AMS info 556

Michaela Reitterer (Interview)

»Wir haben keine Minibar, dafür sparen wir einundzwanzig Tonnen CO_2 im Jahr«

Michaela Reitterer, Eigentümerin und Geschäftsführerin des Boutiquehotels Stadthalle, über nachhaltige Konzepte im Tourismus

New-Skills-Gespräche des AMS (62)
www.ams.at/newskills

»Nachhaltigkeit muss die europäische Zukunftsstrategie im Tourismus sein«, ist Michaela Reitterer überzeugt. Sie selbst ist Vorreiterin: Ihr Boutiquehotel[1] Stadthalle im 15. Wiener Gemeindebezirk ist seit 2009 das weltweit erste Stadthotel mit Null-Energie-Bilanz. Die Fassade ist begrünt, der Garten wird mit dem Brunnenwasser der Wasser-Wärmepumpe bewässert, ebenso das mit Lavendel und Rosen bepflanzte Dach, welches den hauseigenen Bienen Lebensraum in der Stadt bietet. Die Gäste können sich beim biologischen Frühstück über Honig direkt vom Dach freuen. In 16 Gästezimmern und dem Frühstücksraum wurden die 17 Ziele für globale nachhaltige Entwicklung aus der Agenda 2030 der Vereinten Nationen kreativ dargestellt.

Mit dem thermisch sanierten Stammhaus aus dem neunzehnten Jahrhundert und der Erweiterung um einen Passivhausanbau wurde Ihr Hotel 2009 zum weltweit ersten Hotel mit Null-Energie-Bilanz. Welche Maßnahmen haben Sie dafür umgesetzt?
Michaela Reitterer: Wir erzeugen mit einer Wasser-Wärmepumpe, einer Photovoltaikanlage und einer Solaranlage über das ganze Jahr gesehen so viel Energie wie wir im Passivhaus benötigen. Der hauseigene Grundwasserbrunnen liefert die Kühlenergie für das Haus und versorgt die Wärmepumpenanlage für die Heizung. Eine Photovoltaikanlage erzeugt Strom für das Hotel, Solarpaneelen erzeugen Energie für heißes Wasser. Ich werde oft gefragt, wann sich diese Investition gerechnet hat. Das kann in jedem Jahr schwanken, aber in einem Jahr wie diesem, in dem die Energiepreise massiv gestiegen sind, ergibt sich eine noch nie dagewesene Return-on-Investment-Kurve. Aber für mich persönlich hat es sich immer schon gerechnet, weil es für mich moralisch richtig ist.

War es schwierig, als erster Betrieb dieses Konzept so konsequent umzusetzen?
Michaela Reitterer: Es gab damals viele, die meinten, ich sei nicht ganz dicht. Da passte dann auch unser Slogan *»Null-Energie-Bilanz ist zwar nicht sexy, aber wir haben trotzdem jede Nacht einen anderen im Bett liegen«* ganz gut. Techniker und Wissenschaftler haben im Nachhinein zu mir gesagt: »Eigentlich war es ein Vorteil, dass Sie sich damals nicht ausgekannt haben, sonst hätten Sie das vielleicht gar nicht gemacht.« Ich setze Maßnahmen dann um, wenn ich davon überzeugt bin, und versuche dabei, die Sicht der Gäste in den Vordergrund zu rücken. Sie sollen sich schließlich bei uns wohlfühlen, das ist unsere oberste Prämisse.

Nachhaltigkeit spielt auch in der Gestaltung ihrer Zimmer eine große Rolle. Seit 2020 ist das Boutiquehotel Stadthalle auch das erste SDG[2]-Hotel der Welt. Wie kamen Sie auf die Idee, die von den Vereinten Nationen für die Agenda 2030 festgelegten SDGs – Sustainable Development Goals – umzusetzen?
Michaela Reitterer: Unsere ersten acht Upcycling-Zimmer haben wir bereits 2014, also vor der Veröffentlichung der SDGs, gestaltet. Das war etwas Neues, aber es passte zu unserem Konzept, und bei uns buchen Gäste, die das verstehen und unseren Humor teilen. Das SDG-Projekt ist etwas ganz Besonderes. Die Firma Gabarage[3] designt Upcycling-Produkte aus Industrieresten, Überproduktionen oder Materialien, die in Ordnung sind, aber entsorgt werden würden. Eines Tages ist Gabarage auf mich zugekommen und hat gefragt, ob wir etwas gemeinsam machen könnten, zum Beispiel eben jedem SDG ein Zimmer zu widmen.

1 Der Begriff »Boutiquehotel« beschreibt individuelle Hotels, die meistens von dem / der Inhaber*in sehr persönlich geführt werden.

2 Die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDGs) sind politische Zielsetzungen der Vereinten Nationen (UN), die weltweit der Sicherung einer nachhaltigen Entwicklung auf ökonomischer, sozialer sowie ökologischer Ebene dienen sollen. Sie traten am 1. Januar 2016 mit einer Laufzeit von 15 Jahren (bis 2030) in Kraft (www.unric.org/de/17ziele). https://de.wikipedia.org/wiki/Ziele_f%C3%BCr_nachhaltige_Entwicklung#Entwicklung).

3 www.gabarage.at.

Da wusste ich ganz schnell, genau das machen wir. Wir haben ein Jahr lang Material zusammengetragen, konzeptioniert und jedes Detail ganz genau ausgesucht. Wir erfüllen jedes SDG mehr oder weniger stark. Es gibt SDGs, die sind einfach umzusetzen, wie zum Beispiel »Saubere Energie«. Aber andere Ziele, wie zum Beispiel »Partnerschaften zur Erreichung der Ziele« oder »Keine Armut«, sind da schon schwieriger. Wie setzt man das mit Möbeln um? Was kann man selbst bauen? Woher bekommt man das Material? Das war eine sehr spannende und lustige Zeit. Die Jahre 2018 und 2019 waren die Hochblüte des Tourismus. 2019 haben wir das SDG-Projekt angefangen, ich hatte also als Präsidentin der Österreichischen Hoteliervereinigung und mit meinem eigenen Hotel auch so genug zu tun. Sonntags bin ich durch ganz Wien gefahren und habe Möbel vom Sperrmüll geholt oder habe mir von Leuten Sachen geholt, die sie zum Verkauf angeschrieben haben. Bei einem habe ich zum Beispiel alte Badewannenarmaturen abgeholt, und als er mich fragte, ob ich sonst noch etwas brauchen könnte, meinte ich: *»Ja, einen alten Gaszähler.«* Und dann hatte der tatsächlich einen, den er mir mitgegeben hat. Und inzwischen bekomme ich wieder Lust, nochmal siebzehn SDG-Zimmer zu machen.

Bei Ihnen bucht also das Publikum, das sich genau dafür interessiert und auch deshalb kommt?
Michaela Reitterer: Wir haben über vierzigtausend Nächtigungen pro Jahr, denen wir die Ideen der SDGs mitgeben wollen, weil wir denken, dass das die beste Inhaltsangabe und Bedienungsanleitung für ein nachhaltigeres Leben ist. Es ist nicht jedermanns Geschmack, aber dafür haben wir ja viele verschiedene Zimmer, damit jeder das Zimmer findet, das ihm gefällt.

Ist die Idee, seinen Urlaub mit einem möglichst niedrigen CO_2-Fußabdruck zu verbringen, ein Konzept, das in Zukunft stärker werden wird?
Michaela Reitterer: Der niedrige CO_2-Fußabdruck wird auch weiterhin vielen egal sein. Aber: Eine Urlaubsentscheidung ist eine zutiefst emotionale Entscheidung. Die Menschen sehen auf der Website unsere Upcycling-Zimmer und die positiven Berichte der Gäste. Sie sehen, dass wir einen Garten haben und Bienen auf dem Dach, dass unser Frühstück und alle Weine biologisch sind, dass der Biokaffee mit dem Segelschiff kommt und nicht mit dem Schwerölfrachter und engagierte Menschen dahinterstehen, die sich mit der Umwelt auseinandersetzen. Das sind viele Pluspunkte für unser Hotel, die entscheidend dafür sein können, dass man bei uns bucht. Und wenn die Gäste dann da sind, gibt es an jeder Ecke etwas zu entdecken. Wir haben viele Gäste im mittleren Alter oder etwas älter, die lieben das Upcycling, weil Dinge verbaut sind, die sie aus ihrer Jugend oder Kindheit kennen. Und die Jüngeren finden es lustig. Am Buffet haben wir zum Beispiel eine alte Kurbelbrotmaschine, und jeden Tag freut sich jemand darüber, entweder, weil er es von früher kennt, oder weil es einfach praktisch ist, das alte Ding zu benutzen.

Was kostet nachhaltiger Tourismus, und was bringt er?
Michaela Reitterer: Das Boutiquehotel Stadthalle ist ein Drei-Sterne-Hotel, weil es besser zu unserem Konzept passt. Wir haben keine Minibars in unseren Zimmern. Dort, wo man sie vermuten würde, klebt ein Pickerl, auf dem steht: *»Wir haben keine Minibar, dafür sparen wir 21 Tonnen CO_2 im Jahr!«* Bei vier Sternen könnte es passieren, dass dann ein Gast enttäuscht ist, bei drei Sternen passiert das nicht. Generell überrasche ich viel lieber mit Qualität. Wir sind als Drei-Sterne-Haus vermutlich eher hochpreisiger, aber ich finde, wenn alles biologisch ist, also sogar die Baumwollbettwäsche, bei der wir uns auch damit auseinandersetzen, wie es den indischen Familien geht, die diese Baumwolle ernten, dann darf das auch etwas kosten. Frei nach dem Motto: *»Was nichts kostet, ist nichts wert!«* Wir beteiligen uns aber auch an vielen sozialen Projekten.

Wie kann nachhaltiger Tourismus in Europa etabliert werden?
Michaela Reitterer: Während der Coronakrise hat die Politik gelernt, dass Tourismus nicht immer ein Selbstläufer ist. Auf einmal hat er nicht mehr funktioniert, und es wurde erkannt, wie viel Wertschöpfung auch indirekt daran hängt, vom Fliesenleger, Sportgeschäft und Bäcker bis zur Marketingagentur. In Europa ist der Tourismus so verzettelt organisiert, dass es sehr schwierig ist, dafür zu lobbyieren. Viele Länder haben keine Tourismusministerin beziehungsweise keinen Tourismusminister, und wenn sie jemanden haben, dann läuft das Resort eher nebenbei. Hier braucht es Reformen auf europapolitischer Ebene.

Bleiben wir in Österreich: Was können die Betreiberinnen und Betreiber für die Nachhaltigkeit im Tourismus tun?
Michaela Reitterer: Hier muss man zwischen Stadt- und Ferienhotellerie unterscheiden. In der Ferienhotellerie gehört das Hotel meistens einem selbst oder der Familie, und man trifft Investitionsentscheidungen selbst. Wobei Nachhaltigkeit mehr ist als die Photovoltaikanlage am Dach, auch da zeigen die SDGs unterschiedliche Perspektiven. Man kann sich zum Beispiel im eigenen Ort sozial engagieren, auf geschlechtliche Gleichstellung und gerechte Bezahlung achten. In der Stadthotellerie ist es meist so, dass es eine Erbauerin oder einen Erbauer gibt und eine Betreiberin oder Betreiber. Die wenigsten Betreiberinnen und Betreiber besitzen die Immobilie, sie pachten oder mieten. Deshalb war es den Erbauerinnen und Erbauern bisher eher egal, wie viel Energiekosten der Betreiber oder die Betreiberin haben. Aber es gibt langsam einen Wandel hin zum so genannten »Green Certified Building«, weil erkannt wird, dass diese Häuser später besser verkauft werden können, wenn sie einen höheren Gebäudestandard haben. Die Betreiberinnen können aber immer unabhängig vom Gebäude entscheiden, welche nachhaltigen Konzepte sie umsetzen.

Wie können Kundinnen und Kunden nachhaltigen Tourismus von Greenwashing unterscheiden?
Michaela Reitterer: Die Gäste, die zu uns wegen der Nachhaltigkeit kommen, würden Greenwashing sofort durchschauen. Wir haben auch viel in den letzten zehn Jahren von unseren Gästen gelernt. Wer keine tägliche Zimmerreinigung haben möchte, wird auf ein Getränk an der Bar eingeladen. Die Gäste können beobachten, dass es bei uns keine Lebensmittelverschwendung gibt. Ist das Obst nicht mehr so schön, wird es für Smoothies verwendet. Mein Frühstücksteam setzt sich unter anderem genau damit auseinander, was den Leuten schmeckt und ob die Portionsgrößen passen.

Foto: Boutiquehotel Stadthalle / Franzi Schädel

Michaela Reiterer
Seit 2002 Eigentümerin und Geschäftsführerin Boutiquehotel Stadthalle (Wien) und von 2013 bis 2021 Präsidentin Österreichische Hoteliervereinigung – www.hotelstadthalle.at

Achtsames Handeln bedeutet wahrscheinlich auch einen höheren Personalaufwand. In der Tourismusbranche ist der Fachkräftemangel allerdings ein großes Thema. Was kann da helfen?
Michaela Reitterer: Wenn Menschen einen Sinn in etwas sehen, dann möchten sie auch Teil davon sein. Und auch die Arbeitsbedingungen müssen stimmen. Arbeit gehört zum Leben, ich möchte aber auch, dass meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Freizeit haben und sich nicht auspowern. Bei uns ist es Pflicht, dass jeder seinen Jahresurlaub aufbraucht und zwei Tage die Woche frei hat. Wenn es sich ausnahmsweise nicht ausgehen sollte, dann wird das in der nächsten Woche ausgeglichen. Es ist wichtig, dass alle Freude an der Arbeit haben. Das spüren letztendlich auch die Gäste. Auch das Image, dass der Tourismus als Arbeitgeber hat, muss sich ändern. Es stimmt, wir arbeiten, wo und wann andere Urlaub machen, aber das ist etwas Positives, weil wir an schönen Orten arbeiten. Betriebe, in denen die Zusammenarbeit gut funktioniert, sollten vor den Vorhang geholt werden, nicht nur die schwarzen Schafe. Gleichzeitig müssen Lehrbetriebe streng kontrolliert werden, und wenn nicht ordentlich ausgebildet wird, dann sollte ihnen die Ausbildungsberechtigung entzogen werden.

Wie weit kann die Digitalisierung eine Lösung für den Fachkräftemangel darstellen?
Michaela Reitterer: Ich glaube, dass die Schere zwischen völlig digitalisierten Hotels und sehr persönlich geführten Hotels, wo sich die Gäste fast wie zu Hause fühlen, immer weiter aufgehen wird. Auch die Preise werden sich unterscheiden. In einem digitalisierten Hotel müssen weniger Menschen angestellt werden, wenn der Gast selbstständig mit dem Handy eincheckt und der Zimmerschlüssel über eine App abrufbar ist. Allerdings spricht dann auch höchstens der Kaffeeautomat mit dem Gast, wenn er ihm sagt, welche Taste er drücken soll. Im Gegensatz dazu stehen die Hotels, die sich darauf konzentrieren, ihre Gäste zu umsorgen.

Welche Skills sind in der Tourismusausbildung besonders wichtig?
Michaela Reitterer: Das Miteinander ist ganz wichtig. Wie höre ich jemandem zu? Wie gehe ich auf andere ein? Ehrliche Gastfreundschaft ist ein wichtiger Punkt. Das sind Skills, von denen ich mir wünsche, dass sie in der Schule stärker vermittelt würden. Aus Gesprächen mit Schulverantwortlichen weiß ich aber, dass die Anpassung von Lehrplänen ein mühsamer Prozess ist. Was jemand von sich aus mitbringen muss, ist die Liebe zu anderen Menschen. Alles andere kann man lernen.

Wie kann die Ausbildung im Tourismus attraktiver gemacht werden?
Michaela Reitterer: Dienstleistungen und Handwerk müssen wieder etwas wert sein, es müssen nicht alle Menschen studieren. Und für die Lehre sollten ECTS-Punkte vergeben werden, die später an ein Bachelorstudium anrechenbar wären. So würden vielleicht mehr Maturanten und Maturantinnen eine Lehre machen, und zwar mit dem Gedanken, dass sie später ja noch immer studieren können. Darüber muss diskutiert und alte Strukturen aufgebrochen werden. Auch was das Thema »Praktikum« angeht, müssen alte Strukturen geändert werden. Einem Tourismusschüler oder einer Tourismusschülerin dürfte ich laut Kollektivvertrag ein Praktikumsgehalt bezahlen, einem Maturanten oder einer Maturantin müsste ich ein volles Gehalt zahlen. Doch eine Tourismusschülerin oder ein Tourismusschüler hätten bereits Facherfahrung, eine Maturantin oder Maturant nicht.

Welche aktuellen Trends gibt es im Tourismus?
Michaela Reitterer: Zum einen die Schere von persönlicher und digitaler Dienstleistung, die Nachhaltigkeit, aber auch die Spezialisierung auf ein Thema. Wer eine Geschichte über sein Hotel erzählt, wird im Internet von den richtigen Leuten gefunden. Wenn jemand erzählt, dass er etwas für eine gerechtere Welt tut, wird er von Gleichgesinnten gefunden. Wenn ein Hotel sich als hunde- oder katzenfreundlich präsentiert, ist auch das eine Geschichte, mit der Tierliebhaberinnen und -liebhaber angesprochen werden. Und je spezialisierter ein Betrieb ist, desto einfacher finden sich auch die passenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Identifikation ist für junge Menschen sehr wichtig geworden, sie wollen in ihrer Arbeit einen Sinn erkennen. Deshalb rate ich meinen Kolleginnen und Kollegen immer wieder, darüber nachzudenken, was sie besonders gut machen, damit sie diese Geschichte und diesen Sinn weitergeben können.

Foto: Boutiquehotel Stadthalle/Tina Herzl

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Michaela Reiterer führte Bernadette Hutter vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (www.ibw.at) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.

Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oeibf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

www.ams.at/newskills

www.ams-forschungsnetzwerk.at
… ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Interviewten

Michaela Reitterer
Boutiquehotel Stadthalle
Hackengasse 20, 1150 Wien
Tel.: 01 9824272
E-Mail: office@hotelstadthalle.at
Internet: www.hotelstadthalle.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

P.b.b.
Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien
Dezember 2022 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn