

## Menschen in Hotels

Norbert Breuer 12.07.2020 Europa, Gesellschaft & Kultur, Medien

Ob „früher alles besser war“, läßt der Autor unserer Glosse vorerst noch ein wenig offen. Doch im Hotelbereich ist er sich dessen offenbar schon recht sicher. Folgen Sie ihm bei seiner kühnen Galoppade von der Postkutschenzeit bis in diesen Pandemie-Juli.



Da stand er nun im Foyer des *Grand Hôtel*, verloren auf dem dicken roten Teppich. Unser kleiner Buchhalter Otto Kringelein. In seinem alten Überzieher. Sah die Marmorsäulen, die illuminierten Fontänen, die Klubstühle, die weltläufigen eleganten Herren in Fräcken. Und schöne, langbeinige Damen mit nackten Armen in Glitzerroben.

Vicki Baum schrieb ihren Welterfolg „Menschen im Hotel“ 1929. In einer Zeit also, in der Ehefrauen von Busreisen noch Wappenlöffelchen und Zuckerstückchen, eingewickelt in feine Werbepapierlein, mit nach Hause retteten, und als es – wie sündig – noch „Frauen mit Vergangenheit“ gab.

Sie, verehrte Leserschaft, denken womöglich eher an jene – bloß sogenannten – „Hotels“, in denen Ihnen heutzutage derart viel Ungemach und Stilllosigkeit widerfährt, daß Sie gleich zwei Niedergänge hautnah mitzerleben glauben: jenen der klassischen Zivilisation nebst deren Umgangsformen.

„Die meisten Hotels verkaufen etwas, was sie gar nicht haben: Ruhe.“ So lamentierte schon Kurt Tucholsky, welcher mit seiner kleinen, geplagten *Stoewer-Elite*-Schreibmaschine auch unter dem Pseudonym Theobald Tiger international „herumtigerte“. Womöglich eben deshalb katapultierte sich Box-Champion Muhammad Ali hypergeschwind ins Bett: „Ich bin so schnell, daß ich, als ich gestern nacht im Hotelzimmer den Lichtschalter umlegte, im Bett lag bevor das Licht aus war.“

Theodor Fontane merkte an: „Übrigens darf ich bei allem Respekt vor meinem berühmten Hotel sagen, unberühmte sind meistens interessanter.“ Falls er das ironisch gemeint haben sollte, vermag ich ihm sogleich zu folgen. Was mir selbst seit den 70-er Jahren nach dem Motto „Schlechter geht immer“ im In- und Ausland in Hotels widerfuhr, spottet nämlich jeder Beschreibung. Blitzlichter drauf:

In London Koffer eingetreten. In Glasgow wertvoller Bildband entschwinden. In Paris Löcher in der Zimmerdecke. Im Beaujolais, für sein Restaurant ausgezeichnet mit Michelin-Sternen, läuft das Wasser ungehindert in den Raum und schlägt anschließend das Bett über dir zusammen. In Helsinki 1986 ne Frikadelle mit ner Kartoffel für 50 Mark. In Deutschland miesepetrigste Begrüßung, Spinnen am Bett und lautes Radiogequassel im Frühstücksraum, die Wurstscheiben abgezählt. Und nahezu überall schlechtes Licht.

In Spanien springen nächstens 12 jodelnde, beschwipste, beschlipste Schotten im dunklen Anzug in den Pool. Und darf ich unfreiwillig dem rhythmischen Bettgeflüster eines brünstigen Pärchens am Kopfende gegenüber beiwohnen, alldieweil die Erbauer die Trennwände aus Tapete auf Pappe fabriziert haben.

Doch alles für Geld. Gutes, teures Geld. Mein Geld. Ihr Geld.

Und die, die es nehmen, behandeln den Geber heute gern wie einen Bittsteller. Eine dreiste Entwicklung, die galoppierend für den gesamten Gastronomiesektor gilt. Jüngst in Paris, wo ich einen Sitzungssaal für Interviews in einem Hotel der *Accor*-Gruppe gemietet hatte, wurde ich vom Direktor, den ich nicht kannte und dem ich nie etwas getan hatte, gar lautstark beschimpft. Offenbar eine Verwechslung oder der Mann bedarf eines erlesenen Psychotherapeuten. Doch wie kam er auf den Posten?

Den Franzosen übrigens danken wir den Begriff „Hôtel“. Bloß war er ehemals etwas anders gemeint. Dem ehrwürdigen „Brockhaus“ von 1906 zufolge, handelte es sich um „prächtige Gebäude als Wohnung von Standespersonen wie Ministern oder Gesandten“. Erst danach setzte die Entwicklung zum gehobenen Gasthof ein. Resultat: Abertausende deutscher Touristen erkundigen sich jährlich in den erhabenen *Hôtel de Ville* nach einem Zimmer – und erfahren verduzt, daß es sich um das Rathaus handelt.

In den großen Hotel-Ketten war man seit Beginn der achtziger Jahre zum üppigen vielseitigen *self-service-buffet* übergegangen, zu fabelhaftem Preis. Heute ist Schlaraffia arg geschrumpft, doch sein Preis hat sich verdreifacht. In der für Ihre Hotellerie berühmten Schweiz habe ich gar erlebt, daß man in einem \*\*\*\*-Hotel erwartet, daß man sich den

Kaffee zum Frühstück selbst aus einer überdimensionalen Thermoskanne zieht. Freundliche Bedienungen sind rar geworden, ihnen geziemt ein splendides Trinkgeld, auch wenn sie zunehmend mit „Was Du wolle?“ brillieren. Immer noch besser als deutsche Hochfahrenheit.

Immerhin: In Italien waren weiland die Hotelbetten für befreundete *Business-Signori* gar weiblich garniert. Und in Athen war es *scheen*, aber die gelben Taxirechnungen mitunter arglistig.

Doch auch deutsche Reisende müssen sich harsch watschen lassen. Tucholsky: „Sei überhaupt unliebenswürdig – daran erkennt man den Mann. Im Hotel bestellst du am besten ein Zimmer und fährst dann anderswohin. Bestell das Zimmer nicht ab; das hast du nicht nötig – nur nicht weich werden. Bist du im Hotel angekommen, so schreib deinen Namen mit allen Titeln; wenn einer keinen Titel hat, dann erfinde er sich einen. Das hebt sehr. Geh sodann unter heftigem Türemschlagen in dein Zimmer, gib um Gottes willen dem Stubenmädchen kein Trinkgeld, reinige deine staubigen Stiefel mit dem Handtuch.“ Und – könnte man noch hinzufügen – nimm ein frisches, um Deine Liege am Pool zwei Tage durchgehend zu reservieren.

Letztes Jahr stand ich in einem *Novotel* als einziger Europäer – gerade war ein Bus gelandet – unter 150 Asiaten vor der Rezeption. Wir wurden quasi durchnummeriert. Als Person wurde ich nicht mehr wahrgenommen, weder von der Rezeption noch von den Chinesen. Sonderwünsche unwillkommen. Nur meine gepeinigte Kreditkarte gab mir Kringlein-Tausendling noch einen letzten Hauch von Individualität. Der Inhalt meines Reiseneccessaires bereits entsorgt, bevor ich noch das Zimmer geräumt hatte -verflucht! Jener Chinese, der mein Zimmer übernahm, verbeugte sich und ich salutierte höflich mit „Nǐ hǎo.“ Ich wollte ihm noch mitteilen, daß er lieber auf sein Zeugs aufpassen solle, bei den gnadenlos geschwinden Aufräumdiensten hier, aber mehr als chinesisch „Guten Tag“ sagen vermag ich eben nicht. Nach einigen 90°-Verbeugungen waren wir dennoch dicke Freunde. Mein einziger im Hotel. Freunde gibt es aber nicht gratis. So spendierte ich ihm noch ein sündhaft teures *Heineken*-Bier: winzige 250 cl, die allenfalls einen hohlen Zahn ausfüllen, für unerhörte 4,50 €.

Selbstverständlich existieren noch heute Paläste wie die fürstlich-mondänen *Ritz* in Paris und *Carlton* in Cannes, mit einem *old-fashioned Service* nebst Pagen. Wer das nötige Taschengeld hat, sollte sich derlei versinkenden Luxus in Reinkultur gönnen. Solange er denn noch geboten wird.

Oder aber Sie üben mit Milan Kundera in pandemialen Zeiten die häusliche „Leichtigkeit des Seins“: „Seine junge Freundin übernachtet fast täglich bei ihm. Mit ihr muß er nicht in Hotels irgendwo auf der Welt reisen, sie können sich in der eigenen Wohnung lieben, im eigenen Bett, umgeben von seinen Büchern.

Alternativ kaufen sich Berühmtheiten ein Luxus-Wohnmobil wie einst Nobelpreisträger John Steinbeck, der damit all jenen Geißelungen entflo, die ein berühmter Name in Hotels mit sich bringt. Als Alarmanlage nahm er nur „Charley“ mit. Seinen nobel knurrenden Pudel.

**Nachklapp:** Nachdem zuschulden der Pandemie die europäischen Hotels lange gähnend leer standen, würde man doch füglich erwartet haben dürfen, daß sich die geplagte Hotellerie von ihrem Sockel liebenswürdig herunterbeugt. Und endlich mal wieder ein wenig mehr Demut gegenüber jenen zeigt, ohne die sie ihre Herbergen mit Brettern vernageln könnten. Dies zu ergründen unternahm ich einige gezielte Versuche, im In- und Ausland. Das Resultat ist niederschmetternd: Man hat allerorten die Preise erhöht. Und

was das Schlimmste ist: Man scheint ausgebuht.

Ich gebe auf.

#### **AUTOR**



#### **Norbert Breuer**

Norbert J. Breuer ist als internationaler Managementberater mit Schwerpunkt Deutschland/Frankreich tätig. Er bahnt auf Basis einer breitgefächerten Dienstleistungspalette Zusammenarbeiten im Exportbereich an. Lange Jahre war er als Lehrbeauftragter (Universität Metz, DFHI/HTW Saarbrücken, FH Trier) und bundesweit als IHK-Dozent tätig. Im staatlichen Auftrag war er als Deutscher Konsulent für Wirtschaftsförderungen der Schweiz und Österreichs delegiert. Schon früh ist Breuer als Buchautor – unter anderem in den Verlagen CAMPUS und ULLSTEIN – hervorgetreten. Seine ausnehmend vielseitigen publizistischen Beiträge erscheinen im In- und Ausland. Mehr Information finden Sie via [www.breuer-exportmarketing.de](http://www.breuer-exportmarketing.de).