

07.04.14 | Scurrile Wünsche

Das geheime Wissen der Concierges im Hotel

Eine Kopie des vergessenen Lieblingsstofftiers? Medizin für das Kamel? Kein Problem. Französischsprachiger Hundesitter? Sofort da. Concierges plaudern über die absurdesten Wünsche ihrer Gäste. *Von Kira Hanser*



Foto: Getty Images

Ein guter Concierge ist unauffällig, aber immer zur Stelle, er weiß um die Marotten seiner Gäste und ist doch verschwiegen

Entzückt kam ein arabischer Gast von einem Besuch der Alten Pinakothek in sein Hotel zurück. Er trug dem Concierge auf, den Kauf einiger der dort gezeigten Kunstwerke sogleich für ihn abzuwickeln. Partout wollte der schwerreiche Hotelgast nicht verstehen, warum die Museumsbilder unverkäuflich blieben.

Auch wenn der Concierge im "Vier Jahreszeiten Kempinski München (Link: <http://www.welt.de/themen/muenchen-staedtereise/>) " normalerweise die ausgefallensten Wünsche erfüllen kann, bei Kunst aus einer Staatlichen Gemäldegalerie musste auch er leider passen.

Ein Concierge in einem Spitzenhotel soll alles haben, kennen und wissen; in der Notfall-Schublade liegen Schnuller neben Batterien, Manschettenknöpfe und Mini-Schraubenzieher für Brillengestelle. Aber auch USB-Sticks und Pampers, Bastelzeug und Socken hat er parat.

Fast alles kann er auftreiben, und er hilft bei kleinen und großen Nöten und Fragen. Sein größtes Kapital sind ein gutes Gedächtnis und seine unter Verschluss gehaltenen Notizen über die kleinen Marotten, Angewohnheiten und Interessen eines jeden Gastes.

Gleichzeitig soll er diskret, aufmerksam, verständnisvoll und verschwiegen sein, stets als Ansprechpartner dem Hotelgast zu Diensten – und dafür sorgen, dass er Stammgast wird und bleibt. Er ist also der Nichts-ist-unmöglich-Mann oder die Kann-alles-Zauberfrau.

Karten für eine längst ausverkaufte Theatervorstellung? Schnell besorgt. Ein Französisch parlender Dogsitter, weil der Hund die Sprache so schätzt? Auch kein Problem. Kamelmedizin? Schon besorgt. Binnen zwei Stunden 21 Sträuße à 50 Rosen auf dem Zimmer? Eine Kleinigkeit.

Dabei nimmt ein Concierge in den Spitzenhäusern grundsätzlich keine Extragebühr für seine Künste. Fremdleistungen für Dinge, die er besorgt, werden aber auf die Rechnung gesetzt. Wenn er zum Beispiel einen eigenen Fahrer beauftragt, um etwa Dinge von der Apotheke oder sonst wo abzuholen, wird dies teilweise berechnet. Ein großzügiges Trinkgeld ist gern

gesehen (da sind amerikanische Gäste übrigens am spendabelsten, das ist unisono die Erfahrung der Concierges).

Das Wort Concierge stammt aus dem Französischen und bezeichnete ursprünglich Pförtner, die eine Burg bewachten. Heute sind die Concierges freilich nicht mehr diejenigen, die unliebsame Besucher abwimmeln müssen (das übernimmt die Security), sondern sie sind dafür zuständig, die Wünsche der Gäste quasi von den Augen abzulesen, damit sie wiederkommen.

Was Hotelgäste so alles beim Concierge wünschen, das haben wir erfragt in fünf deutschen Luxushäusern in [Berlin](http://www.welt.de/themen/berlin-staedtereise/) (Link: <http://www.welt.de/themen/berlin-staedtereise/>), München, Frankfurt und [Hamburg](http://www.welt.de/themen/hamburg-staedtereise/) (Link: <http://www.welt.de/themen/hamburg-staedtereise/>) sowie in einem Grandhotel im Schweizer Ascona am Lago Maggiore, wo gern auch deutsche Prominenz urlaubt.

"Hotel de Rome", Berlin

Eine Frau ist hier Head Concierge. Anne Raber ist seit acht Jahren im "Hotel de Rome", einem Rocco-Forte-Hotel in Berlin-Mitte. Davor war sie im "Four Seasons Hotel" in Berlin, im "Hôtel George V" in [Paris](http://www.welt.de/themen/paris-staedtereise/) (Link: <http://www.welt.de/themen/paris-staedtereise/>), im "Mandarin Oriental" in Jakarta und im Bostoner "The Westin Copley Place" tätig.

Spezieller Wunsch: "Ein Gast wollte ausschließlich eine Mercedes-S-Klasse mieten, aber unbedingt einen Wagen ohne Ledersitze, weil er ein Veganer war."

Sportlich: "Ein anderer Gast fragte gleich nach Boxhandschuhen an der Rezeption und wunderte sich, dass wir keine vorrätig hatten."

Skurril: "Und eine Gruppe von Gästen, Delegationsmitglieder, fragte uns nach Auto-Ersatzteilen der Marken Peugeot und Renault, Baujahr 1970."

Rührendster Wunsch: "Ein verliebter Gast bestellte 150 langstielige Rosen zum Valentinstag im Wert von 1200 Euro für seine Freundin und machte ihr einen Heiratsantrag, der Ring wurde für den Gast im Spa, einem früheren Tresorraum in dem alten Bankgebäude, versteckt. Sie sagte Ja."

Notfall: "Wir mussten rasch, innerhalb einer halben Stunde, ein beidseitiges Klebeband besorgen – für die Perücke eines Gastes."

Tierisch: "Ein kleiner Hund jaulte kläglich, er war eingeschlossen und allein im Hotelzimmer. Die Gäste wurden telefonisch kontaktiert, sie waren gerade shoppen. Nach Rücksprache mit den Gästen wurde der Hund dann per Taxi ins KaDeWe-Kaufhaus chauffiert."

Der überraschendste Wunsch: "Ein arabischer Gast wollte, dass wir unbedingt Kamelmedizin besorgen für seine Kamele daheim. Wir mussten erst die Botschaft einschalten, um uns genauer zu erkundigen, haben sie dann tatsächlich über einen Tierarzt erhalten."

Das blieb unerfüllbar: "Ein Gast wollte anlässlich eines Kindergeburtstags für sein fünf Jahre altes Kind Luftballons fliegen lassen, und zwar mit lebenden Schmetterlingen. Diesen Wunsch haben wir aus Tierschutzgründen nicht erfüllt."

"Park Hyatt Hamburg"

Head Concierge ist Simon Bertram, gleichzeitig Vorsitzender des Concierge-Verbandes "Die Goldenen Schlüssel", Hamburg. Er und sein Concierge-Kollege Jan Peter Riepen erinnern sich an besondere Begebenheiten.

Rührendster Wunsch: "Da war die Besichtigung eines Grabes auf einem Soldatenfriedhof. Da die Familie des Gefallenen mittlerweile nach Australien ausgewandert ist, sollte diese Gedenkminute auf Video aufgenommen werden. Dafür wurde über Nacht ein Kamerateam organisiert ebenso wie ein Dudelsackspieler, der "The Last Post" am Grab spielte."

Spezieller Genesungswunsch: "Ein russischer Gast hat für seine kranke Tochter das Hotelzimmer in ein Blumenmeer verwandeln lassen. Binnen zwei Stunden wurden 21 Sträuße à 50 Rosen organisiert und auf das Zimmer gebracht."

Extravaganter Wunsch: "Ein Gast wollte zum Geburtstagsessen seiner Frau ihren Lieblingssänger engagieren. Und der Sänger – ein bekannter deutscher Liedermacher – war tatsächlich dazu bereit und machte während seiner Tournee extra einen Zwischenstopp in Hamburg, um ein Ständchen zu bringen."

Tierisch: "Für den Hund von russischen Gästen, die unsere Präsidentensuite gebucht hatten, wurde eine spezielle Toilette gefertigt. Unser Tischler stellte extra eine Box her, die mit echtem Rasen ausgelegt wurde."

"Hotel Vier Jahreszeiten Kempinski", München

Concierge Wolfgang Skuballa ist ein echter Münchner, und Chefconcierge ist der gebürtige Italiener Andrea Busato, seit 1996 im Haus.

Rührendster Wunsch: "Eine Familie hatte ‚das‘ Lieblingsstofftier der kleinen Tochter vergessen. Und nun wurden wir gebeten, ein identisches Stofftier aufzutreiben, bevor die Kleine wieder wach werden würde. Wir hatten Glück – es ist uns gelungen."

Unerfüllbarer Wunsch: "Eine arabische Dame bat uns, ihr ein Reh zu besorgen. Auf die Frage, wie sie es denn gern zubereitet haben möchte, entgegnete sie uns, dass sie an lebenden Tieren interessiert sei. Sie habe solche Rehe in Neuschwanstein bewundert und träume davon, sie mit in ihr Heimatland zu nehmen. Diesem Wunsch sind wir nicht nachgekommen, da die Tiere im heißen Wüstenklima nicht überlebt hätten."

Missgeschick: "Ein bekannter Fußballer checkte gegen ein Uhr morgens ein. Der Rezeptionist teilte ihm ein Zimmer zu. Nach ein paar Minuten kam der Gast wieder zurück, lachte und sagte: ‚Na ja Jungs, wenn in den Zimmer zumindest ein nettes, junges Mädchen gelegen hätte, dann hätte ich nichts dagegen gehabt, aber die Dame, die in dem Bett liegt, könnte meine Mutter sein.‘ Wir hatten den Gast auf ein schon belegtes Zimmer geschickt. Er nahm es mit Humor und war sehr amüsiert."

Verrückt: "Ein russischer Gast versuchte mit Händen und Füßen mitzuteilen, dass man seinen neuen Porsche gestohlen habe. Ich beruhigte ihn und wir fuhren zusammen mit dem Finger den Stadtplan ab. Als er mir andeutete, dass er sein Auto direkt in der Fußgängerzone vor einem Juwelier geparkt hatte, erklärte ich ihm, dass er sich keine Sorgen machen müsse. Sein Porsche sei bloß abgeschleppt worden und wir würden ihm selbstverständlich dabei behilflich sein, den Porsche wiederzubeschaffen. Er müsse mir nur die Fahrzeugpapiere und seinen Führerschein mitgeben. Der Gast antwortete: ‚Ich habe keinen Führerschein.‘"

Peinlichster Wunsch: "Es war sehr laut in der Lobby. Ein junger Herr flüsterte mir etwas über den Tresen zu. Ich fragte: ‚Wie bitte?‘ – Er tuschelte: ‚Pspspspsp‘ – Ich: ‚Wie bitte?‘ – Er: ‚Pspspsp‘. – Ich: "Wie bitte??" In diesem Moment hörte die Musik auf zu spielen, und der Gast sagte laut und vernehmlich: "Meine Frau und ich würden gern einen Swinger-Club besuchen". Eine peinliche Stille folgte."

Unvergesslich: "Ein ehemaliger Bundestrainer, der heimlich in der Stadt war, um seinen neuen Vertrag bei einem großen Münchner Verein zu unterschreiben, wollte unerkannt im Englischen Garten laufen gehen. Da die Fotografen das Haus bereits umstellt hatten und es auffällig gewesen wäre, wenn die Hotellimousine das Haus verlässt, habe ich den Herrn auf die Rückbank meines privaten Autos ‚gelegt‘, ihn mit einer Decke zugedeckt und zum Joggen gefahren."

Tierisch: "Als ich einer Dame versprochen hatte, dass ein Page ihren kleinen Hund zum Gassigehen abholen würde, während sie beim Dinner wäre, ahnte ich noch nicht, dass es drei Mann und eines großen Handtuchs bedurfte, um den Chihuahua hinter dem Bett hervorzubekommen. Er entpuppte sich als Kampfameise und entwischte auf den Flur. Eine wilde Verfolgungsjagd quer durch das Hotel begann – sehr zum Amusement der übrigen Gäste. So hatte der kleine Hund zumindest genügend Auslauf."

"Steigenberger Frankfurter Hof", Frankfurt/Main

Jürgen Carl ist Deutschlands dienstältester Concierge. Der 74-Jährige steht seit fast 50 Jahren an seinem Desk in der Eingangshalle des Hotels. Nach einer Lehre als Gärtner begann er in den 60er-Jahren im "Frankfurter Hof" Koffer zu schleppen, wurde dann Hoteldiener und ist heute Chefconcierge. Er hat über seinen Beruf ein Buch geschrieben mit dem Titel "Vom Glück, für andere da zu sein".

Unerfüllbarer Wunsch: "Ein Gast wünschte sich einen Hammelbraten, gegrillt über offenem Feuer mitten auf der Ehrenhof-Terrasse. Was selbstverständlich nicht möglich war."

Größter erfüllter Wunsch: "Einer wollte mit einem Düsenjet nach Nizza."

Missverstanden: "Einmal bat mich der österreichische Schauspieler O.W. Fischer um einen Spiegel. Ich war von der Zeitschrift "Der Spiegel" ausgegangen. Als der Portier mit dem Heft

vor ihm stand, musste der Schauspieler auflachen und sagte, dass er doch lieber einen richtigen Spiegel aus Glas wollte."

Sprachhürde: "Nur einmal in den Anfängen meiner Laufbahn, als mein Englisch noch nicht so gut war, gab es eine kleine Sprachhürde. Damals wollte ich einen englischen Gast fragen, ob sein Hund männlich oder weiblich sei, und fragte "Is it a man or a woman?" Der Gast brach in Gelächter aus, und ich musste dann auch lachen: "Of course it is a dog."

Liebenswert: "Es ein paar weibliche Gäste, die beleidigt sind, wenn sie von mir nicht mit einem Küsschen begrüßt werden."

Peinlich: "Anfang der 60er-Jahre, als man noch sehr stark auf die Geschlechtertrennung geachtet hatte, kamen zwei sehr freizügig gekleidete Damen in unser Haus. In meinen Augen bestand kein Zweifel, dass es sich um leichte Mädchen handelte. Und da so etwas in unserem Haus nicht geduldet war, habe ich sie angesprochen und gefragt, wie ich ihnen helfen könne. Sie antworteten, dass sie Gäste des Hauses seien, und zeigten mir ihre Schlüssel. Später stellte sich sogar heraus, dass beide Damen die Ehefrauen zweier VIP-Gäste waren. Mir war das äußerst unangenehm!"

Unvergesslich: "Einmal schleuderte mir ein Gast einen Aschenbecher entgegen. Ich blieb ruhig. Wie es dazu gekommen war? Er hatte seine Tasche mit wichtigen Papieren zur Aufbewahrung bei uns abgegeben, aber als er sie für die Besprechung wieder abholen wollte, konnten wir sie nirgends finden. Er wurde kreidebleich. Dann flog auch schon der Aschenbecher, und er verließ das Hotel. Später entschuldigte ich mich bei ihm. In der Zwischenzeit wurde seine Tasche gefunden."

Unangenehm: "Peinlich, wenn Gäste von ihren Hormonen terrorisiert werden und nach Damen aus dem Rotlichtmilieu fragen."

Lebensretter: "Ein Gast bat mich, eine Salbe für eine Entzündung zu besorgen. Nach genauerem Hinsehen habe ich gegen den Willen des Gastes einen Arzt gerufen und ihn damit vor einer Blutvergiftung bewahrt."

"Hotel Adlon Kempinski Berlin"

Chefconciierge ist der gebürtige Berliner André Höftmann. Er ist ein echtes "Adlon"-Gewächs, hat hier Hotelfachmann gelernt und ist nach Aufhalten in Paris und [Mallorca](#) (Link: <http://www.welt.de/themen/mallorca-urlaub/>) wieder am Brandenburger Tor im Einsatz.

Skurrilster Wunsch: "Einer unserer Gäste wollte partout keine Badewanne in seinem Zimmer haben und bat uns, diese für die Dauer seines Aufenthaltes auszubauen. Sie wurde ausgebaut. Er blieb nur eine Nacht bei uns."

Verwechselt: "Einmal schickten wir einen Gast in das Berliner Restaurant ‚Fritz‘ mit deutscher Küche statt in das Zwei-Sterne-Restaurant "Fischers Fritz" mit Erlesenem aus dem Meer."

Verrückter Wunsch: "Zweimal im Jahr begrüßen wir einen russischen Gast bei uns, der für seine elektrische Eisenbahn weitere Teile im Wert von mehreren Tausend Euro erwirbt. Die vielen neuen Stücke werden nach seinen Besuchen über mehrere Wochen hinweg an seine Heimatadresse geschickt."

Spleenig: "Wir beherbergten eine bekannte Band bei uns. Um 21 Uhr erreichte uns ein Anruf: Eines der Bandmitglieder wünschte frische Kuhmilch, die – insbesondere nachts – äußerst schwer aufzutreiben ist. Wir recherchierten auf den nächstgelegenen Bauernhöfen und fingen an, unsere Bitte telefonisch vorzutragen. Der vierte Bauer erklärte sich schließlich bereit, eine seiner Kühe zu melken, während unser Doorman sich auf den Weg zum Hof machte. Um 23 Uhr konnten wir unserem Gast schließlich einen Liter frische Kuhmilch überreichen."

Einschlafhilfe: "Wir empfingen eine junge Familie mit Kind. Leider hatte der Junge sein Stofftier vergessen, ohne das er jedoch nicht einschlafen konnte. Aus diesem Grund brach einer unserer Concierges nachts nach Hannover auf, wo die Familie wohnte. Ausgestattet mit dem Hausschlüssel, konnte er den geliebten Stoffhasen finden und, zurück in Berlin, der überglücklichen Familie überreichen."

Peinlichster Wunsch: "Wir verwendeten sehr viel Zeit damit, ein junges Paar ausführlich zu beraten – über Restaurants, Sehenswürdigkeiten und Freizeitangebote in Berlin. Nach eineinhalb Stunden, während drei Kollegen in die Beratung involviert waren, entschlossen sich die Gäste schließlich zur Reservierung eines Tisches in einem Restaurant. Mein Kollege

erfragte Namen der Gäste und Zimmernummer, doch bei der Zimmernummer mussten sie passen – sie wohnten gar nicht bei uns."

"Hotel Giardino Ascona", Lago Maggiore

Chefconciierge ist Claudio Caser, seit genau 30 Jahren im Hotel und elf Jahre lang Vorsitzender der Vereinigung Concierges Clefs d'Or Suisse (Goldener Schlüssel). Er saß schon mit Udo Jürgens im Boot, war mit Mireille Mathieu Strümpfe kaufen und musste eine lebende Kuh aufreiben.

Überraschendster Wunsch: "Das waren 300 rote Rosen, die in einer echten Milchkanne stehen sollten, sie musste alt, groß und sie sollte verbeult sein. Das haben wir hibekommen; ein Bauer fand so eine Kanne noch auf dem Hof."

Lustigster Wunsch: "Eine lebende Kuh mit Alb-Abtrieb-Blumendekor um dem Hals sollte auf der Liegewiese grasen. Damit wollte ein Pharmakonzern einigen japanischen Gästen typisch Schweizer Flair gönnen. Wir sind hier aber im Tessin und nicht im Berner Oberland! Es klappte aber trotzdem dank desselben Bauern, der schon die Milchkanne für die Rosen geliefert hatte, und nun eine Kuh brachte."

PS-stärkster Wunsch: "Ein Ferrari Testarossa für einen Tag, und rot musste er sein. Und der Wunsch wurde erst am Abend vorher geäußert! Der Ferrari wurde dann über Nacht aus Deutschland (Link: <http://www.welt.de/themen/deutschland-reisen/>) geliefert, das wurde teuer, aber für Geld kann man (fast) alles haben."

Missverstanden: "Werde ich nie vergessen! Das war der Koffer, der statt nach Ascona hier in der Schweiz (Link: <http://www.welt.de/themen/schweiz-reisen/>) nach Ancona in Italien (Link: <http://www.welt.de/themen/italien-reisen/>) ging. Die ältere Dame hatte auch noch den Beleg verloren. Die Telefonate nahmen Stunden in Anspruch, um ihn am Ende zu finden."

Liebenswert: "Wenn eine 90-jährige Dame aus Zürich zu Gast war, hat sie ihren kleinen Jack-Russell-Terrier allein Gassi geschickt. Dann durften wir für 'Jacky' immer die Tür öffnen und den Lift rufen."

Unangenehm: "Nach einem heftigen Streit eines Gästepaares wurden wir gebeten, anschließend den Privatgarten einer Suite zu durchsuchen. Sie hatte ihm nämlich alles nachgeworfen. Dem betuchten Ehepaar wurden anschließend die Fundstücke überreicht, Luxusuhren von Jaeger-LeCoultre bis hin zu De-Beers-Diamanten."

Geschlechterunterschied: "Frauen sind in Sonderwünschen etwas anspruchsvoller, aber dafür hat man etwas mehr Zeit. Männer sind die typischen Last-minute-Kandidaten von der Art: ‚Meine Frau hat morgen Geburtstag!'"

Unvergesslich: "Das war die Organisation von 25 Pferdeokutschen für eine Hochzeit als Überraschung, da war von der Tränkung der Pferde über deren Unterbringung und die Sperrung von Straßen bis zur Vorsprache beim Gemeinderat alles dabei. Die Braut kam in weißer, von zwei Schimmeln gezogener Kutsche mit rotem Interieur, der Kutscher lenkte im Frack, und zwei livrierte Lakaien standen auf dem Trittbrett."

Tierisch: "Wir haben schon Näpfe in Kronenform besorgt. Und einen Hundesitter in der Sprache von Herrchen und Hund: Chérie bellte angeblich auf Französisch!"

Kinderglück: "Wenn Sie ein Kind bei der Ankunft mit dem Namen ansprechen, haben Sie schon gewonnen. Wenn Sie dann immer etwas altes Brot zum Füttern der Fische im Teich bereit haben, sind Sie der Held. Gelingt es Ihnen, ein weinendes Kind im Restaurant zu beruhigen, ist der elterliche Dank auf ewig sicher."

Prominenz: "Altbundespräsident Walter Scheel hat seine Frau bei uns kennengelernt, feierte bisher diesen Tag jährlich bei uns."

"Udo Jürgens war vom Lago Maggiore gar nicht mehr runterzukriegen. Er verbrachte täglich mehrere Stunden auf einem Boot."

"Richard Holbrooke, US-Diplomat und früherer UN-Sonderbeauftragter, hatte sich nicht gescheut, mich in Boxershorts zu empfangen, mit dem Kommentar: ‚I think you have seen everything!'"

"Mireille Mathieu kam zu mir und sagte: ‚Claudio, ich brauche italienische Strümpfe.' Wir führen nach Ascona, sie bat mich, zu warten. Doch schon nach zwei Minuten war sie von Menschen umzingelt. Also brachte ich sie zurück in die Limousine, lief in den Laden und

holte eine Auswahl an Strümpfen. Dieses Prinzip behielten wir bei. Sie wählte Strümpfe in der Limousine und war glücklich."

"Und David Hasselhoff, der wollte unbedingt im nahen Italien goldene Wasserhähne kaufen!"

© Axel Springer SE 2014. Alle Rechte vorbehalten