

# Wenn Hotels nerven

STEPHAN BURIANEK\*



Im wunderschönen Konstanz schien die Sonne, und der Weg vom Bahnhof zum vermeintlich besten Hotel der Konzilsstadt war kurz. Das einstige Kloster strahlte erhaben in der Nachmittags-sonne und thronte stolz am Ufer des Bodensees, auf einer Insel nahe der Innenstadt. Es wurde damals wie heute von einer deutschen Hotelkette im Premiumsegment geführt, und meine Erwartungen waren dementsprechend hoch. Ich freute mich auf die Dusche und einen Kaffee, vielleicht auch auf ein kurzes Nickerchen, wie so oft nach einer anstrengenden Anreise.

Es gibt in solchen Lebenslagen – wie ich seither weiß – einen Satz, den ich beim Hotel-Check-in ganz sicher nicht hören möchte: „Füllen Sie mir das bitte aus!“ Die Dame an der Rezeption sagte das nicht unbedingt unhöflich, aber mit einer Bestimmtheit, die meinen Widerstand reizte. Vor mir lag nun ein blankes Formular, das auf meinen Namen und meine Adresse wartete. Hatte ich diese Infos nicht schon bei der Reservierung angegeben? Ich zuckte eine Visitenkarte und legte sie auf das Formular. „Machen Sie das bitte für mich.“ Die Reaktion der Angestellten ließ vermuten, dass sie das noch nicht allzu häufig gehört hatte.

Dergleichen passiert in Hotels des gehobenen Preissegments natürlich nicht allzu häufig, aber doch manchmal. Ich kannte diesen Satz bereits auf Englisch von Reisen durch die USA, seither halte ich beim Check-in neben der Kreditkarte und einem Ausweis stets auch mein Visitenkarten-Etui bereit.

Dem deutschen Journalisten und Buchautor Heinz Horrmann ist eine solche Situation offenbar noch nicht untergekommen, oder er empfand sie nicht als sonderlich störend. Auf seiner Liste der „Top 10 der Hotel-Ärgernisse“, die auf seiner Homepage zu finden ist, führt er ganz andere Fälle auf: Schlange stehen, langes Warten auf das Gepäck, lieblose

Zimmer, ein muffiger Geruch. Klar! Ein anderes „Ärgernis“ teile ich mit ihm hingegen nicht unbedingt: Die „Suche nach dem Zimmer, weil der Gast nicht begleitet wird“ steht bei Horrmann gleich an der zweiten Stelle. Mir zeigt dieser Punkt, dass es Hotels mit den unterschiedlichen Erwartungshaltungen ihrer Gäste bestimmt nicht immer einfach haben. Ich suche mir mein Zimmer nämlich gerne selbst – solange es nach dem klassischen Schema zu finden ist (die Zimmernummer beinhaltet die Etage, und diese befindet sich in demselben Haus wie die Rezeption). Auch wenn es in vielen Luxus-hotels anders gehandhabt wird: Mir persönlich geht – und da bin ich jetzt ganz ehrlich – der stets gleiche Smalltalk („Wie war Ihre Reise?“ – „Wie lange bleiben Sie?“ – „Haben Sie schon zu Mittag gegessen?“ etc.) gehörig auf die Nerven. Man kann es eben nicht allen Gästen recht machen.

Mir gefällt es hingegen, wenn Dienste auf eine unverbindliche Weise angeboten werden, sodass man mit gutem Gewissen „nein danke“ sagen kann. Das betrifft auch die Zunft der Kofferträger, die einem unbedingt das Handgepäck abnehmen wollen, obwohl dort notwendige Check-in-Utensilien (siehe oben) verstaut sind.

Horrmann stört sich zudem an „Aktionen, die Gäste als potenzielle Diebe abqualifizieren“. Als Beispiel nennt er diebstahlsichere Kleiderbügel, die ja mittlerweile fast überall zu finden sind. Mich nerven die ehrlich gesagt auch. Ich kenne aber noch ganz andere Harmoniekiller: In der Ukraine wurde mir beim Check-out der Reisepass erst zurückgegeben nachdem die Putzfrau telefonisch instruiert worden war zu prüfen, ob im Zimmer noch alle Handtücher vorhanden waren. Das war, zugegeben, in einem Mittelklassehotel. Was dieses Beispiel aber zeigen soll: Der Stil auf Reisen hängt mitunter vom Hotel seines Vertrauens(vorschusses) ab.



\*Stephan Burianek ist Connoisseur für Stil und Genuss und wird in künftigen CC-Ausgaben versuchen, Knigges Philosophie auf heutige Reisesituationen anzuwenden.