

Antrag für ein Antragformular

Unter dem Stichwort »GAD kontrovers« widmet sich die Gastronomische Akademie Deutschlands in loser Folge Themen und Stimmungen, die bewegen oder polarisieren – Leserreaktionen erwünscht. Frank Hornberg macht sich Gedanken über Reservierungen auf Umwegen

In der Post lag eine Einladung einer renommierten Vereinigung zu einer Preisverleihung in einem nicht unbekanntem Hotel in Berlin. Es folgte der Hinweis auf ein Zimmerkontingent mit Preisangabe und E-Mail für die Reservierung. Da ich gerne in Berlin bin, Vereinigung und Preisträger schätze, schrieb ich an die angegebene E-Mailadresse, mir für zwei Nächte ein Nichtraucher-Einzelzimmer, möglichst in ruhiger Lage, zu reservieren.

Kurze Zeit später erhielt ich eine E-Mail (»Ihre Reservierung wurde bestätigt ...«), die wie folgt begann: »Sehr geehrte(r) Frank Hornberg ...«. Ich hatte mich mit »Herr« angemeldet und »Frank« ist nicht unbedingt ein weiblicher Vorname. Es ging weiter: »Wir bedanken uns für Ihre Zimmerbuchung (...), die wir Ihnen gerne bestätigen. Wir freuen uns, Sie bald in unserem Haus begrüßen zu dürfen«. Und die Freude fand kein Ende: »mit freundlichen Grüßen«. Dann folgten weitere rund 80 Zeilen Text (fast drei DIN A4 Seiten als Ausdruck). Eigentlich wollte ich mir nicht die Mühe machen, den »endlosen« Text zu lesen. Ein Siebter Sinn sagte aber – tu es doch – und ich tat es, Gott sei Dank!

Dies war nur der Anfang ...

Schon in der übernächsten Zeile stand: »2. Person im Zimmer« – Was hatte das zu bedeuten? Dass eine weitere Person zu mir ins Zimmer gelegt werden könnte? Dass ich eine zweite Person ohne zusätzliche Kosten in mein Einzelzimmer mitnehmen darf? Oder hatte ich doch ein Einzelzimmer für Zwei bestellt? Auch die nächste Rubrik »Kreditkarten-Info« beunruhigte mich: Kartentyp VISA – ich habe aber keine VISA-Karte und erst recht nicht mit der Kto.Nr.1111? Dann folgte die Aufklärung: »noch keine Kreditkarte angege-



Ein Zimmer reservieren ist einfach und geht schnell – oder?

ben«. War doch nicht weiter tragisch – oder? Ich beschloss, meine Reservierung telefonisch zu hinterfragen, zumal ich im Text auch den Hinweis fand, dass alle Reservierungen mit einer gültigen Kreditkarte bestätigt werden müssen. Die sehr freundliche junge Dame am Telefon hörte mir geduldig zu, um mir dann zu erklären, dass ich das falsche Formular ausgefüllt hätte. Ich hatte aber gar kein Formular ausgefüllt, sondern nur eine höfliche E-Mail geschrieben. In diesem Fall müsse sie das große Formular zurückschicken und da stünde dann – nach der Beschreibung, dass das Zimmer mit Rauchmelder, Sprinkleranlage, Sicherheitskette, Türspion und Hauschuhen ausgestattet sei – unter dem Stichwort »Kommentare und Besonderheiten« der Hinweis: »Bitte garantieren Sie Ihre Buchung bis zum XX.XX.2013 mit einer Kreditkarte«. Meine Frage nach diesem Formular oder einem entsprechenden Link stürzte die Ärmste in Verwirrung. Mit dem Formular ginge das nicht mehr, weil die Gefahr einer Doppelbuchung bestünde.

Aber wir sind ja in Deutschland – und da hat man was? Eine hilfreiche Kollegin! Nach gefühlten 30 Minuten hatte die erste Dame ihrer Kollegin mein Leid geschildert. Die Kollegin, ebenso charmant wie freundlich, entschuldigte sich für mein Ungemach (vulgo Begriffsstutzigkeit). Ich wollte aber gar keine

Entschuldigung, sondern nur meine Kreditkarten-Nummer »loswerden«. Aber zunächst bekam ich zur Eröffnung die Erklärung, dass die Reservierungsbestätigung (die keine war) in England konzipiert worden sei, worauf man hier keinen Einfluss gehabt hätte. Doch ein Kompromiss wurde gefunden: Ich durfte meine Bankdaten telefonisch durchgeben. Sie versprach, meine »Beschwerde« an die Kollegin weiterzugeben, nicht ohne den Hinweis, ich sei der Erste, der darüber »gestolpert« sei!

Ich wollte mich nicht beschweren. Ich wollte nur ein Einzelzimmer, für eine Person, buchen. Der Hinweis in der Reservierungsbestätigung, dass ein Babybett verfügbar sei und dass das Extrabett 30 Euro kostet, war für mich nicht zielführend. Auch wollte ich kein Haustier mitbringen, wurde aber vorsorglich darauf hingewiesen, dass für das Tier ein Aufpreis von 25 Euro fällig würde. Jedoch wurde mir nicht mitgeteilt, ob der Zimmerpreis mit oder ohne Frühstück sei. Aber dafür bin ich informiert, wie das Zimmer benannt ist und dass ich demnächst durch Panoramafenster meinen Blick über die Stadt schweifen lassen kann.

Ich hoffe, die nette Dame hat alles, wie Sie versprach, weitergeleitet. Die Kollegin war leider zu diesem Zeitpunkt krank. Auf diesem Wege der Kollegin und der Reservierungsbestätigung eine gute Besserung! Erinnern Sie sich in diesem Zusammenhang noch an den Song von Reinhard Mey: »Antrag auf Erteilung eines Antragformulars?«

TH



Autor **Frank Hornberg** ist GAD-Mitglied und Inhaber des Brückenforum FH und Partner, Osterrieder Hof.