellerieSuisse verweist darauf, dass die Gäste «Mainstream-Ware» verlangen würden: «Die Hotels bestücken die Minibar so, dass konsumiert wird. Alles, was nicht konsumiert wird, wird nicht mehr angeboten», sagt Vinzenz van den Berg, Leiter Unternehmenskommunikation.

Zudem diene die Minibar als Kühlschrank für die Gäste, die darin eigene kleine Speisen, Getränke oder Medikamente kühlen. «Es gibt sie aber, die Individual-Hotels, die auch das Minibar-Angebot kultivieren und beispielsweise lokales Bier, regionale Snacks oder biologische Produkte anbieten», führt van den Berg aus. Auch Silvio Tschudi, Leiter Gastronomie und verantwortlich für den deutschen Bildungsgang an der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern, sieht den Schlüssel zu einem originelleren Angebot in der Regionalität: «Innovative Produkte aus dem Umfeld kommen meines Erachtens bei den Gästen sehr gut an.» Zudem sei es allenfalls sinnvoll, das Angebot gemäss den Zielgruppen zu differenzieren.

## Verluste durch Diebstahl

Das Angebot in den Minibars war zwar noch nie dafür bekannt, günstig zu sein – dass die Gäste beim Check-out aber ihren Augen kaum trauen, kann nicht Sinn der Übung sein. «Die Preise empfinde auch ich vielerorts als überteuert», sagt Silvio Tschudi. Die Rechtfertigung der Hotels betreffend verursachtem Personalaufwand oder höherem Stromverbrauch könne er einigermassen nachvollziehen, die Gäste aber vielfach nicht. Dabei ginge es auch anders, findet Tschudi: «Nebst der sinnvollen Alternative des 24-Stunden-Zimmerservice sehe ich seit einiger Zeit ein vereinfachtes, meist auch alkoholfreies Angebot, das im Zimmerpreis schon inkludiert ist. Damit kann ein



So präsentieren sich die Minibars vieler Hotels.

Hotel einen attraktiven Mehrwert bieten, der kostenseitig auch berechenbar ist», erklärt er. Damit würde auch ein Problem gelöst, das viele Hotels als Argument für die hohen Preise anführen: die Langfinger. HotellerieSuisse bestätigt, dass die happigen Preise oftmals eine Kompensation «für die durch Diebstahl erlittenen Verluste» seien.

## Minibar is watching you

In der Tat setzen manche Gäste eine gewisse kriminelle Energie frei, öffnen Flaschen, konsumieren den Inhalt und füllen sie wieder mit Wasser auf. Ärgerlich, aber in einigen Hotels wird dieser Vorgehensweise in effektvoller Weise ein Riegel geschoben: Denn die Technik erlaubt es, den Verzehr der Gäste zu überwachen – und zwar durch Sensoren in den Minibars. So soll erfasst werden, was im Hotelzimmer konsumiert wurde. Dies kann jedoch knifflig sein, denn je nach Einstellung des Sensors verzeichnet dieser zwischen 10 und 60 Sekunden einen Kauf. Sprich: Der Gast entnimmt eine Flasche Champagner, prüft die Marke, stellt sie anschliessend wieder zurück – und prompt wird dies unter Umständen als Kauf vermerkt. Dank dem Housekeeping, das den Inhalt der Minibar täglich überprüft, stellt sich jedoch schnell heraus, dass der Gast nichts konsumiert hat und er demnach auch nichts berappen muss.

## Stromfresser in der Energiekrise

Viele Hoteliers führen als weiteres Argument für die absurden Preise an, dass der Stromverbrauch der Minibars hoch sei und es deshalb ohne üppige Tarife nun mal nicht gehe. Tatsächlich sind die kleinen Kühlschränke Stromschlucker, müssen ständig neu befüllt und kontrolliert werden – und verursachen Personalkosten (die gemäss HotellerieSuisse aber nicht gross ins Gewicht fallen, da das Auffüllen gleichzeitig mit der Reinigung geschehe). In Zeiten der Energiemangel-lage wird derweil evaluiert, wo die Hospitality-Branche den Stromverbrauch drosseln und somit Geld sparen kann. So kann man sich durchaus fragen, wie sinnvoll es ist, den Kühlschrank tagtäglich auf voller Leistung laufen zu lassen. Schaltet ein Hotel mit 200 Zimmern seine Minibars ganz ab, werden pro Jahr knapp 28 000 Kilowattstunden an Strom weniger verbraucht, das entspricht rund 11,7 Tonnen CO<sub>2</sub>. Bei HotellerieSuisse sieht man jedoch keinen Handlungsbedarf: «Man könnte auch andere Angebote aufgrund der Energiemangel-lage infrage stellen; doch ein Fünf-Sterne-Angebot verlangt nach einem Rundumangebot», ist Vinzenz van den Berg von HotellerieSuisse der Meinung.

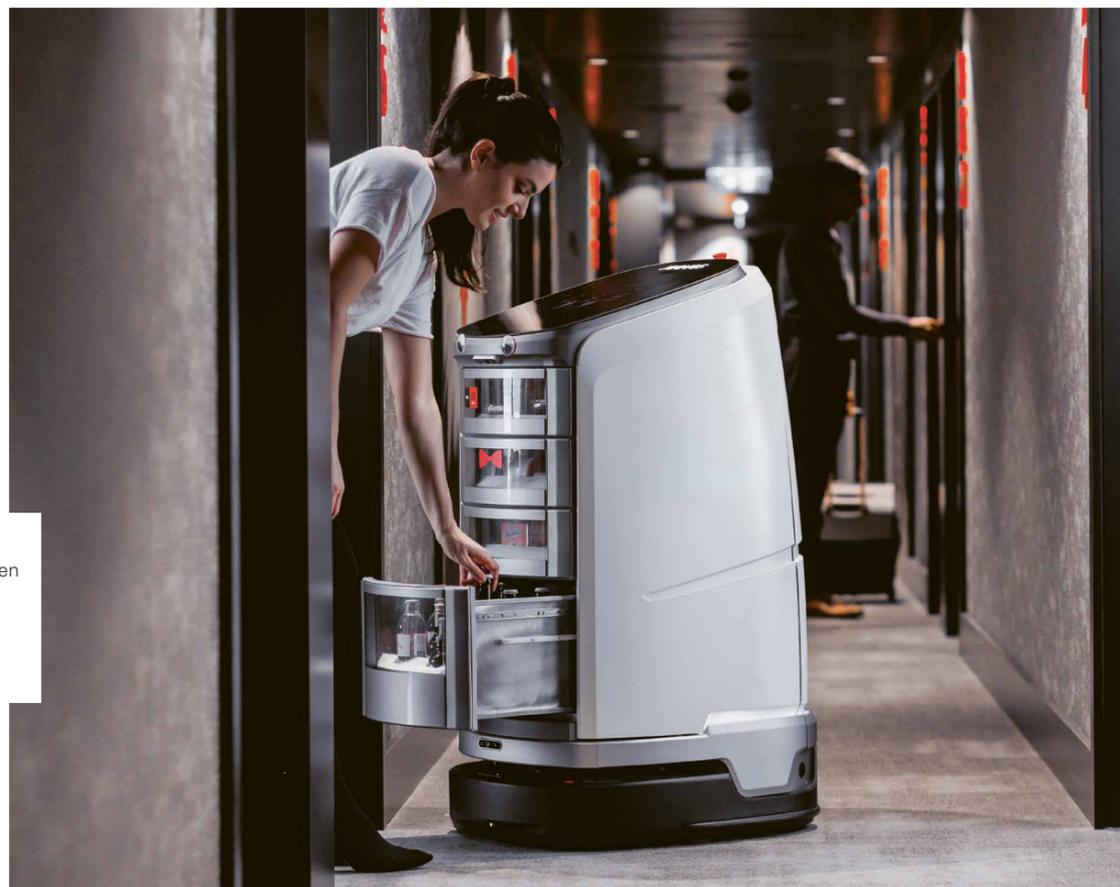
## Den Stecker gezogen

Dennoch ziehen immer mehr Hotels der Minibar den Stecker. Gäste, die unter einem leichten Schlaf leiden, werden das permanente Gesurre kaum vermissen. «Wir hatten nie Minibars und werden auch in Zukunft

keine in den Zimmern platzieren», sagt Patrik Erne vom Atrium Hotel Blume in Baden. Denn: Die Mitarbeiter seien täglich von 6.00 bis 23.00 Uhr im Hotel anwesend «und die Gäste dürfen sich in dieser Zeit gerne etwas direkt bei uns bestellen». Auch habe noch nie ein Gast bemängelt, dass die «Blume» über keine Minibars verfüge. Zudem sind Hotels unter vier Sternen nicht per se dazu verpflichtet, diesen Service zu erbringen. Darüber jedoch schon, wie zum Beispiel das Bellevue Parkhotel & Spa in Adelboden. Von einer regen Nutzung der Minibar könne aber keine Rede sein, berichtet Direktorin Franziska Richard: «Deshalb machen wir nur noch individuelle Füllungen. Der Gast teilt uns mittels eines Formulars mit, wie er die Minibar für seinen gesamten Aufenthalt gefüllt haben will, und die Abrechnung findet dann bei der Abreise statt.» Dies sei ein effizientes, gutes System ohne Verlust. Diebstahl ausgeschlossen.

#### Nach Kundenwünschen bestückt

Einen innovativen Ansatz verfolgt das Fünf-Sterne-Haus Hôtel des Horlogers in Les Brassus. «Das Thema Minibar verdient viel Analyse, und hierbei stehen die individuellen Wünsche der Gäste im Zentrum», erklärt General Manager André Cheminade. Schliesslich möchte ein Paar auf Hochzeitsreise nicht denselben Inhalt vorfinden wie ein Geschäftsreisender. Die Lösung: «Wir bieten personalisierte Inhalte an, die der Gast vor seiner Ankunft sowie beim Einchecken auswählen kann – oder eine leere Minibar, die selbst gefüllt werden kann.» Auch ein Blick über die Grenzen kann aufschlussreich sein. So setzen Hotels wie das britisch inspirierte St. Georges in Hamburg in der Minibar auf themenspezifische Besonderheiten – etwa Chips von «British Crisp», Snacks von der Kultmarke Naked oder ein Champagner-Piccolo von «Ruinart». Und Cocktails zum Selbstmischen, etwa einen feinen Bloody Mary. Und das Ganze erst noch zu anständigen Preisen.



Anstelle von Minibars kommen Serviceroboter zum Einsatz.

#### Pizza vom Roboter

Mittlerweile gäbe es sowieso Alternativen: Anstelle der Minibar kommen neuerdings Serviceroboter zum Einsatz. So beispielsweise «Jeeves», Serviceroboter der Münchner Firma Robotise. In einem typischen Szenario bestellen die Gäste Jeeves über die Hotel-App via Smartphone oder QR-Code respektive rufen an der Rezeption an und teilen ihre Wünsche mit: Seien dies Chips und Cola oder zusätzliche Handtücher plus Zahnbürste. Die Rezeption füllt das entsprechende Lieferfach, gibt die Zimmernummer ein und schickt den Roboter los. Der Serviceroboter liefert Gästen zudem auch echte Gerichte wie Burger, Pizza oder Salate bis zur Zimmertür. Damit unterstützt der Roboter das Hotelteam in seiner täglichen Arbeit. Das Radisson Blu Hotel am Flughafen Zürich ist die erste Location in der Schweiz, in der der Roboter seit zwei Jahren zum Einsatz kommt. «Als ich diesen Serviceroboter erstmals in einem Video sah, war ich von Anfang an davon überzeugt, dass er unsere Servicedienstleistungen im Room-Service sehr gut unterstützen kann», erzählt Daniel Twerenbold, Regional Director Switzerland von Radisson Blu Hotels.

#### Zukunftsweisende Technologie

Damit Jeeves selbstständig die 330 Zimmer und Suiten des «Radisson Blu» erreicht, wurde die Aufzugssteuerung der Marke Schindler aufgerüstet: Dank innovativer Cloud-Technologie kommunizieren die Lifte direkt mit dem Serviceroboter und sorgen so für reibungslose Transporte auf alle Etagen. Bemerkenswert ist, dass ein einziger Jeeves mit seinen vier Kühlmodulen je nach Hotel und Anzahl an Stockwerken bis zu 200 Zimmer auf mehreren Etagen mit allem, was benötigt wird, versorgt. Und er rechnet automatisch ab. Die logische Konsequenz: Es wird weniger Energie verbraucht – und damit Geld gespart. Innovative und zukunftsweisende Technologien werden somit je länger, je mehr zur willkommenen Alternative zur herkömmlichen und vielfach einfallslos bestückten Minibar – und bieten dem Gast nebst einer tatsächlichen Auswahl auch ein spezielles Erlebnis.

[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)  
[www.shl.ch](http://www.shl.ch)  
[www.blume-baden.ch](http://www.blume-baden.ch)  
[www.hdh.swiss](http://www.hdh.swiss)  
[www.bellevue-parkhotel.ch](http://www.bellevue-parkhotel.ch)  
[www.robotise.eu](http://www.robotise.eu)



Ein 24-Stunden-Zimmerservice wäre eine Alternative.



#### Silvio Tschudi

Silvio Tschudi, Leiter Gastronomie der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern.