

B+ Bürgenstock-Direktor Chris Franzen über seine reichen Gäste

«Ankünfte per Helikopter sind hier oben normal»

Chris Franzen ist seit gut zwei Jahren Managing Director des Luxus-Resort Bürgenstock. Der Hotelier spricht über die Suite von J. D. Vance, die Kritik an seinem Heimatkanton Wallis – und die Gewinnansprüche der Eigentümer.

Publiziert: 20.07.2026 um 10:43 Uhr

Aktualisiert: 20.07.2026 um 21:16 Uhr

[Kommentieren](#)



Hotelier mit langer Auslandskarriere: Chris Franzen in der Lobby des Haupthotels im Bürgenstock Resort. «Solange moralisch und legal, werden alle Wünsche der Gäste...

Foto: Thomas Meier

Darum gehts

✦ KI-generiert, redaktionell geprüft

- Bürgenstock Resort richtete im Juni USA-Iran-Friedensgespräche aus mit 360 Zimmern
- Ein Gast gab an der Bar 92'000 Franken an einem Abend aus
- Durchschnittsalter der Gäste liegt bei 35 Jahren, Wochenendkosten oft 6000–7000 CHF



Es ist stickig heiss am Interviewtag, und Chris Franzen betritt dynamischen Schrittes den angenehm kühlen Konferenzraum im Hauptgebäude des Bürgenstock Resorts. Der Hotelier aus Zermatt hat turbulente Tage hinter sich, denn der Luxustempel in Stansstad war Gastgeber für die schwierigen Friedensgespräche zwischen dem Iran und den USA. Die Beherbergung der hochkarätigen Delegationen war ein kurzfristiger Kraftakt mit drei Tagen Rund-um-die-Uhr-Betrieb.

Franzen ist dennoch gesprächig und aufgeräumt wie immer. Aber eine Bitte hat er dann doch: dass wir das Interview an einem Stehtisch führen, weil er sonst wegen des Schlafmangels der vergangenen Tage sofort einzuschlafen drohe.

Artikel aus der «Handelszeitung»

Dieser Artikel ist zuerst in der «Handelszeitung» erschienen. Sichere dir alle 14 Tage Wirtschaft im Klartext – schwarz auf weiss und auf den Punkt gebracht. [Hier geht es zum Abo](https://shop.handelszeitung.ch/abo-print) (<https://shop.handelszeitung.ch/abo-print>).

Herr Franzen, der Bürgenstock hat allmählich den Ruf eines Diplomatenbergs. Welcher Anlass war anspruchsvoller: die Ukraine-Konferenz 2024 oder die Friedensverhandlungen zwischen den USA und dem Iran im Juni?

Der USA-Iran-Gipfel war viel kurzfristiger und darum schwieriger. Es galt, innert 48 Stunden alles auf die Beine zu stellen. Das war ein Kraftakt. Dieses Mal mussten wir auch die Zimmeraufteilung selber machen. Bei der Ukraine-Konferenz tat dies der Bund.

Sie haben auf dem Bürgenstock 360 Zimmer in verschiedenen Häusern zur Verfügung. Gab es bei der Zuteilung nicht Streit, wer wo logiert?

Nein, erstaunlicherweise waren alle Delegationen hier sehr kulant.

Und Vizepräsident J. D. Vance haben Sie in die teuerste Suite, die Contemporary Lake View Royal Suite mit 300 Quadratmetern, einquartiert?

Das glauben natürlich alle. Das Problem ist: Die besten Suiten sind meist im obersten Stock eines Hotels, und das ist aus Sicherheitsgründen genau nicht erwünscht, weil eine Evakuierung komplizierter wäre. Der Vizepräsident hatte deshalb eine reguläre Suite und war sehr happy, genauso wie seine Frau Usha.

Hat sich diese Hauruckübung auch finanziell gelohnt für Ihr Resort?

Der Normalbetrieb bringt mehr Cash ein als ein Politgipfel, weil die Zimmerpreise höher sind. Aber der Werbeeffect – drei Tage nonstop weltweit im Spotlight – ist unbezahlbar. Zudem entsprechen all diese Politiker, die hier waren, exakt unserer Zielgruppe. Wenn diese Leute zufrieden waren, werden sie uns weiterempfehlen oder kommen wieder.

Zur Person

Chris Franzen (55) ist seit April 2024 Managing Director der Bürgenstock Hotels AG mit einer Geschichte, die bis ins Jahr 1873 zurückreicht. Das Bürgenstock Resort Lake Lucerne umfasst drei Hotels mit insgesamt 360 Zimmern, zwölf Restaurants, Lounges und Bars und einem 10'000-Quadratmeter-Spa, inklusive Infinity-Pool mit Blick auf den Vierwaldstättersee. Das Resort gehört Katara Hospitality, einer Tochtergesellschaft des Staatsfonds Qatar Investment Authority.

Von der Pike auf gelernt Franzen hat eine lange internationale Karriere hinter sich. Der in Zermatt aufgewachsene Sohn einer Hoteliersfamilie absolvierte zuerst eine Koch- und Servicelehre und später die Hotelfachschule in Canberra, Australien. Danach weilte er lange im Ausland, verbrachte viele Jahre in leitenden Positionen im «Hyatt» in Dubai, Maskat, Moskau und Mumbai. Vor seiner Rückkehr in die Schweiz war Franzen Managing Director im «Waldorf Astoria Lusail» in Doha, Katar. Er ist verheiratet und hat zwei erwachsene Kinder.

Und eine grössere Panne ist nicht passiert?

Nein. Wir waren aber auch top vorbereitet. Da gibt es Massnahmen, an die die meisten gar nicht denken. So war über die drei Tage ein Experte von Schindler nonstop standby im Haus. Ein Lift, der mit Toppolitikern stecken bleibt, wäre eine Katastrophe.

Der Frieden im Nahen Osten ist schon wieder brüchig. Fürchten Sie einen Rückgang der arabischen Gäste?

Nein, die arabischen Gäste werden diesen Sommer wie üblich zu uns kommen. Ansonsten sind unsere Hauptmärkte die USA und die Schweiz. Sie machen 50 Prozent unserer Gäste aus. Beide sind vom Nahost-Konflikt unberührt. Wir liegen gut im Buchungsstand – über Vorjahr.

Die Hälfte der Gäste aus den USA und der Schweiz – ist das nicht ein Klumpenrisiko?

Doch. Deshalb möchten wir diversifizieren und vermehrt Kunden aus Asien, aber auch aus Brasilien gewinnen.

Sie haben Ihr halbes Leben im Ausland gelebt – Katar, Mumbai, Canberra. Warum sind Sie in die Schweiz zurückgekehrt?

Das war nicht bewusst geplant. Ich arbeitete ja damals, 2023, in Katar. Eines Tages fragte mich der Vertreter der Besitzer des Bürgenstock Resorts, die ja in Katar sind, ob ich einen passenden General Manager kennen würde für den Bürgenstock. Da antwortete ich: «Ja, mich.»

Ist es nicht ein bisschen einsam hier oben auf dem Berg?

Nein, mich haben der Betrieb und seine Geschichte fasziniert. Das Bürgenstock Resort ist ein riesiger Tanker. Drei Hotels, zwölf Food-and-Beverage-Outlets, 62 Nationalitäten unter den Mitarbeitenden und ein Konferenzcenter – das ist super spannend. Es gibt auch ein paar reizvolle Stadthotels für einen Hotelier wie mich, das «Dolder Grand» in Zürich etwa oder das «Badrutt's Palace» in St. Moritz.

Trotzdem: Hier oben sagen sich doch Fuchs und Hase gute Nacht.

Ich reise sehr viel in der Welt herum. Da kompensiere ich allfällige Abgeschlossenheitsgefühle.

Sie haben täglich mit Menschen zu tun, die über sehr viel Geld verfügen. Was macht das mit Ihnen?

Man muss sich als Hotelier eines ganz klar bewusst sein: Wir leben nicht das Leben, das unsere Gäste führen. Ich habe schon viele Hoteliers gesehen, die meinten, sie gehörten irgendwie dazu. Und dann kam das böse Erwachen, als die Rente kam.



Am Stehtisch, damit ihn nach der Iran-Konferenz der Schlaf nicht übermannt: Franzen mit Autorin Karin Kofler.

Foto: Thomas Meier

Weil sie merkten, dass ihre Gäste nicht ihre Freunde waren?

Das auch. Primär aber mussten sie plötzlich alles selber bezahlen. Als Direktor eines Luxushotels hat man vor allem im Ausland sehr viele Privilegien. Man isst und trinkt immer gratis. Ein eigener Chauffeur ist Teil des Anstellungspackages. Das führt bei vielen zu einem gewissen Realitätsverlust.

Und hier in der Schweiz?

Hier habe ich einen normalen Arbeitsvertrag. Aber als General Manager eines Tophotels im Ausland ist man König. Inflation? Nicht spürbar. Schulen, Nanny, Wohnung, Krankenkasse – alles wird bezahlt. Wenn man als Schweizer Hotelier dann in der Heimat in Rente geht, realisiert man erst, was das Leben so kostet.

Und Sie werden keine Mühe damit haben?

Nein. Ich kaufe meine Weine schon heute bei Denner. Die haben gute Tropfen.

Aber sind Sie manchmal nicht irritiert über die Dekadenz einzelner Gäste in Ihrem Resort? Da wird doch bestimmt auch viel Geld für völlig Unnötiges ausgegeben.

Hier oben passiert mir das weniger als im Ausland. Aber es gibt auch bei uns Exzesse.

Die Ankunft im Helikopter etwa?

Es mag arrogant klingen: Aber Ankünfte per Helikopter sind hier oben ziemlich normal. Letztthin aber haben vier Gäste an der Bar tatsächlich 92'000 Franken an einem einzigen Abend ausgegeben. Da musste ich schon zweimal auf die Rechnung schauen.

Was stand da drauf? Château Pétrus?

Ich glaube, ja. Und eine Flasche Louis XIII. Da kostet die Flasche bei uns 8500 Franken.

Welches sind die schwierigsten Gäste?

Darf ich ehrlich sein? Unsere wirklich reichen Gäste – Multimilliardäre oder Millionäre im dreistelligen Bereich – sind eigentlich die, die am wenigsten Probleme machen. Schwieriger wird es eher mit Leuten, die in der Nebensaison zu uns kommen, wenn wir die Preise etwas senken. Oder mit solchen, die über das Portal Deindeal buchen. Die haben dann eine riesige Erwartungshaltung, weil sie gespart haben auf diese eine Nacht hin.

Der noble Bürgenstock ist auf dem Schnäppchenportal Deideal?

Ja, wir hatten einmal eine Aktion auf Deideal. Aber es waren komplett andere Gäste, die dann kamen. Einige ramassierten alles zusammen, was im Zimmer war. Wir mussten sogar die Kosmetikspiegel im Zimmer anmontieren, damit sie nicht verschwanden. Die ganz Reichen machen so etwas nicht. Die haben ja auch ihre eigenen Butler dabei, die ganz genau wissen, was sie brauchen.

Haben Sie kein Verständnis dafür, dass sich Normalos vielleicht wahnsinnig freuen, wenn sie mal im Luxus schwelgen dürfen?

Doch, selbstverständlich freuen wir uns auch über diese Gäste, solange sie sich anständig verhalten.

Was muss man tun, um bei Ihnen als unanständig zu gelten?

Ich bin gnadenlos, wenn Gäste meine Mitarbeitenden schlecht behandeln. Darum habe ich kürzlich unserem besten Gast Hausverbot gegeben. So etwas toleriere ich nicht.

Und wie reagierte er?

Ich hatte danach Telefonate von seinen Anwälten und von der einen oder anderen mit ihm befreundeten prominenten Person aus der Politik. Aber ich blieb hart. Juristisch können Gäste nichts dagegen tun.

Was war der verrückteste Wunsch eines Gastes, den Sie je erfüllen mussten?

Unsere Gäste bleiben im Schnitt nur 1,9 Tage. Da bleibt nicht so viel Zeit für extravagante Wünsche. Einer beauftragte uns mal, ihm doch bitte einen Ferrari zu kaufen, weil sein eigenes Auto nicht eingetroffen war. Da kamen wir ein bisschen ins Rotieren.

Aber grundsätzlich haben Ihre Angestellten die Anweisung, jeden Wunsch des Gastes zu erfüllen?

Solange die Wünsche moralisch und legal sind, ja.

Heute wird in der Fünfsternehotellerie viel über Storytelling und Experience geredet. Luxus heisst nicht mehr Besitz, sondern Erlebnis. Merken Sie das?

Ganz extrem, vor allem bei unseren jüngeren Gästen. Was glauben Sie, wo liegt das Durchschnittsalter unserer Gäste?

Vermutlich um die sechzig?

Falsch. Wir liegen bei 35 Jahren. Das hat mich auch überrascht. Gerade die jüngeren Kunden und Kundinnen sammeln heute lieber Erinnerungen als Objekte. Die verzichten vielleicht auf den Kauf eines neuen Autos und leisten sich mit dem Geld eine tolle Reise. Luxus hat heute eine ganz andere Definition.

Wie viel geben solch junge Paare denn auf dem Bürgenstock für ein Wochenende aus?

Da kommen schnell mal 6000 bis 7000 Franken für zwei Nächte zusammen. 4000 Franken für die tiefste Zimmerkategorie, der Rest wird für die Behandlungen im Spa und für das Essen ausgegeben. Wir reden hier von Doppelverdienerpaaren ohne Kinder, die sich so ein Wochenende leisten können und wollen.



Leidenschaftliche Fussballfans: Franzen mit seiner Ehefrau Rachel.

Foto: zVg

Und was bedeutet diese Neudefinition von Luxus für die Vermarktung Ihres Betriebs?

Schweiz Tourismus bearbeitet dieses Luxussegment seit einiger Zeit mit einer eigenen Suborganisation, weil man gemerkt hat, dass dieses Geschäft sehr rentabel ist für unser Land. 8 Prozent der Gäste bringen 25 Prozent des Umsatzes. An diese Leute kommt man aber nicht auf irgendwelchen Ferienmessen heran.

Sondern wie?

Ich war kürzlich mit Schweiz Tourismus auf Reisen, zusammen mit einer Handvoll verlesener Hoteliers anderer Tophotels. Da laden in der Regel die jeweiligen Botschaften im Ausland zu einem Anlass ein und wir dürfen teilnehmen. So kommt man an ganz andere Leute heran, die sehr gut vernetzt sind in den Kreisen, die uns interessieren.

In den letzten Monaten gab es aufgrund des Brandes in Crans-Montana heftige Kritik am Kanton Wallis. Nachlässigkeit, Vetternwirtschaft – die Vorwürfe sind happig. Können Sie das als Zermatter nachvollziehen?

Die Kritik ist absolut berechtigt. Es ist unfassbar, dass die Behörden so lasch gearbeitet haben. Ich verstehe auch nicht, weshalb man nicht eine ausserkantonale Staatsanwaltschaft engagiert hat für den Fall. Dann hätte man sich weniger angreifbar gemacht. Es ist einfach nur schrecklich. So ein Brand könnte aber überall passieren.

Haben Sie aufgrund dieses Ereignisses nochmals alle Brandschutzmassnahmen überprüft?

Nein, weil dies bei mir sowieso immer Priorität hatte. Fire, Life and Safety sind die Bereiche, die ich mir immer als Erstes genau anschau. Ich glaube, Crans-Montana hat nicht nur dem Wallis geschadet, sondern vor allem auch dem Image der Schweiz, die im Ausland als akribisch und seriös gilt.

Eigentümer Ihres Hotels ist die Katara Hospitality Group, ein katarischer Investmentfonds. Geschäften diese Leute anders?

Dem Fonds gehören Luxushotels auf der ganzen Welt, das «Raffles» in Singapur und in Paris, das «Savoy» in London und so weiter. Das ist nicht katarisch, sondern sehr international, und alle müssen dieselben Zahlen abliefern.

Also ist es ein Klischee, dass die Katari gar keine echte Rendite sehen wollen für das Bürgenstock Resort, sondern primär Geld in Immobilien anlegen wollten?

Alles Quatsch. Das sind Profis, die rechnen können. Dieses Resort macht seit 2019, dem zweiten Geschäftsjahr, einen operativen Gewinn im zweistelligen Millionenbereich. Die Besitzer mussten uns auch nie eine Geldspritze geben. Wir stehen finanziell sehr gut da. Und die Katari sind stolz auf uns, weil wir, zusammen mit den Hotels in Bern und Lausanne, die einzigen Betriebe sind, die die Gesellschaft direkt managt. Die anderen werden ja von grossen Ketten wie eben Raffles oder Fairmont gemanagt.

Wie hoch ist Ihr durchschnittlicher Ertrag pro Zimmer?

Das ist Geschäftsgeheimnis. Aber wir konnten den Erlös pro verfügbarem Zimmer im vergangenen Jahr um 100 Franken steigern. Normalerweise klettert diese wichtige Kennziffer bei Hotels bestenfalls um acht Franken hoch.



Der Hotelier fährt sehr gerne Töff. Aber ohne Rallye-Ambitionen.

Foto: zVg

KI ist das Thema der Stunde. Welchen Impact wird sie auf Ihr Geschäft haben?

Künstliche Intelligenz interessiert mich sehr, und natürlich befassen wir uns damit. Aber wir haben, wenn ich ehrlich bin, noch keine Strategie. Wir wissen einfach, dass es die Art, wie Menschen nach Ferien suchen, verändern wird. Momentan checken wir alle zwei bis drei Wochen unter anderem, was ChatGPT ausspuckt, wenn wir nach «Five day holiday in a Swiss luxury resort» suchen.

Keine Angst, den Anschluss zu verpassen?

Nein. Ich habe das Gefühl, dass es im Luxussegment noch etwas länger dauern wird, bis KI voll durchschlägt. Unsere Gäste wollen tendenziell eher ein Gesicht sehen, wenn sie so viel Geld ausgeben. In den unteren Sternekategorien sehe ich hingegen ein rasches Effizienzsteigerungspotenzial – beim Check-in und Check-out zum Beispiel. Wir müssen die Entwicklung aber auf jeden Fall im Auge behalten. Eine grosse Herausforderung ist dabei auch der Datenschutz.

Viele in der Hotelbranche klagen über Fachkräftemangel. Finden Sie noch Personal?

Ja. Wir haben das Glück, ein international sehr bekanntes Resort zu sein, in dem viele schon allein wegen der Referenz arbeiten möchten.

Müssen Sie einen Extrazuschlag zahlen, damit die jungen Leute an diesen abgelegenen Arbeitsort kommen? Die wollen doch lieber in der belebten Stadt sein.

Wir bezahlen tatsächlich besser als die Konkurrenz. Aber nicht einen Bergzuschlag. Wir wollen die Besten, die dann auch eine Weile bleiben. Unseren Saisoniers bieten wir 240 Personalzimmer. In der heutigen Wohnungsnot ist das sehr attraktiv. Niemand gibt dir eine Wohnung nur für ein paar Monate. Dazu können sie bei uns günstig Vollpension haben. Zweimal im Monat schmeissen wir eine tolle Party fürs Personal. Das wird geschätzt.

Also keine Probleme in der Rekrutierung?

Höchstens auf verantwortungsvolleren Positionen, F&B-Leiter etwa. Da kann es auch mal eine Rekrutierung im Ausland geben, weil nicht jeder in der Schweiz hier oben arbeiten will.

Gerade die Spitzenhotellerie hat noch immer ein konservatives Image als Arbeitgeber. Wie viel lässt sich die Generation Z, mit der Sie arbeiten, noch bieten?

Die Jungen sagen heute viel schneller, wenn ihnen irgendetwas nicht passt. Wir haben eine interne App. Da gibt es sofort einen Protest-Post, wenn etwas nicht stimmt, oder sie funken mich als Managing Director direkt an. Das hätten wir uns früher nicht getraut. Und selbstverständlich müssen auch die Arbeitsbedingungen stimmen. Zimmerstunde gibt es bei uns schon lange nicht mehr.

Was sind die grossen Trends, die auf die Luxushotellerie zukommen?

Ich sehe zwei Dinge: zum einen den Trend zur Hyperpersonalisierung der Dienstleistungen. Unsere Gäste erwarten ein immer individuelleres Eingehen auf ihre Bedürfnisse. Man will nicht mehr Teil einer Gruppe sein.

Und der zweite Trend?

Coolcation. Mit dem Klimawandel und den steigenden Temperaturen suchen die Leute zunehmend kühle Orte für ihre Ferien. Das wird der Schweiz mit ihren Bergen und uns als Bürgenstock Resort in die Hände spielen.

Zugabe

Fondue in der Waldhütte oder Gourmet-Dinner bei Caminada?

Als Walliser bin ich natürlich klar für das Fondue.

Was bringt Sie als Chef so richtig auf die Palme?

WAS SAGST DU DAZU?

GESPRÄCH

[FOLGEN](#)[Ausloggen](#)

CF

Nehmen Sie am Gespräch teil, Chris Franzen

[Alle Kommentare 7](#)[NEUESTE](#) [NEUE INHALTE LADEN](#)

CH

Claudia Huser

11 Stunden

Das Beste wäre, wenn Trump zusammen mit Putin und Erdogan im Lift steckenblieben. Dann könnten sie diskutieren, wie man anständig mit seinen Landsleuten umgeht.

Bearbeitet

Antwort  2  0

TV

Thomas Vongunten

21 Stunden

Ein Schnelldenker und Hartarbeiter ist trotzdem noch freundlich im Interview. Von dem könnten viele Junge etwas lernen. Ein Held ist er ja nicht gerade (siehe knallharte Umbuchungen vor dem Politgipfel). Man braucht aber immer mehrere Vorbilder gleichzeitig, um sich die eigene Welt zu erklären.

Antwort  13  0

UW

Ueli Wittwer 21 Stunden

Bitte, Chefs/innen gehören ins Museum. Begleitperson sollte es heissen, welche für das Budget und die Balance bei Team-Gesprächen zuständig ist. Noch besser ist wenn die Begleitung ein Team ist. Ich hoffe, dass mein Schreiben gedruckt wird, was ich bezweifle...

Antwort 1 Antwort  1  35

WG

Walter Grätzer 20 Stunden

Antwortan auf **Ueli Wittwer**

So ein Blödsinn, die Politrichtung ist somit auch klar.

Antwort  17  2

MB

Marcel Baumann 21 Stunden

Was mich noch interessieren würde kann man sich in diesem Hotel noch in Schweizer Deutsch oder Deutsch verständigen? Ich habe leider die Erfahrung gemacht, dass in vielen 4 Stern Hotels in der Schweiz, das Personal nur Englisch kann, selbst an der Rezeption. Ist das im 5 Stern Hotel besser? Bearbeitet

Antwort 2 Antworten  9  6

BO

Beat Oberholzer 21 Stunden

Antwortan auf **Marcel Baumann**

Ich kann natürlich nicht für alle 5* Hotels in der Schweiz sprechen. Aber ich habe die Erfahrung gemacht, dass in kaum einem welschen 5 * Hotel Deutsch verstanden geschweige denn gesprochen wird. In der Deutschscheiz ist Deutsch Pflicht, Schweizerdeutsch allerdings nicht, da kann es auch sein dass man auf Hochdeutsch ausweichen muss.

Antwort 1 Antwort  4  2

FM

Franco Membrini 18 Stunden

Antwortan auf **Beat Oberholzer**

"Dass in kaum einem welschen 5 * Hotel Deutsch verstanden wird."

Verstanden wird Deutsch problemlos.

Und falls nicht: Hasta la vista. Baby.

Antwort  0  0

Unterstützt
von



viafoura (<https://viafoura.com/?utm-source=customer-domain&utm-medium=widget-name&utm-campaign=page-URL>)