

Service-Flaute im Urlaub: Aktuelle Hotel-Bewertungen spiegeln Personalmangel im Tourismus

Weil es an Personal fehlt, müssen UrlauberInnen derzeit oft Abstriche beim Service hinnehmen. Das zeigt sich bereits jetzt in den Hotelbewertungen bei [HolidayCheck](#) – Eine aktuelle Erhebung des größten deutschsprachigen Bewertungsportals zeigt, dass sich die Zahl der Reviews zu diesem Thema verfünffacht hat.

Zimmer nicht bezugsfertig, zu wenig Servicekräfte beim Essen – es sind Berichte wie diese, die UrlauberInnen derzeit über ihre jüngste Reise schreiben. Personalmangel herrscht im Sommer 2022 in den meisten Betrieben in der Hotellerie und Gastronomie – aber er ist leider kein neues Phänomen. „Auch vor 2020 gab es bereits an vielen Stellen einen Mangel an Fachkräften. Corona hat diese Situation nun aber drastisch verschärft. In den Urlaubsdestinationen, aber auch in Deutschland, sind viele Hotels unterbesetzt und ManagerInnen haben Schwierigkeiten, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden“, erklärt Nina Hammer, Pressesprecherin und Reiseexpertin bei HolidayCheck. Auch UrlauberInnen nehmen deutlich wahr, dass HotelmitarbeiterInnen mit allen verfügbaren Kräften versuchen, die dünne Personaldecke auszugleichen. „Diese Problematik spiegelt sich in den Bewertungen unserer Urlauberinnen und Urlauber auf HolidayCheck wider. Gegenüber 2018 hat sich die Anzahl der Bewertungen, in welchen der Personalmangel explizit erwähnt wurde, verfünffacht“, erklärt Nina Hammer.

Während der Anteil an Bewertungen, die sich auf fehlende MitarbeiterInnen beziehen von 2018 bis 2020 konstant geblieben ist, stieg er in den letzten drei Jahren deutlich an. Allein in diesem Jahr finden sich bereits über 600 Reviews, die das fehlende Personal thematisieren.

Gäste haben Verständnis – MitarbeiterInnen sind besonders bemüht

Auffällig ist: viele Gäste scheinen dennoch Geduld und Verständnis mitzubringen: Wer in seiner Bewertung explizit Personal-Engpässe benannte, vergab zwischen Januar und Juli dieses Jahres im Schnitt 4,4 von 6 Punkte für den erlebten Service. Das sind 0,5 Punkte mehr als im Vergleichszeitraum im Jahr 2019. Der Schnitt hat sich also sogar leicht verbessert. Eine mögliche Erklärung ist, dass die UrlauberInnen nach zwei Jahren Corona mehr Verständnis für die Situation der Hoteliers und des Personals aufbringen. Nina Hammer erklärt: „Man kann überdies in vielen der Bewertungen lesen, dass die MitarbeiterInnen sich besonders bemühen und versuchen, den Reisenden einen schönen Aufenthalt zu bereiten. Und dass wissen unsere Urlauberinnen und Urlauber auch zu schätzen.“

Aktuelle Beispielbewertungen zu Personalmangel auf HolidayCheck:

„Zuallererst muss ich sagen, dass es eine super schöne Anlage ist und auch die Lage völlig in Ordnung ist. Die Zimmer waren sehr sauber und die Putzfrauen nett und zuverlässig. Man hat gemerkt das insgesamt zu wenig Personal vorhanden war.“

[Urlauber Moritz](#) im Juli 2022

„Modernes Haus, wirkt etwas kühl. Beim Check-in warteten schon mehrere Pärchen, die auch nicht aufs Zimmer konnten, da diese noch nicht bezugsfertig waren. Es war nach 15 Uhr. Leider fand sich der Personalmangel in der Gastro wieder. Die Bedienung war unheimlich nett aber das Essen war nicht verfügbar, kam zu spät und kalt.“

[Urlauber Thi](#) im März 2022

„Man merkt natürlich, dass das Personal knapp ist, aber in 2022 ist das überall so. Diejenigen die da sind, sind freundlich und hilfsbereit.“

[Urlauberin Luise](#), Juli 2022

„Das Personal war sehr nett und freundlich, für meinen Geschmack aber etwas unterbesetzt.“

[Urlauber Kay](#), Mai 2022

Information für Journalisten

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

Gerne stellen wir Ihnen Informationen aus unserer umfassenden **Datenbank** zur Verfügung. Hier sind individuelle Bewertungen zu Hotels hinterlegt, Fotos und Videos, sowie etliche Reisetipps. Diese authentischen Stimmen lassen sich für Recherchezwecke nach Ländern, Städten und Themengruppen sortieren. Gerne stellen wir Ihnen exklusive Informationen und aufbereitete Daten zur Verfügung. Weitere Themen basieren auf dem Wissen unserer **Experten**, die sich tagtäglich mit Destinationen und Hotels in aller Welt befassen. Auf Anfrage stellen wir gerne den Kontakt her – ob für Interviews, Statements, Kommentare oder Diskussionsrunden. Sie benötigen weitere Informationen? Wir unterstützen Sie gerne in Ihrer **Recherche**! Rufen Sie uns an oder mailen Sie uns.

Über HolidayCheck

Urlaub besser zu machen, das ist die Vision von [HolidayCheck](#), der reichweitenstärksten Erholungsurlaub-Plattform im deutschsprachigen Raum. Transparenz, Qualität und Innovation treiben das online Buchungs- und Bewertungsportal an, UrlauberInnen das beste Reiseerlebnis zu bieten. Grundlage sind über 10 Millionen Hotelbewertungen, ein eigenes Online-Reisebüro mit rund 150 Reiseexperten sowie die Angebote von 75 Reiseveranstaltern und weiteren touristischen Anbietern. Seit 2021 finden sich auch passende Mietwagen-Angebote von [HolidayCheck Mietwagen](#) auf der Plattform. Viele hilfreiche Informationen und Inspiration finden UrlauberInnen außerdem im [Reiseforum](#) mit über 3,3 Millionen Mitgliedern und im HolidayCheck [Online-Magazin Away](#). Zudem engagiert HolidayCheck sich seit Jahren intensiv [gegen Bewertungsbruch](#) und hat die Initiative [Gemeinsam gegen Fakebewertungen](#) gegründet. Die HolidayCheck AG ist eine Tochter der HolidayCheck Group, wurde im Jahr 2003 gegründet und hat ihren Sitz im schweizerischen Böttighofen nahe der deutschen Grenzstadt Konstanz.

Pressekontakt

Nina Hammer
Leiterin Public Relations
+41 (0) 71 686 9808
nina.hammer@holidaycheck.com

HolidayCheck AG | Bahnweg 8 | CH-8598 Böttighofen
Tel.: +41 (0) 71 686 9000 | Fax: +41 (0) 71 686 9009 | E-Mail: info@holidaycheck.com
Geschäftsführer und Präsident des Verwaltungsrats: Christoph Ludmann
Handelsregister / Firmennummer: CHE-110.298.267 | UID: CHE-110.298.267 MWST