



Der Concierge

Interview Marc Schnabel erfüllt im Berliner Kempinski Bristol Hotel die Wünsche der Gäste. Das Wörtchen „Nein“ gebraucht er nur ungern. *Von Joanna Stolarek*

Für Concierge Marc Schnabel gibt es nur wenige Einschränkungen: Ein Anliegen muss legal und moralisch sein.

Foto: Joanna Stolarek

Marc Schnabel ist Concierge im Kempinski Bristol Hotel am Berliner Kurfürstendamm. Man könnte den 32-jährigen auch Wunscherfüller vom Dienst nennen. Joanna Stolarek sprach mit ihm über seine ungewöhnliche Arbeit.

Was macht ein Concierge?

Marc Schnabel: Er erfüllt Wünsche der Hotelgäste, die anspruchsvoll sind und den persönlichen Service schätzen. Gern verstehen wir uns als Vermittler zu unseren Städten beziehungsweise Regionen, helfen unseren Gästen, schnell Orientierung zu bekommen und organisieren den Aufenthalt vom Transport über Erkundungen, hin zu Eintrittskarten und persönlichen Andenken.

Wie wird man ein Concierge?

Durch Beobachten. Viele Concierges kommen zwar aus dem Hotelgewerbe, wie ich auch, aber wir haben auch Historiker und Künstler in unseren Reihen.

Warum haben Sie diesen dienenden Beruf gewählt?

Zum einen bin ich familiär vorgeprägt und zum anderen habe ich als Page in einem Hotel angefangen. Dort habe ich das Gepäck der Hotelgäste getragen und musste auch Einkäufe für sie erledigen. Ich war viel für den Concierge unterwegs. Tag für Tag hat es mich immer mehr fasziniert, mit welchen Mitteln er die Menschen glücklich macht. Der persönliche Service eines Concierges ist das Sahnehäubchen eines jeden Hotelaufenthaltes. Das hat mich fasziniert.

Sind Sie nicht manchmal müde, den anderen ihre Wünsche zu erfüllen?

Mein Job ist auch mein Hobby. Es gibt für viele Probleme einfache Lösungen, wenn man das nötige Netzwerk hat. Mein Berufsverband – die Goldenen Schlüssel – gibt die Grundlage. Wenn man Menschen glücklich macht,

bekommt man ganz viel zurück. Es kommen gar handgeschriebene Dankesbriefe bei mir an. Glauben Sie mir, es ist mehr wert als ein schnell gegebenes Trinkgeld.

Sie müssen ein gutes Netzwerk haben. Es ist oft von dem geheimen schwarzen Büchlein, dem Cardex, die Rede. Haben Sie die Handynummer der Bundeskanzlerin?

Nein (lacht). Ihre Nummer nicht, aber die von jemandem, der ihr sehr nahe steht. Und wir kennen eines ihrer Lieblingsrestaurants ganz gut.

Man muss jeden Wunsch ernst nehmen.

Welcher Wunsch ist Ihnen am meisten in Erinnerung geblieben?

Es sind einige. Verrückte Sachen. Es gibt Kulturen, die kein Nein akzeptieren, bei denen jeder Wunsch erfüllt werden muss. Es gibt auch Weltreisende, die keinen Alltag zu Hause haben. Und Spaß daran haben, Herausforderungen zu suchen. Gerade arabische Familien haben Sonderwünsche und eine andere Erwartungshaltung als die europäischen Gäste.

Ein Beispiel?

Eine arabische Familie besuchte den botanischen Garten in Berlin. Dort begeisterte sie sich für eine Palmenart. Ich musste herausfinden, wo sie gezüchtet wird. Es stellte sich heraus, in Deutsch-

land. Am Ende haben wir über 100 Palmen nach Saudi-Arabien über Hamburg in einem Container transportiert. Bei sowas denkt man zuerst: Meint der Gast das ernst? Palmen verschiffen in ein Land, wo es viele Palmen gibt?

Wollten Sie da nicht zuerst loslachen?

Man muss jeden Wunsch akzeptieren, ernst nehmen und nicht darüber urteilen. Machbar sollen die Sachen schon sein. Wir können keine Wunder bewirken, was wir bewirken können, sind Verknüpfungen von Kontakten, um zum gewünschten Ergebnis zu kommen. Wir sind Vermittler zwischen Wunsch und Ergebnis. Manchmal ist der Weg dorthin gerade, manchmal geht er über mehrere Stockwerke, Keller und Gebäude. Eine Einschränkung gibt es bei den Wünschen: Es muss legal und moralisch vertretbar sein!

Ihr Kollege hat jetzt das Problem mit den Kühen?

Ja. Frische Milch ist ein Problem in einem Wüstenstaat. Dort gibt es keine Grasflächen. Trotzdem wünschte sich ein Scheich 150 mecklenburgische Kühe. Die sollen nun geflogen werden.

Sie mögen den Nervenkitzel, wenn etwas quasi nicht machbar ist und Sie schaffen es trotzdem?

Oh ja. Ich liebe die Herausforderung. Neulich kam eine bekannte deutsche Unternehmerfamilie auf uns zu. Sie wollten zu einem Sting-Konzert. An sich kein Pro-

blem. Aber das Konzert, das in Rom auf einer Piazza, in Form einer privaten Veranstaltung für 500 Menschen stattfinden sollte, war ausverkauft. Zwei Tage später war alles erledigt: Flug, Transfer, Hotel, Tickets für das Konzert mit Plätzen in der ersten Reihe. Die Crux ist es, etwas zu organisieren, was nicht in der eigenen Stadt stattfindet. Aber dafür haben wir unser Concierge-Netzwerk, das weltweit vertreten ist.

Und das alles inbegriffen im Zimmerpreis?

Die Organisation des Ganzen ja. Doch je ausgefallener der Wunsch, umso höher manchmal der Preis dafür.

Kommen die meisten Wünsche nachts?

Nein wir sind nicht in Las Vegas. Dort ist es so.

Das Wort „nein“ kennt man in Ihrer Branche nicht. Wirklich?

Wir kennen es, wir wollen es ungern nutzen.

Was verdient ein Concierge?

Das ist eine der zwei Fragen, die ich nicht beantworte.

Und die zweite Frage?

Darf ich Ihnen ein Trinkgeld geben?

Gibt es auch Gäste, die Berührungsängste haben?

Wir schreiben unsere Gäste an, bevor sie zu uns kommen. Damit wird die Hemmschwelle etwas abgebaut. Und dann sind wir stets ganz nah am Geschehen, zentral in der Hotelloobby und hören oft zwischen den Zeilen, gehen auch direkt mit einem Lächeln auf unsere Gäste zu.

Nutzen Sie denn selber die Dienste eines Concierges, wenn Sie verreisen?

Ja, und nicht um zu spionieren, ob er den Job gut macht. Sondern weil ich weiß, der Mensch kennt sich aus und hilft mir effektiv weiter.

Ein Leben nach Maß

Biologie Kommerzielle DNA-Analysen liegen in den USA schon lange im Trend. Nun boomen die Lifestyle-Angebote hierzulande.

Düsseldorf. Welcher Partner passt zu mir? Welche Ernährung ist gut für mich? Immer mehr Menschen suchen die Antwort auf diese Fragen in ihren eigenen Genen. Kommerzielle DNA-Analysen liegen in den USA schon lange im Trend. Und auch in Deutschland boomt der Markt.

Der Ablauf der meisten Gentests für zu Hause ist dabei recht simpel: Der Kunde bestellt sich online ein so genanntes Test-Kit – meist ein Paket mit Wattestäbchen. Anschließend schickt er seine Speichelprobe ins Labor und erhält per Post die Analyse seiner DNA – verbunden mit der Empfehlung zur passenden Sportart oder dem persönlichen Vitamin-C-Bedarf.

Oft haben Unternehmen, die derartige Tests in Deutschland anbieten, ihren Sitz im benachbarten Ausland – vorzugsweise in der Schweiz oder in Österreich. Weder Marktforscher noch das für Gentechnik zuständige Robert-Koch-Institut wissen somit

„Hohe genetische Kompatibilität verspricht eine lange und erfolgreiche Partnerschaft.“

genau, wie viele Tests hierzulande verkauft werden. Fragt man die Anbieter selbst, berichten diese aber von einer deutlich steigenden Nachfrage.

„Wir haben sehr viele deutsche Kunden, rund 30 Prozent sind aus Deutschland“, sagt etwa Joëlle Apter, deren Schweizer Firma Gentests für die Partnersuche anbietet. „Basierend auf dem genetischen Profil des Kunden bestimmt die GenePartner-Formel die genetische Kompatibilität zweier Personen“, so verspricht es das Unternehmen auf seiner Internetseite. „Hohe genetische Kompatibilität bedeutet eine größere Wahrscheinlichkeit, eine andauernde und erfolgreiche Partnerschaft zu bilden.“ Knapp 250 US-Dollar (rund 210 Euro) verlangt die Firma pro Analyse. Im Jahr 2016 habe sich die Zahl der Tests verdoppelt.

Die Firma Bioxtic aus Berlin hingegen bietet Tests zu den Themen Sport und Ernährung an. Die Analysen enthalten etwa Vorschläge für die perfekte Sportart – passend zur DNA. Als eher kleiner Anbieter verkauft das Unter-

nehmen nach eigenen Angaben monatlich rund 20 bis 50 solcher Tests. Deutschland sei aber ein Markt mit viel Potenzial, teilt die Firma mit. Durchgeführt würden die Analysen aber nicht in Deutschland, sondern in zwei Labors in Osteuropa.

„Viele Tests sind unseriös“

Experten sehen die kommerziellen Genanalysen skeptisch: „Der Rat, sich gesund zu ernähren, Sport zu treiben und auf das Rauchen zu verzichten, ist immer gut. Dazu braucht es keinen genetischen Test“, meint Professor Bernhard Horsthemke vom Institut für Humangenetik der Universitätsklinik Essen. „Viele Tests sind unseriös und helfen nicht weiter.“

Neben Lifestyle-Tests zu Fitness und Ernährung sind hierzulande auch medizinische Gen-Analysen erhältlich. So bietet etwa die Firma Progenom auch krankheitsrelevante Analysen an, beispielsweise zu Risiken für Brustkrebs, Osteoporose oder Morbus Crohn. Alle Tests seien grundsätzlich nicht online erhältlich, sondern nur über Vertriebspartner – stets verbunden mit einer persönlichen Beratung durch Fachpersonal. Der Firmenchef Wilhelm Schöfbäcker spricht für den Markt in Deutschland, Österreich und der Schweiz generell von einer „stark steigenden Tendenz“.

In Deutschland unterliegen Ernährungs- und Fitnessstests keiner strengen Kontrolle. Lediglich für DNA-Untersuchungen zu medizinischen Zwecken gilt ein Arztvorbehalt. Das bedeutet, dass diese Tests nur von Ärzten durchgeführt werden dürfen. Ernährungs-Analysen oder Ähnliches fallen laut Gesundheitsministerium nicht unter diese Regelung.

Dennoch warnen Ärzte generell davor, DNA-Tests ohne fachliche Begleitung durchzuführen. „Das Risiko besteht darin, dass die Testergebnisse nicht im Rahmen einer genetischen Beratung erläutert werden“, warnt Horsthemke. „Die Ergebnisse können Besorgnisse auslösen, wo sie nicht begründet sind. Oder den Probanden in falscher Sicherheit wiegen. Beides ist schlecht.“

Christoph Zeiher, dpa



Die DNA trägt Erbinformationen. Foto: © Lecter/Shutterstock.com

Fahndung Paar gesteht Mord, Opfer fehlt

Gera. Ein Paar aus Sachsen hat den Mord an einem 45 Jahre alten Mann aus Gera gestanden. Gegen die 17-jährige und ihren 20-jährigen Freund aus Zwickau wurde Haftbefehl erlassen. Das Opfer wurde noch nicht gefunden. Die beiden hatten weitgehend eingeräumt, den Mann mit Messerstichen getötet zu haben. Sie wollten sein Auto rauben. Dann seien sie Richtung Bad Hersfeld gefahren und hätten die Leiche in die Fulda geworfen. Am gleichen Tag wurden sie gestellt, hieß es. dpa

Herzschrittmacher für Jacky



München. Einer sechs Monate alten Waschbärin ist ein Herzschrittmacher eingesetzt worden. Tierkardiologe Gerhard Wess von der Kleintierklinik der Uni München operierte das Bärenmädchen. „Jacky dürfte weltweit der erste Waschbär mit Herzschrittmacher sein“, hieß es. Jacky wurde von Hand aufgezogen, weil das Muttertier sie verlassen hatte. Sie litt unter einer Herzrhythmusstörung. Ihre Herzfrequenz betrug nur 60 Schläge pro Minute, normal sind 200. Ja-

cky wurde deshalb immer wieder ohnmächtig. Nach einem EKG schaltete der Haustierarzt der Besitzer aus Rheinland-Pfalz die Tierklinik ein. Dort hat Tierkardiologe Wess bereits vielen Hund einen Herzschrittmacher eingesetzt – einen Waschbären hatte er noch nicht auf dem OP-Tisch. „Aber als Herzspezialist für Tiere bereitet es mir natürlich besondere Freude, wenn wir auch mal einem ungewöhnlichen Tier helfen können“, sagte er.

Jackys Eingriff dauerte 30 Minuten. Nach der Narkose war sie gleich wieder fit und durfte am selben Tag nach Hause. dpa



Neue Porträts zum Hochzeitstag

Die Queen (91) und ihr Mann Prinz Philip (96) haben zu ihrem 70. Hochzeitstag am Montag neue offizielle Portraitfotos bekommen. Auf den Bildern des britischen Fotografen Matt Holyoak posieren sie im Weißen Salon auf Schloss Windsor. Elizabeth II. trägt darauf dasselbe Kleid, in dem sie sich bereits zu ihrer Diamantenhochzeit vor zehn Jahren gezeigt hatte. Foto: Matt Holyoak/Camera Press/AP/dpa

Unfall Bus überfährt Fußgängerin

München. Sie hat ordnungsgemäß die Straße bei grüner Ampel und auf der Fußgängerfurt überquert – dabei wurde eine 82 Jahre alte Frau in München von einem Linienbus erfasst, der nach links einbog. Die Frau wurde bis zum Stillstand des Busses mitgeschleift und erlag noch am Unfallort ihren Verletzungen, wie Polizei und Feuerwehr berichteten. Die Fahrer, vier Businsassen sowie zwei Augenzeuginnen mussten von einem Kriseninterventions-team betreut werden. dpa