

---

SLAVKA GOJCIC, RUDI RUMBAK

## KUR- UND WELLNESS-TOURISMUS IN SLOWENIEN

*Zusammenfassung:* Der Begriff Wellness trat in Slowenien zunächst in Verbindung mit dem Tourismus in Erscheinung und nicht als Lebensphilosophie bzw. Lebensstil wie in seiner Heimat den USA. Slowenien hat gute Chancen, sich als bedeutender Anbieter hochwertiger und individuell angepasster Wellness-Leitungen zu positionieren, wenn es seine Vorteile nutzt und in die erforderliche Infrastruktur zu investieren bereit ist. Der Wellness- und Spatourismus nützt die natürlichen Gegebenheiten und zählt zu den erfolgreichsten Marktsegmenten des slowenischen Tourismus.

*Abstract:* In Slovenia the term gained currency in conjunction with tourism and not as a lifestyle concept as was the case in the U.S., the land where the term originated. Slovenia has ample potential to present itself as a country with high-level tailor-made wellness services, if it makes good use of its advantages and invests sufficiently in its infrastructure. Health spa tourism uses Slovenia's natural resources and is among the most successful market segments within the Slovenian tourism.

### 1. Kennzahlen des slowenischen Tourismus

Slowenien positioniert sich auf dem Markt gegenüber bewährten Konkurrenzdestinationen als junges, kleines, vielfältiges und interessantes Land, voller neuer Erlebnisse und ungewöhnlicher Angebotskombinationen. Die vielfältige Landschaft und ihre natürlichen Ressourcen (Alpen, Küste, Heilquellen) haben verschiedene touristische Angebotsformen entstehen lassen, wobei vor allem dem Kurtourismus, der auf eine langjährige Tradition verweisen kann, eine führende Rolle zukommt.

Die slowenischen Tourismusbetriebe beschäftigen derzeit 34.500 Personen (3,8 % aller Berufstätigen), der Tourismusanteil am BIP beträgt 3 %. 2003 standen 53.332 Gästebetten zur Verfügung, es wurden 2.246.068 Ankünfte und 7.502.569 Nächtigungen gezählt. Der Anteil der ausländischen Gäste betrug 61,1 % und steigt kontinuierlich. Gegen Ende der fünfziger Jahre des letzten Jahrhunderts verfügten die slowenischen Heilbäder über nur 2.000 Hotelbetten, die einer gründlichen Erneuerung bedurften. Durch die Einbindung

neuer Kurbäder und den Aufbau neuer Kapazitäten konnte diese Bettenzahl in den letzten drei Jahren auf 7.367 erhöht werden, wodurch nun die Heilbäder über rund 20 % der gesamten Beherbergungskapazitäten (13.100) verfügen und über ein Drittel der gesamten Nächtigungen in Slowenien erzielen, davon 44 % Nächtigungen einheimischer Gäste, 25% aller Nächtigungen ausländischer Gäste in Slowenien und 43 % aller Camping-Nächtigungen. Nach Meinungsumfragen sind die wichtigsten Beweggründe für einen Slowenienbesuch Natur, Ruhe, Erholung und Klima, die insgesamt 60 % aller Motive für einen Slowenienbesuch bilden. Wegen der einfachen Erreichbarkeit und der Nähe zu den Quellmärkten ist Slowenien ideal für kürzere und aktive Urlaube (die Aufenthaltsdauer betrug 2003 durchschnittlich 3,5 Tage), die Gäste entscheiden sich für ihren Urlaub kurzfristig (1-2 Monate im Voraus), der Anteil an Stammgästen steigt kontinuierlich und beträgt derzeit über 50 %.

## 2. Kurtourismus in Slowenien

Der Kurtourismus nützt die natürlichen Gegebenheiten und zählt zu den erfolgreichsten Marktsegmenten des slowenischen Tourismus.

### 2.1 Geschichte des Kurwesens in Slowenien

Überreste römischer Ausgrabungen zeugen davon, dass schon zur Zeit des Römischen Imperiums im slowenischen Raum warme Quellen (Rimske Toplice, Laško, Dobrna, Rogaška Slatina) genutzt wurden. Im Heilbad Dobrna wurde ein Dankesstein eines römischen Bürgermeisters des damaligen Celeia gefunden. Bereits 1228 wurde der Kurort Dolenjske Toplice in schriftlichen Aufzeichnungen des HENRIK VON ISTRIEN erwähnt. Die ersten chemischen Analysen der Quelle in Rimske Toplice stammen von 1777 und wurden schon von den Römern benutzt. Es ist anzunehmen, dass die Quelle schon von Soldaten der II. Italischen Legion, die Mitte des 2. Jh. in Locica bei Savinja ihre Lager aufgeschlagen hatte, aufgesucht wurde. Auch VALVAZOR, Ritter und mittelalterlicher Historiker, und später AŠKERC, der bekannte slowenische Dichter, erwähnten die Heilkraft der Naturquellen, wovon sich im 17. Jh. auch die GRAFEN VON AUERSPERG in Dolenjske Toplice und PETER ZRINJSKI 1665 in Rogaška Slatina überzeugen konnten.

In der Epoche gegen Ende des 19. Jh., als europäische Heilbäder zum Mittelpunkt des kulturellen und gesellschaftlichen Geschehens wurden, erlebten auch slowenische Heilbäder eine Renaissance (erste Mineralwasserquellen in Radenci, Šmarješke Toplice, Laško, Portorož, Bled, Cate). Die Zeit nach dem Zweiten Weltkrieg galt der Beseitigung der Kriegsfolgen, und das Jahr 1957 gilt als der Beginn der organisierten geschäftlichen Zusammenarbeit slowenischer Heilbäder.

Zu Beginn der sechziger Jahre waren die slowenischen Heilbäder gut ausgelastet, da die Kuraufenthalte aus verschiedenen Sozialfonds gedeckt wurden, 1965 jedoch hat die damalige Bundesversammlung Jugoslawiens das Sozialversicherungsgesetz im Schnellverfahren geändert und die Ansprüche auf Kurleistungen gestrichen, wodurch die slowenischen Heilbäder große Verluste hinnehmen mussten. Andere jugoslawische Heilbäder, die eher Rehabilitationszentren und nicht Heilbäder im europäischen Sinne waren, konnten ihre Patientenzahlen halten. Diese Erfahrung zwang die slowenischen Heilbäder, sich neuen Zielen und neuen Gästegruppen zuzuwenden und sich sowohl auf dem heimischen wie auf ausländischen Märkten zu positionieren.

## 2.2 Definition des Kurwesens in Slowenien

Slowenien zählt mit seinen 87 Mineralwasserquellen zu den zahlenmäßig stärksten Ländern mit natürlichen und künstlichen Quellen balneologisch wirkungsvoller Mineralwässer. Nach der Entstehungszeit und der geschichtlichen Entwicklung zählen zu den ältesten slowenischen Heilbädern diejenigen, die an den altrömischen Verkehrswegen von Petovia über Celea bis Emona entstanden sind. Aus dieser Zeit stammen auch historische Überreste aus Rogaška Slatina, Dobrna, Laško und Rimske Toplice. Auch im Mittelalter ging die Entwicklung der Heilbäder weiter. In den letzten 40 Jahren, als in Slowenien intensiv nach Erdöl und Erdgas gesucht wurde, entwickelten sich infolge von Thermalwasserfunden verschiedene Kurbäder wie Moravske Toplice (Terme 3000 mit „Mineralölwasser“), Lendava, Ptuj, Atomske Toplice, (Terme Olimia) und Zrece.

Nach den balneochemischen Eigenschaften einzelner Kationen- und Anionen-Bestandteile und Gase, vor allem von Kohlendioxyd, werden die Quellen slowenischer Kurbäder den Heilwässern mit trinkbaren kalten Mineralwässern zugeordnet. Zu den weltweit bekannten Heiltrinkwässern zählen Mineralwässer aus Radenska (Marken: Königsquelle, Drei Herzen) und aus Rogaška Slatina (Marken: Donat Mg und Tempel). Auch Mineralwässer mit einer Temperatur über 20°C oder sogar 60°C, die als Thermomineralbäder genutzt werden (Moravci-Terme 3000, Lendava, u. a). gehören in diese Gruppe. Eine andere Art von Quellen bzw. Heilbädern, die in Slowenien in der Mehrzahl sind, sind Akratothermen, für die eine niedrigerer Mineralgehalt und eine höhere Quelltemperatur von mindestens 20°C bis 70°C typisch sind.

Parallel zur Balneologie bzw. Balneomedizin laufen in den an der slowenischen Küste gelegenen Kurbädern verwandte Heil- und Rehabilitationsverfahren, genannt Thalassotherapie. Es geht um Heilverfahren mit Meerwasser und mit Aerosolen gesättigter Seeluft. In Slowenien wird Thalasso in Strunjan und in Portoroč angeboten. Diese Methode wurde schon von den alten Römern angewendet, erste Indikationen stellten im 13. Jh. Benediktiner aus dem Kloster Sveti Lorenc oberhalb der Salinen von Portoroč .

Die Balneologie bahnt sich in den letzten Jahrzehnten intensiv ihren Weg in der Entwicklung des slowenischen Gesundheitssystems, besonders in der Rehabilitation. Große Veränderungen betrafen slowenische Heilbäder vor 25 Jahren, als die Rehabilitation von den Krankenhäusern auf Heilbäder übertragen wurde, wo mittels Naturheilmittel und Experten aus verschiedenen Medizinbranchen erfolgreiche Heil- und Rehabilitationsmethoden entwickelt wurden.

In Slowenien war zwar schon vor Jahrzehnten das Institut für Balneologie in Rogaška Slatina tätig, leider gibt es momentan keine solche, für diese Branche äußerst notwendige Einrichtung mehr. An der Medizinischen Fakultät in Ljubljana verläuft im Rahmen der physikalischen Medizin und Rehabilitation eine permanente Ausbildung von Medizinern; gelegentlich organisiert der Slowenische Heilbäderverband Postdiplomkurse für Ärzte.

Der Hauptbeweggrund der Gäste für einen Kururlaub in Slowenien ist nach wie vor die Gesundheit: die Erhaltung der Gesundheit im Sinne von Kuraufenthalt zur Prävention, Therapie und Rehabilitation, kurzum einer allgemeinen Verbesserung des Gesundheitszustandes. Die Gesundheit wird auch in Zukunft eines der Hauptmotive bleiben, da sie Grundwert und persönlicher Reichtum eines jeden Menschen bleiben wird. Slowenische Heilbäder folgen mit ihren Vorsorge- und Heiltherapien diesem Trend.

### 2.3 Status slowenischer Heilbäder

Die Kurtätigkeit ist laut slowenischem Gesundheitsgesetz als Prävention sowie spezialisierte ambulante und stationäre Rehabilitation mit Anwendung natürlicher Heilmittel definiert, wobei § 82 regelt, „das Heilbäder medizinische Leistungen im Sinne der medizinischen Rehabilitation von Patienten, Verletzten und Rekonvaleszenten mittels natürlicher Heilmittel unter Anwendung diagnostischer, physiotherapeutischer und anderer Methoden und Mittel erbringen“ (Amtsblatt der Republik Slowenien, Nr. 9, 1992).

In Slowenien versteht man unter dem Begriff „Heilbäder“ jene Bäder, die in das öffentliche Gesundheitsnetz eingebunden sind. Eine Kurtätigkeit können nur jene Heilbäder ausüben, die die Voraussetzungen des slowenischen Gesundheitsministers erfüllen. Das Genehmigungsverfahren zur Erlangung des Titels Heilbad ist langwierig und aufwändig. Voraussetzungen zur Gründung eines Heilbades sind wie folgt:

- a) erworbene Verifikation eines Naturheilmittels
- b) definierte Indikationen und Kontradiktionen
- c) erfüllte fachliche und technische Bedingungen der Anlagen und des Personals

Naturheilmittel, die den Status eines Hilfsheilmittels haben, sind in einwandfreien Kontrolluntersuchungen klinisch getestet und bestätigte therapeutische Mittel. Grundlage für die Anerkennung eines Naturheilmittels sind Untersuchungen bzw. Expertengutachten über Eigenschaften und Wirkungen auf den

Gesundheitszustand von Patienten. Die bedeutendsten Naturheilmittel sind:

- a) Thermalwasser, Thermomineralwasser, Mineralwasser
- b) Meerwasser und Solewasser
- c) Schlamm organischen und anorganischen Ursprungs
- d) Klima, Aerosole und Gase

## 2.4 Kurwesen in Slowenien in den letzten 15 Jahren

In Slowenien gibt es 25 Thermal- und Kurzentren, von denen 18 den Status eines Heil- oder Kurbades oder Luftkurortes haben und ins öffentliche Gesundheitsnetz eingebunden sind. 15 dieser Heilbäder sind Mitglieder des Slowenischen Heilbäderverbandes. Außerdem werden sechs Thermal- und Sportzentren in Slowenien sehr aktiv und erfolgreich betrieben, aber nur 3 Luftkurorte, obwohl Slowenien auf eine lange und reichhaltige Tradition verweisen kann (der Alpenluftkurort Bled wurde schon 1903 zum am schönsten gestalteten Kurort Europas ernannt).

Die slowenischen Heilbäder beschäftigen derzeit über 3.200 Personen in den Bereichen Medizin, Hotellerie und Gastronomie, Wirtschaft, Technik, Sport und Kultur, davon über 600 Mitarbeiter als medizinisches Personal (ein Zehntel davon Fachärzte), dessen Anzahl sich in den letzten 40 Jahren verzehnfacht hatte.

Ein gemeinsames und grundlegendes Merkmal aller 15 slowenischen Heilbäder, die im Süden, Osten und Westen Sloweniens verstreut liegen und in den Slowenischen Heilbäderverband eingebunden sind, ist ein anerkannter bzw. verifizierter Status als Heilbad, wodurch sie berechtigt sind, im Rahmen des slowenischen öffentlichen Gesundheitswesens Kurleistungen zu erbringen, einige davon auch ambulante Physiotherapie und fachärztliche Diagnostik. Die Einbindung in das öffentliche Gesundheitssystem im Rahmen einer Partnerschaft ist eines der Grundziele des Slowenischen Heilbäderverbandes. Weitere Ziele sind gemeinsame Marketingaktivitäten, gemeinsame Fortbildung und Informationsaustausch.

Der Anteil von Betreuungstagen, die aufgrund von Überweisungen durch die slowenischen Krankenkassen übernommen werden, ist in den letzten Jahren unverändert (rund 15 % der Nächtigungen), was schon vor Jahren die Heilbäder dazu zwang, sich zu neuen Zielgruppen vor allem auf ausländischen Märkten zu orientieren.

Österreich, Deutschland und Italien zählen zu den wichtigsten Quellmärkten, die zugleich auch Konkurrenzmärkte für die slowenischen Heilbäder darstellen, ebenso wie Heilbäder in Ungarn, Tschechien und in der Slowakei.

Einige slowenische Heilbäder setzen vor allem auf Thermalwasser-Events, um die Badesaison zu verlängern und neue Zielgruppen (junge Gäste, junge Familien) zu gewinnen, und sich als Meer-Ersatz zu präsentieren. Sie konnten mit ihren Badelandschaften mit Innen- und Außenthalwasserbecken 2003

insgesamt 37.000 m<sup>2</sup> und über 4 Millionen Eintritte verzeichnen, was mehr als zwei Drittel aller Eintritte in Hallen und Freibäder in Slowenien ist. Der Ausbau vorhandener Wasserflächen (Erlebnis- und Wasserparks mit verschiedenen Wasserattraktionen) soll auch in Zukunft fortgesetzt werden.

Die Geschäftsergebnisse slowenischer Heilbäder sind günstig und liegen über dem Durchschnitt in der Hotellerie und Gastronomie, was als Folge konstanter Investition in den Ausbau von Kapazitäten sowie in die Erweiterung und Qualitätssteigerung des Kurangebotes zu werten ist. Die slowenischen Heilbäder waren die ersten, die auf den Trend zu einem größeren Stellenwert von Gesundheit reagiert haben. So waren sie auch bei der Einführung neuer Programme und Therapien, zu denen vorrangig das Wellness-Angebot zählt, federführend. Nebenbei ist im Spa- und Wellness-Tourismus eine aktive Eigenkonzentration (Gestaltung neuer Marken), Positionierung in anderen Tourismusbereichen (wie Wassersporthäfen, Marinas), Transfer von Know-how und Kapital in andere Länder (Kroatien, Bosnien und Herzegowina, Montenegro) zu verzeichnen. Eine aktive Marketingorientierung auf neuen Zielgruppen bringt oft eine Umbenennung bzw. eine neue Marke mit sich. So hat ein Großteil der slowenischen Heilbäder in den letzten 15 Jahren den Begriff Heilbad oder Kurbad kurzerhand in Therme umbenannt.

Jahr	Ausländische Gäste	Nächtigungen ausländische Gäste	Nächtigungen Österreich	in %	Nächtigungen Deutschland	in %	Nächtigungen Italien	in %
1990	132.103	720.127	171.465	23,8	120.814	16,7	128.032	17,7
1993	87.056	456.156	197.451	43,2	76.765	16,8	98.685	21,6
1996	108.059	567.076	243.088	42,8	134.054	23,6	84.934	14,9
2000	149.114	751.940	289.862	38,5	178.183	23,6	134.771	17,9
2003	205.879	944.321	385.214	40,7	175.626	18,5	192.490	20,3

*Tabelle 1: Anzahl und Prozentsatz der Nchtigungen ausländischer Gäste aus Österreich, Deutschland und Italien in slowenischen Heilbädern im Zeitraum 1990-2003*

*[Quelle: SSNZ (Slovenian Spas Community, Heilbäderverband Slowenien) 2004]*

### 3. Bedeutung von Wellness in Slowenien

#### 3.1 Gesellschaftliche und wirtschaftliche Aspekte der Gesundheit

Im Bewusstsein der immensen Bedeutung von Gesundheit als dynamisches Gleichgewicht zwischen Körper, Geist und sozialem Wohlstand des Menschen und unter Berücksichtigung des Einklangs mit dem Umfeld, in dem der

Mensch lebt und arbeitet, hat der Slowenische Nationalrat 1996 das Dokument „Investitionen in die Gesundheit in Slowenien“ beschlossen, das vom Ministerium für Gesundheit, dem Regionalamt für Europa bei der Weltgesundheitsorganisation und dem Europäischen Komitee für die Entwicklung der Gesundheitsförderung erstellt wurde. Grundlage für das Dokument war die Strategie „Gesundheit für alle“, die 1986 auf der Konferenz in Ottawa beschlossen wurde.

Die Strategie der Gesundheitsförderung, die in Slowenien weiterentwickelt wird, befindet sich noch immer auf einer Deklarationsebene, da im Bereich der Implementierung der Grundsätze zur Umsetzung der Gesundheitsförderung in die Praxis eine Vielzahl von Aktivitäten und gemeinsamen Aktionen auf dem Niveau der gesamten Gesellschaft notwendig sein wird. Das zeigt auch das Krankheitsbild der Slowenen im Bereich chronischer Erkrankungen auf, demzufolge Slowenien weit über dem europäischen Durchschnitt liegt. Auch die medizinische Branche weist darauf hin, dass sich ohne entsprechende Ernährungspolitik der Gesundheitszustand der Slowenen noch weiter verschlechtern wird. Besorgniserregend ist das Faktum, dass sich mehr als die Hälfte der Slowenen überhaupt nicht bewegt und nur ein Viertel der Slowenen Sport betreibt.

### 3.2 Wellness in Slowenien

Der Begriff „Wellness“ ist in Slowenien erst Ende der Neunziger Jahre aufgetreten, als der Slowenische Heilbäderverband in Zusammenarbeit mit Beratern eine Analyse des Geschäftsbetriebes slowenischer Heilbäder als grundlegende Informationsbank für die Erstellung einer langfristigen Entwicklungsstrategie für slowenische Heilbäder durchgeführt hat. In den Schlussfolgerungen der Analyse wurde hervorgehoben, dass die Zukunft der slowenischen Heilbäder vor allem im Wellness-Tourismus liegen könnte. Demzufolge trat der Begriff Wellness in Slowenien zunächst in Verbindung mit dem Tourismus in Erscheinung und nicht als Lebensphilosophie bzw. Lebensstil wie in seiner Heimat, den USA. Die Wellness-Idee ist derzeit noch nicht Teil der Aktivitäten im Bereich der Gesundheitsförderung, da sich die Schulmedizin, die in Slowenien konservativ ist und nur selten ganzheitliche medizinische Ansätze und alternative, ergänzende Heilmethoden zulässt, deren Anwendung noch auf eine gesetzliche Regelung wartet, noch nicht positiv zum Thema Wellness geäußert hat.

Bisher liegt nur wenig Literatur zum Thema „Wellness“ in Slowenisch vor. In Slowenien muss die Wellness-Philosophie systematisch erforscht und über die Gesundheitsförderung in alle Aktivitäten des Lebens und der Arbeit einbezogen werden. Es ist davon auszugehen, dass sich Wellness in Slowenien durchsetzen wird als:

- a) Bewegung im Bereich der Gesundheitsförderung, die das allgemeine Gesundheitsniveau der Bevölkerung verbessern soll (Körper, Geist, Seele, Wohlstand).

- b) Wellness-Tourismus als Chance für slowenische Tourismusbetriebe in Form von Heilbädern und einzelnen Hotels mit mindestens vier Sternen oder als Chance für andere Tourismusbetriebe (Landtourismus, Städtetourismus) und Destinationen, ihr Angebot mit den Grundsätzen der Wellness-Philosophie zu bereichern.

Das allgemeine Umfeld, Medien und gesundheitsfördernde Aktivitäten sind jene Faktoren, die eine Ausweitung der Wellness-Idee positiv bewirken können. Davon kann man sich auch in Slowenien überzeugen. Obwohl man hier erst an der Schwelle derartiger Bewegungen steht, haben sich gewisse Bevölkerungsgruppen schon für die Wellness-Idee geöffnet. Wellness ermöglicht den Menschen, eine Lebensweise zu finden, die Gesundheit erhalten und Lebensqualität steigern helfen soll. Ohne den festen Willen, mit alten Gewohnheiten und Lasten zu brechen, geht es auch im Wellness nicht.

## 4. Wellness-Tourismus in Slowenien

### 4.1 Angebot des Wellness-Tourismus in Slowenien

Zu Beginn des Jahres 2002 erschien der Begriff Wellness erstmals im Prospekt „Wellness“ der Slowenischen Fremdenverkehrszentrale. Schon im vorigen Kapitel wurde erwähnt, dass der Begriff Wellness zuerst in Verbindung mit dem Tourismus aufgetreten ist und nicht als Lebensphilosophie wie in seiner Heimat, den USA. Infolge dessen kommt es in der Öffentlichkeit, aber auch bei den Tourismusbetrieben selbst zu falschen Interpretationen und Verwechslungen des Begriffes Wellness und Wellness-Tourismus.

Einige ambitionierte Heilbäder und Hotels der höheren Kategorien haben auf die Wellness-Schiene gesetzt. Obwohl in der Anfangsphase der Einführung neuer Leistungen bzw. Produkte ein großes Angebot und geringe Nachfrage typisch ist, haben die slowenischen Wellness-Anbieter in ihren Prospekten nicht erläutert, was Wellness bedeutet und was der Inhalt einzelner Wellness-Leistungen ist. Sie beschränkten ihr Wellness-Angebot vor allem auf körperliche Aktivitäten und gesunde Ernährung und ließen Entspannung und Wohlbefinden links liegen. Stark vertreten ist das Angebot von Kurleistungen, vereinzelt Beauty-Pflege, weshalb es mancherorts zu Verflechtungen heterogener Gästezielgruppen kommt.

Das Wellness-Angebot in slowenischen Heilbädern beruht auf einer langjährigen balneologischen Tradition, auf traditionellen Rehabilitations- und Therapieverfahren, natürlicher Umgebung und ganzheitlicher Behandlung des Menschen und seiner Bedürfnisse. Die Wellness-Idee verbreitet und befruchtet sich mit unterschiedlichen Philosophien, Methoden und Therapieformen aus dem Nahen und Fernen Osten (Ayurveda, traditionelle chinesische Medizin, Tai Chi, Qi Gong, usw.), die vom Großteil der slowenischen Heilbäder in



ihre Angebote aufgenommen wurden. Dabei gilt die größte Aufmerksamkeit einzelnen Gästezielgruppen, ihren Beweggründen, Wünschen und Erwartungen und der Sorge, dass es nicht zu unliebsamen Vermischungen einzelner Zielgruppen kommt.

Die Slowenische Fremdenverkehrszentrale präsentiert auf ihrer Website folgendes slowenisches Wellness-Angebot:

- a) Wellness-Gesamtangebot (23 Betriebe)
- b) Wellness an der Küste (3 Betriebe)
- c) Wellness im Gebirge (1 Betrieb)
- c) Anderes Wellness-Angebot
- d) Neues Wellness-Angebot (10 Betriebe)

Die Slowenische Fremdenverkehrszentrale unterstützte die Ausarbeitung der slowenischen Entwicklungsstrategie für das Produkt Wellness in Slowenien, die Anfang 2004 fertig gestellt wurde und schlug eine Klassifizierung der Wellness-Betriebe und eine Ausarbeitung minimaler Standards vor, die jeder Wellness-Betrieb zu erfüllen hat. Als Grundkategorien des Wellness-Angebotes schlägt die Strategie folgendes vor: Day Spa, Wellness-Beherbergungsobjekte, Wellness auf dem Land, Heilbäder mit Wellness-Angebot. Es zeigt sich ein intensiver Bedarf an Standards für Wellness-Betriebe, womit einige Unklarheiten und Täuschungen der Gäste, aber auch unlauterer Wettbewerb „falscher“ Wellness-Anbieter vermieden würde. Aus diesem Grund ist unter der Schirmherrschaft des Wirtschaftsministeriums der Republik Slowenien ein Wellness-Cluster gegründet worden, der aus 10 Betrieben und 4 Institutionen besteht.

Die slowenischen Heilbäder sind sich der Bedeutung der Globalisierung, der Vernetzung, der Erweiterung des Angebotes und der Notwendigkeit neuer Marketingansätze bewusst. Mit ihrem Angebot suchen sie Verbindungen über die slowenischen Grenzen hinweg, so auch sechs Thermen, die zu einem der größten europäischen touristischen Entwicklungs- und Marketingprojekte zwischen Österreich, Slowenien und Ungarn – dem EWP (European Wellness Projekt, genannt auch ESW – European Spa World) – beigetreten sind. Leitidee des Projektes, das vom Europäischen Strukturfonds gefördert wird, ist die Gestaltung einer grenzenlosen Gesundheits- und Wohlfühl-Region.

## 4.2 Nachfrage nach Wellness-Tourismus in Slowenien

Umfragen zu Folge sind Wellness-Gäste äußerst anspruchsvolle und sensible Gäste, die auf individuelle Betreuung, hochwertige individuelle Produkte und Leistungen und auch auf Kombinationen aus beidem viel Wert legen. Immer häufiger äußern Gäste den Wunsch, nach ihren individuellen Bedürfnissen und Erwartungen individuelle Wellness-Pakete zu schnüren, die aus Kombinationen verschiedener Wellness-Leistungen bestehen oder aus schon fixen Programmen, die um verschiedene Leistungen erweitert werden. Die intensive und kontinuierliche Ausweitung der Wellness-Leistungen und Produkte sowie

die Einbindung neuer Bereiche bzw. Philosophien erfordert, dass mit den Gästen allgemein gebildete Beratungsexperten kommunizieren (wie z. B. Bio-Vital Manager), die die individuellen Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen ihrer Gäste erkennen und ihnen bei der Auswahl der für sie am besten geeigneten Therapieform bei all der Fülle verschiedener Leistungen behilflich sind, was den Zufriedenheitsgrad enorm steigert.

Wer sind die Wellness-Gäste, die nach Slowenien kommen? Im Februar und März 2001 wurde eine empirische Untersuchung in 12 slowenischen Heilbädern über die Bedeutung einzelner Leistungen, die zum Wellness-Angebot gehören, durchgeführt, an der 518 in- und ausländische Gäste teilnahmen. Die Untersuchung ergab zwar interessante Ergebnisse, die aber mit ähnlichen Untersuchungen im Ausland (LANZ-KAUFMANN 1999) vergleichbar sind. Wir konnten feststellen, dass die Bedeutung der Gesundheit unter den Gästen in den slowenischen Heilbädern einen sehr hohen Stellenwert hat. Wenn das Angebot entsprechend und vor allem interessant präsentiert wird, werden vor allem Leistungen im Bereich Entspannung und gesunde Ernährung gerne in Anspruch genommen, unabkömmlich ist auch das Thermal- und Sportangebot.

Bei der Umfrage wurden die Gäste gefragt, ob sie schon den Begriff Wellness gehört haben und wissen, was Wellness bedeutet. Von den Kurgästen haben nur 30 Personen oder 5,8 % geantwortet, dass die den Begriff schon einmal gehört haben, und von diesen Befragten haben 66,7 % auch gewusst, was Wellness bedeutet, der Großteil davon kam aus dem Ausland. Wir stellten fest, dass ausländische Gäste, vor allem jene, die aus Ländern mit gut entwickelter Wellness-Infrastruktur (Deutschland, Italien, Österreich) kommen, viel besser über Wellness Bescheid wissen.

Slowenischen Tourismusbetrieben, die Wellness anbieten, obliegt eine bedeutende Informations- und Bildungsfunktion, denn sie können großen Einfluss nehmen, ob überhaupt und wie die Gäste die in ihren Betrieben erworbenen Wellness-Kenntnisse zur Gesundheitsförderung aus ihren Urlaubstagen in den Alltag übernehmen werden.

### **4.3 Positionierung des slowenischen Wellness-Angebotes im europäischen Raum**

Slowenien hat durchaus alle Chancen, sich als bedeutender Anbieter hochwertiger und individuell angepasster Wellness-Leistungen zu positionieren, wenn es seine Vorteile nutzt und in die erforderliche Infrastruktur zu investieren bereit ist. Außerdem muss den Menschen und ihrer Ausbildung intensive Aufmerksamkeit gewidmet werden. Die grundlegende Botschaft im Tourismus ist die Zufriedenstellung der Gäste. Diese schätzen den persönlichen Kontakt und die persönliche Betreuung, sie möchten sich in angenehmen, der Wellness-Philosophie entsprechenden Hotels oder anderen Unterkünften aufhalten und durch ein Personal, das alle Ansprüche befriedigt, Wohlbefinden erfahren.

## Literatur

- GOJCIC, V. (2002): Model tr ne verifikacije „wellness“ storitev v ponudbi turističnih podjetij na slovenskem trgu (Das Marktverifizierungsmodell von Wellness-Leistungen im Angebot von slowenischen Tourismusbetrieben). Maribor: Wirtschaftsuniversität Maribor. Magisterarbeit.
- LANZ-KAUFMANN, E. (1999): Wellness-Tourismus. Bern: Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität.
- RUMBAK, R. (1997): Slovenska naravna zdravilišča 1957-1997 (Slowenische Heilbäder 1957-1997). Celje: Slowenischer Heilbäderverband.
- RUMBAK, R. (2003): Novosti v wellness ponudbi slovenskih zdravilišč (Neuigkeiten im Wellness-Angebot slowenischer Heilbäder). Ljubljana: Lipov List.
- Dokumentation des Slowenischen Heilbäderverbandes, Celje.
- Dokumentation der Slowenischen Wirtschaftskammer, Sektion für Tourismus und Gastgewerbe, Ljubljana.
- Nationalrat der Republik Slowenien (1997): Vlaganje v zdravje v Sloveniji (Investitionen in die Gesundheit Sloweniens). Ein Bericht des Regionalamtes für Europa bei der Weltgesundheitsorganisation und des Europäischen Komitees für die Entwicklung der Gesundheitsförderung.
- Wirtschaftsministerium Slowenien (2002): Strategie des slowenischen Tourismus 2002-2006.
- Slowenische Fremdenverkehrszentrale (2002): Marketingstrategie für das slowenische Tourismusangebot 2003-2005.
- Statistisches Amt Sloweniens (2004): Meinungsumfrage zu ausländischen Gästen in Slowenien in der Sommersaison 2003.
- Amtsblatt der Republik Slowenien, Nummer 9, 1992. Zakon o zdravstveni dejavnosti. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Slowenisches Gesundheitsgesetz, Slowenisches Versicherungsgesetz).
- Amtsblatt der Republik Slowenien, Nummer 36, 1964. Zakon o naravnih zdravilnih sredstvih in naravnih zdraviliščih (Naturheilmittel- und Heilbädergesetz).
- Amtsblatt der Republik Slowenien, Nummer 54, 1977. Pravilnik o strokovnih in tehničnih pogojih glede opreme in kadrov v naravnih zdraviliščih ter o načinu, postopku in rokih za izpolnitev pogojev za verifikacijo naravnih zdravilišč (Betriebsordnung slowenischer Heilbäder).
- Sammelband von Vorlesungen zu Medizinische Rehabilitation in slowenischen Heilbädern, 2001, Terme Cate .

**Internet:**

Slowenischer Heilbäderverband <http://www.terme-giz.si/>

Slowenische Fremdenverkehrszentrale <http://www.slovenia-tourism.si/>

Statistisches Amt Sloweniens <http://www.stat.si/>

Welttourismusorganisation – WTO <http://www.world-tourism.org/>