

**SCHWERPUNKT**  
Berlin-Tourismus



**Stefan Athmann**  
General Manager  
Schlosshotel Berlin by  
Patrick Hellmann

Mit 30 Prozent weniger Personal im Vergleich zur Zeit vor Corona, führt Athmann heute das Haus im Grunewald. Die Gäste sind zurück, die Buchungszahlen stimmen. Fast allen Hoteliers fehlen Mitarbeiter, weiß der Vorstand des Vereins VisitBerlin Partnerhotels.

# HABE BESUCHER, SUCHE PERSONAL

Gastgewerbe und andere touristische Anbieter in der Hauptstadt erleben ein Wechselbad. Corona scheint überwunden, nun aber fehlen allerorten Mitarbeiter

VON *Almut Kaspar*

”

*Wir suchen Mitarbeiter über alle Kanäle. Wer hier arbeitet und einen Bewerber vermittelt, wird mit 500 Euro belohnt.*

**Stefan Athmann**

**S**tefan Athmann, General Manager des Schlosshotels im Grunewald, ist ein Freund klarer Worte. „Bis Ostern müssen wir durchhalten“, hatte er Anfang des Jahres seinen auf Kurzarbeit gesetzten Beschäftigten mitgeteilt, „dann geht’s wieder los.“ Nicht nur an Ostern, auch am verlängerten Wochenende zu Christi Himmelfahrt und an Pfingsten freute er sich über ein volles Haus. „Der Juni war sogar bis dato unser bester Monat überhaupt.“ Als geradezu sensationell bezeichnet er die Buchungslage für Juli und August.

Was das Geschäft angeht, sei die Stimmung derzeit bestens. Allerdings werde sie etwas eingetrübt: „Leider finden wir nicht genug Mitarbeiter, die das Geschäft bewältigen können – und da spreche ich sicherlich für die meisten Hotels der Stadt“, sagt Athmann, der auch als Vorstandsvorsitzender des Vereins VisitBerlin Partnerhotels die Interessen der Hotellerie vertritt. „Keiner von uns hätte gedacht, dass das Geschäft so stark anzieht, wie es jetzt der Fall ist.“

Als es im März 2020 zum ersten Corona-Lockdown kam, hatte Stefan Athmann neben

dem Schlosshotel auch noch das Bristol am Kurfürstendamm geleitet. „Das Bristol blieb damals unter Berücksichtigung der Hygieneregeln offen, weil viele geschäftsreisende Stammgäste in Berlin bleiben mussten, das Schlosshotel haben wir geschlossen.“ Die meisten Beschäftigten mussten in Kurzarbeit geschickt werden, die Azubis – 25 im Bristol, neun im Schlosshotel – blieben davon verschont. Um die Abgänge verunsicherter Mitarbeiter im Rahmen zu halten, versuchte die Direktion, die verbliebene Belegschaft zu motivieren und aufzuheitern – man lud zu Meetings im leeren Pool, ließ witzige Videos im leeren Hotel drehen, verschenkte kleine Aufmerksamkeiten. „Ich habe auch mal im Innenhof für unsere Leute Burger gegrillt, damit sie merken, dass das Management sie sieht und etwas für sie tut.“

## **Gäste akzeptieren höhere Preise**

Er habe jetzt etwa 30 Prozent weniger Personal als vor der Pandemie, sagt Schlosshotel-Chef Athmann: „Wir suchen Mitarbeitende über alle möglichen Kanäle.“ Natürlich auch über Mund-zu-Mund-Propaganda: „Wer hier arbei- »



*Mit Überbrückungshilfen und Kurzarbeitergeld sind wir einigermaßen glimpflich durch die Krise gekommen.*

Ute Jacobs

**4,4 Mio.**

Gäste kamen im ersten Halbjahr 2022 nach Berlin, ein kräftiges Plus zum Vorjahr, als von Januar bis Juni nur 2,5 Millionen Gäste gezählt wurden.

**11 Mio.**

Übernachtungen zählten Berlins Hotels von Januar bis Juni 2022. Deutlich mehr als im ersten Halbjahr 2021, aber weniger als in Vor-Corona-Zeiten.

**95.600**

Erwerbstätige lebten einer Studie zufolge 2020 noch vom Tourismus, ein Rückgang um fast 60 Prozent im Vergleich zur Zeit vor Beginn der Pandemie.

tet und uns einen Bewerber vermittelt, der die Probezeit besteht, wird mit 500 Euro belohnt.“ Auch steigende Energiekosten und die Inflation fordern ihren Tribut: „Das können wir nur durch Preiserhöhungen kompensieren, zumal ja auch noch die Personalkosten gestiegen sind.“ Seine Gäste scheinen das zu akzeptieren. „Wenn ich jeden Tag ein leeres Haus hätte, würde ich mir Sorgen machen, dass wir zu teuer sind – aber das ist nicht der Fall.“

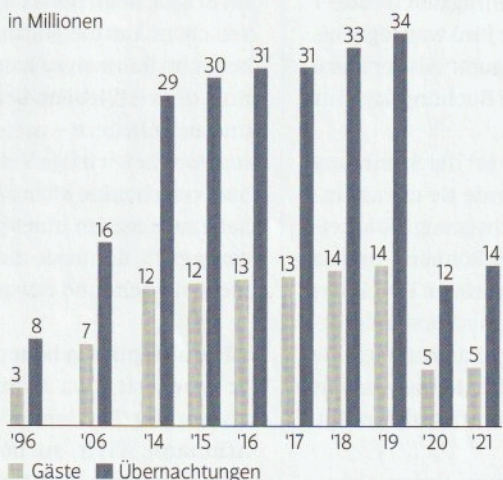
**Seit dem Frühjahr brummt das Geschäft**

Nach zwei Corona-Jahren mit Lockdowns und massiven Einschränkungen nimmt der Berlin-Tourismus endlich wieder Fahrt auf: Seit dem Frühjahr brummt das Geschäft im Gastgewerbe, weil es wieder mehr Besucher aus dem In- und Ausland nach Berlin zieht. Im ersten Halbjahr reisten fast 4,4 Millionen Gäste an und verbrachten mehr als elf Mio. Nächte in den Hotels und Pensionen der Hauptstadt.

Die Tourismus- und Kongressindustrie ist ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für Berlin: Vor Corona kamen jährlich bis zu 14 Millionen Besucher an die Spree, wo sie allein 2019 insgesamt 16,9 Mrd. Euro ausgaben. In den beiden Corona-Jahren waren es nur jeweils fünf Millionen Gäste, wodurch der touristische Konsum im Jahr 2020 fast um die Hälfte auf acht Mrd. Euro schrumpfte. 2019 lebten fast 228.000 Erwerbstätige vom Tourismus, ein Jahr später waren es nur noch 95.600.

**Harter Pandemie-Einbruch**

Gäste- und Übernachtungszahlen gingen durch Lockdowns und Reisebeschränkungen massiv zurück



Grafik: BW

Quelle: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg

Deshalb atmet man jetzt angesichts der steigenden Zahlen auf und hofft, dass mittelfristig wieder das Vorkrisenniveau erreicht wird.

„Bei uns ist es nach den ersten sehr schwach belegten vier Monaten dieses Jahres im Mai losgegangen“, sagt Ute Jacobs, die geschäftsführende Direktorin des Estrel in Neukölln, „praktisch von null auf 100.“ Deutschlands größtes Hotel füllt seine 1.125 Zimmer und Suiten vor allem mit Gästen, die im angeschlossenen Estrel Congress Center (ECC) tagen. Auf den Bundeskongress des Deutschen Gewerkschaftsbundes folgte eine Großveranstaltung nach der anderen. „Und das mussten wir mit einem in der Coronakrise geschrumpften Team stemmen.“ Vor der Pandemie hatte das Estrel 550 Beschäftigte, jetzt sind es nur noch 400. „Da wir kaum Aushilfen bekamen, mussten wir Büromitarbeiter bitten, auch mal als Kellner tätig zu werden.“

Zu Beginn der Pandemie waren im ECC über 80 Groß- mit entsprechenden Nebenveranstaltungen storniert worden, im Hotel wurden dadurch Übernachtungen im vierstelligen Bereich abgesagt. „Während der beiden Corona-Jahre durften wir zwischen den Lockdowns Tagungen und Meetings ausrichten, weil bei einer Veranstaltungsfläche von 30.000 Quadratmetern die Bestuhlung so gestaltet werden konnte, dass die Teilnehmer mehr als genug Abstand voneinander hatten“, sagt Ute Jacobs. Außerdem richtete das Estrel ein Testzentrum ein und schaffte Wärmekameras an, um Gäste mit Fieber identifizieren zu können. „Mit Überbrückungshilfen und Kurzarbeitergeld sind wir noch einigermaßen glimpflich durch die Krise gekommen.“

**Tourismus-Rekordjahr 2019**

Ohne diese gewährten Hilfen wäre die Mehrzahl der Berliner Hotel- und Gastronomie-Betriebe mit hoher Wahrscheinlichkeit komplett vom Markt verschwunden – davon ist der Präsident des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands Berlin (Dehoga Berlin), Christian Andresen, überzeugt. „Trotzdem haben rund zehn Prozent der Hotels seit Beginn der Pandemie ihren Betrieb eingestellt – aktuell gibt es noch etwa 700 Beherbergungsbetriebe in der Stadt.“ Mit über 34 Mio. Übernachtungen sei 2019, das Jahr vor der Corona-Krise, für die Berliner Hotellerie das erfolgreichste Jahr aller Zeiten gewesen. „Auch das Jahr 2020 begann außergewöhnlich gut – bis zur Absage der Internationalen Tourismus-Börse und dem anschließenden Lockdown.“

Die Krise habe die Branche völlig unerwartet getroffen und katastrophale Folgen gehabt. „Der Umsatz pro verfügbarem Zimmer – RevPar nennen wir das, die wichtigste Kennzahl der Hotellerie – fiel ins Bodenlose und hat sich bis jetzt nicht vollständig erholt“, sagt Andresen, „im Vergleich zu 2019 hatten wir im folgenden Jahr 2020 ein Minus von 63,7 Prozent, 2021 betrug das Minus 58,7 Prozent, und Mitte dieses Jahres sind wir immer noch bei einem Minus von 21,5 Prozent.“ Auflaufend in diesem Jahr, seien 58,4 Prozent der Berliner Hotelzimmer belegt, 2019 waren es noch 77,4 Prozent.

### Internationale Flüge am BER

„Aber die Zuversicht wächst dank der anziehenden Nachfrage – bei den Hotelübernachtungen lag der RevPar im Juni sogar 27,8 Prozent über dem im Juni 2019.“ Damit auch wieder mehr Touristen aus dem Ausland und internationale Veranstaltungen nach Berlin kommen, plädiert der Dehoga-Berlin-Präsident für mehr direkte ausländische Fluganbindungen. „Der Berliner Senat muss sich beim Bund dafür einsetzen, dass am Flughafen BER mehr internationale Landerechte gewährt werden.“

Vom Erfolg der Tourismus- und Kongresswirtschaft profitieren nicht nur Hotellerie, Gastronomie und Veranstalter, sondern auch der Einzelhandel, der Kulturbetrieb oder der Fiskus – und zahlreiche Dienstleister wie Veranstaltungstechniker, Messebauer oder Caterer. Bleiben die Gäste wie in den beiden Corona-Jahren aus, leidet auch das Geschäft dieser Dienstleister. Zum Beispiel das von Greif Berlin, einem der größten und modernsten Hotelwäsche-Betriebe Deutschlands.

„Wir hatten Umsatzeinbußen bis zu 80 Prozent“, sagt Greif-Geschäftsführer Achim Teich, „zeitweise mussten wir den Betrieb komplett einstellen.“ Vor Corona bereiteten über 220 Mitarbeiter im Schichtbetrieb täglich bis zu 80 Tonnen Bett-, Tisch- und Frottierwäsche auf. „Aktuell bedienen wir unsere regionale Kundschaft wieder mit rund 60 Tonnen Wäsche – aber das mit nur noch 130 Beschäftigten.“ Für die, die sich wegen der Lohnausfälle durch Kurzarbeit



andere Jobs gesucht hätten, braucht Greif nun dringend Ersatz.

„Nach dem erfolgreichen Neustart des Berlin-Tourismus sind wir im Moment wieder in der Aufholjagd“, sagt Burkhard Kieker, Chef der offiziellen Vermarktungsorganisation VisitBerlin, „wir sehen, dass die Zahlen enorm steigen, wir sind teilweise schon über den Ergebnissen von 2019.“ Kieker rechnet in diesem Jahr mit ungefähr 25 Mio. Übernachtungen, fast zehn Mio. weniger als 2019. „Das hat damit zu tun, dass die ersten drei, vier Monate praktisch nicht stattgefunden haben und es erst im Mai richtig losging.“ Er hofft, dass es im nächsten Jahr wieder eine Normalisierung gibt, nicht nur im Bereich Individualtourismus, sondern auch in den Bereichen Geschäftsreisen sowie Messen, Kongresse, Tagungen und Events. »

### Ute Jacobs Geschäftsführende Direktorin Estrel Berlin

*Mit 1.125 Zimmern und Suiten ist das Estrel in Neukölln Deutschlands größtes Hotel. Dank des angegliederten Convention Centers füllt sich das Haus häufig mit Teilnehmern an Kongressen und anderen Veranstaltungen. In der Pandemie ging dieses Geschäft stark zurück – ebenso wie die Mitarbeiterzahl.*



In diesem sogenannten MICE-Geschäft, das zurzeit wieder aufblüht, wurden vor Corona in Berlin über 2,3 Milliarden Euro umgesetzt, allein 2019 gab es 176 Kongresse internationaler Verbände in der Hauptstadt. „Zurzeit finden Sie kaum noch freie Kapazitäten, sowohl was die Veranstaltungsorte als auch die Übernachtungsmöglichkeiten angeht.“ Für den Spätherbst allerdings gebe es so gut wie keine Buchungen, weil abgewartet werde. „Alle wollen jetzt tagen – jetzt soll stattfinden, was in den beiden Corona-Jahren nicht veranstaltet werden konnte.“

Von den fast 14 Millionen Besuchern im Jahr 2019 kamen knapp 5,5 Millionen aus dem Ausland. 2020 sank die Zahl der ausländischen Gäste auf etwas weniger als 1,3 Millionen. Bezogen auf die Übernachtungen, bedeutete das: Im ersten Corona-Jahr entfielen nur noch 30 Prozent auf Gäste aus dem Ausland und 70 Prozent auf Besucher aus Deutschland. „Derzeit steigt die Zahl der Übernachtungen internationaler Gäste weiter an – aktuell sind es schon 36 Prozent, vor Corona waren es gut 45 Prozent.“

Mit diversen Aktionen habe VisitBerlin gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe den Restart des Berlin-Tourismus angeschoben. „Wir haben – mithilfe des Senats, der uns dabei hervorragend unterstützt hat – durch massive Marketingkampagnen in Deutschland, in Europa und in Übersee Aufmerksamkeit für unsere Stadt erzeugen können“, sagt Kieker. „Das hat dazu geführt, dass wir neben New York den besten Restart unter den großen Städten hingelegt haben.“

**Neustart für den Tourismus-Standort**

Gelobt wird die Landesregierung auch von Simone Blömer, Key Account Managerin Handel, Tourismus und Gastgewerbe bei der IHK Berlin: „Mit seinem Programm ‚Neustart Wirtschaft‘ hat der Senat ein klares Bekenntnis zum Tourismus-Standort abgegeben, indem er Geld zur Verfügung gestellt hat, um die Folgen der Pandemie für die betroffenen Branchen abzufedern.“ Neben den Branchenverbänden sei auch die IHK Berlin bei der Entwicklung dieses Programms eingebunden gewesen. „Nun müssen weitere Herausforderungen bewältigt werden“, sagt Simone Blömer, „die Pandemie hat die Personalnot im Gastgewerbe und in der Veranstaltungswirtschaft dramatisch verschärft, hinzu kommen die Inflation und die explodierenden Preise für Gas, Öl, Strom und Lebensmittel.“

Diese Kosten werden einerseits in der Tourismuswirtschaft durch Preissteigerungen kompensiert, andererseits schmälern sie die Haushaltseinkommen der Verbraucher. „Wer auf sein Budget achten muss“, befürchtet Robert Rückel, „wird sich im Zweifel künftig noch den Haupturlaub am Strand leisten, aber auf Städtetrips wie eine Wochenendreise nach Berlin eher verzichten.“

**Sehr wenige asiatische Gäste**

Rückel, Geschäftsführer des Deutschen Spionagemuseums am Leipziger Platz, ist zudem IHK-Vizepräsident, sitzt im Aufsichtsrat von VisitBerlin und steht dem Interessenverband der touristischen Attraktionen Berlins (Intoura) vor. In diesem Verband sind die touristischen Leistungsträger der Stadt organisiert: Theater wie das Wintergarten Varieté, Museen wie The Story of Berlin, Freizeitangebote wie Zoo und Tierpark oder Sightseeing-Unternehmen wie die Stern- und Kreisschiffahrt.

„Zurzeit ist die Stadt voll, unsere Gäste kommen vor allem aus Deutschland und den europäischen Nachbarländern“, sagt Robert Rückel. Der Anteil asiatischer Touristen sei dagegen verschwindend gering. „Das liegt zum einen daran, dass in China wegen Corona nicht so einfach wieder verreist werden darf, zum anderen spielt das Flugverbot über Russland eine Rolle, weil dadurch zum Beispiel die Anreise von Tokio Stunden länger dauert und entsprechend teu- »

**Robert Rückel  
Geschäftsführer  
Deutsches Spionagemuseum**

*Die private Einrichtung am Leipziger Platz gehört dem Interessenverband touristischer Attraktionen (Intoura) an, dem Rückel auch vorsteht. Der Museumschef und -entwickler ist zudem Vizepräsident der IHK Berlin und sitzt im Aufsichtsrat des Tourismus-Vermarkters VisitBerlin.*

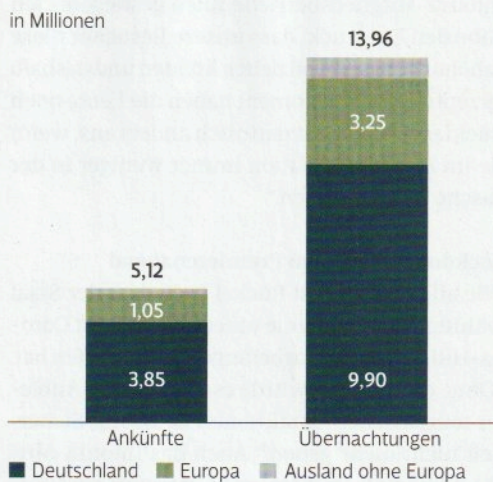


*Wer auf sein Budget achten muss, wird in Zukunft auf eine Wochenendreise nach Berlin eher verzichten.*

**Robert Rückel**

**Ausländische Gäste fehlen**

Gut fünf Millionen Gäste und knapp 14 Mio. Übernachtungen brachte 2021. Das internationale Geschäft schwächelte



Grafik: BW

Quelle: VistBerlin

**30%**

**Übernachtungen** durch ausländische Besucher gab es 2021. Im letzten Jahr vor Corona hatte dieser Anteil bei 45 Prozent gelegen.

