Klagelied eines Zimmermädchens: So schlimm sind die betuchten Hotelgäste

geschrieben von Bernd Berke | 4. Mai 2012

Wo gibt es hierzulande noch zackig steile Hierarchien wie vor 60 oder 90 Jahren? Wo kann eine Arbeitswoche 70 bis 100 Stunden dauern – und das für ein äußerst bescheidenes Entgelt?

Im Hotelfach. Zumindest „ganz unten“, auf der Zimmermädchen-Ebene, muss sich das Berufsleben elend anfühlen. Ein privates Dasein gibt es auf dieser Stufe ohnehin nicht mehr.

Mit etwas Einfühlungsvermögen hat man sich das vielleicht schon vorstellen können. Doch die junge Frau mit dem Decknamen „Anna K.“ gibt – mit Hilfe zweier Ghostwriter – in ihrem Buch „Total bedient“ etwas genauere Einblicke ins Gewerbe.

Ein preiswerteres Hotel - mit netteren Gästen? (Foto: Bernd Berke)

Nach dem Abitur hat diese Anna K. einige Praktika in Berliner Hotels und auf einem Kreuzfahrtschiff absolviert; mit dem Ziel, in die mittleren bis höheren Ränge des Metiers aufzusteigen. Ein Traum, der in immer weitere Ferne zu rücken schien. Flüchten schien höchst ratsam zu sein, anerzogenes Standhalten geradewegs in dauererschöpfte Verzweiflung zu

führen. Gegen Ende ihres Leidenswegs kommt Anna K. auf die Idee, zunächst einmal eine Hotelfachschule zu besuchen, um danach womöglich in eine andere Branche zu wechseln. Nun ja.

Weite Teile des Buches geraten zur Gäste-Beschimpfung, zwischendurch wird das unmögliche Verhalten arroganter, neurotischer bzw. sadistischer Hotelchefs skizziert. Noch die letzte Gruppenleiterin (euphemistisch „Hausdame“ genannt) staucht Zimmermädchen nach Belieben zusammen.

Doch die teilweise bestürzend reichen Gäste sind, wenn man diesem Buch glauben darf, mindestens ebenso übel. Wer im Hotel mit vier bis fünf Sternen eincheckt oder gar auf VIP-Rabatt logiert, der „vergisst“ demnach auch die letzten Reste passablen Benehmens. Grußlos vorbei rauschende Wichtigtuer (Zimmermädchen sind für sie nicht einmal Luft) gehören fast noch zur harmlosesten Spezies.

Angeblich verlässt kaum jemand das Zimmer, wie er es vorzufinden wünscht. Der betuchte Hotelgast ist nach dieser Lesart in aller Regel unfreundlich, anmaßend, streitsüchtig, querulantisch, gierig, schamlos und schmutzig. Gibt es Erotik-Kanäle oder eine Minibar, so bedient er sich freihändig und leugnet das hartnäckig, wenn es ans Bezahlen gehen soll. Um keinen lautstarken Ärger zu bekommen, erlassen sie an der Rezeption meist den Betrag. Wer beim Empfang so eingeschätzt wird, dass er weniger Krach schlägt, der bekommt eventuell ein schlechteres Zimmer. So zahlt sich Unverschämtheit auch noch aus.

Bitte sehr, man hat ja nur darauf gewartet: Bestellen allein reisende Herren abends den Zimmerservice, verstehen sie darunter nicht selten auch erotische Dienstleistungen, zuweilen liegen sie schon nackt auf dem Bett, wenn angeklopft wird. Und wer das weibliche Personal nicht anmacht, der bestellt sich die eine oder andere Hure aufs Zimmer.

Hier noch, abschweifend wie manche Passagen im Buch (die

Protagonistin berichtet etwas geschwätzig von ihrer Partnersuche), ein kleiner Info-Service für Reisende: Zeigt die Naht des Lampenschirms zur Wand, so deutet das auf umsichtigen Hotelservice hin, zeigt sie hingegen ins Zimmer hinein, so kündet das von Schlamperei.

Übrigens gibt es heimliche Standardstrafen („Rache der Zimmermädchen“) für gar zu schlimme Hotelgäste. Dann meldet sich – keineswegs Zufall – das TV-Gerät gegen 4 Uhr morgens mit der Weckfunktion, oder die Toilettenschüssel wird bei erster Gelegenheit mutwillig mit der Zahnbürste des Gastes traktiert.

Die geradezu genüsslich in Und-das-war-ja-noch-gar-nichts-Manier ausgebreiteten Verfehlungen der Gäste sind auf Dauer wiederholungsträchtig. Auch der galgenhumorige Grundton (mit sparsam eingeträufeltem Moralin) hilft nicht über alle Holprigkeiten hinweg. Immerhin gestaltet sich die Lektüre leidlich unterhaltsam, dem eigentlich betrüblichen Thema zum Trotz. Den nächsten Hotelaufenthalt wird man jedenfalls geschärften Blickes antreten.

Anna K.: „Total bedient. Ein Zimmermädchen erzählt“ (aufgeschrieben von Isabel Canet und Matthias Stolz). Verlag Hoffmann und Campe. 221 Seiten. 16,99 Euro.