

Wie das Kempinski Grand Hotel des Bains die Quarantäne-Situation erlebte

Konstantin Zeuke, General Manager im Kempinski Grand Hotel des Bains in St. Moritz, gibt einen Einblick in die vergangene Quarantäne-Situation in seinem Hotel.



Konstantin Zeuke ist seit Mitte Juni 2017 General Manager im Kempinski Grand Hotel des Bains in St. Moritz.

Bild: © 2021 KEMPINSKI HOTELS

Vor elf Tagen mussten in St. Moritz die beiden 5-Sterne-Häuser Badrutt's Palace und Kempinski Grand Hotel des Bains [wegen einer Anhäufung des mutierten Coronavirus geschlossen werden \(https://www.htr.ch/story/buendner-behoerden-stellen-zwei-st-moritzer-hotels-unter-quarantaene-30162.html\)](https://www.htr.ch/story/buendner-behoerden-stellen-zwei-st-moritzer-hotels-unter-quarantaene-30162.html). Das Bündner Gesundheitsamt ordnete sofort eine Ausbruchsuntersuchung und einen Flächentest bei der Bevölkerung an. Beiden Nobelherbergen wurden unter Quarantäne gestellt, Personal und Gäste getestet.

Die umfangreichen Tests im Ferienort und in den Hotels ergaben, dass sich das mutierte Virus nicht auf die Hotelgäste übertragen hatte und die Schutzkonzepte der betroffenen Betriebe funktionieren. Das bestätigt auch Konstantin Zeuke, General Manager im «Kempinski». Der Hotelier schildert gegenüber htr.ch, wie er die besondere Situation erlebt hat.

Konstantin Zeuke, wie erfuhrt das Hotelmanagement von der behördlich angeordneten Ausbruchsuntersuchung in Ihrem Betrieb?

Die lokalen Gesundheitsbehörden informierten uns in der Nacht auf den 18. Januar, dass Fälle des mutierten Coronavirus unter den Mitarbeitern des Hotels festgestellt wurden. Selbstverständlich haben wir sofortige Massnahmen getroffen, die womöglich als harsch wahrgenommen wurden. Jedoch war dies der einzige Weg, um den mutierten Virus zu identifizieren und zu isolieren.

Was unternahm das Management daraufhin?

Wie von den örtlichen Gesundheitsbehörden angeordnet, haben sich alle unsere Gäste und Mitarbeiter in Quarantäne begeben, um die Exposition gegenüber der Öffentlichkeit zu minimieren. Diese Anweisung wurde strikt vom Hotel befolgt. Wir haben alle Gäste, deren Reise in den Quarantäne-Zeitraum fiel, umgehend kontaktiert. Manche Gäste sind uns jedoch zugekommen und haben sich an uns gewendet, um die Übernachtungen zu stornieren oder zu verschieben. Die Reaktionen der Gäste waren überwiegend sehr verständnisvoll. Sämtliche Gäste und Mitarbeitende wurden am Montag, 18. Januar, direkt vor Ort im Hotel getestet. Glücklicherweise, wurde jeder Gast negativ auf das Coronavirus getestet und durfte das Hotel demnach auf Wunsch verlassen.

Das regelmässige Testen unseres Personals empfinden wir als Pflicht

Wie sind die Gäste mit der Situation umgegangen?

Die Reaktion der Stammgäste und Partner auf unseren Umgang mit der Krise war positiv. Zudem sind wir froh darüber, dass uns bereits wieder Buchungen erreichen. Einige der Gäste haben sofort gefragt, wann das Grand Hotel des Bains Kempinski wieder öffnen wird, was für uns ein hoffnungsvolles Zeichen ist. Wir schliessen daraus, dass unsere Massnahmen sehr gut funktioniert haben. Das regelmässige Testen unseres Personals empfinden wir als Pflicht und sehen darin eine bewährte Massnahme im Kampf gegen das Virus.

Wie verlief die Zusammenarbeit mit den Behörden?

Der Krisenstab, der Kanton und auch die Gemeinde St. Moritz haben sehr gut reagiert, um die Infektionskette des mutierten Virus schnellstmöglich zu stoppen. Die Kommunikation lief einwandfrei, und wir waren zu jeder Zeit regelmässig im Kontakt mit den Behörden. Die umgesetzten Massnahmen und Massentests für sowohl die Gemeinde als auch die Hotels waren essenziell, um die Ausbreitung weiter einzugrenzen.

Ihr Hotel ist noch geschlossen, wie geht es nun weiter?

Derzeit haben wir geschlossen. Erlaubt es die Situation, hoffen wir, ab dem 12. Februar 2021 wieder Gäste in unserem Hotel und in den Residenzen zu empfangen. Ausschlaggebend für diese Entscheidung sind jedoch die Corona-Zahlen in St. Moritz, sowie die vorliegende Buchungslage.

[IMG 2]

Tests ausgeweitet[RELATED]

Um neuen Ansteckungen und damit Betriebsunterbrüchen vorzubeugen, wurden eine Woche nach den angeordneten Tests in den beiden Hotels und bei der Bevölkerung, alle Hotels in St. Moritz und Celerina ihr Personal auf das Coronavirus getestet. Ebenfalls zu diesem [Nachtest \(https://www.htr.ch/story/tiefe-positivitaetsrate-bei-nachtests-in-st-moritz-30316.html\)](https://www.htr.ch/story/tiefe-positivitaetsrate-bei-nachtests-in-st-moritz-30316.html) aufgeboten wurden sämtliche Ski- und Schneesportlehrerinnen und -lehrer, die in den Skigebieten Corviglia und Corvatsch tätig sind.

Nach Auskunft der Kommunikationsstelle Coronavirus Kanton Graubünden am Donnerstag wurden dabei insgesamt 1'923 Tests durchgeführt, wovon 15 positive Fälle aufgedeckt worden sind. Das entspricht weniger als ein Prozent positive Auswertungen.

Hotels nehmen Verantwortung als Gast- und Arbeitgeber wahr

In der Schweiz führen bereits zahlreichen Hotels Tests durch. Mit regelmässigen Tests beim Personal und teilweise auch bei den Gästen haben die beiden Luxushäuser Badrutt's und Kempinski bereits im Vorfeld der behördlich angeordneten Flächentests ihre Verantwortung als Gast- und Arbeitgeber wahrgenommen und ihre Gäste und Mitarbeitenden, wie auch die breite Bevölkerung, vor einem grösseren Ausbruch der Corona-Infektion geschützt.

Mit der am Mittwoch vom Bundesrat verkündeten angepassten Teststrategie übernimmt der Bund künftig die Kosten von Schnelltests. Zudem kann das Hotelpersonal selbst vor Ort Schnelltests durchführen. Wird jemand positiv getestet, muss ein PCR-Test durchgeführt und das Resultat gemeldet werden.

Badrutt's Palace geschlossen

Das Ereignis im Bündner Ferienort erreichte eine starke mediale Präsenz. Dies führte unter anderem dazu, dass das Badrutt's Palace Hotel seine Türen bis auf Weiteres schliesst ([htr.ch berichtete darüber](https://www.htr.ch/story/badrutts-palace-hotel-in-st-moritz-schliesst-am-donnerstag-30269.html)). (<https://www.htr.ch/story/badrutts-palace-hotel-in-st-moritz-schliesst-am-donnerstag-30269.html>)

Potenzielle Besucher sowie Gäste seien verunsichert gewesen, zudem musste der Traditionsbetrieb aufgrund der Pandemie auf internationale Gäste verzichten. Dies alles habe sich spürbar auf die Buchungslage und das Stornierungsverhalten ausgewirkt habe, schrieb der Traditionsbetrieb. ([htr/npa](https://www.htr.ch/story/badrutts-palace-hotel-in-st-moritz-schliesst-am-donnerstag-30269.html))

Lesen Sie dazu auch den [Gastkommentar von Christian Gartmann, \(https://www.htr.ch/story/nichts-ist-so-alt-wie-der-corona-test-von-gestern-30285.html\)](https://www.htr.ch/story/nichts-ist-so-alt-wie-der-corona-test-von-gestern-30285.html) Berater in Krisenmanagement und Krisenkommunikation sowie Leiter der Taskforce Corona II im Engadin, erschienen in der htr hotel revue vom 28. Januar 2021.

Publiziert am Freitag, 29. Januar 2021