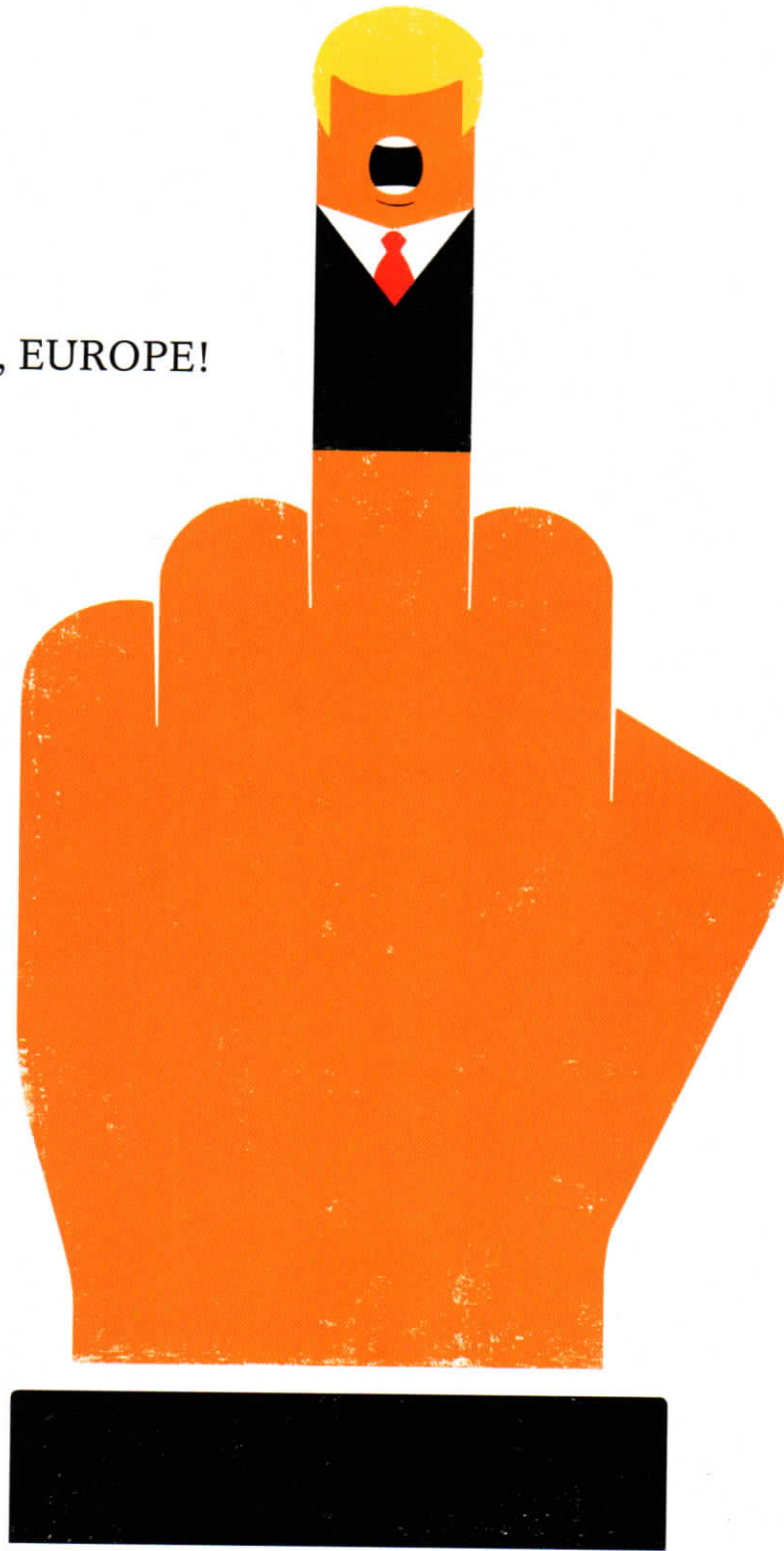


GOODBYE, EUROPE!



ongam r r zaaü,  
Printed in Germany  
y raaan cyro  
Tschechien Kč 185,-  
Spanien € 6,50  
Portugal (cont) € 6,50,-  
Osterreich € 5,80  
Italien € 6,50  
Frankreich € 6,50  
Dänemark Dkr 35,-

**VW-Skandal**  
Martin Winterkorn: einst der Boss, demnächst Häftling?

**Kriminalität**  
Warum die Gäste im Hotel nicht sicher sind

**Der Hof-Fotograf der Windsors**  
Heute Meghan Markle, gestern Diana: »Sehr clever, wirklich gewieft«

# Ungeliebte Gäste

**Tourismus** Hotels gelten als sicherer Ort fern des eigenen Zuhauses. Doch fast überall gibt es Sicherheitslücken, die es möglich machen, in Zimmer einzudringen und sie leer zu räumen. Fünfsternehäuser sind oft noch anfälliger als Durchschnittsherbergen.

**E**s ist kurz vor Mitternacht, als es wieder klappt. Eine Frau, weiße Bluse, dunkles Sakko, geht an die Rezeption des Steigenberger-Park-hotels in Braunschweig und verlangt nach einer neuen Zimmerkarte.

»Müller, Zimmer 308.«

Nach ein paar Augenblicken hält sie die Karte in der Hand, der Receptionist wünscht ihr eine gute Nacht.

Was nach Service klingt, birgt ein Sicherheitsproblem: Die Karte hätte nicht an die Frau ausgegeben werden dürfen. Denn sie hat mit dem Zimmer nichts zu tun. Sie hat Raum 308 nie gebucht.

Der falsche Gast, dem es so problemlos gelang, an die Zimmerkarte zu kommen, heißt Bettina Herbst. Sie traut sich zu, das in nahezu jedem Hotel der Republik zu wiederholen. Ihr gelingt es fast immer.

Herbst, 50, ist Sicherheitsexpertin, arbeitete als Personenschützerin für Spitzensportler und deren Frauen und Kinder, ermittelt für Großkonzerne in Wirtschaftsstrafsachen. Mal muss sie an vertrauliche Dokumente herankommen, mal arbeitet sie sich über Monate in das Netzwerk einer Person hinein, um Angaben zu überprüfen. In Restaurants sitzt sie nie mit dem Rücken zum offenen Raum, »Personenschützer-Marotte«, sagt sie.

Ihr wichtigstes Thema derzeit ist die Sicherheit in Hotels. Sie ist Managerin von Antares Defence, einer unter anderem auf Hotelsicherheitskonzepte spezialisierten Firma. »Menschen fühlen sich viel zu sicher, wenn sie Hotelgäste sind«, sagt Herbst. Doch die wenigsten Herbergen unternähmen genug, um ihre Gäste zu schützen.

Das ist nicht nur ein Problem der Billigbettenburgen. Im Gegenteil. Gerade Fünfsternehäuser seien manchmal so sicher wie ein Gruppenzimmer in der Jugendherberge. »Man will in Luxushotels den Gast nicht belästigen und immer zuvorkommend behandeln. Das macht es Tätern leicht«, sagt Herbst.

Herbst hat noch ein paar weitere Tests auf Lager, um Schwachstellen zu finden. Sie läuft etwa über den Gang eines Hotels und spricht das Reinigungspersonal an. Es ist ein etwas theatralischer Auftritt, aber er zeigt Wirkung: »Oh Gott, ich habe mein Handy im Zimmer vergessen. Könnten

Sie mir kurz aufsperrten?« Meistens klappt das. Dann folgt der zweite Teil der Inszenierung. Ist Herbst einmal drin im fremden Hotelzimmer, schickt sie das Reinigungspersonal ebenso hektisch wie wortgewaltig weg. Oft gelingt auch das.

Oder sie spielt die Rolle der verliebten Ehefrau. Herbst geht an die Rezeption und sagt, sie wolle ihren Mann überraschen. Ob man sie mal eben in das Hotelzimmer lassen könne. Selbst dieser abgedroschene Trick hat regelmäßigen Erfolg.

Die meisten Hotels achten nur darauf, dass ein Gast zur Zimmernummer den passenden Namen trägt und umgekehrt. Aber

das ist als Sicherheitskonzept natürlich lächerlich.

Zimmernummern und die dazugehörigen Gästenamen findet man in einem Hotel an jeder Ecke. Auf den Etagenwagen liegen die Listen manchmal offen herum; wer im Restaurant oder an der Bar sitzt, kann immer wieder Zimmernummern und die dazugehörigen Namen aufschnappen. Vor dem Frühstücksbüfett werden Listen abgehakt, im Spa-Bereich liegen sie auf dem Tresen. »Darf ich Ihre Zimmernummer wissen?« – »Na, klar.«

Die Tricks sind in der Realität oft nicht besser als in einer drittklassigen Gauner-



**Ermittlerin Herbst:** Tricks wie in einer Gaunerklammer

klamotte. Aber sie funktionieren trotzdem. Als Monteur verkleidet schleichen Kriminelle über die Hotelflure und geben vor, den Toilettenabfluss reinigen zu müssen. Immer wieder werden sie von den Reinigungsleuten ins Zimmer gelassen. Fast alle Hotels arbeiten mit wechselndem Personal von externen Firmen – das wissen Täter zu nutzen.

Die Abwehrmaßnahmen wären simpel. In Schulungen wird Reinigungspersonal eingeschärft, niemals für irgendjemanden ein Zimmer zu öffnen. Und trotzdem passiert das – vom Gasthaus bis zum Grandhotel. Für Gäste ist es schwer zu erkennen, welche Hotels besonders auf Sicherheit setzen – wie auch? Kameras zählen? Selbstversuche machen? Während die WLAN-Geschwindigkeit im Hotelzimmer oder die Wassertemperatur des Pools bei Google oder Tripadvisor bewertet werden kann, ist der Sicherheitsstandard eines Hotels kaum einzuschätzen.

Die Branche tut sich schwer mit der simplen Wahrheit, dass Hotels anziehende Orte für Kriminelle sind. Der Hotelfachverband Dehoga bleibt schwammig, nennt

keine Zahlen und resümiert wolkig: »Das Thema Sicherheit geht alle an.« Kriminalität wird im Beherbergungsgewerbe als Verschlussache behandelt. Die meisten Hoteldirektoren leiden – und schweigen.

Joost Smeulders ist da ein anderes Kaliber. Er ist Direktor des Steigenberger-Parkhotels in Braunschweig. Der Niederländer hat Herbst und ihren Kollegen Jens Moerler engagiert. Moerler ist ehemaliger Fallschirmjäger, promovierter Wirtschaftsingenieur und ebenfalls Personenschützer. Smeulders will mehr Sicherheit in sein Viersternesuperiorhaus bringen. Er sagt, dass er mit Verbrechern zu tun habe, seitdem er im Hotelgewerbe arbeite.

Seine erste Station als Direktor war ein Hotel in den Niederlanden; das Haus lag in einem Gewerbegebiet, direkt an der Autobahn A2. Super Fluchtweg also. Ein Räuber kam mit einem Gewehr; dann wurden sechs Autos vom Hotelparkplatz geklaut. Ein paar Jahre später, Smeulders war Hotelleiter in Kassel, wurde dort der Nachtportier überfallen. »Hotels sind immer stärker im Visier von Kriminellen. Nicht jeder in unserer Branche will das

wahrhaben, weil es die Hotelidylle stört«, sagt Smeulders.

Und manchmal sind die Anforderungen an sichere Hotels widersprüchlich. Da steht dann Brandschutz gegen Einbruchschutz. Beispielsweise muss man eine Zimmertür jederzeit von innen öffnen können, falls es mal brennt. Das macht es Kriminellen leicht, die einen sogenannten Flipper unten durch den Türschlitz ziehen – und mit dessen Hilfe die Klinke innen herunterdrücken.

Überhaupt: Hoteltüren. Wenn ein Gast das grüne Schild »Bitte aufräumen« raushängt, signalisiert er, dass niemand im Zimmer ist und eingebrochen werden kann. Und wenn die Täter drin sind, nutzen sie das »Bitte nicht stören«-Schild, um ungehindert arbeiten zu können. Weil die wenigsten Gäste Wertsachen im Tresor verstauen, dauern die Taten oft nur Minuten.

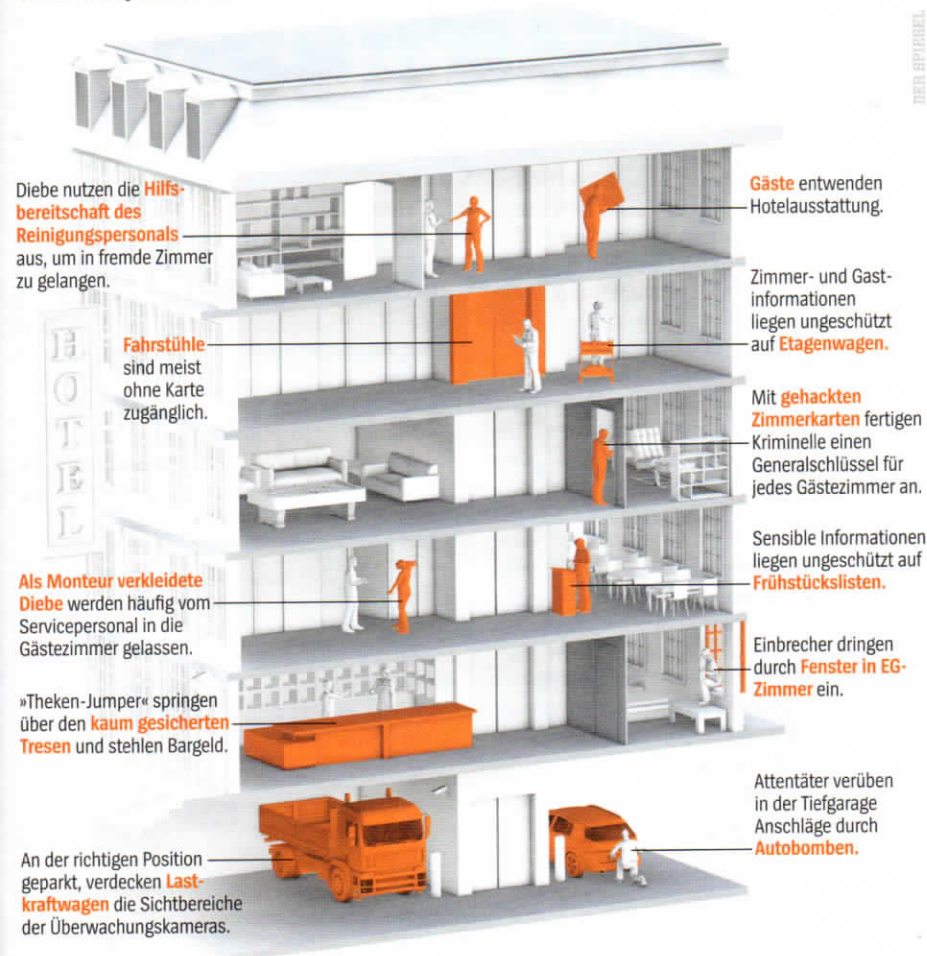
Smeulders hat ein bisschen Bammel vor dem Rundgang der von ihm angeheuert Sicherheitsleute. Bettina Herbst konzentriert sich an diesem Vormittag auf das Personal, flirtet hier und da ein bisschen und versucht so, in fremde Zimmer zu gelangen. Jens Moerler ärgert sich derweil über eine nicht verschlossene Tür. »Türen sind dafür da, um aus Sicherheitsgründen geschlossen zu sein«, mahnt er. An der Hauswand findet er eine Kamera, die zu niedrig angebracht ist. »Da stellt sich ein Täter vorsätzlich mit dem Lkw davor, und schon ist die Kamera wertlos.« Der Fahrstuhl ist auch ohne Zimmerkarte bedienbar, ein Sicherheitsrisiko, befindet Moerler, weil so jeder Gast in alle Etagen komme und man für einen VIP-Gast nicht ein bestimmtes Stockwerk sperren könne.

Doch selbst moderne Zugangssysteme können ausgetrickst werden. Manche Profitäter rüsten sich mit einer Karten-Codiersoftware aus. Gerade erst veröffentlichte eine finnische IT-Firma eine Sicherheitslücke in der Software eines verbreiteten Systems. Die Experten konnten mittels alter Karten einen Mastercode extrahieren, mit dem es möglich gewesen wäre, jedes Zimmer zu öffnen. Der Hersteller verbreitete zwischenzeitlich ein Softwareupdate – in der Branche bezweifelt man jedoch, dass es bereits in allen betroffenen Häusern installiert wurde.

Angriffe auf die Software hat kaum ein Haus im Blick. Doch sie nehmen zu. Hacker legten im vergangenen Jahr das Seehotel Jägerwirt in Österreich lahm, indem sie die Hotel-IT mit einem Verschlüsselungstrojaner attackierten – auch das Schlüsselkartensystem brachten sie unter ihre Kontrolle und sperrten so Gäste aus. Der Hotelier zahlte ein Lösegeld in Höhe von zwei Bitcoins – damals gut 1500 Euro.

Moerler hat in Braunschweig seinen Rundgang abgeschlossen – alles in allem

## Gefahrenpotenzial für Hotels



schneidet das Steigenberger ordentlich ab. Der Sicherheitsmann sensibilisiert noch für die Feinheiten. So wird debattiert, ob an Gäste adressierte Pakete ins Zimmer gebracht werden sollen – schließlich könnte ein Sprengsatz darin sein.

Auch simple Ratschläge hat er. So sollen die Rezeptionisten ein Buch führen, in dem Autos vermerkt werden, die vor dem Hotel stehen und augenscheinlich nicht Gästen zuzuordnen sind. Taucht ein Wagen mehrmals auf, sollen die Mitarbeiter der Polizei Bescheid geben.

Hotels werden in Sicherheitskreisen als »weiche Ziele« für Terroranschläge geführt. Globale Aufmerksamkeit wäre Tätern sicher; durch die Auswahl einer internationalen Kette kann ein Land auch indirekt getroffen werden. Experten streiten darüber, ob Hotels deshalb standardmäßig mit einem Terroralarm ausgestattet werden sollen. Aktuell würde dies dem Brandschutz widersprechen: Ertönt der Feueralarm, sollen die Gäste das Haus zügig verlassen. Beim Amokalarm, der etwa in Schulen eingebaut wird, sollen hingegen alle Menschen in den Räumen bleiben. »Ein skrupelloser Täter löst den Feueralarm vorsätzlich aus, um möglichst viele Opfer zu haben«, sagt Moerler.

Sein Tipp gegen Terror: einen handlichen Metalldetektor – für kaum 35 Euro im Internet zu bestellen – auf den Rezeptionsresen legen. Die Steigenberger-Mitarbeiter schauen ihn fragend an. Jeden Gast in Braunschweig oder Freiburg scannen, bevor er einchecken darf? »Nein«, sagt Moerler. Für eine Gruppe von Tätern würde es reichen, wenn der Apparat sichtbar herumliege. Einige wenige würden davon abgeschreckt und suchten ein anderes Ziel.

Ist das notwendig oder Berufsparanoia von Personenschützern? Die Wahrheit liegt wohl in der Mitte.

Derartige Sicherheitsüberlegungen werden für Hotels spätestens dann zwingend, wenn sie Gäste aus großen Konzernen oder VIPs beherbergen wollen. Unternehmen nehmen Sicherheit meist ernster als Privatreisende. Sie achten darauf, dass ihre Mitarbeiter nur in Hotels schlafen dürfen, die dementsprechend zertifiziert sind.

Lufthansa etwa gehört zu den größten Hotelkunden im Dax. Jeden Tag benötigt die Linie für Flugbegleiter und Piloten rund 3300 Zimmer weltweit. Bevor die Airline einen Vertrag schließt, wird das Hotel inspiziert. In gefährdeten Ländern wird die Konzernsicherheit über jedes neue Domizil informiert. Hotels dürfen dort nicht neben Gebäuden mit hohem Risiko liegen, etwa Ministerien oder Militäreinrichtungen. Ist eine Tiefgarage oder ein Parkplatz vorhanden, dürfen Lufthansa-Mitarbeiter nicht in unmittelbarer Nähe übernachten. Zimmer sollen grundsätzlich nie im Erdge-

schoss liegen, weil hier die Einbruchgefahr zu groß ist. Andere Großunternehmen haben ähnliche Regeln.

Raubüberfälle auf Hotels mit Baseballschläger, Pfefferspray oder Pistole gehören in Großstädten zum Alltag – deshalb haben Hotels selbst das größte Interesse an Sicherheit. Zum Trendverbrechen hat sich in Berlin oder in Frankfurt am Main der »Theken-Jumper« entwickelt: Der Täter nimmt Anlauf und springt über die Rezeption, um dann Geld zu erbeuten.

Früher waren Tankstellen, Banken oder Supermärkte bevorzugte Ziele. Doch sie sind heute oft zur kameraüberwachten Sicherheitszone geworden, um die mancher Täter lieber einen Bogen macht. Hotels sind dagegen leicht zu bestehlen. 500 Euro in der Nachtkasse, erbeutet bei einem 30 Sekunden dauernden Hotelüberfall, reichen manchem Täter für die Drogen, die er braucht.

### »Es kann Diebstahl sein, wenn der Gast das Haarshampoo oder die Badeschlappen mitnimmt.«

Florian Horn arbeitete jahrelang als »Night Auditor« in Hotels am Berliner Alexanderplatz, am Hackeschen Markt oder im Stadtteil Reinickendorf. Der Posten verbindet in kleineren Hotels oft den Empfangsdienst mit dem eines Sicherheitsmanns. »Es gibt Hotels, die sind durch ihre Lage im Drogenkiez oder an Bahnhöfen besonders gefährdet und werden regelmäßig heimgesucht«, sagt Horn. Hinzu käme in allen Kategorien und Lagen das Risiko des Einmietbetrugs. Dabei logieren Gäste teils mehrere Tage lang im Hotel und verlassen es – ohne zu bezahlen. Die wirkliche Identität der Täter bleibt oft ungeklärt; bei unverdächtig aussehenden Gästen werden keine Ausweisdokumente verlangt.

Selbst wenn beim Check-in eine Kreditkarte eingelesen wird, sind Fälschungen schwer zu erkennen. »Man kann über Software die Zahlenkombinationen inklusive der Prüfziffern schnell und einfach zusammenrechnen lassen«, sagt Horn. Die Karte werde dann vom System als gültig erkannt. Wirklich absichern könnten sich Hotels dagegen nur, wenn sie einen Geldbetrag bei der Kreditkartenfirma anfragen.

Horn nennt das Dilemma, in dem die Gastgeber stecken: »Man tut alles, um schlechte Bewertungen zu verhindern. Deshalb lässt man Gäste lieber in Ruhe und tut nicht allzu viel, um potenziell als störend empfundene Maßnahmen auch gegen Betrug zu verhindern.«

Man muss nicht nach Las Vegas oder ins indische Mumbai schauen, um spekta-

kuläre Verbrechen in Hotels zu finden, gegen die Zimmereinbrüche wie die Taten von Kleinkriminellen wirken. Mitten in Berlin überfielen Bewaffnete im Hotel Grand Hyatt 2010 Deutschlands größtes Pokerturnier. Eine Massenpanik folgte, die Täter waren nach wenigen Minuten auf und davon – mit rund 240 000 Euro Beute.

Für die Sicherheit war damals Berlins wohl bekanntester Sicherheitsunternehmer, Michael Kuhr, verantwortlich.

Seine Firma bewacht heute unter anderem das Estrel-Hotel in Berlin-Neukölln, mit 1125 Zimmern Deutschlands größtes Hotel, »eine Stadt in der Stadt«, wie Kuhr sagt, und das sogar einen eigenen Bootsanleger hat. »Man holt sich mit dem Personal eine Gefahr ins Hotel, wenn man nicht jeden Mitarbeiter gründlich sicherheitsüberprüft«, sagt Kuhr. Mitarbeiter kämen leicht an interne Informationen und könnten diese an Täter weitergeben. »Ein polizeiliches Führungszeugnis von jedem wäre absolute Grundlage«, sagt er.

Doch das verlangt kaum ein Hotel. Auch gegen die größte Tätergruppe kommen die Hoteliers schlecht an. Sie gehören weder zur organisierten Kriminalität noch sind es die Mitarbeiter, und die meisten dürften ein astreines Führungszeugnis haben: die eigenen Gäste.

Regenduschen, Saunaausstattung, Toilettendeckel, Glühbirnen, Waschbecken, Batterien aus Fernbedienungen, Kunst oder rausgeschnittene Teppichstücke gehören zu deren Beute. Vor allem noble Herbergen mit Inventarüberfluss sind betroffen. »Juristisch kann es schon Diebstahl sein, wenn der Gast das Haarshampoo oder die Badeschlappen mitnimmt«, sagt Hotelsicherheitsexperte Horn. Viele Häuser sehen großzügig darüber hinweg, wenn es nicht gerade das 50-er-Pack Conditioner aus dem Servicewagen ist.

Mancher Hotelier berichtet, dass Gäste Matratzen abtransportieren und diese gegen Billigware austauschen. Im Dresdner Luxushotel Taschenbergpalais ließ sich ein Gast eine Kiste aufs Zimmer bringen, baute die Minibar ab, legte sie in den Karton und ließ das Diebesgut von einem Pagen abholen.

Einem Hotel in Italien soll gleich ein kompletter Flügel abhandengekommen sein – er wurde von drei Männern rausgetragen und blieb seitdem verschwunden.

Martin U. Müller

Mail: martin.mueller@spiegel.de  
Twitter: @MartinUMueller

Video  
**Worauf Hotelgäste achten müssen**

spiegel.de/sp202018hotel  
oder in der App DER SPIEGEL

