

G

GASTWIRT

AUSGABE 2011/05 PREIS: € 9,90

| Freche Diebe

Schutz vor Langfingern im Hotel

| Kleine Gäste

Kinder sind die Gäste der Zukunft

| Frische Früchte

Modegetränk Smoothie unter der Lupe

Pepi Schöndorfer

Am Wolfgangsee, da kann man gut lustig sein





Langfinger

Finger weg!



Das schrille Klingeln seines Handys reißt Thomas F. aus dem Schlaf. Es ist sechs Uhr Früh und noch stockdunkel draußen.

Ein Anruf der Rezeptionistin um diese Zeit, das kann nichts Gutes bedeuten.

Bevor der Hotelier den grünen Knopf auf seinem Handy drückt, wirft er noch schnell einen Blick auf das gegenüberliegende Hotel.

„Gott-sei-Dank kein Feuer, zumindest kein Sichtbares“, denkt er kurz erleichtert und hebt ab.



Zu früh gefreut. Die Stimme der Rezeptionistin überschlägt sich „Einbruch ... Backoffice ... Hotelsafe ... Polizei ...“, dem Hotelier schwant Böses.

Als er im Haupthaus ankommt, ist noch keine Viertelstunde vergangen, aber sämtliches Personal ist bereits vor Ort. Zwei Polizisten sichern den Tatort, der Rezeptionistin ist der Schreck ins Gesicht geschrieben und sogar der Frühstückskoch hat sich unter die aufgeregte Menge gemischt. Zu allem Überfluss scheppert auch noch ununterbrochen das Telefon an der Rezeption. Die ersten Hotelgäste haben das Blaulicht bemerkt und sind beunruhigt, ein besonders ängstliches Ehepaar hat bereits zu packen begonnen. Als ob F. nicht schon genug um die Ohren hätte, muss er jetzt auch noch die Hotelgäste besänftigen und sie davon überzeugen, dass sie beruhigt weiterschlafen können.

Im Nachhinein hat Direktor F. einen Ratschlag für alle Hoteliers-Kollegen: „Sollten Sie einmal in den zweifelhaf-

ten Genuss einer ähnlichen Situation kommen, versuchen Sie tunlichst, alles Aufsehen zu vermeiden. Ersuchen Sie jedenfalls die Herren von der Polizei, das Blaulicht abzustellen. Es gibt für Hotelgäste nichts Unangenehmeres, als von Blaulicht und Folgetonhorn aus dem Schlaf gerissen zu werden.“

Lottosechser für Kater Carlo

Was war eigentlich genau passiert? Eine (bis dato) unbekannte Diebesbande war durch eine unversperrte Seitentür ins Hotel und bis zum Backoffice gelangt. Dort war es ohne allzu große Mühe gelungen, den kleinen Safe zu knacken. Das wäre weiter kein Malheur gewesen, wären im kleinen Safe nicht die Schlüssel zum großen Tresor gelegen. Quasi ein Lottosechser für die dreisten Einbrecher. Natürlich nutzten die ihre Chance und erbeuteten so mühelos eine erkleckliche Summe an Bargeld und zu allem Überfluss auch noch wertvollen Schmuck eines Hotelgastes. Selbstredend war die Rezeption – wie

jede Nacht – unbesetzt und das Hotel verfügt weder über eine Alarmanlage noch über Überwachungskameras. Die Täter konnten unerkannt und unbeheligt fliehen, die Polizei tappt nach wie vor im Dunkeln.

Gut beraten

Er habe tatsächlich schon öfter darüber nachgedacht, ein Sicherheitssystem installieren zu lassen. Wie es aber so läuft im Leben, waren die Pläne immer vage geblieben, es hatte sich einfach nie konkret ergeben. Natürlich mache er sich jetzt Vorwürfe. Hätte er das Thema Zutrittssysteme und Überwachungskameras bloß früher in Angriff genommen ... Müßig, darüber nachzugrübeln. Dafür ist es jetzt so weit. F. ist fest entschlossen, das Projekt Sicherheit anzugehen und durchzuziehen. Gemeinsam mit einem Sicherheitsexperten der Firma Dussmann begibt er sich auf einen virtuellen Rundgang durch das Hotel. „Ziel eines solchen Beratungsgesprächs ist es, die Gefahren bzw.



Sicherheitslücken zu erkennen und zu beurteilen, damit sie rasch geschlossen werden können“, erklärt Johann Gamerith, Bereichsleiter im Sicherheitsdienst bei Dussmann Service. „Wir benötigen als Erstes vom Hotelier einen Grundriss des Gebäudes. Darauf müssen alle Ausgänge, Fluchtwege und Hintertüren verzeichnet sein. Wir markieren dann, wo schon Sicherheitsvorrichtungen wie Kameras oder Zutrittskontrollsysteme vorhanden sind.“ Der Sicherheitsexperte ersucht hier im eigenen Interesse des Unternehmers um größtmögliche Offenheit. „Jede noch so kleine Information über Vorfälle, die auf Sicherheitsmängel zurückzuführen sind, helfen, ein effizientes System zu etablieren. Manchmal werden kleine Diebstähle im Hotelpark, Vandalismus oder Übergriffe auf das Personal oder andere Gäste verschwiegen, weil sie als nicht vermeidbar eingestuft werden“, erzählt Gamerith aus seiner Praxis. Dabei könne man diese Einschätzung erst ganz am Schluss treffen, wenn alle Fakten gesammelt am Tisch liegen.

Auf frischer Tat ertappt

Sofern gewünscht, schulen Sicherheitsdienste das Hotelpersonal auch für den Ernstfall. Zum Beispiel, wie Übergriffen vorgebeugt werden könnte. „Das ist allerdings ein etwas heikles Thema“, räumt Gamerith ein.

EXPERTENTIPP

Ing. Frank Käferböck
www.css4you.com



Als Überwachungsanlage für den Hotelier empfehle ich eine Hybrid-Einbruchmeldeanlage. Die Bedienelemente sowie die Außensirene werden in verkabelter Struktur hergestellt, mittels Funkübertragung werden die Räumlichkeiten überwacht. Das System kann zu einem späteren Zeitpunkt ohne großen Aufwand erweitert werden. Gerade im Hotel ist die Mehrbereichfähigkeit der Einbruchmeldeanlage wichtig. Das heißt, der Alarm kann für einzelne Bereiche wie Privaträume oder Garagen oder für das gesamte Gebäude aktiviert werden.

Die Aufschaltung zu einem Sicherheitsdienst schafft einen zusätzlichen Nutzen und ist günstiger als man denkt. Was nützt die beste Einbruchmeldeanlage, wenn Sie nicht informiert werden und keine Gegenmaßnahme setzen können. Alarm4you arbeitet da erfolgreich mit dem Sicherheitsdienstleister Securitas zusammen.

„Pauschalratschlag gibt es keinen, man muss die Situation erraten, und ob das gelingt, hängt wesentlich davon ab, ob eigenes Personal oder ein Fremder beim Klauen erwischt wird“, gibt Gamerith ehrlich zu. Da man die Reaktion des Gegenübers nie wirklich abschätzen könne, rät Johann Gamerith im Normalfall, den Dieb lieber laufen zu lassen, als die eigene Sicherheit oder die der Gäste zu gefährden. Das oberste Gebot des Sicherheitsexperten lautet daher: „Bei Einbrechern nicht den Helden spielen.“ Wird der eigene Mitarbeiter in flagranti ertappt, handle es sich um einen prekären Sonderfall. „Als Chef sollten Sie natürlich unverzüglich handeln, trotzdem gilt: als Opfer nützen Sie niemandem!“

Der Schäfer und der Wolf

„Die Rezeptionistin in F's Hotel, hat äußerst professionell agiert“, streut Gamerith der Dame Rosen. So sollte jede Alarmkette ablaufen: Erkennen – Alarmieren – Retten. „Leider gab es bei uns nicht mehr viel zu retten“, resümiert der Hotelchef nüchtern. „Befinden sich die Täter noch im Haus oder auf der Flucht, kann eine funktionierende Alarmkette jedoch Gold Wert sein“, betont der Sicherheitsexperte. „Legen Sie in Ihrem Betrieb unbedingt genau fest, wer im Ernstfall in welcher Reihenfolge verständigt werden muss“, so Gamerith. Jeder Mitarbeiter müsse genau wissen, wie diese Alarmkette funktioniert und welchen Part er überhat.

„Nicht jeder Schaulustige ist gleich ein Verdächtiger. Erst beobachten, dann entscheiden, ob Gefahr im Verzug ist. Nicht immer muss sofort die Polizei eingreifen“, mahnte F. schon vor dem Einbruch sein Personal. Das gelte natürlich umso mehr bei Vorhandensein einer Alarmanlage. „Die Versuchung, den Alarm auszulösen, ist vor allem zu Beginn riesig“, weiß Gamerith. Fehllarmer sollten trotzdem nicht auf der Tagesordnung stehen. „Nach spätestens drei Fehllarmen rührt im Ernstfall keiner mehr ein Ohrwaschel“, warnt der Experte. „Das



Ein Zutritts-Armband wie dieses öffnet Ihren Gästen Tür und Tor - aber nur jene, die auch für sie bestimmt sind. Es kann auch mit nützlichen Zusatztools wie der integrierten Zahlungsfunktionen ausgestattet werden.

ist wie beim Schäfer und dem Wolf: Wer einmal lügt, dem glaubt man nicht.“ Außerdem würde jeder Fehlalarm die Gäste verunsichern und wäre daher extrem unangenehm für den Hotelier. Ganz abgesehen davon, dass jeder unnötige Polizeieinsatz Kosten verursache. „Am besten vereinbaren Sie vorab, wie viel Sie ein Fehlalarm kosten soll. Wird die Alarmanlage direkt zur Polizei geschaltet, ist vorher genau festzulegen, was bei einem Alarm zu tun ist. In der Praxis wird das meist so geregelt, dass die Polizei einen Rückruf zum Objekt tätigt, wo ein Passwort vereinbart ist,“ so Gamerith.

Zutrittslösungen

Die Gefahr lauert aber nicht unbedingt hinter einem Seiteneingang. Da sind sich auch F. und Gamerith einig. Wer sagt, dass Diebe nicht einfach bei der Vordertür hereinspazieren, ohne durch Zutrittskontrollen aufgehalten zu werden? „Wir haben eine elektronische Zutrittslösung mittels Datenträger. Den tragen unsere Gäste während ihres gesamten Aufenthalts am Handgelenk, Schlüssel gibt es nur für die Mitarbeiter“, berichtet der Hoteldirektor. Auch Gamerith empfiehlt seinen Kunden moderne Datenträger statt verstaubter Schlüssel – und das für alle, die sich im Haus aufhalten. „Datenträger sind einerseits für den Gast sehr praktisch, da multifunktional. Man kann damit sogar bezahlen. Für den Hotelier sind sie andererseits sicherer als Schlüssel. Die codierten Chips können ohne viel Aufwand gesperrt und ersetzt werden.“

Mit Kanonen auf Spatzen schießen

Bei aller Einsicht der Dringlichkeit hat F. doch noch Bedenken, dass er mit Kanonen auf Spatzen schießen könnte. „Ich möchte keinesfalls, dass sich meine Gäste von übertriebenen Überwachungsmaßnahmen belästigt

fühlen“, so F.. Das ist vermutlich auch der Grund, warum es in seinem Hotel bisher noch keine Kameras und Alarmsystem gäbe, räumt er ein. Der Fachmann der Firma Dussmann Service erteilt diesen Einwänden allerdings eine klare Absage: „Unser Ratschlag lautet deutlich: Lieber ein



GASTRONOMIEBEDARF

Besteck-Poliermaschinen für Profis

- TOP Preis-Leistungsverhältnis
- besonders leicht, leise und laufruhig
- erstklassige Qualität und Verarbeitung (z.B. keine scharfen Kanten, alle Bleche gebördelt)
- geringer Energieverbrauch
- 2 Jahre Herstellergarantie
- 24h Austauschservice
- alle Ersatzteile vorrätig
- **Granulat-Versand**

Vereinbaren Sie eine kostenlose Probestellung!

Exklusiv-Werksvertretung für Besteckpoliermaschinen in Deutschland, Schweiz und Österreich



Concept & Styling GmbH
Richard-Kirchner-Str. 19b
D-34537 Bad Wildungen
Tel. +49 (0) 56 21 - 96 95 69
Fax +49 (0) 56 21 - 96 95 79
info@concept-styling.de
www.concept-styling.de





Mag. Peter Michael Lackner
Vorstand
UNIQA Sachversicherung AG

Die Investition in ein Überwachungssystem sollte sich für den Hotelier auch lohnen. Berechnen Sie für Ihre Kunden die Versicherungsprämie neu, wenn dieser in seinem Betrieb Alarmanlagen oder Überwachungskameras installiert?

Für Alarmanlagen können wir einen Rabatt von bis zu 20 % auf die Einbruchdiebstahl-Prämie geben. Leider können wir keinen zusätzlichen Rabatt für Überwachungskameras einräumen.

Welche Gegenstände sind bei den gängigsten Versicherungsvarianten für Hotels NICHT gegen Diebstahl versichert?

Kein Versicherungsschutz besteht für Sachen im Freien, wie zum Beispiel Gastgartenmöbel.

Ein Gast bittet die Rezeptionistin, für die Dauer ihres Aufenthaltes ihre goldene Uhr im Büro-Safe zu verschließen. Darf die Rezeptionistin das?

Natürlich sollte das Personal am Empfang solche Dinge immer mit dem Chef abklären. Aber aus Sicht der Versicherung sind eigene und fremde Sachen, sprich Sachen, die in Obhut genommen wurden, im Rahmen der beantragten Versicherungssumme gegen Einbruchdiebstahl versichert. Für Bargeld, Schmuck und dergleichen bedarf es einer eigenen Vereinbarung. Die Versicherbarkeit dieser Zusatzdeckung hängt vom Sicherheitsgrad des vorhandenen Safes ab. Das heißt, die Versicherungssumme für den Safe muss dem Wert des Safeinhalts entsprechen. Ein Beispiel: Es wurden 50.000 Euro Versicherungswert für Bargeld und Schmuck im Safe beantragt. Zum Zeitpunkt des Einbruchs befindet sich aber 70.000 Euro Bargeld im Safe. 20.000 Euro sind daher von der Einbruchdiebstahlversicherung nicht gedeckt.

Haftet der Hotelier auch dann, wenn Wertsachen von Gästen abhandenkommen, ohne dass offensichtlich ein Einbruch passiert ist?

In der Versicherungssprache ist ein Hotelier oder ein Gastwirt ein „Verwahrer von eingebrachten Sachen“. Als eingebracht gelten Sachen, die ein Gast dem Versicherungsnehmer oder seinem Personal

CREATEAM

Foahrt gscheit ein!

NEU: Der Partykracher vom Land ist da!

Die Landjugend kennt, liebt und mixt ihn schon lange: den Vierkanter. Jetzt bringt Spitz das Kultgetränk erstmals in der 2 cl Miniaturflasche auf den Markt!

- Unverfälscht echt, nach Original-Rezept abgefüllt – je ein Viertel Himbeersirup, Rotwein, Inländer-Rum und Korn
- Kleine Flaschen mit großem Potenzial – einzigartig im Miniaturflaschen-Segment
- Aus Österreich für Österreich
- Attraktive Starter-Pakete für die Gastronomie
- Aktivierende Einführungs-Promotions
- Erhältlich im 30er und 12er Tray in Vierkanter-Form

SPITZ VIER KANTER

e 2 cl LIKÖR 21% vol.

Mit Bauern-Weisheiten auf jeder Flasche & Facebook Gewinnspiel!

S.SPITZ Ges. m.b.H., Gmundner Straße 27, 4800 Attnang-Puchheim, Austria
www.spitz.at, www.facebook.com/Vierkanter



übergibt. Oder die Sachen, die der Gast an einen dafür bestimmten Ort bringt. Zum Beispiel in das Hotelzimmer oder in den Gepäckraum. Der Hotelier haftet für diese Sachen bei Beschädigung, Verlust oder Abhandenkommen – auch dann, wenn kein Einbruch vorliegt. Diese Haftung wird über die Betriebshaftpflichtversicherung abgedeckt. Dabei ist das Risiko der Beschädigung meist bereits in der Grunddeckung mitversichert. Für den Verlust oder das Abhandenkommen der eingebrachten Sachen bedarf es meist einer zusätzlichen Vereinbarung.

Was raten Sie als Versicherungsexperte einem Hotelier, der Opfer von dreisten Einbrechern geworden ist?

UNIQA hat eine Kooperation mit Securitas. Diese Sicherheitsfirma macht mit unseren Kunden bei Bedarf einen sogenannten Security-Check. Zuerst bewerten Experten den Ist-Zustand aller Sicherheitseinrichtungen. Dazu gehören Türen, Schlösser, Fenster, Rahmen und so weiter. Anschließend werden bestehende technische Einrichtungen wie Alarmanlagen oder Zutrittskontrollen kontrolliert. Weitere wichtige Themen sind alle Empfangsbereiche, Lieferanteneingänge, der Portier und die Rezeption. Dabei werden unter anderem die Fragen geklärt: Wer hat einen Schlüssel wofür? Wo werden die Schlüssel

aufbewahrt? Oft werden hier selbst einfachste Sicherheitsmaßnahmen missachtet. Nach Abschluss der Analyse wird dem Kunden eine Auswertung übermittelt, in der alle Schwachstellen aufgezeigt sind. Auf Wunsch berät Securitas unsere Kunden auch gerne über mögliche bauliche, technische oder organisatorische Adaptionen. Diese Daten sind exklusiv für unsere Kunden und werden auch nicht an UNIQA weitergeleitet.

Gibt es auch eine laufende Betreuung in Sicherheitsfragen?

Ja. Im Anschluss an den Security-Check können Hoteliers oder Unternehmen ein neues „All-In-Security-Paket“ aus Service und Technik in Anspruch nehmen: Die Sicherheitslösung wird exakt an das ermittelte Kundenbedürfnis angepasst und bietet eine wirtschaftliche Kombination aus personeller Sicherheitsleistung, wie nächtliche Streifenkontrollen oder Sicherheitspersonal und effektiver Technik.

Macht die Versicherung einen Unterschied, ob externe Personen etwas entwenden, oder ob die eigenen Gäste andere Gäste bestehlen?

Nein, solange die Versicherungs-Kriterien für einen Einbruchdiebstahl erfüllt werden. Generell nicht versichert sind Betrug und Trickdiebstahl.

bisschen mehr als zu wenig! Denn im Nachhinein den Katzenjammer: 'Hätten wir doch!', das hatten Sie schon! Es ist bereits einmal zu spät gewesen!" Natürlich werde man versuchen, sich in Diskretion zu üben. Kameras oder Umzäunungen dürften keinesfalls das äußere Erscheinungsbild des Hotels stören. „Das ist mit den heutigen technischen Möglichkeiten gar kein Problem mehr. Überwachungskameras sind schon so

klein, dass sie nicht mehr auffallen, aber in ihrer Qualität trotzdem top sind“, erklärt Gamerith.

Für das Hotel von Thomas F. rät Johann Gamerith, überall dort Kameras anzubringen, wo wichtige Eingänge liegen. Zum Beispiel vor der Rezeption, am Zugang zum Bürotrakt und vor Aufzügen. „Speichern Sie die Überwachungsvideos drei Tage lang. Das ist die Zeitspanne, die

üblicherweise benötigt wird, um einen Verlust zu bemerken. „Beachten Sie aber, dass sie eine Meldung an die Datenschutzkommission machen müssen, wenn Sie Videos aufzeichnen, dann steht einer erfolgreichen Verbrecherjagd nichts mehr im Weg“, erklärt der Experte abschließend und fast hat man den Eindruck, dass es ihm sogar ein bisschen Spaß machen würde, in der Praxis zu beweisen, was solche Anlagen alles können.

WER LIEFERT WAS?

ZU DIESEM THEMA



alarm4you

Alarm- & Videotechnik

„ALARM4YOU“ - DER PROFI FÜR IHRE SICHERHEIT

Mit dem Unternehmensbereich „alarm4you“ widmen wir uns verstärkt der Sicherheit für Privatpersonen und Firmenkunden.

Informieren Sie sich zum Thema: Alarmanlage Funk und Verkabelt, Videoüberwachung „alarm4you“ ist Ihr Profi für Sicherheitstechnik im Osten Österreichs. (Zielgebiet: Wien, NÖ, Burgenland)

consulting & service solution GmbH

Bereich: Alarm- & Videotechnik | alarm4you Trabrennstraße 5/6 | direkt in der MesseWien A-1020 Wien