

■ Im Kempinski am Kurfürstendamm, da hat mal jemand ein Kind vergessen. Eine Mutter, die Kleider und Kosmetika in die Koffer gerafft hatte und einfach abgereist war. Auf der Fahrt habe sie dann aber doch noch gemerkt, dass da etwas fehlte, erzählt eine Mitarbeiterin des Hauses. Es ist schon kurios, was Menschen alles in Hotels zurücklassen. Unabsichtlich natürlich, oder?

Was Gäste alles vergessen können, zeigten im vergangenen Monat die ungewöhnlichen Fundstücke, die die britische Hotelkette Travelodge ausstellte. Ein Kätzchen, Goldzahn-Protthesen und eine eineinhalb Meter große Süßkartoffel zählten zu den Highlights der Kollektion. Aber auch Berliner Hotels haben einiges an kuriosen Fundstücken in ihren Archiven liegen. So glücklich wie das Kind aus dem Kempinski hat es das Frettchen aus dem Estrel in Neukölln nicht getroffen. Völlig verängstigt sei es dem Zimmermädchen nach der Abreise seines Besitzers aus dem Kleiderschrank entgegen gesprungen. „Eine Ratte, eine Ratte!“, soll das Mädchen geschrien haben und in den weiten Fluren des Hauses verschwunden sein. Der vom Hotel alarmierte Berliner Frettchenverein habe sich dann um das Tier gekümmert, der Besitzer habe sich nicht gemeldet. Ebenso wie der des Goldfisches, der vor drei Jahren der Hausdame Sigrid Klein im Hotel Maritim in Tiergarten durch sein Glaskugelaquarium entgehen glubschte.

**EIN BADEANZUG VON KATE WINSLET**

Sara Torralvo steht inmitten von Kisten und Kleiderständern im Fundstückenraum des Schlosshotels im Grunewald von AlmaBerlin. Die zierliche Spanierin ist ehemalige Hausdame und nun stellvertretende Direktorin des von Karl Lagerfeld gestalteten Fünf-Sterne-Hauses und damit auch verantwortlich für alles, was der Gast liegen lässt. Nur sie und die jetzige Hausdame haben den Schlüssel zu diesem Zimmer. Eine echte Prominenten-Fundgrube. Auf einem Bügel hängt eine dunkelblaue Jacke, weiches Knautschleder, Größe M, Marke „Camp David“. Sie gehört Dieter Bohlen. Im letzten August sei er für eine Woche mit aktueller und inzwischen auch schon schwangerer Freundin Carina zu Gast gewesen und habe in der Library Suite im Dach des Hauses gewohnt. Und in dieser hat Herr Bohlen dann seine Lederjacke, die er während des Aufenthaltes getragen hat, vergessen. „Sie hing da ganz alleine im Kleiderschrank im Schlafzimmer“, sagt Sara Torralvo und streicht über das Leder. Dann greift sie hinter sich ins Regal, in dem sauber sortierte Kisten nach Monaten beschriftet stehen. „Das hier, das ist mein Lieblingsstück“, sagt die 29-Jährige. Eine ziemlich unspektakulär grauschwarz schimmernde Kulturtasche hängt von ihrer Faust. „Das ist die Kosmetiktasche von Beyoncé – sie zu finden ist doch ein Traum für jedes Mädchen!“

Im November 2009 war die US-Sängerin mit Rapper und Freund Jay-Z zu Besuch bei den MTV Music Awards in Berlin und zu Gast im Grunewald. Sie habe die Präsidentensuite für 14 000 Euro pro Nacht bewohnt und ihre gesamte Entourage in die anderen 52 Zimmer und Suiten gebucht. „Die wollten sogar, dass wir abends in unserer Bar Hip Hop für sie spielen“, sagt Sara Torralvo und langt kichernd in die Tasche der Sängerin. Viel ist dort nicht mehr zu finden, ein paar Puder- und Rougeköschchen der Marken „Mac“, „Mars“ und „Chanel“, ein



# Ich hab' noch eine Waschmaschine in Berlin

Hotelgäste vergessen die kuriosesten Gegenstände. Eine Spurensuche von *Alexandra Kilian*



Dieter Bohlen ließ in einem Berliner Hotelzimmer seine Lederjacke liegen, die Sängerin Beyoncé ihre Kosmetiktasche. Von anderen Gästen wurden Handschellen, ein Elchkostüm, eine Trommel und sogar eine Waschmaschine (Mitte links) gefunden

Buddy Bartelsen (5), Christian Hahn, Getty Images, pa / dpa/Jörg Carstensen

Pröbchen vom John Galliano-Parfüm und Lippenstifte von „Rock & Republic Cosmetics“. „Den Rest habe ich an unsere Mitarbeiterinnen verschenkt“, sagt Sara Torralvo.

Wie jedes andere Hotel heben die Verantwortlichen Fundsachen sechs Monate auf. Das ist gesetzlich vorgeschrieben. In dieser Zeit können die Gäste anrufen und um vergessenes Hab und Gut bitten – danach werden die Sachen dem Finder überlassen, einem anderen Mitarbeiter geschenkt oder weggeworfen.

Sara Torralvo hat sowohl die Agenten von Dieter Bohlen als auch von Beyoncé sofort nach dem Fund informiert – doch weder der deutsche Produzent noch die amerikanische Sängerin hätten die Sachen zurück gefordert. Genau so wie Kate Winslet, die laut Torralvo während der Dreharbeiten zum „Vorleser“ in Polen im Sommer 2008 zwei Monate in der Library Suite gewohnt und ihren schwarzen La-Perla-Badeanzug vergessen hat. Der sei inzwischen entsorgt.

Und die ganzen Überreste der deutschen Nationalmannschaft, die während der Fußball-WM 2006 im Grunewald logierte und für jugendliche Massenbewegungen in den sonst gediegeneren Westen sorgte, die seien längst unter den Mitarbeitern aufgeteilt worden. Hauptsächlich Trikots, Hosen, Sportschuhe, Socken und Videospiele für die Playstation seien das gewesen, sagt Sara Torralvo. Den Bulgari-Ring, den sie vor drei Jahren in der Luxury Suite gefunden hat, den habe sie ihrer damaligen Chefin geschenkt. 2200 Euro sei der Ring wert gewesen, das habe sie damals geogogelt. Aber die Chefin hätte sich so gefreut, da habe sie ihn nicht behalten wollen.

**HINTERHERTELEFONIEREN IST TABU**

Werden wertvolle Gegenstände wie eine Tüte voller Geldscheine, wie sie zum Beispiel im Westin an der Friedrichstraße gefunden wurde, oder Autoschlüssel, Handys vergessen, so versucht das Hotel, den Besitzer sofort zu erreichen. Bei allen anderen Dingen gilt: Hinterher telefonieren ist tabu. Man weiß nie, ob sich der Gast offiziell im Hotel aufgehalten – oder geheime Stunden mit der Geliebten verbracht hat. Wäre der Bulgari-Ring aus dem Schlosshotel ein Geschenk für die Gespielin gewesen, hätte ein Anruf bei der Ehefrau zuhause peinlich werden können. „Deswegen warten wir auf den Anruf der Gäste und nicht anders herum“, sagt Sara Torralvo.

So handhabt das auch Sigrid Klein vom Maritim aus der Stauffenbergstraße. In ihrem Fundstückenlager in einem Raum in der Tiefgarage stapeln sich 30 olive-beige-farbene Jacken mit „Orquestas Juveniles Infantiles de Venezuela“-Aufdruck. Im Herbst war das südamerikanische Jugendorchester in der Philharmonie aufgetreten und hatte die Outfits vor der Abreise im Hotel zurückgelassen. Auch Bahnchef Rüdiger Grube hat sein Geschenk vom letzten Sommer, das vom Extra-3-Magazin auf der Halbjahrespressekonferenz der Deutschen Bahn für die „Beste Saunaidee 2010“ verliehene „Goldene Handtuch“, weder mitgenommen noch nachsenden lassen. Vielleicht hat er die Anspielung auf die ausgefallenen Klimaanlage in den ICEs nicht allzu witzig gefunden.

Die Besitzer des goldenen Seidenkleides von Laura Scott, das Frau Klein nass in der Ecke eines Badezimmers gefunden hat, der „super made“-Pumps aus der Präsidentensuite vom 17. Dezember 2010 oder der Schlagzeugtrommel von Greisch hätten sich auch noch nicht gemeldet, sagt Frau Klein.

An drei Dinge, die inzwischen vom Besitzer zurückgeordert wurden, erinnert sich die Hausdame des Maritim besonders gern. In der Eröffnungsphase im August 2005 habe jemand sein Auto, einen silbernen Daimler Vento, in der Tiefgarage vergessen. Ein Gast der Hotelbar, der so betrunken war, dass er nicht mehr

wusste, durch welche Clubs er den Abend zuvor gezogen war. Dank Polizei konnte sich der Eigentümer, ein Autohaus aus Brandenburg, das seine Mitarbeiter zum Betriebsausflug mit Firmenwagen geschickt hatte, über die Rückgabe freuen. Auch der erfolgreiche Manager, der seinen Kuscheltiger vergessen habe, sei ihr im Gedächtnis geblieben, sagt Frau Klein. „Ein Theater war das“, sagt sie, „ohne das Kuscheltier konnte der nicht schlafen!“ Und einer Managerin aus Australien habe sie nun schon zum dritten Mal zwei Pumps hintergeschickt. Immer wieder sei das Paket zurückgekommen, weil die Dame auf Reisen und nicht zuhause anzutreffen war – und immer wieder habe sie bei ihnen im Hotel angerufen, um nach den Lieblingsschuhen zu fragen.

Teure Vergesslichkeit. Die Hotels senden Pakete mit Fundsachen unfrei an den Empfänger zurück. Bei den bis zu 300 Gegenständen, die monatlich in Hotels wie dem Maritim gefunden werden und den teils sehr sperrigen Sachen wie einem Kinderwagen oder einer Geige (Westin), einer Gummipuppe oder Armpfote (Kempinski) und riesigen Koffern (InterContinental) oder einem Elchkostüm, nachvollziehbar.

Das Elchkostüm hat Martina Lenkenhoff, Zimmerdirektorin des Grand Hyatt am Potsdamer Platz Anfang Januar in einer Junior Suite gefunden. Den Namen des Gastes könne sie selbstverständlich nicht verraten, genau so wenig wie desjenigen, der am 5. Januar einen Goldzahn im Zimmer verloren hat. Oder den der „wichtigen“ Person, die am 7. Januar in der Daimler-Suite ihre Kilo-Tonne mit Proteinen für den Muskelaufbau vergessen hat. Auch die Besitzer der Handschellen aus Suite 320 vom letzten November, der Schwimmflügel aus dem Spa-Bereich und des Einmachglases mit Spargel von Kaisers könne sie nicht verraten. Und erst recht nicht den Eigentümer des Tütchens mit Gras, das sei ja wohl klar. Das Rihanna beim letzten Aufenthalt ihr Michalsky-Kleid und Lady GaGa ihre Plateau-Schuhe vergaßen, verrät Martina Lenkenhoff dann aber doch.

Weniger promibelastet, aber dafür mehr als kurios, sind die Fundstücke, die Margret Buhrmann aus dem Grand Hotel Esplanade am Lützowufer präsentiert. Die Hausdame, die seit fast 23 Jahren in dem Fünf-Sterne-Haus arbeitet, hat nicht nur Handschellen und einen mexikanischen Sombrero-Hut zu bieten – sondern auch die Peitsche eines Ehepaares, die sich dann als Reiterte und Geschenk für die Tochter herausgestellt hat. Ein British Airways Pilot habe mal seine Zahnsperre mit zwei Zähnen vergessen. Vor 20 Jahren sei das gewesen, sagt Frau Buhrmann. Die hätten sie einfach nicht mehr gefunden und der Pilot musste ohne Teilgebiss nach London fliegen und das Hotel ihm den Wert ersetzen. Zehn Jahre später hätten sie die Zahnsperre dann gefunden, in einem Abflussrohr bei Reparaturarbeiten.

Und dann zeigt Frau Buhrmann ihr Highlight der Sammlung. Das am 17. Juli 2010 in einer der Suiten im Badezimmer gestanden und Hausdame und Zimmermädchen mit Schlauch und blauem Plastikbauch empfangen hat. Eine Waschmaschine. Typ First I von WMF. Ein Scheich aus den Emiraten habe die hier vergessen, sagt Frau Buhrmann, auf der Verpackung prangt noch ein Flughafenaufkleber, der verrät, dass der fernöstliche Gast über Düsseldorf nach Berlin geflogen ist. Mit Waschmaschine, man kann ja nie wissen, ob es so etwas in einem Fünf-Sterne-Hotel gibt.



## Wer vergisst, ist Masochist: Warum lassen Menschen Dinge liegen, Herr Lampert?

Claus Lampert arbeitet als psychologischer Psychotherapeut in Frankfurt/Main und beschäftigt sich seit seiner Studienzeit mit psychologischen Phänomenen in der Gastronomie. Er hat sich auf Hotel-, Bar- und Servicepsychologie spezialisiert und lehrt gastronomisches Personal in Seminaren, den Gast zu verstehen. Mit ihm sprach Alexandra Kilian.

Berliner Illustrierte Zeitung: Kann das Vergessen von Sachen in Hotelzimmern mehr sein als Schusseligkeit, psychologische Ursachen haben?

Claus Lampert: Es gibt eine ganz klassische Theorie. Es ist eine Fehlleistung. Ein unbewusstes Motiv.

Das ist doch klar, es wird ja wohl keiner mit Absicht sein Höschen liegen lassen...

Doch, das gibt es, eine Fehlleistung ist so etwas wie ein Freud'scher Versprecher, ein unbewusster Kompromiss zwischen Triebwunsch und moralischer Forderung. Wenn ich zum Beispiel als Geschäftsmann gleich einen Termin habe, aber meine Unterlagen im Hotel liegen lasse, die ich dafür benötige, könnte es sein, dass ich mich damit unbewusst selbst bestrafe, weil ich zum Beispiel vor dem Termin mit meiner Frau gestritten und Unschönes zu ihr gesagt habe.

Wer vergisst, ist Masochist?

Nein, nicht automatisch. Neben den organischen Ursachen, die zur Vergesslichkeit führen können, wie bei der Demenz, können noch weitere Ursachen, wie z. B. Kon-

zentrationstörungen Ursache für das Vergessen sein. Beim Abreisevorgang ist der Mensch oft überfordert, hoher Druck und eine begrenzte Aufmerksamkeit lässt ihn leicht vergessen. Es hängt auch stark davon ab, was man liegen lässt. Ich-ferne Objekte wie Hemden, Regenschirme kann man mal vergessen.

Im Estrel wurde ein Frettchen vergessen...

Da könnte man dann fragen, WER das Tier geschenkt hat und was das Tier für seinen Besitzer bedeutet.

In einem anderen Hotel wurde ein Kind vergessen...

Das ist schon eine sehr verrohende Form von Verhalten. Psychisch nicht gesund.

Aber warum lässt man es dann im Hotel zurück, wo es doch spätestens nach ein bis zwei Stunden gefunden wird und die Rabeneltern enttarnt werden?

Vielleicht, damit es bald gefunden und versorgt wird. Vielleicht auch, um die Verantwortung los zu werden oder es vor Schlimmerem zu schützen. Da muss man den Gast fragen, was ihm das Hotel bedeutet.

Was muss es bedeuten, damit ich mein Kind dort lasse?

Schon im Mittelalter hatten die Herbergen ein Stück weit eine Eltern-Funktion. Sie haben ein Dach über dem Kopf und Essen geboten. Sie haben versorgt, wie Eltern auch. Das kann man auf heute übertragen: Ein Hotel kann auch ein Stück Zuhause sein. Ich lasse also etwas zurück, was ich nicht mehr versorgen kann, aber weiß, dass es

dort gut versorgt ist.

Werden in Hotels öfter Dinge vergessen als woanders?

Weiß ich nicht. Ich glaube, es macht einen Unterschied, in welchem Hotel man ist.

In welchen Hotels lasse ich denn eher etwas zurück?

Manchmal lassen die Leute bewusst was an Orten zurück, als Ritual. Oder weil sie Aufmerksamkeit wollen, sich wünschen, dass sich das Hotel nach der Abreise um einen kümmert. Man hat was dabei und verabschiedet sich bewusst davon.

Hat Dieter Bohlen sich also ganz bewusst im Schlosshotel von seiner Lederjacke getrennt?

Das müssten wir ihn direkt fragen. Wahrscheinlich hat er sie nicht mehr gebraucht. Das ist noch so ein Unterschied – es gibt Menschen, die können sich's leisten, etwas liegen zu lassen, die kaufen sich die Sachen dann einfach neu. Wenn es um Bargeld geht oder zum Beispiel Goldzähne, fragen wir uns: Wie kann man das vergessen?

Genau so wie bei anzüglichen Dingen... Haben manche Leute im Hotel kein Schamgefühl?

Das ist persönlichkeits- und kulturabhängig. Laut einer Befragung vergessen die Italiener zu 26 Prozent ihre Un-



Der Hotel-Psychologe Claus Lampert

terwäsche, die Deutschen zu 14 Prozent.

Ist es für einen Hotelier dann schlau, den Gästen mit der Unterwäsche hinterher zu telefonieren oder sollte er eher bewusst darauf warten, dass er angerufen wird? Wenn jemand Bargeld oder ein Tier vergisst, sollte man anrufen. Diesen Beziehungstest sollte das Hotel bestehen. Die Menschen prüfen so ja auch, ob das Haus vertrauenswürdig ist. Wenn man ein Kuscheltier hinterlässt, könnte es ja auch sein, dass das ein Geschenk an das Zimmermädchen sein kann.

Das es annehmen sollte?

Das ist eine Frage der Abmachung. Ich kann mir nicht vorstellen, dass man das möchte. Ich würd's nicht tun.

Gibt es einen Unterschied zwischen der Psychologie des Gastes und der des Menschen?

Der Gast ist ein Mensch. Aber ist gibt sicher unterschiedliche Gäste. Geschäftsreisende fühlen sich oft nicht so zuhause im Hotel, wieder andere benehmen sich, als seien sie zuhause. Aber ein Sich-zuhause-fühlen-Können wollen die Hotels ja auch vermitteln.

Je mehr man sich zuhause fühlt, desto eher vergisst man?

Kann sein. Man könnte auch fragen, warum Leute was aus dem Hotel mitnehmen, das Gegenteil davon.

Beim wievielten Bier kommt man auf den Gedanken, sich auf Hotel- und Barpsychologie zu spezialisieren?

Ich habe während des Studiums bei einem Stadtmagazin in Frankfurt gearbeitet – dadurch bin ich durch viele Hotels der Stadt gekommen. Und ich hatte nur ein kleines Studentenzimmer, da hab ich mich abends gern in eine Hotelbar gesetzt...

...und mit dem Barkeeper über den einsamen Geschäfts-

mann auf Reisen gesprochen? Wir haben sogar Artikel in der Mixologie, einer Zeitschrift für Barmkultur, darüber geschrieben. Dadurch wurden Spirituosenhändler auf mich aufmerksam und haben mich gebeten, Seminare zu halten.

Über was spricht man da in so einem Seminar?

Über Umgang mit schwierigen Gästen, mit Reklamationen, über Kommunikation an der Bar. In Rollenspielen lernen wir dann, wie man mit Narzissten, ängstlichen oder aggressiven Gästen umgehen könnte. Daher nenne ich das Fach auch „Typenlehre“.

Sind Hoteltypen anders?

Ich unterscheide nicht zwischen Hotels/Bars – es geht um psychologische Phänomene im Servicegewerbe.

Haben Sie schon mal im Hotel etwas vergessen?

Ich nehme eigentlich das, was ich mitgebracht habe, auch wieder mit. Aber es kann natürlich sein, dass ich das, was ich vergessen habe, vergessen habe!