

PROBLEMZONEN

Nein, soweit ich mich erinnern kann, habe ich noch nie eine Suite verwüstet oder beim Zimmerservice Mondwasser bestellt. Ich habe weder mein Hotelzimmer komplett umgeräumt, noch darauf bestanden, dass alle Möbel mit weißen, sterilen Laken verhängt werden. So gesehen halte ich mich für einen unkomplizierten Gast.

Ich bin gern in Hotels, auch wenn ich nie verstehen werde, warum sich Schlüsselkarten ständig auf geheimnisvolle Weise entladen und man dann mal wieder in Schlappen und Bademantel runter in die Empfangshalle muss, um sich eine neue zu holen. Ich weiß nicht genau, wem man in Hotels wie viel Trinkgeld gibt, warum die Kunst an den Wänden immer ausgesprochen scheußlich ist und der Anfang der Klopapierrolle zum Dreieck gefaltet wird.

„Das dient als Zeichen, dass die Toilette geputzt wurde, es ist gewissermaßen die Duftmarke des Zimmermädchens“, sagt Carsten K. Rath. Der Mann weiß alles über Hotels und ihre Bewohner. Er hat etliche Luxus Häuser geleitet oder eröffnet, ist Erfinder und Eigentümer der „Kameha Grand“-Hotels und Autor des gerade erschienenen, sehr lustigen Buches „Sex bitte nur in der Suite“.

Leider gibt er den Namen des Rockstars nicht preis, der es im „Kempinski“ in Frankfurt nicht mehr bis aufs Zimmer geschafft hat und seine Groupies gleich auf der Empfangstreppe beschlief, aber Carsten Rath verrät ein paar andere Hotel-Insider-Tipps: „Ich rieche immer am Glasboden der Minibar. In manchen Hotels wird das ganze Zimmer, und ich meine damit wirklich das ganze, mit nur einem Lappen geputzt. Die



Hotels sind seltsame Mikro-Kosmen. Wie sieht es eigentlich hinter den Kulissen aus?

Gläser aus der Minibar benutze ich grundsätzlich nicht, und ich schlafe niemals auf der Bettseite, die näher zum Badezimmer liegt, weil das die meisten Gäste tun und die Matratzen dort durchgelegener sind. Und ich gebe dem Zimmermädchen das Trinkgeld bei meiner Anreise – das hat unter Umständen schon einen gewissen Einfluss auf die Sauberkeit.“

Ich frage den Grand-Hotelier nach Horror-Gästen, jenen Miesepetern, denen man nichts recht machen kann und für die es zu einem gelungenen Urlaub gehört, sich möglichst oft zu beschweren.

„Es gibt keinen schrecklichen Gast“, sagt Rath. „Wer als Hotelier anfängt, zu werten, ist kein guter Hotelier. Ich lasse mir von Nörglern nicht die Laune verderben und entwafne die mit Großzügigkeit. Der Großteil der Gäste ist angenehm. Und letztlich ist eine Beschwerde eine kostenlose Unternehmensberatung. Der Gast verzeiht Fehler. Aber Fehlverhalten verzeiht er nicht. Und ich auch nicht. Deshalb stelle ich meine Leute nach ihrem Verhalten ein. Technik

kann man lernen. Zugewandtheit und Anständigkeit nicht. Bei uns wird Sie niemand nach Ihrer Zimmernummer fragen, wenn Sie frühstücken möchten. Unsere Gäste haben Namen.“



ILDIKÓ VON KÜRTHY ist Journalistin und Schriftstellerin – und schon deshalb häufiger mal unterwegs. In Hotels fühlt sie sich meist auch sehr wohl. Den Minibars wird sie in Zukunft jedoch mit einer gewissen Skepsis gegenüberreten.