

# Dienstleistungen sind das Nobelste

Der Megatrend „Neuer Luxus“ hat längst auch die internationale Hotellerie erfasst. Doch nicht das Marmorbad, sondern allein der hervorragende Service macht den Unterschied.

VON FRANZ JOSEF GÖRTZ

Was Luxus ist? Und was man davon antritt, wenn man im Hotel übernachtet? In deutschen Beherbergungsbetrieben wird Luxus als Raumforderung definiert. Bei „Unterkünften für höchste Ansprüche“ sind das 18 Quadratmeter im Einzelzimmer und 26 im Doppelzimmer.

Als Logierluxe gelten nach den Kriterien der seit 1996 gültigen Hotelklassifizierung außerdem Minibar und Safe im Zimmer, die freie Auswahl unter verschiedenen großen und unterschiedlich fest gestopften Kopfkissen auf dem Bett sowie in der Nasszelle ein Ensemble ausgesuchter „Körperpflegeartikel in Einzelpackungen“. Und wenn dann zum Bügel- noch ein Schulpurzeviere annoziert wird, scheinen für Gäste in den 120 deutschen Fünf-Sterne-Häusern die wichtigsten Annehmlichkeiten schon allesamt aufgezählt. „Der wahre Reisende“ nämlich, hat der Schriftsteller Cees Nooteboom mit vernehmlicher Resignation festgestellt, „will nur schlafen“. Den Rest halte man nach des Tages Mühen ohnehin für Pump, vermutet er.

Wer allerdings ernsthaft Luxus wolle und darum entschieden mehr als bloß Bett und Frühstück,

## Als luxuriös empfindet der Hoteldirektor vor allem das Reisen mit leichtem Gepäck.

werde von der landläufig oft großspurig und durchweg unbekümmert so beziffernten Fünf-Sterne-Kategorie oft enttäuscht sein, sagt Karl Kadner, Betreiber eines Consultingunternehmens für Qualitätsmanagement in der Hotellerie und Herausgeber des Magazins „New York-Hotel“. Luxus? Nach seiner Zählung verdienen dieses Prädikat nicht viel mehr als achtzig der rund 8000 Hotelbetriebe zwischen Lürach und Sannitz, Aachen und Schwerin. Gewiss gebe es „ein Revival der Grandhotels“, hat Stephan Gerhard, der Präsident der Hotelbetriebsfirma Treugas, schon vor Jahr und Tag festgestellt. Aber im gleichen Atemzug hinzu-

gefügt: „Die deutschen Luxushotellbetreiber befriedigen ihre Klientel nicht mehr ganz.“

Oder nur in einem schmalen Premiumsegment, zu dem Kadner beispielsweise die „Fünf-Sterne-Plus-Klasse“ rechnet. In der Terminologie des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands ist das die Kategorie „Superior“ – ein Versuch, mit den Sechse- und Sieben-Sterne-Palästen in Asien und den Vereinigten Staaten gleichzuziehen. Vielleicht sind diese Häuser nicht ganz so groß, nicht ganz so mondän und glamourös wie die Filialen solcher Nobeldienste wie „Mandarin Oriental“ oder „Shangri-La“. In den Serviceleistungen freilich halten sie allen Vergleichen mit der internationalen Konkurrenz mühelos stand. Auf dem Exzellenzlevel der deutschen Luxusklasse rangieren derzeit 68 Hotels, von der „Tauben-Tambach“ in Baiersbrunn über „The Charles Hotel“ in München oder die „Villa Kennedy“ in Frankfurt bis zum „Excelsior Hotel Ernst“ in Köln oder zu den „Vier Jahreszeiten“ in Hamburg. Allesamt seien sie durch „ein besonders hohes Maß an Dienstleistungen“ ausgewiesen, so hat der Verband ihnen bescheinigt. Drei Jahre behält diese Siegel Gültigkeit, dann werden Puffer losgeschickt.

Die Exquisithotellerie boomt, die Luxusklasse ist ein Pfund, mit dem sich wachern lässt. Nach der Schätzung von Fachleuten befinden sich in Deutschland annähernd 300 Hotelprojekte mit 30 000 Zimmern in der Planung. Die meisten Häuser sollen im Segment der Luxusklasse entstehen. Zweifelslos alle mit schönen Zimmern, guten Restaurants, Swimmingpools, Golfplatz wünschlich, Sauna oder großzügig ausgestatteter Fitnesscenter, heißt es. Das Problem der Branche jedoch ist nicht so sehr die Ausstattung eines Hotels als vielmehr die Qualität seines Personals. Und die Phantasie, die Motivationskräfte seines Managements.

Auf die Frage nach den unverwechselbaren Kennzeichen der Nobelhötelerei lächelt Wilhelm Luxzen, der geschäftsführende Direktor des Kölner „Excelsior Hotel Ernst“, ausdrücklich über die als Luxusmaßstab angelegte Zimmergröße. In seinen 123 Gästezimmern ist keines kleiner als 35 Quadratmeter, deren Preise bewegen sich zwischen 200 und 619 Euro. 109 Mitarbeiter hat das Haus. Mit ironischem Wimpernzucken schlägt Luxzen als Richtschnur für Luxus das Ausmaß der Gepäckstücke vor, mit denen ein Stammgast, beispielsweise aus den Vereinigten Staaten, unterwegs sei. Als luxuriös, sagt er, empfinde er tatsächlich das „Reisen mit kleinem Koffer“. Darin müsse Platz für das Nötigste sein, „aber doch nicht für den Sino-



Stammgäste im Kölner „Excelsior“ lassen die Garderobe in einem eigenen Schrank zurück. Die Schuhe werden geputzt, die Hemden gebügelt. Das gehört zur Luxus-Klasse wie Platzregen im Bad und der Korb für den Hund. Foto: Kai Neidam

king und auch nicht für die sperrigen Wanderschuhe“. Und wenn der Gast für das Konzert in der Philharmonie ein gebügelt das Hemd braucht? Das liege am Nachmittag schon auf dem Bett im Zimmer, sagt Luxzen, zusammen-

mit Anzug, Socken und Krawatte – alles frisch aus der Reinigung, „die Schuhe vom Schuster geholt, falls Sohlen oder Absätze nötig waren, und selbstverständlich geputzt“.

In seinem Haus, von dessen Balkon Kaiser Wilhelm I. „den Reich

und gegebenenfalls ausgebessert und gereinigt werden soll. In Luxus-hotels keine Seltenheit, aber auch nicht die Regel, weiß Reinhard Baumann (Name geändert), der als festangestellter anonymen „Fachinspektor“ im Auftrag des Varta-Führers Hotels testet. In der Frankfurter „Villa Kennedy“ zum Beispiel, erzählt ihr Direktor Georg Plesser, ist für solche Zwecke mittlere ein zweiter Raum reserviert. Er nennt es eine Spielart von „simplem, aber intelligentem Luxus“: wenn den Bedürfnissen der Gäste vorausgedacht wird, um ihnen mit vielerlei Aufmerksamkeiten entgegenzukommen. „Der Luxusschwerm“, sagt der Hotelbetreiber Karl Kadner, liegt in den wohlbedachten kleinen Überraschungen, mit denen man seinem Gast zeigt, dass er willkommen und gern gesehen ist.

„Klar“, sagt Wilhelm Luxzen, „dass wir von unseren Gästen wissen, dass wir für ein Mädel, welches Honig und was für eine Salami es mögen.“ Jeder Frühstücksteller kann es in der Gästekarte nachlesen. „Klar“, sagt Georg Plesser, „dass wir die Liste der anreisenden Gäste googeln und alle Fotos suchen, damit unsere Mitarbeiter jeden Einzelnen grundsätzlich mit Namen anreden können – der Wagenmeister, der das Auto in die Garage fährt, ebenso wie die Damen am Empfang, der Bartender oder das Zimmermädchen. Selbstverständlich liegt die Fernsehzeit-

schrift datungsgerecht aufgeschlagen auf dem Nachtschiff, findet am nächsten Tag auch das neueste Golf-Magazin vor. Und darf sicher sein, dass dem Concierge die interessantesten Plätze geläufig sind – dort ausgerüstet mit Ladegeräten für Handy oder den Treckenselner ebenso wie mit Batterien fürs Diktiergerät. Gern schafft man ein Faxgerät aufs Zimmer – falls das erstnach gewünscht wird und trotz der Versicherung, jede Nacht „sofort, auch nachts“ zuzustellen, die mit dem Selbstverständlichen gibt es auf den Zimmern Flat-Screen-TV und einen Highspeed-Internetzugang, in der „Villa Kennedy“ UK- und US-Steckdosen und, keine Frage, Bügel- und Schulpurzeviere, Pack- und Anspacker-service, die Zimmerreinigung zweimal und dem Zimmerservice 24 Stunden am Tag.

Dass es in der „JFK's Bar & Lounge“ für achtzig Euro den mit Louis-XIII-Cognac und einem vierzig Jahre alten Portwein gemischten Martini in Deutschland“ gibt, ist vielleicht für das Frankfurter Hotel kein Alleinstellungsmerkmal, von dem sich so schwärmen ließe wie von dem 12-Meter-Pool im Souterrain oder der „Präsidentensuite“ unter dem Dach, die mit ihren 294 Quadratmetern fast so groß ist wie der Ballsalz zu ebener Erde. Über 165 Zimmer, darunter 20 Suiten, verfügt das Haus, keines kleiner als 35 Quadratmeter, zu Preisen zwischen 495 und 5000 Euro. 185 Mitarbeiter sorgen sich um die Gäste. „Deutschland“, gibt, ist vielleicht für das Frankfurter Hotel kein Alleinstellungsmerkmal, von dem sich so schwärmen ließe wie von dem 12-Meter-Pool im Souterrain oder der „Präsidentensuite“ unter dem Dach, die mit ihren 294 Quadratmetern fast so groß ist wie der Ballsalz zu ebener Erde. Über 165 Zimmer, darunter 20 Suiten, verfügt das Haus, keines kleiner als 35 Quadratmeter, zu Preisen zwischen 495 und 5000 Euro. 185 Mitarbeiter sorgen sich um die Gäste.

Liza Minelli hat in dem feudalen Dachstübchen mit Flügel gewohnt, aber „leider nicht gespielt oder gesungen“, wie Plessers Assistentin sich erinnert. Wie das „Excelsior Ernst“ sich mit den Namen von Politikern – Theodor Heuss und Roman Herzog ebenso wie Willy Brandt und Helmut Schmidt – schmückt, die „Villa Kennedy“ seinem Gast zeigt, dass er willkommen und gern gesehen ist.

„Klar“, sagt Wilhelm Luxzen, „dass wir von unseren Gästen wissen, dass wir für ein Mädel, welches Honig und was für eine Salami es mögen.“ Jeder Frühstücksteller kann es in der Gästekarte nachlesen. „Klar“, sagt Georg Plesser, „dass wir die Liste der anreisenden Gäste googeln und alle Fotos suchen, damit unsere Mitarbeiter jeden Einzelnen grundsätzlich mit Namen anreden können – der Wagenmeister, der das Auto in die Garage fährt, ebenso wie die Damen am Empfang, der Bartender oder das Zimmermädchen. Selbstverständlich liegt die Fernsehzeit-

# Friede ihrer Asche im Kirchenschiff

Was tun mit würdigen Gotteshäusern, wenn die Gemeinde stetig schrumpft? St. Josef in Aachen wurde ein wenig umgebaut – und dient jetzt als säkularer Urnenfriedhof.

VON FRANZ JOSEF GÖRTZ

„Der Trend zur Urne ist schrecklich“, klagt Karl Küpper, der die Abteilung Friedhof und Krematorium der Aachener Stadtverwaltung leitet. Dass immer mehr Menschen sich für eine Feuerbestattung entscheiden, bringe die vor Jahr und Tag angestellten Berechnungen für den Platzbedarf auf den 28 Friedhöfen in seinem Sprengel heillos durcheinander. Denn vor anderthalb Jahren ist noch eine Konkurrenz hinzugekommen, mit der niemand gerechnet hat. Und das Aachener Beispiel hat Schule gemacht: Auch in Marl-Hils und Erfurt gibt es inzwischen leergeräumte Kirchen, in denen Urnen-Beisetzungen stattfinden.

„Die Friedhöfe haben zu kämpfen“, sagt Edith Bircken. Die gelernte Sozialarbeiterin ist Geschäftsführerin der „Grabeskirche“ im Aachener Ostviertel. Zur „Urnenkirche“, wie ihr Erfinder und Spiritus Rector, der Pfarrer Toni

Jansen, sie nennt, hat man die alte Pfarrkirche St. Josef umgewidmet, als ihr vor der Jahrtausendwende allmählich die Gemeinde abhandeln kam. Der Ausländeranteil in dieser Stadtregion liegt bei dreißig Prozent, die Hälfte davon Türken. Bemerkenswert groß auch die Anzahl zugewandener Russen, die sich in dem ursprünglich „bürgerlich geprägten“, nun aber zunehmend „arbeiterintensiv orientierten“ Viertel, „ein Schmelztiegel der verschiedenen Kulturen“, in dem die Katholiken inzwischen mit evangelischen und orthodoxen Christen zusammen eine Minderheit darstellen.

Wie aber die Kirchen nutzen, wenn der Besuch spürbar nachlässt, die Gemeinde allmählich wegstirbt und der Pfarrer am Ende überflüssig zu werden droht, weil allenfalls Bestattungen, aber weder Hochzeiten noch Taufen anstehen und es auch keine Erstkommunionen und keine Firmungen mehr zu feiern gibt? Die Situation, heißt es in einem Memorandum der Deutschen Bischofskonferenz über die „Umnutzung von Kirchen“, sei auf jeden Fall „sehr ernst“.

Rund zwölf Millionen reglementierte Besucher zählten die katholischen Kirchen in ihren Gottesdiensten während der fünfziger Jahre. Diese deren Zahl sich auf vier Millionen verringert hat, zwingt zu einem Nachdenken über Raumbedarf und Raumangebot.“



Nach der Trauerfeier findet der Granitkubus mit der Urne seinen Platz in einer der Stelen. Foto: Helmut Riecke

Und führe dazu, so geben die Bischöfe zu bedenken, „dass Kirchen nicht mehr benötigt werden“. Die überzähligen Gotteshäuser stilllegen, für säkulare wie kommerzielle Zwecke vermieten oder einfach abreißen wie ausgediente Bahnhöfe an den unrentablen Nebenstraßen des Schienenverkehrs? Das verbietet die Pleist. Für den Erhalt ihrer Pfarrkirchen, Klosterkirchen und Kapellen haben die ka-

tholischen Bischöfe Deutschlands in den Jahren 1996 bis 2000 mehr als zwei Milliarden Euro ausgegeben. Die Einnahmen aus der Kirchensteuer sind seitdem deutlich zurückgegangen. Aus bei Spenden und Kollekten kommt längst nicht mehr so viel Geld in die Kirchenkassen wie früher. Die Diözesen Aachen, zu der 98 Kirchengemeinden mit mehr als 900 Kirchen gehören, stehe dicht vor einer In-

solvenz, berichten vor Jahren die Lokalzeitungen. Klar, dass man da über eine „Umnutzung“ leerstehender Kirchengebäude nachdenkt, mit neuen Seelsorgekonzepten experimentiert, vor allem kostspieligen Abruch lieber Möglichkeiten einer „Abschüttung“ ins Auge fasst und die Zusammenlegung von Pfarren erwägt, um „ausgeparnte“ Gemeinden, so der Originalton aus dem Sekretariat der Bi-

schöfkonferenz, doch noch erhalten zu können.

Auf eine ebenso würdige wie pastoral akzeptable Lösung hat man sich vor zwei Jahren in Aachen leicht verständigen können. Sie sichert den Vorstand der Kirche und verhilft durch deren Umnutzung zur Begräbnisstätte zu Einnahmen, die alle anfallenden Kosten zu decken vermögen. Als vor vier Jahren die Gemeinden von St. Fronleichnam und St. Josef zusammengefasst werden sollten, entschied man, die Fronleichnamskirche als Pfarrkirche zu erhalten, während die Josefskirche für eine halbe Million Euro zur „Urnenkirche“ umgerüstet werden sollte. Das Kirchenschiff wurde bis auf einige Bankreihen zwischen Altar und Taufbecken ausgeräumt, um in den Seitenschiffen Raum für die Urnengräber aus Naturstein, meist Marmor oder Granit, zu schaffen.

Mehr als 900 Steinquadern, in die deren Inneres die Aschekapseln versenkt werden, finden in den bislang 12 jeweils vier Meter hohen, aus Beton gegossenen Stelen Platz. Sie tragen den Namen sowie Geburts- und Sterbedatum der Toten. Raum für weitere 480 Urnenplätze ist in den sogenannten Stelenkapellen der Seitenschiffe geschaffen. Anfragen erreichen sie aus den entferntesten Gegenden Deutschlands, sagt die Verwalterin Edith Bircken: nicht wenige Aachener,

die an ihrem Geburtsort beigesetzt werden wollen. Und bei einem Beisetzung in der Stadt schon die Stelle festlegen, die sie für ihre Urne reservieren lassen möchten.

Das normale Einzelgrab in Eltern der oberen oder unteren Ebene der Stelen kostet 290 Euro, die Doppelgrabstätte 490 Euro. Bei Wahlgräbern bewegen die Preise sich zwischen 2600 und 8000 Euro. Das „Nutzungsrecht“ für den Urnenplatz gilt für zwanzig Jahre. Nicht anders als in Marl und Erfurt wird auch hier eine Begleitung durch eine Geistliche beigesteuert, „aber doch nicht ohne Musik“, sagt Karlheinz Engel, der seit 33 Jahren in St. Fronleichnam Küster ist und schon in St. Josef die Orgel geschlagen hat, als sie noch Pfarrkirche war. Jetzt, vor Kleineren Kränzen und immer aus dem traurigen Anlass, spielt er noch kräftiger – aber nicht weniger gefühlvoll.