



Philipp Hangartner untersucht im Steigenberger-Hotel Bellerive au Lac in Zürich Kissen und Matratzen. Das Vierstern-Boutique-Hotel setzt auf hochwertige Betten, Matratzen und Bettwäsche, um den Gästen jederzeit saubere, hygienisch einwandfreie und bequeme Betten bieten zu können.

Wie sauber muss ein Hotelbett sein?

Hotels in New York und London leiden seit Monaten unter einer Bettwanzenplage. In norddeutschen Hotel-Betten wimmelt es laut einer Studie nur so von Kolibakterien, Schimmelpilzen und Hausstaubmilben. Wie sauber muss ein Hotel-Bett sein? Auf was sollte der Hotelier bei der Bettenhygiene achten? Die Schlafkomfort-Experten Jens Rosenbaum und Philipp Hangartner gehen den Wanzen und Milben auf den Grund und sagen, wie man mit optimaler Bettthygiene in Hotels sogar mehr Umsatz erzielen und Kosten sparen kann.

TEXT Jens Rosenbaum und Philipp Hangartner

L Hygiene ist kein Zustand, sondern eine Wahrnehmung. So ganz lange ist es nicht her, da wurde einmal pro Woche nur der Kragen gewechselt – heute: undenkbar! Badetag war mal lange Zeit für viele Menschen am Samstag – und die Familie teilte sich eine Badewanne, nacheinander – heute: kaum mehr vorstellbar! Und im Hotel-Zimmer nur ein Waschbecken? Dafür Toilette und Bad im Korridor, für die ganze Etage – heute: ein Grund, keine Buchungen mehr zu erhalten. Wenn es einen Bereich gibt, indem die Gesellschaft einen riesigen Sprung gemacht hat, dann ist es der Bereich der Hygiene. Ob bei Küche/Lebensmitteln, Wäsche/Putzmitteln oder Bad/Körperpflege, in fast allen Bereichen des Lebens – zumindest bei den westlichen Industrienationen – hat die Hygiene Ausmasse angenommen, wie es früher nicht vorstellbar gewesen wäre. Möglich wurde dies durch Aufklärung, Fortschritte bei den technischen Möglichkeiten und nicht zuletzt durch den Wohlstand, sich dies auch leisten zu können.

Befeuert wird das Thema zudem durch Medien, Hersteller und Statistiken, die fast täglich darauf hinweisen, wo noch Schmutz lauert und welches Putzmittel hier Abhilfe schafft, wie tödlich Krankenhauskeime sind und wie gefährlich es angeblich noch ist, Kinder im Dreck spielen zu lassen. Bisweilen nimmt dies sogar hysterische Züge an, nur um die Auflage in den Medien und

den Absatz von Putzmitteln zu steigern. Tatsache ist aber auch, dass die Menschheit durch ein Mehr an Hygiene auch ein Mehr an Gesundheit und damit die Chance auf ein längeres Leben generiert. Und dieses Wissen ist die Triebfeder der Entwicklung in Sachen Sauberkeit.

Im Umkehrschluss sind Hygienestandards nur so lange gültig, wie sie sich in der gesellschaftlichen Akzeptanz halten, und diese ist im steten Wandel. Das Hotel sollte daher sorgsam darauf achten, sich zwischen Hysterie und Gleichgültigkeit richtig zu positionieren und seine Zielgruppe im Auge zu behalten. Denn was hygienisch akzeptabel ist, entscheiden nicht die zumeist überholten Standards, sondern die gesellschaftliche Akzeptanz – und diese ist fortwährend in der Entwicklung.

2. Sauberkeit entscheidet sich beim Einkauf

Im Handel kennt man den >

Hotelier tipps

FÜNF REGELN ZUR BETTHYGIENE IN HOTELBETRIEBEN

1. Grundsätzlich nur Materialien verwenden, die waschbar sind, beziehungsweise richtig gereinigt werden können – das sollte auch für Matratzen gelten.
2. Alle Textilien sollten regelmässig gewaschen werden.
3. Zimmer gut lüften, um die Körperausdünstungen der Nacht und somit die Feuchtigkeit aus dem Zimmer zu bekommen (ideal um die 55 Prozent Luftfeuchtigkeit).
4. Zimmertemperatur ideal um 19 Grad – wenn es kälter ist, bindet die Luft weniger Feuchtigkeit und es kommt zu Schimmelbildung. Ist sie höher, schaffen wir schnell das ideale Brutklima für Milben. Abgesehen davon ist eine Raumtemperatur um die 19 Grad ideal zum Schlafen.
5. Auch das Bett muss ordentlich bedeckt und unterlüftet werden. Daher sind geschlossene Bettkästen nicht ideal, ebenso Tagesdecken, die ein effizientes Durchlüften des Bettes verhindern.

Spruch: Der Kunde steht im Mittelpunkt – und stört. So ist es auch in gewisser Weise im Hotel. Das Bett ist solange sauber, bis der Gast kommt – und mit ihm der Schmutz. Will man den Gast an der Rezeption nicht gleich in ein Ganzkörper Encasing hüllen, gilt es mit dieser Tatsache zu leben und nach Lösungen zu suchen, den Schmutz wieder loszuwerden.

An dieser Stelle sei ein kleiner Exkurs erlaubt, was der Gast so alles im Gepäck hat. An Kleidung und Schuhen haften organische wie anorganische Stoffe, brav gesammelt auf seinen Reisen, durch direkte oder indirekte Kontakte mit vielen anderen Menschen auf seinem Weg zum Hotel. Alleine davon rieselt ein Grossteil beim An- und Ausziehen zu Boden und verteilt sich in der Zimmerluft, auf Türklinken und Fernbedienungen. In Kleidung und Gepäck sind auch immer wieder mal «blinde Passagiere» zu finden.

Abständen müssen die einzelnen Komponenten einer entsprechenden Wäsche und hygienischen Aufbereitung zugeführt werden. Wer schon in waschbare Materialien investiert, sollte auch beim Waschen selbst nicht unnötig sparen!

3. Wer sich nur am Mindeststandard orientiert, wird nie maximalen Erfolg haben

So viel wie nötig, so wenig wie möglich. Das ist bei vielen Hoteliers die Devise in der Praxis. Und es liegt weniger an den technischen Möglich-

keiten oder den Fähigkeiten der Reinigungsdienstleister, sondern schlicht an fehlenden, echten und verbindlichen Standards in Sachen Hygiene. Wie sauber muss ein Bett sein? So sauber wie möglich, oder darf es auch etwas schmutziger sein? Ein Blick in die Küche lässt erahnen, dass nur strenge Vorschriften, messbare Standards und harte Kontrollen nebst passender Sanktionen dazu führen werden, dass auch beim Bett die Möglichkeiten in Sachen Hygiene zum Wohl des Gastes besser ausgeschöpft werden. Dabei ist der Hygiene-Standard in Europa recht unterschiedlich. So gibt es durchaus Länder mit Vorreiterstatus wie die Niederlande, wo die Hotel-Bettwäsche und deren Reinigung einer Kontrolle unterliegt. Vielleicht ist es aber auch, je nach Land, den unterschiedlichen Zimmerraten geschuldet, also dem Geld, was der Hotelier mit seinem Zimmer verdienen kann, ob viel oder wenig für die Reinigung ausgegeben wird. Denn die Wäschereien wissen genau zu berichten, ob ein Hotel analog seiner Auslastung auch alles waschen lässt oder doch lieber mal ein Bettlaken nur straff zieht und das Kopfkissen kurz

1. Alle Bestandteile eines Bettes, angefangen vom Bettgestell über Unterfederung und Matratze bis hin zur Kissen und Bettwäsche, müssen waschbar sein! Und «das Waschen» soll hier richtig verstanden werden: mit Wasser und Seife, um es plump zu formulieren. Denn ehemals flüssige oder dampfförmige Substanzen lassen sich nun mal nur mit (warmem) Wasser lösen und entfernen. Daher gilt schon beim Einkauf der Bettausstattung darauf zu achten, dass nur voll waschbare Materialien zum Einsatz kommen. Alles anders wird nur dazu führen, dass sich der Schmutz über die Jahre anreichert und die Betausstattung zunehmend leidet – mit einem grossen Ekel-Risiko für den Gast, vom Aspekt der Gesundheit und des eigenen Anspruchs auf Sauberkeit ganz zu schweigen.

2. Und wenn alle Elemente eines Bettes waschbar sind, dann muss man es auch tun. Sowohl nach Bedarf/Belegung als auch in geplanten

Hotelier background

SCHWEISS, SPEICHEL, SPERMA ...

Ein Hotel-Zimmer wird nicht nur von Gästen bewohnt, sondern auch von Keimen. Das Ahrensburger Lefo-Institut für Lebensmittel- und Umweltforschung fühlte fünf willkürlich ausgewählten Hotels in Norddeutschland hygienisch auf den Zahn. Das Ergebnis war für die Hotelbranche wenig erfreulich: Die Staubproben der Betten wiesen Rückstände von Schweiß, Speichel und Samenflüssigkeit auf, zudem wurden Pilze, Hefen und Kolibakterien gefunden. Grund für die hohe Konzentration an Ekligkeiten war die unzureichende Reinigung der Matratzen. Da es sich bei den Studienobjekten nicht um Jugendherbergen oder Billighotels, sondern um gutbürgerliche und exklusive Hotels handelte, war die Betroffenheit in der Branche gross.

ALLERLEI KEIME IN TAGESDECKEN

Doch nicht nur Matratzen können Hygienekiller sein. Auch die Tagesdecke, die zumeist aus dickem, schwer zu reinigendem Stoff besteht, sollte man nur mit spitzen Fingern anfassen, denn in ihr tummeln sich ebenfalls allerlei Keime, so das Ergebnis der Hygienestudie. Immerhin wird in einer wachsenden Zahl von Hotels ganz auf dieses Utensil verzichtet, etwa in den Häusern der Luxus-Hotelkette Hyatt in Deutschland. In den Steigenberger-Hotels wurden die dicken alten Tagesdecken gegen neue, leichtere ausgetauscht, die eine monatliche Reinigung erlauben.

KEIN GRUND ZUR SORGE?

Glaubt man dem Institut für Umweltmedizin und Krankenhaushygiene der Universität Freiburg, so muss sich der Gast grundsätzlich keine Sorgen um die eigene Gesundheit machen, solange das Hotel-Zimmer insgesamt sauber aussieht. Keimfrei sei schliesslich auch die eigene Wohnung zu Hause nicht, beruhigen die Experten. So erhöhe beispielsweise der stete Benutzerwechsel im Hotel-Badezimmer – bei regelmässiger Reinigung – nicht das Aufkommen an Mikroorganismen. Das Zimmermädchen müsse nicht einmal mit speziellen Reinigern arbeiten, Seife und Bürste reichen völlig aus. Und Teppichböden seien – entgegen der allgemeinen Annahme – keine Fusspilzquelle, da der Erreger feuchtes, warmes Klima (wie etwa im Bad) mit wenig Luftzirkulation bevorzuge. Hotel-Teppiche würden in guten Häusern regelmässig mit Schaum gereinigt und bei auftretender Beschmutzung sofort behandelt. Und das reiche völlig aus, so die Meinung der Hygienespezialisten der Universität Freiburg.

schüttelt, bevor der nächste Gast kommt.

Tatsache ist, dass bei der Reinigung auf Teufel komm raus gespart und um jeden Rappen gefeilscht wird. Natürlich ist Sparsamkeit wichtig, aber spart man bei der Hygiene an der richtigen Stelle? Es helfen keine fünf Sterne, wenn der Gast auf Matratze und Kissen Flecken und Ränder findet. Ist es somit eine Verteilung der Ressourcen, über die man hier nachdenken muss? Etwas weniger Blumen in der Eingangshalle und eine Orange weniger auf dem Frühstücksbuffet, und schon wäre zum Beispiel ein waschbares Kissen samt regelmässiger Wäsche für die nächsten sechs Jahre finanziert – denn so etwas kostet pro Nacht und je nach Belegung nur knapp 10 Rappen pro Bett! Teuer ist das nicht, und für ein 100-Betten-Haus wären das lediglich Kosten von insgesamt 10 Franken pro Tag für alle Zimmer bei Vollbelegung.

4. Die Technik der passiven Schmutzvermeidung wird abgelöst vom aktiven Waschen

Durch Entwicklungen sowohl bei den technischen Möglichkeiten in der Wäscherei als auch bei der Herstellung von Bettwaren sind heute fast alle Komponenten eines Bettes voll waschbar. Lediglich das Bettgestell und bestimmte Unterfederungen können nur abgewaschen werden, was aber der Hygiene keinen Abbruch tut. Es fragt sich daher nur noch, wie man sich seine Betausstattung zusammenstellt. Boxspring-Systeme zum Beispiel tun sich in der hygienischen Aufbereitung naturgemäss schwer, da dort mit Wasser nicht hantiert werden kann. Daher hat sich der Hotelier die Frage zu stellen, ob er voll waschbare Systeme nutzen möchte,

werden! Dabei gibt es längst voll waschbare Bettssysteme, die von Wäschereidienstleistern, analog der Hotel-Mietwäsche, angeboten werden. Dies kann Vorteile in der Liquidität bringen wie auch in einer lückenlosen Versorgung mit sauberen Matratzen. Damit werden Leerstände vermieden und Belegungsmöglichkeiten voll ausgeschöpft – und Hygiene-probleme mit der Matratze ausgelagert.

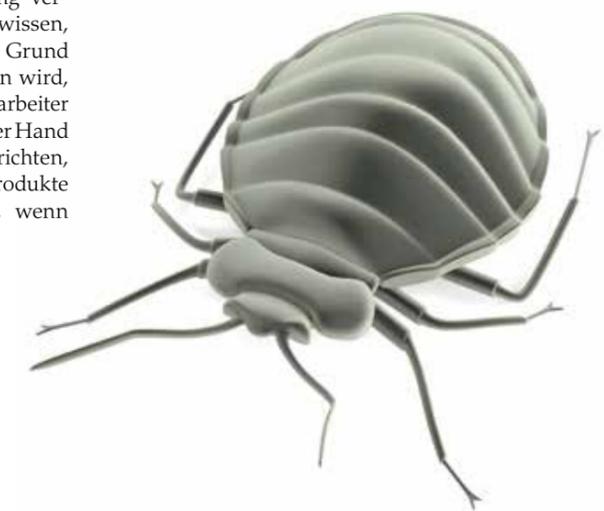
5. Sauberkeit kostet, lohnt sich aber!

Nach Auswertung aller Informationen zum Thema Bett und Hygiene bleibt das Abwägen, wie viel einem die Hygiene wert ist. Solange verbindliche Standards fehlen, sollte man sich bei dieser Entscheidung davon leiten lassen, dass ein Mehr an richtiger Hygiene immer auch mit einer grösseren Wertschöpfung verbunden sein wird. Zu wissen, dass der Gast keinen Grund zur Beanstandung finden wird, zu wissen, dass die Mitarbeiter nicht hinter vorgehaltener Hand von Missständen berichten, zu wissen, dass viele Produkte länger einsetzbar sind, wenn

Hotelier info

BETTWANZENPLAGE IN LONDONER HOTELS

Nachdem es in New York zu einer «Wanzen-Epidemie in den Hotel-Betten» (New York Times) kam, breiten sich die Schädlinge nun auch in London aus. «Bettwanzen und mehr Ekel», «in der Nacht von krabbelnden Bettwanzen geweckt» und «höllisch juckende Stiche» – so tönen Erfahrungsberichte von London-Reisenden auf dem Onlineportal HolydayCheck. Das Phänomen sei in der englischen Hauptstadt nicht neu, aber in letzter Zeit habe es sich zu einer regelrechten Bettwanzen-Invasion entwickelt, so die britische Zeitung «Daily Express». Bettwanzen sind kein Zeichen mangelnder Hygiene, sondern sind Folge der globalen Mobilität und des internationalen Tourismus. Die Tierchen nutzen die Koffer von Reisenden, um sich als blinde Passagiere auf Weltreise zu begeben. Wenn im Hotel-Zimmer ein Koffer auf dem Bett abgelegt wird, ist dies für mitreisende Bettwanzen eine ideale Gelegenheit, sich in dem Hotel-Bett einzunisten. Da sich Bettwanzen ausschliesslich von Blut ernähren, suchen sie in der Nacht den schlafenden Hotel-Gast auf und stechen ihn. Für Hotel-Betreiber sollte daher ein regelmässiger Bettwanzen-Check selbstverständlich sein. Hierzu zählt auch eine gute Schulung des Personals, damit ein Bettwanzen-Befall im Hotel möglichst frühzeitig erkannt wird.



DAS BETT IST SOLANGE SAUBER, BIS DER HOTEL-GAST KOMMT, UND MIT IHM AUCH DER SCHMUTZ.

bei denen auch die (Schaum-)Matratze gewaschen werden kann, oder ob er nicht waschbare Systeme zum Einsatz bringt, die er jedoch mit Überzügen schützen muss. Dabei gilt es in der Überlegung zu berücksichtigen, dass auch Überzüge und Encasings nicht nur angeschafft – und bei entsprechender Qualität auch entsprechendes Geld kosten –, sondern diese ebenfalls regelmässig gewaschen werden müssen. Zudem gibt es keine Garantie dafür, dass diese Encasings auch auf der Matratze verbleiben oder dicht sind. Gäste neigen schon mal dazu, Encasings zu entfernen, weil diese oft Geräusche produzieren, das Schwitzen fördern und den Liegekomfort negativ beeinträchtigen können. Zusätzlich gibt es auch das Schimmelrisiko. Es verbleibt daher das Risiko, dass eine passive Schmutzvermeidung versagt und ein kontaminiertes Bettssystem zurückbleibt. Und auch Matratzen mit Encasings müssen in regelmässigen Abständen gereinigt

sie korrekt gepflegt werden, hat an sich einen Wert. Wenn man dann noch konkret nachrechnet, dass Hotelbetten bei richtiger Wäsche auch der Matratze einen doppelten so langen Nutzungszeitraum haben, lässt sich dieser Wert sogar auf den Franken genau berechnen. Und wo Bett und Sauberkeit grossgeschrieben werden, wissen auch die Gäste – und sie sind es letztlich, die dem Hotelier das Geld bezahlen. Zitat aus der aktuellen Studie P&G Professional 2013: «Überwältigende 97 Prozent der Hotel-Gäste sind sich einig, dass für sie die Sauberkeit der wichtigste Faktor bei der Aus-

wahl eines Restaurants, Cafés, Nachtclubs oder Hotels ist – wichtiger als die Preise, der Service, die Lage und kleine Vergünstigungen für die Besucher.»

Sauberkeit macht sich eben bezahlt, denn «wenn die Sauberkeit nicht dem vom Gast erwarteten Mindeststandard entspricht, werden 44 Prozent der Kunden einfach nie wieder hingehen.»

DIE EXPERTEN Jens Rosenbaum ist diplomierter Schlafberater der Akademie LDT Nagold und selbstständiger Unternehmensberater. Seine Schwerpunkte sind Marktuntersuchungen und Konzepte für gesundheitsorientierte, orthopädische Bettwaren in Einzelhandel und in der Hotel- und Pflegeindustrie. Philipp Hangartner ist Geschäftsführer der Swissfeel AG, Schlafkomfort- und Hygiene-Spezialist. www.swissfeel.com