

Mai, 2018

Allein auf weiter (Hotel-) Flur

Das AI Hotel in Aichstetten funktioniert komplett ohne Personal – Die Geschichte einer einsamen Nacht

Von Corinna Konzatt

AICHSTETTEN - Ein leises Surren und die Tür zum Hotelzimmer Nummer 111 öffnet sich. Eigentlich ganz normal. Doch beim AI Hotel in Aichstetten ist dieses Surren etwas ganz Besonderes. Denn wo in anderen Hotels die Gäste mit einem Lächeln und freundlichen Worten an der Rezeption empfangen werden, gibt es bei diesem Hotel nichts weiter als diesen leisen Ton der Zimmertür. Der Grund: Das Hotel funktioniert komplett ohne Personal. Kein Receptionist, kein Concierge und kein Kellner. Die WMM Hotel Betriebs GmbH aus Mindelheim will mit ihrem Konzept eine Lücke am deutschen Hotelmarkt schließen und ist auf Expansionskurs.

Die Idee der WMM Hotel Betriebs GmbH klingt so einfach wie kurios: Ihre Hotels sollen gänzlich ohne Personal auskommen. Im November 2016 eröffnete das erste Hotel dieser Art in Mindelheim. Es folgten Biberbach, Kalmbach und im Dezember 2017 das AI Hotel direkt an der Autobahnausfahrt Aichstetten. Sechs weitere Hotels ohne Personal will WMM in diesem Jahr in Bayern und Baden-Württemberg noch eröffnen.

Ich buche mir übers Internet ein Zimmer im AI Hotel. 65 Euro zahle ich für eine Nacht im Doppelbett. Wer frühzeitig bucht, kann die Übernachtung für 39 Euro bekommen. Sofort nach der Buchung erhalte ich eine Bestätigungse-Mail. Einen Tag später werde ich daran erinnert, den Türcode zu aktivieren. Am Tag meines Aufenthaltes schickt mir der Betreiber dann per SMS und E-Mail einen achtstelligen Code, mit dem ich die Zimmertür bei der Ankunft entriegele, außerdem erhalte ich eine vierstellige Zahlenkombination, mit der ich die Tür bei jedem weiteren Eintritt öffnen kann. Das Zimmer ist modern und hochwertig eingerichtet. Wandhöhe Fenster lassen viel Licht in den Raum. An der Wand hängt ein großer Flachbildfernseher. „In unseren Häusern bieten wir einen guten Standard für wenig Geld“, erklärt Sonja Müller vom Management des Betreibers.

Schlafen, sonst nichts

Zu essen gibt es im AI Hotel nichts. Wie auch, es ist ja niemand da, der etwas zubereiten könnte. Selbst ist der Gast? Scheint in diesem Fall wohl das Motto zu lauten, denn im Zimmer gibt es einen riesigen Kühlschrank und eine kleine Kochnische. Außerdem sind zwei Fast-Food-Restaurants direkt vor der Tür. Auch Wellnessbereich, Lobby, Bibliothek und Roomservice fehlen komplett. Das AI Hotel bietet seinen Gästen wirklich nur ein Zimmer zum Schlafen, sonst nichts. Genau das ist von den Machern so gewollt. „Wir wollen gezielt Durchreisende und Ge-



Wo es Menschen nur noch hinter der Tür gibt: Der Trend zur personalfreien Unterkunft zeigt sich exemplarisch am AI Hotel in Aichstetten.

FOTO: CORINNA KONZATT

schaftsreisende ansprechen“, sagt Müller. Deshalb seien alle Hotels der Kette auch verkehrsgünstig an einer Autobahn oder einer Bundesstraße gelegen. „Die meisten unserer Gäste wollen einfach ihre Ruhe haben, schnell und praktisch einchecken und sich dann auf dem Zimmer erholen. Genau das bieten wir“, sagt Sonja Müller. Ein Urlaubshotel ist das AI Hotel also eher nicht, das möchte es aber auch gar nicht sein. „Die meisten Gäste bleiben eine Nacht und fahren gleich frühmorgens weiter“, sagt die Managerin. Geringfügig werden die Zimmer von einer externen Reinigungsfirma, wenn die Besucher ausgehen sind.

Andere Gäste treffe ich während meines Aufenthaltes nicht. 22 Zimmer auf zwei Stocken sind in dem quaderförmigen Komplex untergebracht. Als ich das Zimmer verlasse, um etwas zu essen, merke ich meinen Türcode immer wieder vor mich hin. Denn ich habe ein bisschen Angst, dass mein Handy, auf dem der Code gespeichert ist, versagt und ich dann vor verschlossener Tür stehe. Ich wiederhole die vier Zahlen immer wieder, während ich die Tür hinter mir zuziehe. Es ist ein mulmiges Gefühl zu wissen, dass niemand vor Ort ist, der mir helfen kann. Doch ganz auf sich gestellt sind die Gäste dann doch nicht. „Unter einer Not-

fallnummer sind wir 24 Stunden zu erreichen. Hier melden sich Kunden zum Beispiel, wenn die Tür nicht öffnet“, sagt Müller. Wirklich oft werde diese Nummer aber nicht genutzt. „Anfangs hatten wir in den Mails noch nicht so genau beschrieben, wie der Check-in funktioniert. Da

hatten wir viele Anrufer“, sagt sie. Inzwischen hat der Betreiber darauf reagiert und erklärt den Check-in Ablauf per E-Mail bis ins kleinste Detail.

Ich tippe meinen Türcode ein. Wieder das leise Surren. Erleichterung. Doch dann kommt ein anderes

Problem auf mich zu: Ich habe mein Handyladekabel vergessen. In einem anderen Hotel würde ich jetzt zur Rezeption gehen, um mir ein Kabel auszuleihen. Stattdessen beobachte ich, wie der Akku meines Handys immer leener wird. „In einem Hotel wird es immer Situationen geben, in denen nur Menschen helfen können“, sagt Daniel Ohl, Sprecher des Hotel- und Gaststättenverbands Dehoga Baden-Württemberg. „Wenn ein Geschäftsreisender zum Beispiel merkt, dass ein Knopf von seinem Anzug, den er am nächsten Tag braucht, abgerissen ist, bekommt er in einem herkömmlichen Hotel vom Personal schnell und diskret Hilfe.“ In solchen Fällen seien Hotelangestellte immer sehr engagiert und bemüht, die Probleme schnell zu lösen. Im Hotel ohne Personal geht das natürlich nicht.

Digitalisierung des Hotels

Die WMM Hotel Betriebs GmbH sieht ihre Unterkünfte als Onlinehotel. „Buchung, Einchecken und Auschecken muss schnell gehen. Das ist unser Grundsatz“, sagt Müller. Tatsächlich spielt die Onlinevermarktung von Unterkünften und die Digitalisierung von Prozessen innerhalb der Hotellerie eine immer größere Rolle, so Ohl. „Die Hotellerie ist eine der am stärksten digitalisierten

Branchen in Deutschland“, sagt er. Zum Beispiel sei es in vielen Hotels inzwischen möglich, rund um die Uhr einzuchecken, auch wenn die Rezeption bereits geschlossen ist. Das funktioniert mit Türcodes oder Schlüsselkarten, die per App geöffnet werden können. Die Technik biete den Hoteliers neue Möglichkeiten. Das Hotelpersonal müsse seiner Meinung nach aber keine Angst um seine Arbeitsplätze haben. „Die personalfreien Hotels halte ich für eine absolute Extremform. Das wird bei uns nicht zum Standard werden.“ Dafür sei die Gastfreundschaft in der Hotellerie zu wichtig. Bei Urlaubsreisen komme es vielen vor allem auf den Gastgeber und eine persönliche Betreuung an. „Ich bin mir sicher, dass es immer beides geben wird: anonyme und hoch digitalisierte Unterkünfte und Hotels, in denen es vor allem auf den persönlichen Kontakt ankommt“, so Ohl.

Das Auschecken geht im AI Hotel so ruhig und problemlos vonstatten, wie der ganze Aufenthalt. Ich ziehe die Zimmertür zu, wieder das leise Surren, das jetzt wohl „Tschüss, bis zum nächsten Mal“ bedeuten soll. Als ich in mein Auto steige und wegfahre, fällt mir auf, dass ich während des gesamten Aufenthaltes, inklusive der Buchung, mit niemandem gesprochen habe.

Hotelbranche boomt im Südwesten

Die Übernachtungszahlen in Baden-Württemberg steigen kontinuierlich. Zum siebten Mal in Folge gab es im Jahr 2017 einen neuen Übernachtungsrekord. Rund 52,9 Millionen Menschen reisten im vergangenen Jahr in den Südwesten. Knapp 35 Millionen Menschen davon übernachteten in Hotels, das geht aus der aktuellen Beherbergungsstatistik des Landes hervor. Auch Bayern eilt von Rekord zu Rekord: 54,4 Millionen Übernachtungen zählte der Freistaat im Jahr 2017 – wobei in dieser Zahl alle Beherbergungsarten enthalten sind. „Die Hotellerie hat sich in den vergangenen Jahren in Baden-Württemberg sehr gut entwickelt“, sagt Daniel Ohl, Sprecher des Hotel- und Gaststättenverbands Dehoga Baden-Württemberg. Ein Grund dafür sei

eine Besonderheit im Südwesten: „Wir haben eine wirtschaftlich starke Region, die zusätzlich tolle Reiseziele bietet. Das macht den Südwesten sowohl für Urlauber als auch für Geschäftsreisende interessant“, erklärt Ohl. Deshalb gehe es sowohl den touristisch geprägten Hotels als auch jenen, die sich auf Geschäftsreisende konzentrieren, gut. Die Hotellerie sei aufgrund dessen aber auch vom wirtschaftlichen Erfolg der Betriebe abhängig. „Die letzte Krise in unserer Branche ging 2009 mit der Finanz- und Wirtschaftskrise einher“, erklärt Ohl. Davon habe sich die Hotelbranche aber längst wieder erholt. Europa- und deutschlandweit würden vor allem Hotelketten am Marktanteil gewinnen, sagt der Sprecher des Hotel- und Gaststättenverbands (coko)



WAGNER
Exklusive Möbel Manufaktur