

Der Mann, der Gästen fast jeden Wunsch erfüllt

Tobias Lindner arbeitet als Chefconcierge im Bayerischen Hof. Mithilfe eines weltweiten Netzwerks versucht er, allen noch so speziellen Bitten nachzukommen – und sei es ein spontaner Helikopterflug zum Adele-Konzert.

Von Maik Rosner

Tobias Lindner schaut kurz vor die Tür. Als er sich umdreht, um wieder ins Hotel Bayerischer Hof zu gehen, kommt ihm eine ältere Dame entgegen. Lindner hält ihr die Tür auf, spricht sie selbstverständlich mit ihrem Namen an und wünscht ihr einen schönen Tag. Wenig später folgt mit zwei anderen Frauen ein kurzer Dialog, der noch etwas mehr erzählt über den Beruf des Concierge und

Sterne-Hotels am Promenadeplatz, nennt es die „Leidenschaft, zu dienen, also Menschen Freude zu bereiten. Das ist das große Talent, das man mitbringen sollte“. Es geht nicht so sehr um ein klassisches Verständnis des Hotelwesens. „Die Persönlichkeit ist ausschlaggebend“, sagt Lindner. Freundlichkeit, Demut, Aufmerksamkeit, Diskretion zählt er auf und fasst sie als „gute Kinderstube“ zusammen. Doch im Zentrum seiner Tätigkeit stehe „der ständige und nie aufhörende Wille, Gästewünsche zu erfüllen“ und dabei „Momente zu kreieren, die einzigartig sind“.

Allein schon durch seine Wortwahl gibt Lindner zu erkennen, dass sich seine Aufgaben von denen des übrigen Hotelpersonals unterscheiden. Die Rezeptionistinnen und Rezeptionisten erledigen beispielsweise das Ein- und Auschecken der Gäste und die Zimmerzuteilung. Die Portiers mit ihren auffälligen Zylindern empfangen draußen vor der Glasdrehtür die vorfahrenden Gäste, öffnen Türen und rufen die wartenden Taxifahrer herbei, wenn sich aus der Lobby Gäste nähern.

Die Hausdiener kümmern sich um das Gepäck, das Garagenpersonal um die oft teuren Luxuskarossen. Lindner und die anderen fünf Concierges in seinem Team können fast jede dieser Aufgaben auch mal übernehmen. Doch vor allem fungieren sie als Ansprechpartner der Gäste, wenn es um deren Tages- und Abendgestaltung geht, um die Reise Logistik und oft auch um ausgefallene Bitten.

Wie den Wunsch eines Amerikaners, der Lindner zufolge vor rund zehn Jahren auch deshalb aus den USA nach München gereist war, weil er nach einem Ersatzversager für seinen BMW aus dem Baujahr 1956 gefandert und deshalb in der Zentrale des Automobilkonzerns vorgesprochen hatte. Doch sogar dort habe man dem Mann nicht helfen können. Was der Hersteller nicht geschafft habe, sei den Concierges gelungen. „Das hat uns ein halbes Jahr Arbeit gekostet“, sagt Lindner, aber am Ende habe der längst abgereiste Gast das gesuchte Ersatzteil erhalten. Lindner spricht von einer „tiefen Befriedigung“, auch die kniffligsten Aufgaben zu lösen und den Dank des Gastes zu spüren. Lindner formuliert es so: „Seine Freude und die Wärme, die man in dem Moment empfindet, sind mein Antrieb.“

Lindner und seine Kollegen könnte man hauptberufliche Wunschverfüller nennen. Ihre Kernkompetenz besteht darin, zu ermöglichen, was sogar sehr wohlhabende Gäste auch mit viel Geld nicht bewerkstelligen können. Denn die Besucher verfügen nicht über das, was Lindner als sein wichtigstes Arbeitswerkzeug bezeichnet. Es ist das Netzwerk des internationalen Berufsverbandes „Les Clefs d'Or“ mit dem deutschen Ableger „Die Goldenen Schlüssel“. Lindner trägt sie als Erkennungszeichen am Revers. Im Dachverband mit dem offizi-



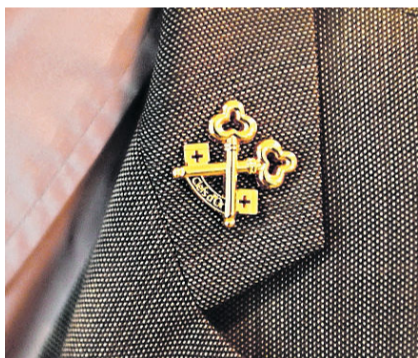
(K)EIN GANZ NORMALER JOB

SZ-Serie

auch über das Verständnis, mit dem Lindner diesen ausübt. Die Frauen kommen mit einem Hund auf dem Weg vom Fahrstuhl zum Ausgang an Lindners Arbeitsplatz vorbei, dem Desk gleich neben der Rezeption. Als sie den SZ-Fotografen entdecken, bleiben sie stehen, um nicht ins Bild zu laufen und bitten um Verzeihung, falls das schon passiert sein sollte. „Nein, entschuldigen Sie“, sagt Lindner sofort. Er lächelt und deutet den Frauen mit einer Geste an, dass sie weitergehen können.

Es sind nur zwei kleine Szenen an diesem Vormittag, und doch vermitteln sie einen Eindruck, welche Grundhaltung der Beruf des Concierge erfordert. Lindner, der 41 Jahre alte Chefconcierge des Fünf-

Wichtigstes Werkzeug



Tobias Lindner trägt sein wichtigstes Werkzeug am Revers. Die gekreuzten goldenen Schlüssel weisen ihn als Mitglied im gleichnamigen Berufsverband aus. Weltweit sind darin fast 4500 Concierges organisiert. Sie helfen sich gegenseitig mit ihren Kontakten weiter, damit auch noch so ungewöhnliche Gästewünsche nach Möglichkeit erfüllt werden können. Es gehört zum Berufsethos der Concierges, das eigene Netzwerk anderen Mitgliedern zur Verfügung zu stellen.

ellen Namen „Union Internationale des Concierges d'Hôtels“ sind weltweit fast 4500 Mitglieder organisiert.

Reisen zum Beispiel Gäste aus München weiter nach Tokio, kann Lindner seine Kolleginnen und Kollegen aus dem Verband in Japan bitten, neben der Abholung vom Flughafen auch eine Reservierung für ein abendliches Dinner zu organisieren. Die Gäste müssen sich also um so gut wie nichts kümmern. Wie auch jene Österreicher, denen Lindner am Samstag vor einer Woche einen äußerst spontanen Besuch des Adele-Konzerts in München ermöglichen wollte. Weil die Zeit so knapp bemessen war, ließ er sie kurzerhand mit einem Helikopter aus Kärnten einfliegen. Bei der Organisation hatte ihm ein Concierge vom Wörthersee geholfen. „Wir ermöglichen den Gästen, ihre Zeit sinnvoller zu nutzen“, sagt Lindner.

Seinen Job findet Lindner auch deshalb spannend, weil er sehr oft vor neue Herausforderungen gestellt werde. Das lässt schon ein Blick in die lange und sehr bunte Liste prominenter Gäste des Bayerischen Hofes erahnen. Das Gästebuch des Traditionshauses reicht von Fürst Albert von Mo-

„Sobald ich aus dem Backoffice komme, ist Showtime“, sagt Tobias Lindner, Chefconcierge im Bayerischen Hof. Im Gästebuch des Hauses stehen viele Prominente von Angela Merkel bis Vivienne Westwood.

FOTOS: ROBERT HAAS

naco bis hin zu den Rockmusikern von ZZ Top, vom Dalai Lama über Angela Merkel und Ernest Hemingway bis zu Albert Einstein, Steffi Graf und Vivienne Westwood.

Das Concierge-Team bekommt natürlich einiges mit von den Gästen, die sich auf die 337 Zimmer verteilen und zuweilen ein kleines Vermögen ausgeben, um Zeit in dem 1841 eröffneten Hotel zu verbringen. Die teuerste der 74 Suiten kostet 15 000 Euro – pro Nacht, versteht sich. Zurück bleiben in den Zimmern zuweilen einige Überraschungen wie lebende Schildkröten, die ein Gast in der Badewanne vergessen hatte. Weitere Beispiele? Lindner lächelt: „Ein Concierge hört alles, sieht alles und sagt

nichts.“ Nur so viel: „Viele Anekdoten wären auch nicht erzählenswert.“

Ein wenig einzutauchen in die Luxuswelt der Gäste, macht für ihn einen Teil des Reizes seines Berufs aus. „Man hat das Gefühl, dass man hinter den Fernsehbildschirm schauen könnte“, sagt Lindner. Verboten, was er hinter den Kulissen sieht, darf er auch arbeitsrechtlichen Gründen nicht. Eine Verschwiegenheitserklärung hat er ergänzend zu seinem Arbeitsvertrag unterschrieben, als er 2012 anging. Sieben Jahre später war der gelernte Hotelfachmann Chefconcierge des Hauses. Unter seinen ausschließlich männlichen Kollegen seien auch Quereinsteiger aus dem Bankwesen und der Mode. Lindner hofft, dass mehr Frauen den Beruf ergreifen. In den USA gebe es mehr weibliche Concierges als männliche.

Lindner kommt ursprünglich aus Bochum und lebt mit seiner Familie in einem Dorf bei München, „ganz bescheiden“, wie er sagt. Ihm ist bewusst, „dass man zwar in dieser Luxuswelt arbeitet, aber nicht Teil dieser Luxuswelt ist“. Diese Trennung sei nicht immer ganz einfach, vor allem junge Kollegen müssten einen Reifeprozess

durchlaufen. Lindner unterscheidet sogar zwischen jenen Momenten, in denen er im Büro unsichtbar für die Gäste ist, und seiner Zeit am Concierge-Desk. „Sobald ich aus dem Backoffice komme, ist Showtime“, sagt Lindner. Er muss ja stets damit rechnen, dass gleich eine bekannte Schauspielerin vor ihm steht oder ein Wirtschaftsboss. Oder wie in seiner Anfangszeit Helmut Schmidt, „mein Lieblingsgast“, wie Lindner sagt.

Der 2015 verstorbene Altkanzler habe einen imposanten Charakter gehabt und eine besondere Aura, er sei aber sehr nahbar gewesen, persönlich verbindlich und sehr respektvoll. „Ich habe Momente mit ihm gehabt, als er hier die Sicherheitskonferenz besucht hat, wenige Jahre vor seinem Ableben, in denen wir auch Gespräche führen konnten. Das hat mich tief beeindruckt. Sowohl die Gesprächstiefe als auch, dass er sich ein Jahr später noch an die Inhalte des Gesprächs erinnern konnte“, erzählt Lindner. Ob der Altkanzler auch ihn namentlich angesprochen habe, wisse er nicht mehr. Woran sich der Chefconcierge aber genau erinnert: „Herr Schmidt durfte überall rauchen.“

Mutmaßlicher Putschisten-Berater auf „Reichsbürger“-Bühne

Beim deutschlandweiten Treffen auf dem Königsplatz fordern Vertreter der rechten Bewegung die Abschaffung der parlamentarischen Demokratie.

„Das einzig Rechtmäßige ist das Deutsche Reich“, sagt der Mann am schwarz-weißen Rednerpult. Matthias Haug gilt als einer der Vordenker der „Reichsbürger“-Bewegung. Rund 500 Menschen auf dem Münchner Königsplatz hören ihm zu. Ob sie allen Ausführungen des Redners folgen können? Die Ausrufung der Republik im November 1918 sei rechtswidrig gewesen, behauptet Haug. Die Bundesrepublik sei nur ein „Treuhandnehmer“, der keine Gesetze erlassen könne. Die „Volkseele“ könne nur „ausheilen“ durch ein „Zurück in die Zukunft 1871“.

Nach Überzeugung der Bundesanwaltschaft ist Haug mehr als ein Verbreiter verschworener Ideen. Ihm wird die Nähe zu den mutmaßlichen Putschisten um Heinrich Prinz Reuss vorgeworfen, die derzeit in München, Stuttgart und Frankfurt vor Gericht stehen. Haug hat auf einem Schloss des Reuß-Sprosses einen Vortrag gehalten über sein Spezialthema, das deutsche Kaiserreich.

Die Anführer der mutmaßlichen Verschwörergruppe hörten ihm dabei zu. Von Reuß soll Haug später gefragt worden sein, ob er für ein „Kompetenzteam“ zur Verfügung stehe. Nach Medienberichten hätte der Würtemberger in der Putschisten-Regierung für Völkerrechtsfragen zuständig sein sollen.

Haug selbst bestreitet eine Beteiligung an möglichen Putschplänen. In seinem Telegramm-Kanal sagt er jedoch am Samstagabend unmittelbar nach seiner Königsplatz-Rede: „Ohne Militär geht nix.“ Was die „sogenannte Wahl“ in den USA angeht, setzt Haug auf „Q und die Whiteheads“ – es ist die in Teilen antisemitische Verschwörungsideologie QAnon, nach der militärische Kräfte gegen den „Deep State“ vorgehen. Die mutmaßlichen Reuß-Ver-

schwörer sollen, ganz ähnlich, auf das Eingreifen einer geheimnisvollen militärischen „Allianz“ gesetzt haben. Ebenfalls auf Telegramm hatte der Account „Matthes Haug“ am Mittwoch gefordert, den Thüringischen Ministerpräsidenten Bodo Ramelow an die Wand zu stellen.

Haug ist nicht irgendein Redner beim Treffen der „25 + 1 Bundesstaaten“ in München. Er hat den Ort der Kundgebung offenbar erst ins Gespräch gebracht. Darauf jedenfalls deuten Äußerungen im Telegramm-Chat des Netzwerks hin. Am Samstagabend zeigt sich Haug zufrieden: „Gerüchte“, hätten sich nicht bewahrheitet. Es sei „Sinn und Zweck“ der Versammlung gewesen, in der „Bastion“ München „Flagge zu zeigen“. Hintergrund dürfte sein, dass der bayerische Verfassungsschutz die Reichsbürger-Bewegung verstärkt im Fokus hat.

„Ganz München hasst die Monarchie!“, rufen die Gegendemonstranten

Dafür gibt es gute Gründe, auch wenn die Kundgebung der Reichsbürger am Samstag friedlich blieb. Was auf dem Königsplatz geboten wurde, waren vier Stunden Demokratieförderung, Tiraden gegen das parlamentarische System und Werbung für einen autoritären Staat. Die einstündige Flaggenshow der 25 Gliedstaaten des Deutschen Reichs bildete dafür nur den folkloristisch-rechten Rahmen.

Teilnehmer zeigten auf T-Shirts und Kappen nämlich auch darüber hinaus Flagge: Trump und Russland werden als Verbündete gesehen, QAnon und andere Verschwörungsideologien zitiert. Trommler aus dem Vogtland, die auch schon bei Quer-

denker-Veranstaltungen auftraten, zeigten der Politik bildlich den „Stinkefinger“ mit der Aufschrift: „nen Scheiß muss ich“

Gegen diesen Aufmarsch erklärten Gegner der freiheitlich-demokratischen Grundordnung beziehen auf der anderen Seite der Propyläen mehrere Dutzend Münchnerinnen und Münchner Stellung. Sie sind einer Einladung der Münchner DGB-Chefin Simone Burger und des Bündnisses „München ist bunt“ gefolgt. „Kaiserschmerz nur auf den Teller – Kein Platz für Reichsbürger!“ steht auf Plakaten. Teilnehmer skandieren: „Ganz München hasst die Monarchie!“

„Dass wir diesen Slogan überhaupt wiederbeleben müssen...“ Simone Burger schüttelt den Kopf. Dass sich die ersten Redner auf der anderen Seite der Propyläen vom Nationalsozialismus distanzieren, beruhigt sie nicht. „Die Rückkehr zu einem Kaiserreich – das reicht mir völlig, um dagegen auf die Straße zu gehen“, sagt sie.

Dabei betrachten sich die Reichsbürger sogar als „Friedensbewegung“. Das Deutsche Reich habe mit allen Völkern in Frieden zusammengelebt, behauptet Frank Radon, einer der Hauptredner, allen Erstes über das durch einen Eroberungskrieg geschaffene Kaiserreich, das im August 1914



Kaiserreich-Flaggen beim Treffen der „25 + 1 Bundesstaaten“. Gemeint sind damit die 25 Gliedstaaten des Deutschen Reichs und Elsass-Lothringen. FOTO: STEPHAN RUMPF

das neutrale Belgien überfiel. Selbstverständlich gelten für die Anhänger der Bewegung, für die – so ein T-Shirt-Aufdruck – „Deutschland 1871 mein Vaterland“ ist, das französische Elsass-Lothringen und große Teile Polens als deutsche Gebiete. Annexions-Phantasien.

Und innenpolitisch? Das Parteiensystem gehöre „auf den Sondermüll“, ruft Redner „Alex aus Altötting“. Seit Oktober 1918 herrsche permanenter „Verfassungsverbruch“. Unter dem Jubel der 500 Fahnen schwenkenden Reichsbürger – die Delegationen aus den Bundesländern, die sie „Mitteldeutschland“ nennen, sind besonders groß – kündigt Radon an: Das Erste, was man dereinst umsetzen werde, werde ein Verbot aller Parteien sein.

„Wir werden seit 1918 belogen, betrogen und indoktriniert“, so Radon. Die Polizei fordere er auf, keine Befehle mehr zu befolgen. Der „Ewige Bund“ von 1871 existiere noch immer – für eine Bundesrepublik sei da kein Platz. Und auch nicht für „Besatzer“, niemals gewählte Politiker – und deren „Schergen“.

Und dann spricht „Christoph aus Tirol“. Vom Rednerpult aus kann er direkt zum NS-Dokumentationszentrum schauen. Nach nahezu 80 Jahren „Indoktrinierung“ dürfe man sich nicht „von zwölf Jahren des letzten Jahrhunderts beirren lassen“, sagt er. Er meint die Nazizeit. Denn: „Das Gute, das Deutschland in die Welt gebracht hat, überwiegt haushoch.“

Das findet offenbar auch Redner Frank Radon: „Es soll am deutschen Wesen einmal noch die Welt genesen“, sagt er tatsächlich. Und er beendet die Kundgebung mit dem Gruß „Heil und Segen euch allen!“ Matthias Haug zieht am Abend auf Telegramm sein Fazit des Treffens: „Hat Freude bereitet!“

Martin Bernstein

Umfrage zum Radverkehr

Wie fahrradfreundlich sind die Städte und Gemeinden Deutschlands? Das versucht der Fahrradklub ADFC alle zwei Jahre mit einer großen Online-Umfrage herauszufinden: dem Fahrradklima-Test. Die Umfrage läuft vom 1. September bis zum 30. November. Teilnehmer können den Fragebogen unter www.fkt.adfc.de ausfüllen. Auch die Meinung der Radlerinnen und Radler aus Stadt und Landkreis München ist wieder gefragt. Sie können zum Beispiel das Sicherheitsgefühl beim Radeln bewerten, die Breite der Radwege und die Erreichbarkeit der Ziele mit dem Rad. Insgesamt gibt es 27 Fragen zu beantworten.

Die Ergebnisse sollen den Kommunen helfen, das Angebot für Radler weiter zu verbessern, teilt der ADFC mit. Neben den Basisfragen gibt es beim Fahrradklima-Test 2024 Zusatzfragen zum Miteinander im Verkehr. Hier geht es etwa darum, wie Radler das Verhalten von anderen Verkehrsteilnehmern bewerten, ob es rücksichtsvoll zugeht und ob ausreichend Abstand beim Überholen eingehalten wird.

Der Fahrradklima-Test des ADFC findet bereits zum elften Mal statt. München schnitt dabei in der Vergangenheit nicht besonders gut ab. Bei der Bewertung nach Schulnoten landete die Stadt zuletzt mit der Gesamtnote 3,9 auf Platz fünf von 14 deutschen Großstädten mit mehr als 500 000 Einwohnern. Die beste Bewertung im Landkreis München bekam 2022 Oberhaching mit der Note 3,0. Die schlechteste Note (4,4) fuhr Grünwald ein, hier bemängelten die Teilnehmer vor allem die schmalen Radwege.

„Gerade jetzt, wo der Bau dringend benötigter guter Radwege immer wieder verschoben oder sogar ganz in Frage gestellt wird, rufen wir alle auf, am ADFC-Fahradklima-Test teilzunehmen“, sagt Andreas Schön, Vorsitzender des ADFC München. „Jede Stimme zählt.“

SCHUB