

## HOTEL-TEST IM DES BALANCES LUZERN



# An der Schwelle zum Luxushotel?

*Emil Steinberger hatte hier in den 60er-Jahren seinen ersten Bühnenauftritt, Prinzessinnen und Königinnen trafen sich um die Jahrhundertwende in den Jugendstilsalons zum Tee. Das Hotel Des Balances ist eine Luzerner Hotelinstitution. An der Spitze steht seit 24 Jahren ein leidenschaftlicher Gastgeber: Peter E. Büsser. Mehr als 10 Mio. Franken haben die Besitzer in den letzten Jahren in das altherwürdige Haus mit der berühmten Fassadenmalerei investiert. Laut Klassifizierung ist das Des Balances ein Viersterne-Superior-Hotel. Ist es das tatsächlich? Oder winkt am Horizont der fünfte Stern?*

## Vorgeschichte

Schon im 12. Jahrhundert stand hier, am Fleisch- und Fischmarkt direkt an der Reuss, ein Gasthaus, doch erst um 1837 wurde aus dem «Wirtshaus zur Waage» ein Hotel. Prominenz aus ganz Europa gab sich hier die Ehre, so auch der Dichter George Bernard Shaw, Adelige, Prinzessinnen und andere gekrönte Häupter. In der Sechzigerjahre begann der Luzerner Kabarettist Emil Steinberger seine Karriere auf der «Balance-Bühne». Berühmt ist das Haus noch heute wegen der Fassadenmalerei im Stil des deutschen Renaissance-Malers Hans Holbein. Die Liegenschaft gehört seit vielen Jahren der Anwaltsfamilie Schubiger-Kopp. Annemarie Schubiger-Kopp, wohnhaft in St. Gallen, ist Verwaltungsratspräsidentin der Hotel Des Balance AG. Doch die Besitzerfamilie wirkt diskret im Hintergrund – sie überlässt das Hotel dem ehemaligen Hochbauzeichner und gelernten Hotelier (Hotelfach-

schule Luzern) Peter E. Büsser. 1988 kam Büsser ins Des Balance – vor knapp 24 Jahren also. Vorher wirkte der Hobby-Motorbootfahrer und Auto-Freak in Hotels in Genf, Davos, Kandersteg, Locarno, Arosa und Zermatt, wo er als Direktor des Seiler Hotels Monte-Rosa «wichtige Erfahrungen» sammelte. Damit nicht genug: Das Hotel Albana in bündnerischen Silvaplana führte er in wenigen Jahren aus den roten in die schwarzen Zahlen. Peter E. Büsser führt das Des Balances «wie mein eigenes Hotel», so der Gastgeber, der in Luzern für seine Begeisterungsfähigkeit und (vor allem) für sein herzhaftes Lachen bekannt ist. 56 Zimmer und Suiten bietet Büsser seinen Individualgästen («Gruppentourismus ist nicht unser Geschäft»), davon sind gut 70 Prozent Stammgäste. In den Bewertungsportalen von [www.booking.com](http://www.booking.com) und [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) rangiert das Hotel stets auf den ersten Plätzen. Die Auslastung bewegt sich bei 70 bis 80 Prozent. Und im aktuellen Gault/Millau erzielt das Restaurant unter Küchenchef Andy Fluri solide 14 Punkte. Kurz und gut: Das «individuelle Haus an der Reuss» (Werbeslogan) ist eines der erfolgreichsten und profitabelsten Viersterne-Superior-Hotels der Zentralschweiz. Ein Hotspot, wo sich vor allem auch Einheimische zum Lunch, Apéro oder Dinner treffen.

## Reservation/Homepage

Booking.com. Wir buchen ein Zimmer über die grösste Hotelreservationsplattform der Schweiz. Und siehe da: Das Hotel Des Balances liegt auf Platz eins, was die Gästekommentare und die Gästebewertung betrifft. 9,1 Punkte mit dem Prädikat «hervorragend». Das muss ein Top-Hotel sein, denken wir. Wir verlassen [www.booking.com](http://www.booking.com) und buchen unser Zimmer über die hoteleigene Homepage. Ja, so muss eine Hotel-Startseite aufgemacht sein! Sinnlich, stimmungsvoll und vor allem informativ. Auf einen Blick erkennt man das Buchungsfeld, und im unteren Teil der Seite informiert das Haus über aktuelle Angebote (Specials, Gourmet, Geschenkgutscheine). Klares Layout, einfache Navigation, Übersicht, attraktive und stets wechselnde Bilder. Hervorragend! Wir reservieren eine «Junior Suite Reussblick» für 514 Franken (Wochenendtarif) mit Frühstück (27 Franken). Die Buchungsbestätigung folgt wenige Minuten später per E-Mail – und auf dem «Papier» stehen nicht nur Daten und Tarife. Dem Gast wird auch detailliert mitgeteilt, was er im gebuchten Zimmer alles vorfindet. Da in Luzern am Wochenende der grosse Stadtlauf stattfindet und die Anfahrt mit dem Auto zwischen 11.00 und 23.30 Uhr nicht möglich ist, ►



Restaurant Des Balances.



Die Bar.



Wellness-Suite.



Design-Badewanne in einer Suite.



Festsaal.



Blumenschmuck in der Lobby.

erhalten wir ein separates Mail von der Rezeption, wo konkrete Anfahrts- und Parkmöglichkeiten erwähnt werden. Guter Service!

### Check-in

Wer das Hotel zum ersten Mal aufsucht und über kein Navigationssystem verfügt, hat so seine Probleme, das Haus mitten in der Altstadt zu finden. Wir rufen zehn Minuten vor dem Ziel die Hotel-Rezeption an und fragen die Mitarbeiterin, wo wir denn hinfahren und das Auto parken sollen. Sie schlägt uns das «Altstadt Parking» vor. Es liegt bloss fünf Gehminuten vom Des Balances entfernt. Aber wie ist das mit dem Gepäck? Sollen wir die fünf Taschen und Koffern eigenhändig zum Hotel schleppen? «Sagen Sie uns, wann Sie im Parking sind, und wir schicken unseren Portier rüber», so die freundliche Dame am Telefon. Wir sind in der Tat erleichtert. Ein Detail, was die Buchungsbestätigung betrifft: Da hat man uns vorsorglich schon mal Parkinggebühren in der Höhe von 54 Franken (zwei Nächte) belastet. Tatsache ist, dass wir unser Auto ja nicht im hoteleigenen Parkhaus, sondern in einem externen Parking abstellen – wegen dem Stadtlauf. Vorsicht mit Kosten, die möglicherweise gar nicht oder anders entstehen!

Der Empfang an der Rezeption ist herzlich – und man staune: Die junge Dame an der Theke weiss, dass wir schon mal Gäste waren im Des Balances. Ihr Kommentar: «Schön, Herr XY, dass Sie wieder bei uns sind.» Der Meldezettel ist korrekt aufgefüllt. Der Portier hat das Gepäck bereits aufs Zimmer gebracht. Der sogenannte «Welcome Drink» besteht aus einem Gutschein, den man später an der Bar für ein Glas Wein oder Champagner einlösen kann. Warum nicht. Was wir bei fast allen Hotel-Tests feststellen: Leider erhält der Gast beim Check-in nicht alle nötigen Informationen. Beispiele aus dem Des Balance: Hat man im Haus überall eine Internet-Verbindung (WLAN)? Ist diese kostenlos? Hat man unsere Reservation abends im Restaurant registriert? Wurde der gewünschte Tisch reserviert? Was ist mit dem Auto im externen Parkhaus, wenn die Zufahrt zum Hotel wieder möglich ist?

Was hat der kanadische Hotelpionier und Gründer der Luxushotelkette Four Seasons, Isadore Sharp, mal gesagt? «Die ersten vier Minuten (Check-in) und die letzten vier Minuten (Check-out) entscheiden darüber, ob der Gast wiederkommt.»

### Das Zimmer

Die Zimmer und Suiten im Des Balances wurden in den letzten Jahren komplett um- und ausgebaut. Sie passen zur neuen Corporate Identity des Hauses. Motto: schlicht, klassisch und modern, zeitlos. Es ist den Innenarchitekten der renommierten Firma «Ligno in-Raum» (Emmen) unter der Regie von Hoteldesigner Guido Henzmann hervorragend gelungen, alte, klassische oder gar historische Elemente mit modernen, einzigartigen Stilelementen in eine harmonische Verbindung zu bringen. In der Tat ein geglückter Spagat! Edles Nussbaumparkett, Gipsdecken, helle Tapeten und qualitativ hochwertige Textilien, kombiniert mit goldenen Leuchten und einem dominierenden Medaillon im Betthaupt – man fühlt sich im Zimmer sofort zu Hause. Es herrscht eine wohnliche Atmosphäre – trotz Schlichtheit, Unaufdringlichkeit und hellen Farbtönen. Im ersten Moment wirkt alles ein wenig puristisch, denn man verzichtet bewusst auf Bilder und satte Farben. Dafür hängen im Wohnbereich grosse Spiegel in Goldrahmen, wo sich der Gast betrachten kann. Er wird so selbst zum Mittelpunkt des Zimmers...

Die Innenausstattung entspricht in mancher Hinsicht dem Fünfsterne-Standard: Espresso-Maschine, zwei TV-Flachbildschirme, iPod-Station, edle Gläser und Tassen...

Auch die Dinge, die man in vergleichbaren Hotels oft vergebens sucht, sind hier vorhanden: das aktuelle TV-Programm, Kleiderbügel aus massivem Holz, Regenschirm, Bademäntel und Schuhe, Schuhhölfer (Holz, nicht Plastik!), Stromadapter für internationale Stecker, Safe.

Die «Junior Suite Reussblick» ist ein Traumzimmer, denn die Aussicht auf Fluss, See, Kapellbrücke, Jesuitenkirche, Pilatus, Rigi und Seepromenade ist schlicht einmalig. Luzern pur! Spätestens jetzt

folgt der erste Wow-Effekt. Und noch ein originelles Detail: der Papierkorb in Form einer Des-Balance-Shoppingtüte. Gute Idee.

### Bad

Zwar eher klein, aber es ist alles da. Eine weitere Überraschung hängt an der Badezimmertür: eine kleine, bunte Tüte. Was ist da drin? Ein Geschenk des Hauses? Nein, in der Tüte findet der Gast die Kosmetikmittel (Shampoo, Duschmittel, Body Lotion) der Marke L'Occitane en Provence. Gute Idee! Das Design im Bad entspricht dem schlichten Stil des Zimmers. Der Waschtisch: eine Konsole aus Nussbaumholz und schwarzer Granitplatte. Darauf steht das runde Lavabo. Die Toilette ist abgetrennt (Schiebetür aus Glas). Die Armaturen, wie könnte es anders sein, hochwertige Design-Objekte. Und genau da liegt (einmal mehr) der «Hase im Pfeffer»: Wir benötigen mindestens zwei Minuten, bis wir an der Badewannen-Armatur den Duschknopf entdecken! Man steht also nackt in der Wanne und sucht verzweifelt nach der «blöden Duschvorrichtung». Ärgerlich. Oder typisch Design?

Und noch etwas: Die Halterung, also das Teil, wo der Duschkopf drinsteckt, sollte vom Housekeeping regelmässig kontrolliert werden, denn das Ding ist zu locker. Fazit: Das halbe Bad steht nach dem Duschkopf unter Wasser...

Positiv: die Duftstäbchen im Bad. Es herrscht ein himmlisches Klima – man würde am liebsten nur im Bad verweilen. Apropos Dusche und Badewanne: In unserem Fall ist die Dusche in die Wanne integriert. Deshalb existiert hier eine akute Kollisionsgefahr, denn die gläserne Duschwand schlägt beim Öffnen direkt auf die edlen Armaturen. Nicht ungefährlich!

### Zimmerservice

Kaum fünf Minuten im Zimmer – und schon klopft es an der Tür. «Roomservice!» Was will denn der schon wieder, denkt man etwas gereizt. Draussen steht ein lächelnder Kellner – mit einem Champagnerkübel. «Dies ein kleiner Hinweis auf Ihr Gourmetmenü heute Abend», sagt der junge Mann und stellt den Champagner auf den Salontisch (Marmorplatte). Dazu werden Nüsse, exotische Mandeln und farbige Bonbons serviert. Nicht genug: Erst jetzt macht sich der Direktor des Hauses bemerkbar, denn neben dem Champagner liegt die Willkommenskarte: «Schön, Sie wieder im Hotel... begrüßen zu dürfen.» Und: «Wir hoffen sehr, dass Sie Ihren Aufenthalt in gewohnter Weise bei uns geniessen werden. Peter E. Büsser.» Die Tatsache, dass wir im Des Balance schon mal übernachtet haben, hat auch der Chef des Hauses wohlwollend registriert. Es sind vor allem solche Details («in gewohnter Weise»), welche die «Individualität des Hauses» eindrücklich dokumentieren. Sehr aufmerksam, lieber Herr Büsser! Fünfsterne-Niveau.

### Zimmer-Details

Das Schlüsselbüchlein, das man dem Gast aushändigt, ist eine echt gute Informationsquelle. Da erfährt man eine ganze Menge übers Hotel, Luzern, Kultur, Shopping und andere Dinge. Dass man das Büchlein mit Werbung finanziert – warum nicht? Warum die Hemdenmarke Van Laack in den Zimmern derart präsent ist (mehrere Prospekte), können wir uns nicht erklären. Nichts gegen Van Laack. Trägt vielleicht der Patron des Hauses die edlen Baumwollstoffe am Leib? Denkbar, denn der Mann ist ein Ästhet, er hat Stil. Oder sponsert Van Laack möglicherweise die Hotelwäscherei? Apropos Wäsche und Sauberkeit: Das Zimmer wurde perfekt und bis in die hinterste Ecke geputzt. Kein Haar (sprich eine halbe Perücke) im Lavabo, kein (nicht mehr verpacktes) Kondom unter dem Bett. Kein (vergessener) Baby-Schnuller im Nachttisch (alles schon erlebt). Kompliment dem Housekeeping.

### Restaurant-Terrasse

Die Sonne scheint, doch ein starker Wind bläst über den See und die Reuss. Es ist kurz nach halb drei. Ein Samstagnachmittag. Auf der grossen, aber schmalen Des-Balance-Terrasse sitzen noch Gäste beim Lunch. Man betritt also die Terrasse, setzt sich an >

einen freien Tisch, nimmt eine Montecristo Nr. 4 aus der Kitteltasche und schneidet der handgerollten Havanna das Deckblatt ab. Nächster Akt: Man setzt die Zigarre in Brand. Sekunden später steigen dicke, weisse Rauchwolken gen Himmel. Spätestens jetzt geht der Alarm los – in Form einer verzweifelten Serviceangestellten, die dem rauchenden Gast klar zu verstehen gibt: «Haben Sie nicht gesehen, dass das eine Nichtraucher-Terrasse ist!» Nichtraucher-Terrasse? Rauchverbot unter freiem Himmel? Der Hoteltester kann sich an kein Hotel erinnern (weltweit), wo draussen ein Rauchverbot herrscht. In der Tat eine Exklusivität, denkt man und zieht sich irritiert in die für Raucher vorgesehene, kleine «Open air Raucherlounge» neben der Terrasse zurück. Später erfahren wir vom Gastgeber den wahren Nichtraucher-Grund: An der Reuss herrscht oft ein starker Wind. Zudem stehen die Tische eng nebeneinander. Raucht ein Gast am Tisch Nummer drei eine Zigarette, bläst der Wind dem Gast von Tisch Nummer vier den Rauch direkt ins Gesicht. Guten Appetit!

Wir bestellen eine Cola Light. Zehn Minuten später serviert uns die Kellnerin eine «normale» Cola. Dazu gibt's Nüsse, Oliven und Smarties. Sechs Minuten später folgt die Cola Light. Bitte etwas aufmerksamer und freundlicher auf der Terrasse – auch im abgesonderten Raucherbereich. Denn auch Raucher sind Gäste.

### Abendessen (Samstag)

Das Lokal ist bis auf den letzten Platz besetzt. Wir haben glücklicherweise schon Tage im Voraus einen Tisch reserviert. Wir betreten das im Jahr 2006 für 1,6 Millionen komplett umgebaute und neu gestaltete Restaurant, das im aktuellen Gault/Millau immerhin 14 Punkte erzielt. Wer ist der Maître d'hôtel, der den Gast empfängt und zum Tisch begleitet? Klar, das Lokal ist voll, die Kellner eilen nonstop durch Tischreihen, decken auf, decken ab, holen und bringen. Kurz: Die «Bude» läuft auf Hochtouren. Ein Bienenhaus. Doch im Des Balances kein Ausnahmezustand. Denn das Restaurant läuft «wie gestört», wie wir später von Peter E. Büsser erfahren. Wir stehen mindestens drei Minuten im Eingangsbereich und warten, bis uns ein Servicemitarbeiter entdeckt. Endlich! Der Mann mit indischen Wurzeln (Ist er der Chef?) begrüsst uns – und bietet uns einen Tisch auf der Terrasse an. Was für eine Sicht! Man sitzt direkt am Wasser, im Vordergrund die weltberühmte Brücke, der See, die Berge.

### Apéro

Wir sitzen am Tisch und warten. Fünf Minuten, zehn Minuten. Ja, die «Bude» ist voll, es herrscht Hochbetrieb an diesem Samstagabend. Was lernen wir in der Hotelfachschule? Sobald der Gast am Tisch sitzt, sofort nach Apéro und anderen Wünschen fragen. Nie soll der Gast einsam und verlassen am leeren Tisch sitzen. Die Kellnerin. Gott sei Dank! Sie fragt: «Ein Glas Weisswein vielleicht, oder lieber Champagner?» Wir entscheiden uns für den Luzerner Riesling x Sylvaner von Toni Ottiger (Kastanienbaum, 2010, 7.50 Franken/dl). Einige Minuten später steht der Weisswein, beziehungsweise das Glas, auf dem Tisch. Nackt.

Ein Glas mit Weisswein. Mehr nicht. Dürften wir bitte die Flasche sehen? «Ja, selbstverständlich», meint die Kellnerin und huscht ab. Moment mal! Und hätten Sie uns vielleicht noch ein paar Erdnüsse oder Chips zum Aperitif? Aus etwa drei Metern Entfernung fragt die junge Frau zurück: «Nüsse, Oliven? Ist das in Ordnung?» Ja, vielen Dank. Und bitte noch ein Mineralwasser, mit Kohlensäure... Die Kellnerin eilt davon und nickt mit dem Kopf.

Liebe Servicefachleute, auch wenn der «Laden wie gestört» läuft, nehmen Sie sich bitte genügend Zeit für den einzelnen Gast! Und zelebrieren Sie den Wein (auch die offenen Weine in Flaschenqualität) direkt am Tisch. Zeigen Sie dem Gast die Flasche, sodass er die Gewissheit hat, den richtigen (gewünschten) Wein zu trinken. Das sind Basics, lernt man in jedem Wirtkurs.

### Das Menü

Zum Aperitif serviert uns die Kellnerin drei verschiedene Brotaufstriche (Oliven, Tomaten und Olivenöl). Dazu frische Brötchen, schön im Korb präsentiert. Die Brotqualität ist exzellent. Wir entscheiden uns für das grosse Sieben-Gang-Menü (135 Franken). Doch wir wünschen (ausser Programm) das Bisonfilet ohne Bärlauch-Hollandaise, sondern nur gegrillt. Für die Kellnerin kein Problem.

Es folgt der «Gruss aus der Küche» – Rohschinken mit Aprikosen an einer Peperoni-Sauce. Mundet gut, erfrischend. Das Mineralwasser geht aus, Glas und Flasche sind leer, doch keiner aus der Servicebrigade bemerkt es. Auch da, achten Sie auf solche Dinge! Der Gast kommt sich sonst vernachlässigt vor. Zur Menükarte: Sie wirkt zeitgemäss, vielfältig und alles andere als überladen. Küchenchef Andy Fluri schafft den Spagat zwischen einer eher klassisch-französisch-mediterranen und einer doch recht innovativen Küche mit überraschenden Aromen und Beilagen-Varianten exzellent. Details dazu später.

### Die Weinkarte

Dass man mehrere Flaschenweine offen ausschenkt, ist lobend zu erwähnen. Darunter auch lokale Tropfen von Toni Ottiger, der im luzernischen Kastanienbaum neuerdings auch Merlot anbaut. Sein Riesling x Sylvaner schmeckt hervorragend. Im Rotweinbereich führt das offene Angebot von Luzern über Portugal, Süditalien bis Spanien und Frankreich. Dass man den Château Chasse-Spleen, Cru Bourgeois, 2006, glasweise trinken kann, finden wir toll (14.50 Franken). Man spürt beim Durchblättern der Weinkarte sofort, dass der «Herr des Hauses» eine besondere Affinität zum Wein hat. Da gibt es grosse Weine in grossen Flaschen, Raritäten und Gewächse, die man nicht auf jeder Karte findet. Die Neue Welt ist ebenso vertreten wie die klassischen Regionen Bordeaux, Burgund, Toskana, Piemont oder Burgenland (Österreich). Und vor allem: Man kriegt hier schöne Franzosen oder Italiener für weit unter 100 Franken! Die Weinpreise sind generell sehr human kalkuliert. Und die Schweizer Weine? Regionen wie das Tessin oder das Bündnerland sind etwas unterrepräsentiert. Wegelin, Adank und Davaz sind zwar hervorragende



**BEWERTUNG**

	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Mangelhaft	Ungenügend
Reservierung:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check-in:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zimmer:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bad:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitteilungen:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicherheit:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aussenbereich:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lobby&Bar:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurant:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frühstück:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitarbeiter/Freundlichkeit:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Check-out:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>GESAMTEINDRUCK:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Winzer in der Herrschaft, aber es gibt dort noch einige (sensationelle) Neuentdeckungen. Nichts gegen Tamborini und Zündel im Tessin, aber in Luzern dürfte die Südschweiz etwas besser vertreten sein. Zur optischen Erscheinung der Weinkarte: Die Hülle (Papier) wirkt mit der Zeit etwas abgegriffen. Warum nicht einen etwas stabileren Schutzumschlag?

Wir bestellen bei der Kellnerin ein Glas vom Château Chasse-Speen 2006. Und schon wieder steht ein «nacktes» Weinglas auf dem Tisch. Könnten wir bitte die Flasche sehen? «Soll ich den Wein wieder mitnehmen?», fragt die Kellnerin. Nein, wir möchten bloss die Flasche sehen...

### Vorspeise & Zwischengang

Es folgt die Trilogie von Entenlebermousse mit Portweifeige, Entenleberterrine mit Granny Smith Gelee, gebratener Entenleber auf Brioche mit Trüffeljus. Der junge Mann (wahrscheinlich ein Lernender) stellt den Teller einfach hin. Guten Appetit! Und was haben wir da Schönes auf der Platte? «Oh, das weiss ich nicht. Ich muss mal schnell die Kollegin fragen...» Die Kollegin



erklärt uns dann genau, was da alles, schön drapiert, auf der Platte liegt. Sie hat nebenbei auch entdeckt, dass wir punkto Brötchen auf dem Trockenen sind. Die Entenlebermousse ist etwas zu dünn geraten und verfließt auf dem Teller. Zu wässrig, auch geschmacklich nicht unbedingt ein Highlight. Eher neutral. Die gebratene Entenleber hingegen kann perfekter nicht sein!

Frage: Warum kommt keiner im Service auf die Idee, uns vielleicht ein Glas Sauternes anzubieten? Positiv: Wasser und Weine werden in edlen, dünnwandigen Riedl-Gläsern serviert. Es folgt der Cappuccino von der Rande und Kokos mit einem Perlhuhn-Sesamspieß. Ein aromatisches Erlebnis. Auch die gebratenen Kalbsmilken (für unseren Geschmack etwa zu stark gebraten) mit der Jakobsmuschel im Karottenmantel auf Saffranrisotto schmecken hervorragend. Das sind 16 Punkte. Damit nicht genug: Das gegrillte Seezungenfilet an Portweibutter auf Blumenkohl- und Mangopüree lässt keine Wünsche offen. Hut ab, Maestro Fluri! Was sie da bei vollem Restaurant (100 Plätze) aus der Küche zaubern, ist beachtlich.

### Hauptgang

Der Rotwein ist ausgetrunken. Doch leider bemerkt das unsere Kellnerin nicht. «Hallo, liebe Frau! Dürften wir vielleicht noch einen Rotwein bestellen?» Der Merlot DOC, Vinattieri, 2007, aus dem Tessin überzeugt uns nicht. Wir geben das in Anwesenheit der Kellnerin offen zu. «Kein Problem, welchen Wein wünschen Sie?» Wir versuchen es mit dem Château Carmenère (Appellation Médoc Contrôlée, 2009). Kaum zu glauben: Schon wieder stellt uns die liebe Kellnerin das gefüllte Rotweinglas einfach auf den Tisch, ohne zu sagen, was da drin ist und ohne uns die Flasche zu zeigen. Wir bleiben stur: Können wir bitte die Flasche sehen?

Der Hauptgang: Ja, es hat geklappt, das Bisonfilet ist genau so gebraten, wie wir es wünschen. Dazu Spargeln und Gemüse – wie vorgesehen.

### Service

Konstanz, heisst das Zauberwort. Auch wenn die «Bude» voll und der Service am Limit läuft – der Gast darf das nie spüren. Die Küchencrew unter Andy Fluri schafft es offensichtlich, diese Konstanz auch in Grenzsituationen aufrechtzuerhalten. Und der Service: Holen und bringen, so rasch wie möglich aufdecken, abräumen, einkassieren. Sonderwünsche? Lieber nicht. Man ist, wie das in der Beizensprache so schön heisst, «im Seich». Fazit: leere Wasser- und Weingläser, kein Brot auf dem Teller, lange Wartezeiten (zwischen Fisch- und Hauptgang vergehen nicht weniger als 36 Minuten!), Hektik und wenig Aufmerksamkeit am Tisch. Keiner fragt: «Ist alles in Ordnung? Hat Ihnen der Fisch geschmeckt? Wünschen Sie noch etwas Brot? Vielleicht noch ein Wasser?» Und noch ein Detail: Als der Fischgang serviert wird, stehen auf dem Tisch noch immer die Schalen mit den Nüsschen und Oliven (Aperitif). Erst nach dem Hauptgang räumt man die halbleeren Apéro-Schalen endlich weg.

### Käse und Dessert

Das Menü sieht eine «europäische Käseauswahl von Maître Fromager Rolf Beeler» vor. Wir sind satt und verzichten. Trotzdem fragt uns die Kellnerin: «Mögen Sie ein Glas Süsswein zum Käse?» Was wir im Lokal nirgends entdecken: einen Käsewagen oder ein Käsebrett. Unser Credo: Der Gast will den Käse sehen. Deshalb, liebe Gastronomen, schafft endlich den Käseteller ab! Das Pre-Dessert: marinierte Erdbeeren mit Zitronensor-

bet. Erfrischend. Zum Haupt-Dessert möchten wir bloss frische Früchte, Beeren, vielleicht mit einem Sorbet als Beilage. Auch wenn das auf keiner Dessertkarte steht, erfüllt man uns den Wunsch anstandslos.

### Kaffee und Digestif

Wir bestellen einen doppelten Espresso und verlassen das Restaurant für etwa zehn Minuten. Wir kehren zurück und die Kellnerin reagiert prompt: «Oh, Sie sind wieder zurück. Kann ich Ihnen den Kaffee jetzt bringen? Und wünschen Sie noch ein Schnäpschen dazu? Wir hätten da einen schönen Obstbrand aus der Innerschweiz?» Man staune: Die junge Frau wacht auf, der Stress scheint wie verfliegen. Zum Kaffee reicht man uns Friandises (leider etwas zu kalt). Vier fast identische Biskuits – und leider keine Schokolade. Warum nicht auch ein Caramel? Und ein ganz kleines Stück Luzerner Lebkuchen (die lokale Spezialität)? Wir sitzen auf der Terrasse und genießen die nächtliche Stimmung an der Reuss. Und was tun die Serviceleute? Sie räumen Tische ab und bauen im Restaurant das Frühstücksbüfett auf. Statt sich um die Gäste zu kümmern. Es ist 22.35 Uhr. Wir sitzen einsam und verlassen am Tisch und hätten vielleicht noch einen Wunsch – auch wenn's nur die Rechnung ist.

### Frühstück

Originell, die kleinen Schälchen, wo das Birchermüesli, Fisch, Lachs, Fleisch und andere Leckereien angeboten werden. Nachteil: Wer eine grosse Portion Birchermüesli mag, holt sich dann mindestens sechs oder sieben Schälchen. Früchte? Äpfel und Birnen? Existieren auf dem Büfett nicht, also fragen wir die Kellnerin nach einem Apfel. «Mal schauen, ob wir einen Apfel finden», lautet ihre Antwort. Ein Hotel ohne Apfel? Später bringt sie uns das gewünschte Obst – leider ungewaschen. Das Frühstücksbüfett bietet dem Gast grundsätzlich alles – schöne Brote, Käse, diverse Konfitüren, Joghurt, Fruchtsalat, Eierspeisen (werden in der Küche frisch zubereitet), Säfte. Doch aufgepasst, liebe Service-Crew! Die Plat- ▶



Die Sicht aus dem Hotel Des Balances auf die Reuss, den See, die Kappelbrücke und die Berge ist einmalig.

ten sollten stets aufgefüllt und der Brottisch von Brot-Krümeln befreit werden. Das Büfett ist bis 11 Uhr (Sonntag) «offen», doch bereits um 10.30 Uhr sind zwei Kellnerinnen damit beschäftigt, Teile davon abzubauen. Was, wenn ein Gast um 10.45 Uhr sein Frühstück einnehmen will? Und vor allem: Die Abräumarbeiten am Büfett verursachen unangenehme Geräusche (sprich Lärm) – und das an einem Sonntagmorgen. Damit nicht genug: Das Büfett ist halbwegs abgeräumt, doch um genau 10.52 Uhr fragt ein Kellner die Gäste, ob sie noch was vom Büfett wünschen. Die Kaffee-Qualität ist übrigens sehr gut (Vollautomat), die Temperatur richtig, der Espresso alles andere als wässrig.

### Lobby

Wunderschön, der Eingangsbereich, das alte Treppenhaus, die Stuckaturen, die alten Spiegel und Gemälde. Auch da: Den Innenarchitekten ist die perfekte Symbiose zwischen Alt und Modern gelungen, ohne die historische Bausubstanz zu vernachlässigen, beziehungsweise das Moderne zu stark zu betonen. Nur wirkt die Lobby derzeit etwas «tot». Da steht zwar eine kleine, reizvolle Bar, aber sie entpuppt sich als reine Dekoration. Und in den Ledersesseln sitzt kaum ein Gast. Schade. Später erfahren wir von Hotelier Büsser, dass man die Lobby nächstens «beleben und für die Gäste attraktiver machen» wolle. Für Kunstfreunde ist vor allem das Treppenhaus interessant, denn da hängen wunderschöne alte Porträts aus dem 18. und 19. Jahrhundert. Wer eine öffentliche Toilette im Lobby-Bereich aufsucht, ist positiv überrascht: Es riecht so angenehm frisch und blumig in den Räumen (Duft-Stäbchen), sodass man am liebsten eine Stunde oder noch länger in dem stillen Örtchen verweilen möchte. Und noch ein Detail: Das Pissoir stammt nicht, so wie in den meisten Hotels, von Laufen oder Geberit. Selbst im Herren-WC macht sich Peter E. Büssers ästhetische DNA bemerkbar: Alessi-Design zum Pinkeln!

### Abendessen (Sonntag)

Es ist Sonntag, kurz vor 20 Uhr. Die meisten Restaurants in Luzern sind um diese Zeit halb leer. Die übliche Flaute am Sonntagabend. Ganz

anders im Des Balance: Von etwa zehn Tischen sind acht besetzt. Und der Service? Zwar ist die «Bude» diesmal nicht ganz so voll, aber die Serviceleute sind wie ausgewechselt: Sie sind aufmerksam, kümmern sich um die Gäste, schenken stets Mineralwasser und Wein nach, fragen nach Wünschen, ersetzen Servietten, räumen leere Teller in wenigen Sekunden ab... Ja, und die junge Kellnerin präsentiert uns unaufgefordert die Weinflaschen. Sie tut dies mit Stil und Grandezza. Das US-Rindsfilet ist von bester Qualität und perfekt gebraten, das Gemüse zart und zugleich knackig, die Brötchen (frisch aufgebacken) eine Verführung. Apropos Brot: Die junge Kellnerin hat am Vorabend genau registriert, dass der Gast ein leidenschaftlicher Brotliebhaber ist und pro Abend mindestens sieben bis zehn Brötchen (Vollkorn) verzehrt. Ihr Kommentar am Sonntagabend: «Mögen Sie heute Abend wieder Vollkornbrötchen?» Gut so, Kompliment, junge Frau! Wir bestellen – ausser Programm – einen Spargelsalat an einer Vinaigrette. Steht so nicht auf der Karte. «Kein Problem, machen wir gerne», so die Kellnerin. Vierzig Minuten später. Das Weinglas ist leer. «Mögen Sie noch ein Glas Bordeaux zum Hauptgang? Oder lieber was anderes? Vielleicht ein Wein aus Spanien oder Portugal?», fragt die Kellnerin. Kurz und gut: Die Service-Crew macht jetzt alles richtig. Man spricht mit den Gästen, geht auf jeden Wunsch sofort ein, lächelt. Es herrscht eine private, familiäre Stimmung im Lokal. Kein Wunder, gilt das «Des Balance» in Luzern als Insider-Tipp.

### Check-out

Das Gepäck liegt schon im Wagen, die Rechnung ist korrekt, die Dame an der Rezeption überaus freundlich und natürlich (kein aufgesetztes Lächeln, keine Floskeln). Das Resultat: Wir kommen wieder! Bis zum nächsten Mal!

### Fazit «Hotelier»

Kein Zweifel, das Hotel Des Balance ist eines der besten Viersterne-Superior-Hotels der Schweiz, eine kleine Oase der Ruhe und des Genusses mitten in der historischen Luzerner Altstadt. Ein ehrwürdiges, klug und kreativ umgebautes, stilvolles und einzigartiges Haus, das in der

Tat an einen «venezianischen Palazzo» (Hotelprospekt) erinnert.

Wen wundert's, denn Regie führt hier ein Vollblut-Hotelier mit Stil, Charisma und einer ausgeprägten Sensibilität für Details und Servicequalität. Peter E. Büsser müsste man eigentlich klonen – und der Schweizer Viersterne-Hotellerie ginge es hervorragend. Worin unterscheidet sich Büsser von anderen Viersterne-Hoteliers? Erstens: Der Mann ist ein Profi und Unternehmer (die Zahlen belegen es), zugleich aber ist er ein grosser Idealist, und (vor allem) ein leidenschaftlicher Gastgeber und Geniesser. Herzblut, Engagement, innovatives, konstruktives Denken, Mitarbeiter motivieren und zu Höchstleistungen antreiben: Peter E. Büsser verkörpert all das und noch viel mehr.

Das einzige, was wir uns wünschen: mehr Konstanz im Restaurantservice. Auch wenn der «Laden» auf Hochtouren läuft (Samstag), verlangt der Gast einen perfekten Service. Dass die Service-Crew gut und motiviert ist, hat sie am Sonntagabend eindrücklich bewiesen. An der Qualifikation der einzelnen Leute liegt es also nicht. Drücken wir ein Auge zu. So wie alle Hotel-Tests, ist auch der vorliegende Test eine Momentaufnahme.

Fazit: Wir geben Peter E. Büsser, seiner Crew und seinem wunderschönen Hotel Des Balance in der Gesamtbewertung die höchste Auszeichnung: hervorragend. **H**

## WAS SAGT DER HOTELIER?

Entschleunigung ist ein zunehmend wichtiger werdendes Bedürfnis in der heutigen Gesellschaft. Sie steht auch vermehrt im Zentrum unserer gastronomischen Dienstleistung. Der Gast, der zu uns kommt, will sich wohlfühlen, einen Gang zurückschalten und die Sorgen des Alltags



Peter E. Büsser, CEO und Gastgeber.

hinter sich lassen. Dementsprechend ist es unser Ziel, den Menschen auf allen Ebenen ein genussvolles und sinnliches Erlebnis zu bieten, das sie so schnell nicht vergessen. Dazu gehört nebst einer hochstehenden Küche mit Spezialitäten aus aller Welt, auch der passende Rahmen: das Ambiente. Mit der Lage direkt an der wunderschönen Reuss, im Herzen der Altstadt Luzerns und der geschichtsträchtigen Vergangenheit unseres Hauses, sind wir in diesem Punkt natürlich privilegiert. Dennoch dürfen wir uns auf diesen Lorbeeren nicht ausruhen. In unserem Haus haben wir in Vergangenheit immer wieder Bestrebungen unternommen, das Ambiente und somit das Gesamterlebnis für den Gast zu verfeinern. Dies funktioniert nur mit den nötigen Investitionen in die Menschen und in die Infrastruktur. So zeigen sich aktuell unsere Lobby und der Eingangsbereich in einem komplett neuen Licht. Viel Zeit und Musse haben wir in die Planung und Umsetzung investiert. Von der räumlichen Aufteilung, über das Lichtkonzept bis zur Farbgebung haben wir alles perfekt aufeinander abgestimmt. So wie es der Gast von uns erwarten darf. Entstanden ist eine vom Design geprägte neue Welt, die nichts an gewohnter Wärme und Geborgenheit vermissen lässt.

All diese Investitionen kommen erst richtig zum Tragen, wenn die Menschen, die unser Haus repräsentieren, auch unsere Philosophie verkörpern. Die Einstellung, dem Kunden ein einma-

liges gastronomisches Erlebnis zu vermitteln, beginnt beim Betreten unseres Hotels. Sinnbildlich dafür steht unser neu gestalteter Eingangsbereich. Hier entsteht der erste Eindruck von unserer Dienstleistung. Hier findet auch der erste Kontakt mit unseren Mitarbeitern statt. Ihnen gebührt an dieser Stelle denn auch ein herzliches Dankeschön! Nur mit Ihrem Engagement und Einsatz wird das Hotel Des Balances zu dem, was es heute ist. Ein Ort, an dem man sich wohlfühlt. Die positive Bewertung und das hervorragende Abschneiden im vorliegenden Hotel-Test ist deshalb auch ein grosses Verdienst von ihnen. Zugleich ist das sehr gute Ergebnis auch Ansporn, in unserer täglichen Arbeit immer noch besser zu werden und den Gast nach allen Regeln des Genusses zu verwöhnen, eben zu entschleunigen.

**Peter E. Büsser,**  
CEO Hotel Des Balances



Business-Lunch im Restaurant Des Balances.



Küchenchef Andy Fluri.

## ZAHLEN & FAKTEN

**KLASSIFIZIERUNG:** 4 Sterne Superior  
**ERÖFFNUNG:** 15. Oktober 1836  
**INHABER:** Hotel des Balances AG  
**DIREKTION:** Peter E. Büsser

**ZIMMER:** 56  
**GRÖSSE ZIMMER:** 20 bis 30 m<sup>2</sup>  
**GRÖSSE BADEZIMMER:** 8 bis 10 m<sup>2</sup>  
**GRÖSSE SUITEN:** 40 bis 50 m<sup>2</sup>  
**ANZAHL BETTEN:** 102  
**MITARBEITENDE TOTAL:** 60  
**DAVON LERNENDE:** 9

**RESTAURANT BALANCES:** 90 Plätze  
**BAR:** 50 Plätze  
**TERRASSE/GARTENRESTAURANT:** 100 Plätze

**MINDEST-ZIMMERPREIS:** 310 CHF  
**MAX. ZIMMERPREIS:** 390 CHF  
**PREIS PRO FRÜHSTÜCK:** 27 CHF

**HERKUNFT DER GÄSTE:** Schweiz 34 %, Deutschland 15 %, USA 12 %, UK 5 %, übrige Länder 34 %

**ANTEIL BUSINESSGÄSTE:** 40 %  
**SEMINAR-GÄSTE:** 20 %  
**AUSLÄNDISCHE GÄSTE:** 66 %

**WELLNESS/SPA:** Diverse Zimmer mit Whirlpool, Sauna und Dampfbad  
**PARKPLÄTZE/PARKHAUS:** 18 Plätze

**BETRIEBSZAHLEN:**  
**ÜBERNACHTUNGEN PRO JAHR:** 23 000  
**ZIMMERAUSLASTUNG:** 70 %  
**JAHRESUMSATZ:** 9 Mio. CHF  
**ANTEIL F&B AM GESAMTUMSATZ:** 60 %  
**ÖFFNUNGSTAGE:** 365  
**ZIMMER-MOYENNE:** 260  
**WARENRENDITE:** 68 %

**ADRESSE**  
Hotel des Balances, Weinmarkt,  
6004 Luzern, www.balances.ch  
info@balances.ch