



Bitte zweimal ausfüllen!

Unter dem Stichwort »GAD-kontrovers« widmet sich die Gastronomische Akademie Deutschlands ab sofort in loser Folge Themen und Stimmungen, die bewegen oder polarisieren – Leserreaktionen erwünscht. Dieses Mal äußert sich Unternehmensberater Frank Hornberg zum »Vorkreditkartenabzug im Hotel«

Ich bin beleidigt. Zugegeben, das Wort trifft es nicht richtig. Vielleicht enttäuscht, nein auch nicht: Sauer – ja, das schon eher. Warum fragen Sie? Folgendes war passiert:

Auslöser war ein schlichter, alltäglicher Vorgang in der Hotellerie: Ich musste, wollte übernachten. Nicht mehr und nicht weniger. Als moderner Mensch habe ich im Internet nach einer passenden Herberge gesucht, natürlich bei den bekannten Hotelreservierungsportalen. Ich fand: Hunderte Hotels auf einen Blick. Best-Preis-Garantie. Unverbindlich, kostenlos, von Kunden benotet. Vom Flugzeug ins Bett, Stadtplan, Sterne, Ranking inklusive. »Briefmarken«-Fotos stimmten mich ein. Es folgte: braves Ausfüllen der Formularfelder – mit und ohne Sternchen. Die fürsorgliche Frage: »Raucher oder Nichtraucher?« beantwortete ich ebenfalls. Und schrieb in das Feld Kurzkomentar: »Bitte ruhiges Zimmer; Firmenanschrift extra, wegen der Rechnung.« – Natürlich, selbstverständlich.

Daten, die ich als Student bei der letzten Volkszählung nur unter Androhung polizeilicher Gewalt von mir preisgegeben hätte, rutschten – von niemandem mehr beaufsichtigt – ins Netz. Dann die Zweifel, aber erst nach Drücken des Absende-Buttons: Hatte ich alles richtig gemacht?

Keine freundliche Stimme am Telefon, die mich darauf hinwies, dass der Kongress erst am Dienstag beginne, und mich fragt, ob ich nicht schon am Sonntag anreisen wolle. Kein bedauernder Hinweis darauf, dass das Restaurant leider geschlossen hat. Stattdessen: die Unfehlbarkeit der Maschine, die nun alles unternahm, um mich problemlos, sicher und ohne weiteren Aufwand »ins fremde Bett« zu bringen.

Hat auch seine Vorteile, dachte ich und »hämmerte« die 16-stellige Kreditkartennummer, die dreistellige Prüfnummer, die acht Zahlen umfassende Geburtsangabe, die fünfstelligen Postleitzahl, die zweistellige Straßennummer, die fünfstelligen Vorwahl, die sieben

»Ein Hochstapler, nicht solide, nicht solvent – trotz Anmeldung mit 58 Zahlen.«

Ziffern umfassende Telefonnummer ebenso wie die zwölf Zahlen der Faxnummer in die Maschine. Zum Service gehört natürlich auch die telefonische Erreichbarkeit des Gastes via Mobilfunk, denn man wolle mich ja im Falle eines Falles benachrichtigen können. Weitere elf Zahlen hatte ich parat zu halten.

Frohen Mutes trat ich die Reise an, erreichte das Hotel und stand dort in einer längeren Schlange ebenfalls wartender Gäste vor zwei von vier Countern, die besetzt waren. Hätten die alle, so wie ich, die mindestens 58 Zahlen sowie die dazugehörenden Aussagen, Querverweise, persönlichen Anmerkungen etc. eingegeben, dürfte hier eigentlich keine Schlange sein – so dachte ich. Vier Sterne am Eingang – vier Mitarbeiter an der Rezeption: Das wäre besser gewesen.

Ich war an der Reihe. Das Anmeldeformular bitte hier, hier und hier ausfüllen. Ja aber? Ich hatte doch... Das kann ich nicht sagen... Bitte ausfüllen! Das »Bitte« war genuschelt und mein so sorgfältig im Internet ausgefülltes Formular ganz offensichtlich auf dem Weg von der Reservierung zum Empfang im Nirwana verschwunden. Als ich die Anmeldung unter Angabe meiner Personalausweisnummer endlich ausgefüllt hatte, kam die Frage, die das ge-

samte Prozedere der Lächerlichkeit preisgab: »Darf ich bitte einen Abzug von Ihrer Kreditkarte haben?«

Erwähnen sollte ich der Vollständigkeit halber: Anzug und Krawatte waren in Ordnung, der Mantel, englisches Fabrikat, der Reisekoffer und die Aktentasche gediegen, ich selbst rasiert und die Schuhe geputzt. Jetzt gab es zwei Möglichkeiten: Entweder ich war, dem äußeren Schein und den Angaben auf der Reservierungsplattform zum Trotz, in einer Spelunke gelandet, in der Betrüger verkehren, die sich unter Hinterlassung unbezahlter Rechnungen am nächsten Morgen heimlich von dannen schleichen. Machtlos das Hotel, trotz Meldeschein für die Polizei, unfähig der Hausdetektiv, verschlafen die Rezeptionsmitarbeiter. Oder: Ich selbst war ein potenzieller Zechpreller und der Rezeptionist hatte, gestützt auf jahrelange Berufserfahrung, sofort meine »Biedermann-Fassade« durchschaut. Alles Lug und Trug, das Gepäck wahrscheinlich leer, vielleicht sogar geklaut. Ein Hochstapler, nicht solide, nicht solvent – trotz Anmeldung mit 58 Zahlen.

Warum ich das hier schreibe? Weil dieses Fachmagazin die Besten des Gewerbes lesen. Das weiß ich. Aber vielleicht erklärt mir deshalb oder trotzdem mal jemand, was der geeignete Gast denn noch tun muss, um in immer mehr Hotels gern gesehen, in Empfang genommen und willkommen geheißen zu werden – auch ohne vorsorglichen Abzug seiner Kreditkarte?

Gibt es denn keinen anderen Weg? Selbst auf die Gefahr hin, dass mal ein kleiner Betrüger entwischt? Obwohl, ich muss es zugeben, der Typ hinter mir... Ich hatte sofort ein komisches Gefühl. Von dem hätte ich auch erst einmal einen Kreditkartenabzug genommen. **TH**