

Henri Hotel, Hamburg

# Wohnen auf Zeit

Hotelkonzepte für Job-Nomaden

**U**nterwegs und doch zu Hause: Wer Wochen oder Monate aus dem Koffer leben muss, will mehr als Bett und Bad. Boardinghäuser oder Serviced Apartments bieten heimischen Komfort – und werden als Alternative zum klassischen Hotelzimmer immer beliebter. Was sie ausmacht, was sie kosten und welche Adressen sich für die eigenen Bedürfnisse eignen, das haben wir für Sie in unserer Titelgeschichte zusammengetragen. Lesen Sie auf den folgenden Seiten über eine Wohnform, die unter Geschäftsreisenden immer mehr Anhänger findet.



Boardinghäuser oder Aparthotels bieten heimischen Komfort und werden als Alternative zum klassischen Hotelzimmer immer beliebter. Wir haben den Markt unter die Lupe genommen



# Mehr als Bad und Bett

Schoenhouse Studios

Ob Projektengineure, IT-Consultants oder Monteure: Menschen, die Wochen oder gar Monate aus dem Koffer leben müssen, haben andere Ansprüche an ihre Wohnstätte als Business-Reisende auf dem Kurztrip – das klassische Hotelzimmer wird eng auf die Dauer, die übliche Ausstattung zu mager für den anstrengenden Alltag fern der Heimat. Immer mehr

Job-Nomaden entscheiden sich daher für Aparthotels, Boarding-Häuser bzw. Serviced Apartments, die auf die Anforderungen der länger verweilenden Zielgruppe spezialisiert sind und mehr bieten als Bett und Bad. Wie groß die Nachfrage mittlerweile ist, weiß Anett Gregorius, Geschäftsführerin von Boardinghouse Consulting und Betreiberin der Buchungsplattform [\[service.de\]\(http://www.apartment-service.de\): „Wir erleben eine rasante Marktentwicklung, die Anzahl von Apartmenthäusern steigt in beachtlichem Tempo“, sagt die Fachfrau aus Berlin. „Gab es Mitte der 90er-Jahre etwa 50 Häuser auf dem deutschen Markt, waren es 2003 schon 200 und heute rund 420 mit je 15 Einheiten und insgesamt 22.000 Apartments, die für potenzielle Gäste zur Verfügung stehen“.](http://www.apartment</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

Mehr Platz, eine eingebaute Küche, Zugang zu Waschmaschine und Trockner, eine Bügelstation sowie Serviceleistungen nach dem Baukastenprinzip (von der Reinigung über den Brötchenservice bis zum mobilen Kleiderschrank) sind die klassischen Vorteile, die Gäste in einem Serviced Apartment zu schätzen gelernt haben. Aber auch das Gefühl, einen Rückzugsort „in den eige-

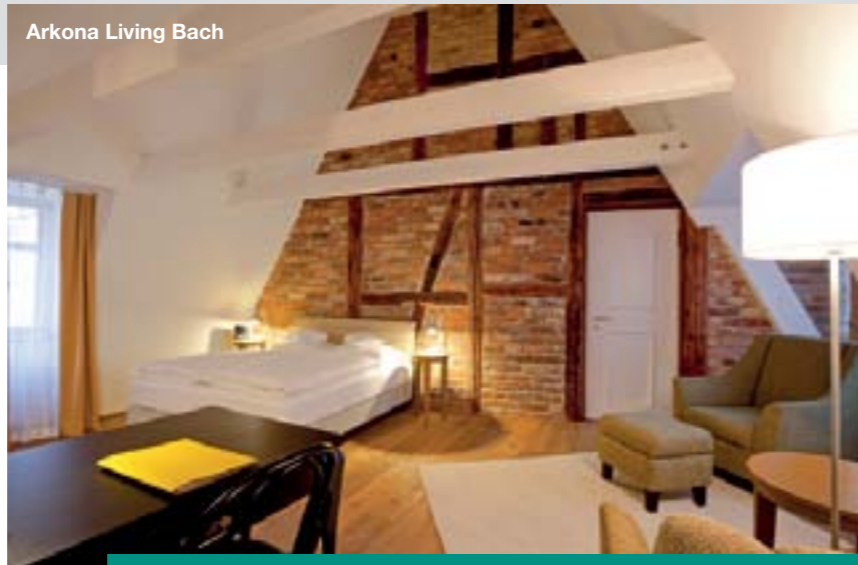
nen vier Wänden“ zu haben, spielt eine maßgebliche Rolle bei der Entscheidung für die alternative Wohnform. So bemühen sich viele Apartmenthäuser um Individualität in der Einrichtung – mit Liebe zum Detail und einem Mehr an Privatsphäre. Und bieten außerdem Gemeinschaftsräume, in denen sich Gäste treffen und Zeit miteinander verbringen können, was Behaglichkeit und Heimat-

gefühl schafft. Auch ungestörtes Arbeiten muss gewährleistet sein: Unlimitiertes WLAN im Hotel und im Apartment zum Nulltarif sowie alle technischen Features, die nötig sind, um schnell und jederzeit online gehen zu können, gehören zu den Musts, die Geschäftsreisende heute abfragen.

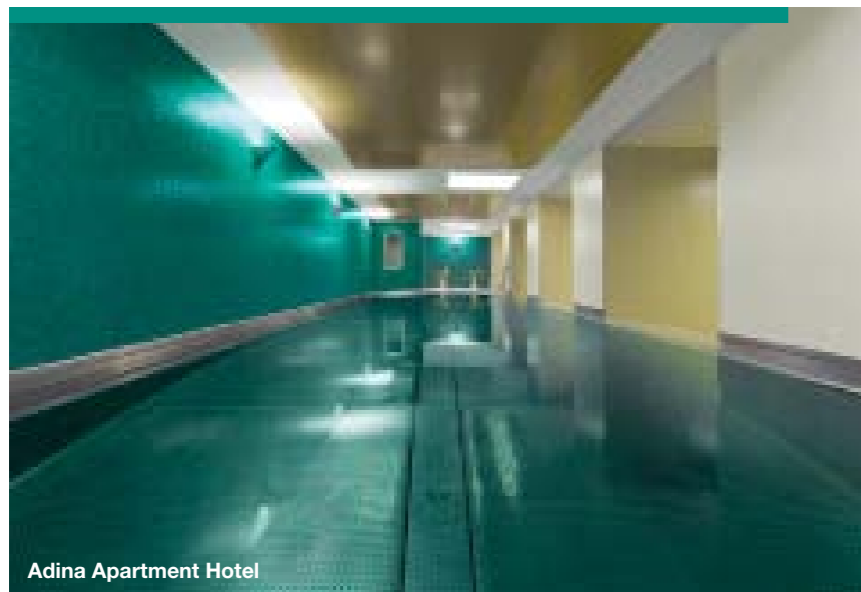
Viele der Angebote hat natürlich auch die Hotellerie zu bieten, die auf-

## Lexikon

Boardinghouse, Aparthotel oder Residenz? Auf dem Markt grassieren viele Begriffe, die jede Menge Verwirrung stiften. Der international gebräuchliche Ausdruck für Langzeitunterkünfte heißt „Serviced Apartment“ – und der setzt sich allmählich auch bei uns durch.



Arkona Living Bach



Adina Apartment Hotel

und 27 Nächten sowie 34 Prozent länger als 28 Nächte sind, winken den Unternehmen deutliche Kosteneinsparungen. „Gegenüber einem Hotelangebot kann man schnell 30 Prozent sparen“, sagt Anett Gregorius – und nennt eine Summe, die andere Branchenvertreter bestätigen. So rechnet auch Tim Düysen, Marketing- und Vertriebschef des deutschen Anbieters Derag Livinghotels, vor, dass Gäste bei einem vierwöchigen Aufenthalt gegenüber einem Hotel rund 30 Prozent günstiger fahren. Die Derag-Gruppe, mit aktuell 14 Häusern und 2.500 Zimmern in acht Städten einer der Marktführer im Segment Serviced Apartments und im

## Serviced Apartments

Wichtige Anbieter in Deutschland  
[www.adagio-city.com](http://www.adagio-city.com)  
[www.adina.eu](http://www.adina.eu)  
[www.arcona.de](http://www.arcona.de)  
[www.arcotel.de](http://www.arcotel.de)  
[www.citadines.com](http://www.citadines.com)  
[www.deraghotels.de](http://www.deraghotels.de)  
[www.lindner.de](http://www.lindner.de)  
[www.living-hotels.de](http://www.living-hotels.de)

Buchungsseiten im Internet  
[www.apartmentservice.de](http://www.apartmentservice.de)  
[www.apartment-expert.de](http://www.apartment-expert.de)  
[www.appartementhotels.com](http://www.appartementhotels.com)  
[www.aparento.de](http://www.aparento.de)  
[www.boardinghouse.de](http://www.boardinghouse.de)

grund der positiven Prognosen gern zweigleisig fährt und neben klassischen Hotelzimmern auch Apartments offeriert, die für den Langzeitaufenthalt eingerichtet sind. Gepaart mit komfortablen Einrichtungen wie Bar, Restaurant oder Wellnessbereich – die bei Serviced Apartments (noch) eher selten anzutreffen sind – entstehen Pakete, die auf die Gegenliebe der Gäste stoßen und Mischformen aus Hotels und Apartmenthäusern zu einer beachtlichen Marktstellung verhelfen. So liegt der Anteil von Hotels mit integrierten Serviced Apartments derzeit bei über 50 Prozent, reine Boardinghäuser schlagen mit 36,1 Prozent zu Buche, gefolgt von Hotels mit Apartments

in separaten Häusern mit 10,7 Prozent (Quelle: Georg Consulting).

Trotzdem dürfte das Unterkunfts-konzept der Serviced Apartments weiter Boden gut machen in den nächsten Jahren, gerade im Geschäftsreisesegment. Denn: Gerade bei Unternehmen mit Projektgeschäft (und restriktiven Reiserichtlinien) wird die Hotelalternative aufgrund ihres Sparpotenzials zunehmend populärer. Ab vier Nächten sprechen die Anbieter bereits von einem „Longstay“, für den vergünstigte Konditionen berechnet werden. Je länger die Verweildauer, desto stärker sinkt die Rate – nachdem laut Marktbefragung von Boardinghouse Consulting 19 Prozent der Aufenthalte in Serviced Apartments zwischen sieben

Anzeige  
 1/1 Seite  
 mit Anschnitt

Schwerpunkt Gastgeber von Business-Kunden, setzt auf Expansion: Neue Häuser in Düsseldorf, Frankfurt und Garching bei München sind im Bau bzw. in der Planung, ebenso wie eine Erweiterung des Münchner Domizils am Viktualienmarkt um weitere 44 Apartments. Um sich von der stärker werdenden Konkurrenz abzusetzen, ersinnt Derag für seine Serviced Apartments fortwährend neue inhaltliche Konzepte – vom umweltfreundlichen Null-Energie-Haus (siehe auch Seite 32) bis zur Gesundheitsoffensive für den gestressten Business-Gast.

**Global Player erobern den Markt**  
Gegenwind kommt aus dem Ausland: So drängen immer mehr große internationale Ketten auf den deutschen, noch vorwiegend mittelständisch geprägten Markt. Diese bringen viel Wissen und reichlich Erfahrung mit, besitzt doch das Konzept der Serviced Apartments in anderen Ländern – allen voran die USA – nicht selten eine langjährige Tradition. Beispiel Citadines Apart'Hotels: Die internationale Marke arbeitet mit Macht an ihrer Präsenz auf dem deutschen

Markt und will nach Häusern in München (siehe auch Seite 36 ff.), Berlin und Frankfurt Ende des Jahres 2014 in Hamburg ihr viertes Standbein im Land eröffnen. Hinter Citadines steht die Gruppe The Ascott, mit mehr als 200 Residenzen in 80 Städten Europas, des asiatisch-pazifischen Raums und der Golfregion, der weltweit größte eigentümergeführte Anbieter von Serviced Apartments. Wie auch andere Marktteilnehmer zielt das Unternehmen, das rund um den Globus vor allem Firmenkunden bedient, in Deutschland auf die großen Business-Metropolen.

Zu den Global Playern gehört auch die internationale Hotelgruppe Accor mit ihrer Marke Adagio bzw. Adagio Access (Budget-Segment). Das Joint Venture zwischen Accor und Pierre & Vacances Center Parcs ist mit 90 Häusern und über 10.000 Apartments der europäische Marktführer für Aparthotels und betreibt derzeit drei Häuser in Deutschland – in Berlin, Köln und München. In der bayerischen Landeshauptstadt soll im September das erste Adagio Access auf deutschem Boden eröffnet werden. Weitere Business-Citys sind im

## Ein bisschen wie zu Hause

### DAS MACHT SERVICED APARTMENTS AUS:

**City-Lage:** Weil Serviced Apartments hauptsächlich von Geschäftsreisenden leben, befinden sie sich in klassischen Business-Metropolen und dort in zentralen Lagen – meist in unmittelbarer Nähe zum öffentlichem Nahverkehr.

**Heimischer Komfort:** Serviced Apartments sind meist mit allem ausgestattet, was man sich für einen Langzeitaufenthalt wünscht – mit getrenntem Schlaf- und Wohnbereich, einer gut bestückten Kitchenette samt Mikrowelle, Herd etc., außerdem Waschmaschine, Trockner und Bügelstation. Unlimitiertes und kostenfreies WLAN und alle technischen Features für zeitgemäßes Arbeiten gehören mittlerweile ebenso zum Standard.

**Serviceleistungen nach dem Baukastenprinzip:** Man kann, muss aber nicht alles selber machen. Wäsche, Einkaufen, Kühlschrank auffüllen oder frische Brötchen am Morgen lassen sich in den meisten Herbergen ebenso ordern wie ein fertiges Frühstück oder ein mobiler Kleiderschrank, den man zurücklassen kann, wenn man zum Wochenende nach Hause fährt.

**Zwanglosigkeit:** Man braucht keinen Schlipps zum Abendessen und kann sich seinen Feierabend nach Gusto gestalten – in Serviced Apartments lebt man fast wie zu Hause.

**Kontakt:** Als Projektarbeiter oder Expatriate ist man fern von Familie und Freunden – daher sind Gemeinschaftsräume (Bibliothek, Bistro, Bar oder Restaurant) bei Serviced Apartments beinahe die Regel. Dort kann man sich unterhalten oder auch mal gemeinsam Essen, wenn man Abwechslung und Gesellschaft wünscht.



Adagio



The Red (2)

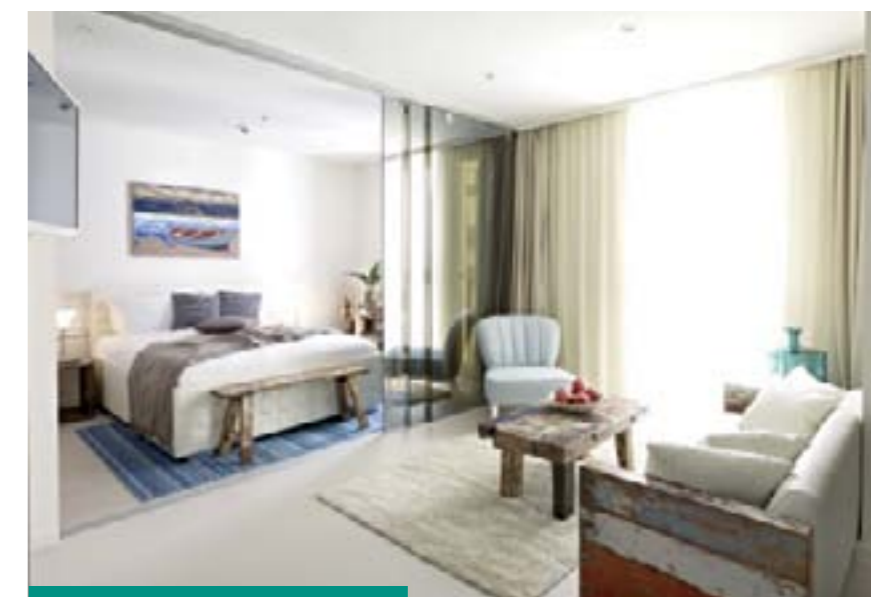
Visier: So sollen in den nächsten Jahren Stützpunkte in Frankfurt, Düsseldorf und Hamburg gebaut werden. Expandieren will die Marke aber europaweit: „Bis zum Jahr 2015 planen wir das europäische Netzwerk auf 130 Häuser zu erweitern“, so Vangelis Porikis, Director of Operations Europa von Adagio.

### Viele Anbieter, wenig Transparenz

Bereits 2007 eröffnete Adina ihr erstes Apartmenthotel in Deutschland – am Checkpoint Charlie in Berlin Mitte. Inzwischen erweiterte die zur australischen TFE Group gehörende Kette ihr Portfolio um weitere Häuser am Berliner Hauptbahnhof, am Hackeschen Markt, in Frankfurt und Hamburg. Bis 2018 will Adina in Deutschland mit 15 Dependancen vertreten sein – und sich durch australisches Flair in Sachen Einrichtung und Gastfreundschaft sowie Vier-Sterne-Hotelkomfort abheben. Einbauküche mit Herd, Mikrowelle, Geschirrspüler und Kühlschrank sowie Badezimmer mit Waschmaschine und Trockner gehören ebenso zum Standard

wie eine 24-Stunden-Rezeption, Zimmerservice sowie Annehmlichkeiten wie Fitnessraum, Sauna, Whirlpool und ein beheizter Indoor-Pool, im hauseigenen Restaurant & Bar werden „Aussie-Burger“ serviert.

Je mehr Anbieter auf den Markt drängen, desto schwerer wird es für den Gast, deren Angebote richtig einzuschätzen – vor allem bei fehlenden Qualitätsstandards. Um mehr Transparenz und vor allem Vergleichbarkeit für den Kunden zu schaffen, entwickelte Boardinghouse Consulting gemeinsam mit dem TÜV Rheinland bereits 2005 ein System zur Zertifizierung von Serviced Apartments, das der Verband Deutsches Reisemanagement (VDR) 2014 übernommen hat. Als Zertifikat „Certified Serviced Apartment“ wird es von der Zertifizierungsgesellschaft BTME nun analog zu den schon bestehenden VDR-Siegeln für Business- oder Kongresshotels vergeben. Was einen entscheidenden Schritt nach vorne bedeutet. Denn: Es sind nun die Nutzer selbst – Travel Manager aus VDR-Mitgliedsfirmen –



die die Häuser vor allem in Hinblick auf die Bedürfnisse von Langzeitreisenden prüfen. Das nutzt nicht nur dem Gast, sondern auch den Anbietern, die dabei unterstützt werden, ihre Angebote besser an den Gast zu bringen. Anett Gregorius ist zuversichtlich: „Serviced Apartments erleben gerade einen regelrechten Boom. Neue Konzepte entste-

hen, auch außerhalb der großen Metropolen ist das Interesse an dem Segment geweckt. Die größere Bekanntheit bringt aber eben auch viele Fragen der Nutzer mit sich. Mit dem weiterentwickelten Zertifikat stehen ganz klar die Anforderungen und Wünsche der Gäste im Vordergrund. Langfristig wird das positiv wirken.“  
Sabine Galas



## Beispiel 1: „Die Stilikone“

# Henri Hotel Hamburg Downtown

Es ist ein bisschen wie eine Zeitreise: Betritt man das „Henri“, taucht man ein in die Langsamkeit der Fünfzigerjahre – dunkler Holzfußboden, bunt gestreifte handgewebte Teppiche, nostalgische Sitzgruppen und in der Ecke die gute alte Triumph-


Schreibmaschine. Das weibliche Personal trägt Bleistiftrock und Pfennigabsätze, die Herren grüßen in Weste und Schlips. Das Haus im Hamburger Kontorviertel, neueste Errungenschaft der Jacob-Familie (u. a. „Louis Jacob“, „Paradieshotel“, „Carls“), ist ein echtes Hotel, keine Frage, konzipiert jedoch als „Zuhause auf Zeit“. Mit 65 Studios in den Größen M, L und XL (20 bis 40 Quadratmeter) bedient das „Henri“ vorwiegend Business-Gäste (67 Prozent), darunter viele Projektreisende, die regelmäßig die Arbeitswoche dort verbringen und zum Wochenende nach Hause fahren. Die Einrichtung ist State of the Art und herrlich unkonventionell: hochwertige Ausstattung, „Materialien, die in Würde altern“, ein gekonnter Stilmix, der ankommt – „viele Gäste sind Wiederholer oder Stammgäste, alle eint ihre Vorliebe für außergewöhnliches



Design und neue Hotelkonzepte“, sagt Gastgeber Eckart Buss.

Ein schmales Servicekonzept soll faire Preise ermöglichen, Extras (Nutzung von Waschmaschine und Trockner, Rolling Wardrobe, Shopping-Service etc.) können auf Wunsch dazugebucht werden. Besonders viel Charme hat die Kontorküche – das „Wohnzimmer“ für Hausgäste und Treffpunkt zum Frühstück, „Schnacken“ oder für „The Abendbrød“, die hausgemachte Stulle vom Küchenchef (fünf Euro). Sonst ist Selbstbedienung angesagt, Snacks und Getränke stehen im Retro-Kühlschrank bereit. Wer will, kann selbst kochen – die Kitchenette im Zimmer ist keine Deko. Wer Entspannung braucht, findet diese im Dampfbad oder in der Finnischen Sauna in der obersten Etage – mit Blick über die Dächer der Altstadt bis zur Elbphilharmonie (fünf Euro).

**PREISBEISPIEL:** Das Paket „Frequent Traveller“ (ab 30 Tage bei mindestens zwei Übernachtungen pro Woche) im Studio L (30 Quadratmeter) kostet inklusive Quick Breakfast, Abendbrød, Spa, WLAN, Printing via WLAN, Leih-Equipment (Adapter, Ladekabel etc.) und diversen Discounts ab 107 Euro pro Nacht.

 Henri Hotel Hamburg Downtown  
Tel. 040/55 43 57 – 557  
<http://henri-hotel.com>

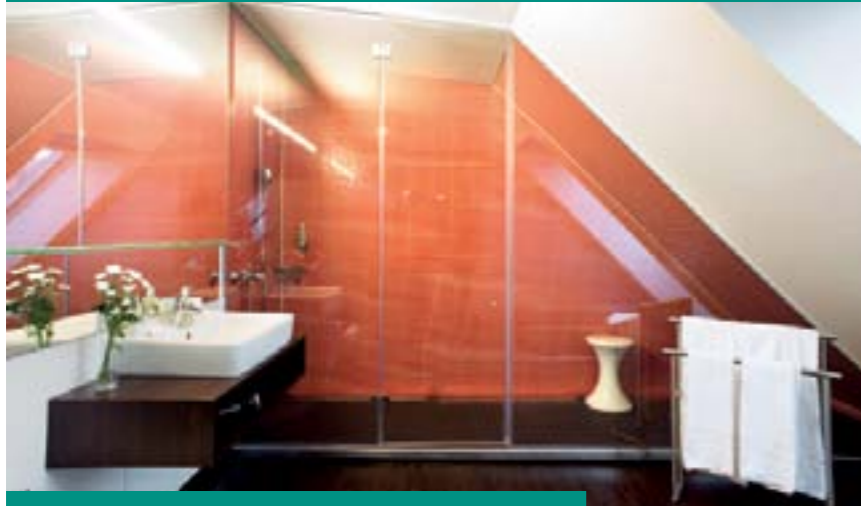
Anzeige

1/1 Seite

mit Anschnitt

# Derag Livinghotel Campo dei Fiori, München

## Beispiel 2: „Das Null-Energie-Haus“



erholsamen Schlaf sorgen rückenfreundliche Ölvitalbetten, über die sich auch Allergiker freuen.

Das Münchner Derag-Haus ist neben dem klassischen Hotelangebot vor allem auf Gäste von Serviced Apartments fokussiert. Zu den inkludierten Standardleistungen gehören WLAN, Free-Movie-Zone, die Nutzung des Fitnessbereichs, die Reinigung von Apartment, Bad und Geschirr sowie Wäschewechsel (Frequenz je nach Kategorie). Weitere Services können gegen Aufpreis gebucht werden. Weil sich das Angebot großer Nachfrage erfreut, entsteht nebenan gerade ein Erweiterungsbau mit zusätzlichen 40 Apartments.

**PREISBEISPIEL:** Ein Aufenthalt in einem Serviced Apartment der Kategorie Superior (23 bis 35 Quadratmeter) kostet ab 30 Tagen 135 Euro, in der Kategorie Executive (32 bis 42 Quadratmeter) 169 Euro pro Tag. Inkludiert sind u. a. kostenloses Highspeed-WLAN, eine voll ausgestattete Kitchenette und die tägliche Gratisfüllung der Minibar (zwei Wasser, zwei Bier).

 Derag Livinghotel Campo dei Fiori  
Tel. 089/88 56 56 - 0  
[www.deraghotels.de/hotels-muenchen/hotel-campo-dei-fiori-muenchen.html](http://www.deraghotels.de/hotels-muenchen/hotel-campo-dei-fiori-muenchen.html)

Davon kann jeder Münchner nur träumen: eine Dachwohnung mit Terrasse zum Innenhof, direkt am Viktualienmarkt, über die Dächer lugt der Alte Peter. Rund 38 Quadratmeter misst der helle, luftige Raum der Kategorie Executive – die Fläche unter der Dachschräge abgezogen. Ein Doppelbett, eine großzügige Sitzgruppe, ein geräumiges Bad hinter Glas und eine fabrikneue Kitchenette in leuchtendem Rot. „Bei uns wird wenig gekocht“, sagt Julia Scholz, Hoteldirektorin des Derag Livinghotel Campo dei Fiori. Kein Wunder: Das Haus steht direkt gegenüber von Schrannehalle, Marktständen und unzähligen Gaststätten, die fußläufig zu erreichen sind. Trotzdem sind die 43 Zimmer in drei Kategorien (20 bis 42 Quadratmeter) wie klassische Serviced Apartments zur Selbstversorgung ausgestattet. Wer hier wohnt, darf sich also ruhig wohlfühlen – und das auch noch reinen Gewissens: Das Campo dei Fiori ist ein Null-Energie-Haus und wurde 2011 als „GreenBuilding“ zertifiziert. „Wir erzeugen selbst

Energie – mit Abwärme aus Klima- und Gefrieranlagen und per Solartherme, große Pufferspeicher sammeln zudem Energie, die gerade nicht benötigt wird“, erklärt Derag-Marketing- und Vertriebschef Tim Düysen. Heizung, Kühlung, Wasseraufbereitung funktionieren als Teil eines ganzheitlichen Konzepts mit einer langen Liste eng verzahnter Maßnahmen. Der Gast profitiert nicht nur mit dem Gefühl, Gutes für die Umwelt zu tun, sondern auch mit einem angenehmen Raumklima und mehr Behaglichkeit. Letztere stellt sich auch beim Duschen ein: Aus der Brause kommt ein wohliges Gemisch aus Wasser und Wasserdampf. Für



Anzeige

1/1 Seite

mit Anschnitt

# Lindner Boardinghouse Messe Residence, Düsseldorf

**W**ohnen wie im Mietshaus, nur möbliert: Das Lindner Boardinghouse Messe Residence ist ein „reinrassiges“ Serviced Apartment – ohne Hotel-Schnickschnack und 24-Stunden-Rezeption. Es liegt mitten in der Stadt, zur Messe und zum Hauptbahnhof ist es ein Katzensprung – Einkaufsmöglichkeiten sind reichlich vorhanden, der Nordpark lädt zum Spaziergang nach Feierabend. Das Zwölf-Etagen-Haus hat 44 Apartments und Ein- bis Zwei-Zimmer Wohnungen sowie Penthouses, mit Größen von 35 oder 57 Quadratmetern auf den Langzeitaufenthalt zugeschnitten. Wer hier unterkommt, bleibt nicht nur übers Wochenende. Die Ausstattung gestaltet sich entsprechend alltagstauglich: breites Bett, gemütliche Sitzecke, großzügiger Arbeitsbereich, Kabel TV, DSL-Anschluss, Safe, Bad mit Badewanne und Bidet, voll eingerichtete Kitchenette mit Kaffeemaschine, Mikrowelle, teils auch Backofen und Spülmaschine. Das internationale Publikum legt Wert darauf, heimische Gerichte am eigenen Herd zubereiten zu können – neben der Zentrumslage zählen die Küchenzeilen daher zu den Hauptgründen, warum Geschäftsreisende im Lindner Boardinghouse unterzukommen. Auch




## Beispiel 3: „Der Klassiker“

Waschmaschinen und Trockner mit Münzfunktion stehen den Gästen zur Verfügung, ebenso ein eigener Briefkasten und ein Kellerabteil. Und da Langzeitgäste auch Besuch bekommen, ist jedes Apartment mit einer Gegensprechanlage ausgestattet. Für 72,50 Euro monatlich kann einer von insgesamt 30 Tiefgaragenstellplätzen angemietet werden – was nicht selten preisgünstiger als zu Hause ist. Um die täglichen Pflege- und Reparaturarbeiten kümmert sich ein Hausmeister, geputzt wird einmal wöchentlich (im Preis inkludiert). Im Eingangsbereich gibt es eine Lobby mit Lesecke, einen klassischen Gemeinschaftsraum mit Sitzgruppen und Kühlschrank sucht man vergebens: „Unsere Gäste bleiben unter sich, ein Aufenthaltsraum wird bei uns nicht nachgefragt“ weiß der freundliche Mitarbeiter am Tele-

fon. Wer sich mit Kollegen oder Bekannten zum Essen treffen will, ohne das Haus zu verlassen, kann ins „Ristorante & Trattoria Rosati“ ausweichen – der Italiener befindet sich im gleichen Gebäude. Auch Übernachtungsgäste sind willkommen: Für eine Pauschale von zehn Euro stellt das Haus zusätzliche Bettwäsche plus Handtücher zur Verfügung.

**PREISBEISPIEL:** Ein Monat im Standard Apartment (Typ 1, 35 Quadratmeter) mit Wohn-Schlafraum, 1,60 Meter breitem Bett, Sitzecke, Arbeitsbereich, Kabel-TV, DSL-Anschluss, Kitchenette etc. kostet ab 1.435,50 Euro.

 LindnerBoardinghouseMesseResidence  
Düsseldorf  
Tel. 0211/95 16-0  
[www.lindner.de/de/boarding](http://www.lindner.de/de/boarding)



Anzeige

1/1 Seite

mit Anschnitt



# Hart, aber fair

Bei der Zertifizierung von Apartmenthäusern kommen Stärken und Schwächen ans Licht – das „Citadines“ in München hat sich der Herausforderung gestellt

Es ist eine Prüfung auf Herz und Nieren: Das „Citadines“ Apart’hotel am Münchner Arnulfpark bewirbt sich um das Zertifikat „Certified Serviced Apartment“ – ein Gütesiegel, das der Geschäftsreise-Verband VDR zum Jahresbeginn einführte und das auf harte Kriterien baut.

Letztere wurden von Apartmentservice by Boardinghouse Consulting und TÜV Rheinland entwickelt, die bereits im Jahr 2005 ein Zertifizierungssystem für Serviced Apartments ins Leben riefen. Der VDR hat nochmals Hand angelegt – und einen Prüfkatalog aufgesetzt, der es in sich hat: 125 Fragen

zu Ausstattung, Sicherheit, Service, Buchungs- und Abrechnungsprozedere müssen beantwortet, mindestens 50 Prozent von 2.500 möglichen Punkten erreicht werden – erst dann darf sich ein Betrieb das begehrte Zertifikat an die Wand heften. Je nach Punktestand wird dem geprüften Betrieb eine von vier Kategorien zugeteilt: Diese reichen von „Economy“ für einfache (50 Prozent der Höchstpunktzahl), „Comfort“ für mittlere (60 Prozent), „Superior“ für gehobene (70 Prozent) bis hin zu „Excellent“ für höchste Ansprüche (85 Prozent).

Entsprechend groß ist die Anspannung im Münchner „Citadines“ an jenem Donnerstag im April, als Direktor Christian Wiedemann seinem VDR-Prüfer die Eingangstür öffnet. Zur Unterstützung des Gastgebers ist Petra Rottenaicher von „The Ascott“ vor Ort, jener Unternehmensgruppe, zu deren Markenportfolio die Citadines Apart’hotels gehören. Der Empfang ist freundlich, der Prüfer locker – um das Eis zu brechen, schlägt Markus Nowara, hauptberuflich Director Global Hotel Procurement bei Siemens, vor, sich in den Restaurantbereich zu setzen und bei einem kühlen Getränk zunächst die Basics zu klären, also jene Muss-Kriterien, die auf seiner Prüfliste ganz oben stehen. Nowara arbeitet ruhig und routiniert – der 52-Jährige ist einer von 25 Travel-Managern führender deutscher Unternehmen, die für den VDR in Sachen Zertifizierung unterwegs sind. Bereits 20 Apartmenthäuser haben Nowara und seine Kollegen seit Einführung des neuen Gütesiegels ausgezeichnet, als sich das Münchner Citadines im April um die VDR-Expertise bewirbt, liegen weitere 15 Anmeldungen vor.

Frage eins: Ist die Erreichbarkeit über Mobiltelefone im gesamten öffent-

lichen Bereich des Apartmenthauses und in den Apartments gewährleistet? Gastgeber Wiedemann nickt, der Prüfer gibt die volle Punktzahl. Frage zwei: Verfügen die Apartments über einen Internet/WLAN-Anschluss? „Allerdings, und zwar kostenfrei und unlimitiert“, antwortet der Hausherr und erntet 25 Punkte – ebenfalls eine glatte eins. Frage drei offenbart Nachbesserungsbedarf: Bei der Ausrüstung der Matratzen erreicht das Haus nur einen Mittelwert, die vom VDR favorisierten „Encasings“ (Milbenschutzhüllen) sind in der Arnulfstraße

(noch) nicht im Einsatz, was Wiedemann die halbe Punktzahl kostet.

Die nächsten Fragen werden vor Ort geklärt: Der Prüfer lässt sich verschiedene Zimmer zeigen – und das haarklein. Checkt die Breite der Betten, die Art der Bettwäsche (für Allergiker geeignet oder nicht), zählt die Kleiderbügel im Schrank, begutachtet die Sitzgarnitur, die Ausstattung der Kitchenette, die Ablageflächen im Bad. Als es an die Lampen geht, zieht Nowara einen Luxmesser aus der Tasche: Im Wohnbereich misst er knapp unter 500 Lux – „das ist in Ordnung“. Deutlich schummriger fällt das Licht im Bad aus: „Wenn ich mich als Frau hier schminken will, habe ich Probleme“, frotzelt der Prüfer. „Bei uns ist es halt romantisch“, kontert Petra Rottenaicher und erntet allgemeine Heiterkeit.

Positiv vermerkt Nowara die Markengeräte in der Küche, die sich als „gut ausgestattet“ präsentiert: Wasserkocher, Nespresso-Maschine (nur in den Clubzimmern), Mikrowelle mit Grillfunktion. Auf einem Teller liegt Gemüse aus buntem Plastik – „das ist die übliche Deko in unseren Vorzeigezimmern“ erklärt Rottenaicher. Das Geschirr ist mehrteilig, auf Wunsch gibt’s auch Stäbchen. Und: Wenn Leute lange da seien, werde zugekauft. So habe sich ein Gast neulich einen Reiskocher gewünscht, der seither zur Ausstattung gehöre. Auch die Bedienungsanleitung für die Küchengeräte –

## Kein Zertifikat ohne Leistung

Das sind die Mindeststandards für „Certified Serviced Apartments“:

- Das Haus darf sich maximal 20 Kilometer vom nächstgelegenen Stadtzentrum (Ort mit mindestens 200.000 Einwohnern) oder einem wirtschaftlich relevanten Standort entfernt befinden.
- Es müssen eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank, eine Spüle und die für die jeweilige maximale Personenanzahl pro Kategorie erforderlichen Küchenutensilien (Geschirr, Besteck, Kochtöpfe etc.) vorhanden sein, sodass die Selbstversorgung ermöglicht wird.
- Die Ausstattung der Serviced Apartments mit Handtüchern und Bettwäsche entspricht einem hotelmäßigen Standard.
- Es existieren im Bezug auf die Funktion getrennte Wohn- und Schlafbereiche (Sitzecke unabhängig vom Bett).

Alle Prüfkriterien unter [www.certified.de/custom/files/downloads/CSA-Pruefkriterien.pdf](http://www.certified.de/custom/files/downloads/CSA-Pruefkriterien.pdf)





sauber und in zwei Sprachen – findet die Zustimmung des VDR-Mannes. Einzig das Couchensemble ohne Tisch ist ihm zu mager: „Daraus können Sie mehr machen.“ Wer im Zimmer etwas essen möchte, muss sich an den Schreibtisch setzen und guckt vor die Wand – das solle man doch noch mal überdenken.

Zur Bestandsaufnahme geht es zurück in den Restaurantbereich, wo mittlerweile auch einige Gäste eingetroffen sind. Die Mehrzahl ist jung, männlich und ziemlich attraktiv: „Das sind Tänzer aus dem Deutschen Theater. Die wohnen bei uns, solange ihre Produktion läuft“, erklärt Wiedemann. Neben Künstlern und Geschäftsreisen-

den zählt der Apartmenthaus-Chef auch Medizintouristen zu seinen Gästen, die gern mal sechs Monate bis ein Jahr bei ihm Quartier machen. „Das Verhältnis von Business und Health Tourism ist 50:50, die durchschnittliche Verweildauer unserer Gäste liegt insgesamt bei sechs Nächten“, so Wiedemann.

Markus Nowara nimmt sich erneut den Fragebogen vor, mit dem Eindruck der Zimmer im Kopf geht er jede der 125 Fragen ein zweites Mal durch, ergänzt, korrigiert und rechnet zusammen.

Erst für das finale Ergebnis nimmt er den Taschenrechner zu Hilfe: 1.725 Punkte von 2.500 möglichen summiert der Prüfer – das entspricht 69 Prozent der Höchstpunktzahl und damit dem Siegel „Certified Serviced Apartment“ der Kategorie „Comfort“. Der Prüfer zückt ein Schild aus Plexiglas, die Schrauben für die Wandbefestigung liefert er gleich mit. Dann geht's zum Gruppenfoto in die Lobby – Wiedemann lächelt, ganz glücklich ist er nicht. Ein Prozentpunkt mehr und das „Citadines“ hätte die nächste Qualitätsstufe „Superior“ erreicht – das ist die bittere Erkenntnis, mit der der Gastgeber in den Abend geht und die die Freude über das frisch errungene Gütesiegel merklich dämpft. Der Prüfer findet ermutigende Worte: „Sie sind ganz knapp davor, das schaffen Sie beim nächsten Mal“, sagt Nowara mit Überzeugung und verlässt das Haus. Das Citadines Apart'hotel am Münchner Arnulfpark ist an jenem Donnerstag im April das 15. deutsche Apartmenthaus, das das begehrte Zertifikat des VDR erhält – Gastgeber Christian Wiedemann plant die nächsten Schritte: „Bis zum nächsten Audit haben unsere Matratzen die gewünschten Encasings – das bringt uns weitere 25 Punkte und den Aufstieg in die nächste Kategorie.“

Sabine Galas



Prüfung bestanden (v.l.): Christian Wiedemann, Direktor Citadines Arnulfpark, Sabine Galas, BUSINESS TRAVELLER, Petra Rottenaicher, The Ascott Limited, und Prüfer Markus Nowara

Anzeige

1/1 Seite

mit Anschnitt