

KEYONE informiert:

Stellungnahme zu den Gästebeschwerden im eighteen86 in Bad Gastein

In den ersten Wochen nach der Eröffnung vom „the eighteen86“ in Bad Gastein zeigte sich, dass im laufenden Betrieb in mehreren Bereichen noch **Optimierungsbedarf** besteht. Insbesondere betraf dies zentrale technische Anlagen des Hauses – darunter Wellnessbereich, Heizungsanlage sowie Wasser- und Abwassersysteme –, die für einen reibungslosen Start noch nicht in jenem Zustand waren, den wir für unseren Qualitätsanspruch voraussetzen. Das direkte Feedback unserer Gäste haben wir sehr aufmerksam aufgenommen und als klaren Auftrag verstanden, **mit höchster Priorität an Verbesserungen** zu arbeiten, um mit einem deutlich stärkeren Gesamtprodukt weiterzuarbeiten.

Parallel dazu haben wir unsere Vermarktung und Positionierung umfassend überprüft. Dabei hat sich gezeigt, dass unsere **Kommunikation** teilweise Erwartungen ausgelöst hat, die nicht vollständig mit dem damaligen Angebotsstand sowie dem Service-Konzept von keyone übereinstimmten. Während keyone auf Ferienwohnungen sowie Self-Service- und budgetorientierte Hospitality-Konzepte spezialisiert ist, reisten manche Gäste mit einer Erwartungshaltung an, die stärker in Richtung eines klassischen Grand-Hotel-Erlebnisses ging. Künftig werden wir hier **noch klarer und transparenter kommunizieren**, um Angebot, Leistung und Erwartungshaltung bestmöglich in Einklang zu bringen.

Wir möchten uns ausdrücklich bei unseren Gästen und Partnern **für entstandene Unannehmlichkeiten entschuldigen. Transparenz, ein stimmiges Preis-Leistungs-Verhältnis und ein verlässlicher Kundenservice** sind zentrale Werte unseres Unternehmens – und wir nehmen alle Rückmeldungen sehr ernst.

Da größere Verbesserungen bei hoher Auslastung nur eingeschränkt umsetzbar sind, nutzen wir die kommenden Wochen, um das Haus bis zum Start des Lighthouse Festivals (22.- 25.1.2026) gezielt und **nachhaltig weiterzuentwickeln**. Dazu setzen wir unter anderem folgende Maßnahmen um:

- **Optische und qualitative Aufwertung der Zimmer** (Verschönerungs- und Instandsetzungsarbeiten)
- **Technische Optimierungen** an den Anlagen, insbesondere in den Bereichen Wellness, Heizung sowie Wasser/Abwasser
- **Weiterentwicklung der Managementstruktur** und des lokalen **Serviceangebots**, insbesondere bei Frühstück und Zimmerreinigung
- **Präzisierung der Vermarktung und Positionierung** entlang des tatsächlichen Angebots, um Missverständnisse künftig zu vermeiden

Unser **Ziel** ist es, das eighteen86 mit einem **spürbaren Qualitätsplus** weiterzuführen und mit einer klaren Positionierung jene Gäste anzusprechen, für die das Konzept ideal passt. Wir danken allen Gästen und Partnern für ihr Feedback und ihre Geduld.

keyone betreut derzeit rund **350 Betriebe mit 1.300 Wohneinheiten in Österreich**. Auf die Beherbergungsqualität in unserem Portfolio sind wir stolz, ebenso auf das in vielen Betrieben **sehr positive Gästefeedback**. Diese Erfahrung und bewährten Strukturen setzen wir gezielt ein, um auch das eighteen86 auf die gewohnte **keyone-Qualität** zu bringen und damit ein tolles Gästelerlebnis sowie einen **nachhaltigen Beitrag zur touristischen Wertschöpfung in Bad Gastein** zu leisten.

Rückfragehinweis: Julian Hellweger | +43 664 831 6249 | julian.hellweger@keyone.at