

UND FÜNF STERNE SCHAUEN AUF UNS HERAB

Ernst Eichholzer am 2008-02-01

Nachdem es uns letztes Jahr so gut gefallen hat, im ASTERIA BELLIS in Belek, wollten wir das dieses Jahr wiederholen. Mit dem gleichen Anbieter, aber diesmal auf der anderen Seite von Antalya in Richtung Kemer. Meine Frau beeindruckten die Bilder des Hotels in Beldibi, ebenso die Beschreibungen im Internet. Also buchten wir für das „AK-KA Resort Antedon de Luxe“, wie es sich selbst rühmend nennt. Mein folgender Bericht zeigt auf was wir fast verpasst hätten...

Das Hotelgebäude ist aus edeln Materialien in gefälliger aber nicht ausgefallener Architektur erbaut. Auf den schönen Schein wird sehr viel Wert gelegt. Während unseres Aufenthalts wurde beispielweise ein Treppengeländer von drei Vergoldern während mindestens vier Tagen mit echtem Blattgold belegt.

Der SPA - Bereich lässt wenig Wünsche offen. Ein Kraftraum, gut bestückt mit den üblichen Foltergeräten, luxuriöses, grosses türkisches Bad, Angebote für Massagen und die anderen gängigen Renovationsprogramme für den schlaffen Wohlstandsbody. Selbstverständlich auch ein Innenpool mit kleiner Tee-Bar, ein Ruheraum und ein Spielsaal mit Tischtennis und Billard.

Eine sehr ansehnliche Anlage, gepflegter und ausgedehnter Aussenbereich, grosszügige Pools, saisonhalber allerdings fast oder ganz ohne Wasser. Der Garten mit der üblichen Bepflanzung, gewissenhaft gewartet.

Wir kamen um Mitternacht im Hotel an und bezogen das uns zugeteilte Zimmer. Es war mit einem eher kleineren Grandlit bestückt, das Neuverliebte sicher entzückt hätte. Wir Altgedienten ziehen getrennte Betten vor.

Obwohl von der Reise und auch angesichts der späten Stunde müde, wollten wir doch noch schnell duschen. Das war aber weder schnell noch überhaupt möglich. Die Wasserarmatur ist kaputt, Drehknopf und Umschaltknopf fehlen. Der Brausekopf ist mit Grünspan überzogen, der Spülkasten hängt schräg in den Fliessen. Nachts um ein Uhr wollten wir keinen Aufstand mehr veranstalten und so befüllten wir das Brautbett und rangelten um die viel zu schmale Decke.

Wie schon eingangs gelobt: Auf den ersten Blick stimmt alles. Das gilt auch für die Isolation der Zimmer. Die Wände waren absolut blickdicht. Der Schall ist seiner physikalischen Eigenschaften wegen schwerer zu dämmen. Während der ersten Nacht, zusammengedrängt im Brautbett, schnarchte meine Dulcinea doch mit einem Mal eine neue, von ihr niegehörte Melodie. Sie drückte auch die Stimmlage vom vertrauten Mezzosopran runter, sempre piu basso. Eine echte Überraschung, so kurz vor der silbernen Hochzeit. Aber nicht unbedingt ein Genuss. Also bewegte ich mich ein bisschen, und so wie wir lagen, Fleisch an Fleisch, weckte dies Wallen auch meine Bettgenossin, die wissen wollte, was denn jetzt schon wieder los sei. Da auch sie nicht reden und gleichzeitig schnarchen kann, überkam mich die Erkenntnis, dass das Röhren des Zimmernachbars unser Schlafgemach erfüllte.

Anderntags waren wir schon früh bettflüchtig, froh uns wieder in die in vielen Jahren erworbene Form ausdehnen zu können. Wir marschierten zur Rezeption und unterbreiteten unsere Bedürfnisse. Die sichtbar desinteressierte Dame wollte uns mit der Bemerkung abfertigen, die Armatur würde repariert. Wir drängten aber auch auf ein Zweibettzimmer, nochmals, und nochmals. Meine Hartnäckigkeit führte immerhin dazu, dass ich einer Antwort gewürdigt wurde, die da lautete: Sie haben ein Doppelzimmer bestellt und bei uns ist ein Doppelzimmer mit Grandlit und nicht mit zwei Einzelbetten. Mit halsstarrer Hartnäckigkeit insistierte ich weiter Richtung getrennte Betten. Nein, das gehe nicht, das Hotel sei voll belegt. Jetzt meldete sich mein Schwyzerknebelgrind und ich verweigerte der Dame das Recht, mich solcherart zu verarschen. Ich wollte wissen, wozu denn bitte, ein Speisesaal gebaut worden sei, der bei vollbesetztem Hotel nicht mal zur Hälfte besetzt sei. Sichtbar entnervt reagiert sie nur noch mit der Botschaft: „Gehen Sie zu Ihrem Reiseleiter...gehen Sie zu Ihrem Reiseleiter...gehen Sie zu Ihrem Reiseleiter.“

So vernahmen wir, dass es diesen Job überhaupt gab und trafen Mustafa Sahin und ein paar Minuten später auch Fräulein Sibel, die Zimmermanagerin. (Wenn wir das richtig verstanden haben.) Die beiden sind perfekt, einzeln und als Team. Freundlich, zuvorkommend, dienstbeflissen unternimmt das liebenswürdige Fräulein Sibel alles was ihr möglich ist, um die Gäste zufrieden zu stellen. Und Herr Sahin, ein ebenso angenehmer Mensch, bemüht um das Wohl seiner Gäste, weiss sich gegenüber dem Hotelpersonal ohne wenn und aber durchzusetzen. Innerhalb kaum mehr als fünf Minuten war ein Doppelzimmer auch ein Zweibettzimmer, das wir rund zwei Stunden später, um 11:00 Uhr, bereits beziehen konnten.

Die Duscharmatur funktioniert, das Wasser strömt, der Pegel in der Wanne steigt. Wir eignen uns die Technik der „Lavatio interruptus“ an: Wasser marsch – Stopp – Wanne leerlaufen lassen - Wasser marsch – Stopp – Wanne leerlaufen lassen - Wasser marsch – Stopp – Wanne leerlaufen lassen. Währenddem das Wasser gemächlich im Wannena Ablauf versickert, bleibt genug Zeit sich gründlich einzuseifen und abzurubbeln.

Leichtsinnigerweise unterliessen wir es, dieses Verfahren zu üben, bis wir es blind beherrschten. Somit standen wir wie der berühmte Esel im Tunnel, nachtblind im Badzimmer, als am Morgen, nach der ersten Nacht mit persönlicher Bettdecke, der Schalter für das Licht im Bad kollaborierte. Innerhalb dreier Tage reklamierten wir insgesamt acht mal bei wechselndem Rezeptionspersonal, welches allerdings auf einheitliche Sprachregelung getrimmt, also sprach: „Wird sofort repariert!“ Und von Mal zu Mal wahrnehmbarer wurden mir die fünf Sterne an der Wand über dem Verkünder der Botschaft zum Menetekel. So haben wir denn das Badezimmer genau fünfzig Stunden lang mit der Ständerlampe aus dem Schlafzimmer geteilt, welche uns ein romantisches Ambiente schuf.

Alles nicht der Rede wert, was uns da so zugestossen ist. Schliesslich blieben wir körperlich wohlauf. Nicht so die Voralbergerfamilie, Vati, Mutti und ein reizendes zweieinhalbjähriges Töchterchen. In deren Zimmer war die Klimaanlage ausgestiegen. Durchschnittliche Lufttemperatur im Januar 10,6° Celsius. Tags bis 17°, nachts bis nahe am Nullpunkt. Die Kleine weigerte sich ins Pyjama zu steigen und übernachtete angezogen, inklusive

Winterjacke, unter der dünnen Bettdecke. Die Reklamationen der Eltern beim Rezeptionspersonal brachten kein Ergebnis. Die Drei froren vier Tage in ihrem Zimmer, die vierte Nacht verbrachten sie, alle drei zusammen, im Spital von Antalya. Die Kleine hatte hohes Fieber, Nase zu, Ohren entzündet. Sie wurde mit Antibiotika behandelt, gegen Barzahlung. Die Medikamente wirkten. Nach der Rückkehr ins Hotel konnten sie erleichtert feststellen, dass die Heizung inzwischen repariert worden war.

In allen Zimmern darf geraucht werden. Dank des Klimas, das selbst im Januar tagsüber offenen Fenster gestattet, verflüchtigt sich das Rauchparfüm gänzlich.

Bis das Bett durch die Körperwärme etwas temperiert ist: Jetzt riecht es nach kaltem, abgestandenem Rauch, wie in einem Raucherauto nach abgelaufener Garantiefrist.

Man erinnert sich: Die Reiseleitung warnt alle Gäste eindringlich vor den Strassenhändlern. Stattdessen empfehlen uns die Reiseleiter ausgewiesene Fachfirmen, deren Fabrik-Verkaufsläden im Zuge eines Tagesausfluges in die Umgebung besucht werden. Wir Touristen werden also in Busladungen portioniert zu den empfohlenen Geschäften gekarrt. Immer angeboten werden Lederwaren und Schmuck in beeindruckender Auswahl in ebensolcher Umgebung. Wir hatten schon im Vorjahr bei der Firma Tugra Brillantenschmuck gekauft, gut beraten und bedient. So haben wir auch dieses Jahr wieder eingekauft. Lederwesten nach Mass, Schmuck, nach unseren Wünschen individuell anzufertigen.

Am darauffolgenden Montag, abends gegen halb sechs Uhr, wurden die beiden Westen geliefert. Die Rezeption rief uns an, wir würden am Security Point vor der Hotelanlage verlangt. Wir baten den Boten hereinzubitten. Die Verständigung schien aber nicht zu klappen, wir fanden keine passende Person in der Halle. Also stiefelten wir während die Dämmerung fortschritt zur Barriere am Eingang zum Resort. Vor der Schranke, auf dem Bürgersteig, parkierte das Auto mit dem Boten, der uns die Lederwesten brachte. Ich schloß in die neue Haut, nichts zwickte, nichts beengte, alles schien paletti. Ich unterschrieb den Lieferschein und verabschiedeten den Überbringer unter Verdankung seiner Verdienste. Im Lichte der Halle stellte es sich heraus, dass die Armlöcher so geschnitten waren, dass ich aussah wie ein Säugling in Strampelhöschen. Da die Westen auch für Auftritte in der Öffentlichkeit vorgesehen sind, war eine Überarbeitung geboten. Anderntags war, zu unserem Glück, Herr Sahin im Hause. Er übernahm die Angelegenheit und nach einem kurzen Telefonat konnte er uns mitteilen, dass bereits ein Mann unterwegs sei, uns mit dem Firmenwagen abzuholen. Das klappte tadellos, ich werde in das Atelier des Ledergeschäftes geführt und die Westen vom Schneider neu abgesteckt. Die Lieferung wird für Morgen Abend vereinbart und wir werden ins Hotel zurückbefördert.

Am anderen Abend das gleiche Theater. Dem Boten wurde der Eintritt ins Hotel wiederum verweigert, der Austausch erfolgte in verschwörerischer Strassenhändlermanier im Halbdunkel vor der Eingangsschranke.

Am Montag der zweiten Woche erwarteten wir, ebenfalls gegen fünf Uhr am späten Nachmittag, die Lieferung des Schmuckes. Wir waren nicht bereit, diesen vor den Schranken des Hotels im Freien in Empfang zu nehmen. Ich sprach mit Fräulein Sibel und diese sicherte uns zu, dafür zu sorgen, dass uns der Lieferant in der Halle treffen könne.

Pünktlich telefoniert der Repräsentant des Schmucklieferanten, er sei bei der Security, wir möchten bitte kommen. Ich bat ihn, in die Halle zu kommen, die Erlaubnis dafür sei eingeholt. Auch wir begaben uns, mit neugieriger Vorfreude, in die Halle. Der uns angezeigte Herr war nirgends zu sehen. Weil auch das Pult von Fräulein Sibel verwaist war, musste ich mich an die Rezeption wenden. Diesmal an ein männliches Rezeptionistenexemplar. Ich erklärte ihm den Sachverhalt so: Dass uns individuell angefertigter Schmuck im Werte von einigen Tausend Euro geliefert würde und wir die Übergabe in der Halle wünschten, um die Sachen begutachten zu können, wie das mit seiner Kollegin Sibel abgemacht worden sei. Mein Gegenüber schaltet auf Fernblick, direkt durch mich hindurch, keine weitere Reaktion. Das Telefon klingelt, er nimmt ab, plaudert zwei oder drei lange Minuten, hängt auf, dreht mir den Rücken zu und palavert seelenruhig mit einem Kollegen. Mein Blutdruck steigt, mein Teint nimmt Farbe an, meine Ohren nehmen Hitze auf. Ich überprüfe mit einem Räuspern die Funktionsfähigkeit meiner Stimmbänder. „Sie, Moment mal, Sie: Wie ist es jetzt, kommt der Mann nun hierher?“ – „Nein, ist verboten.“ – „Und wer, bitte, verbietet das, und warum?“ – „Die Direktion, wir haben Kontrakt mit Schmuckladen im Hause, darf keine Konkurrenz hier rein.“

...und schon zeigt er mir wieder seine Heckansicht

...und die fünf Sterne leuchten auf uns herab

...und in mir ist eine Kraft, dass ich drei seiner Sorte gleichzeitig verprügeln könnte.

Doch zivilisiert wie man ist, geht das ja nicht. Stattdessen, a voce alta: „Eines ist sicher, diese Rezeption genügt nicht einmal für einen Zweisterneschuppen.“ - In den Wind geredet...

Im Scheine des Armenseelenlichtleins, das durch das Fenster des Portiershäuschen schimmert, erkennen wir die Umrisse der Ohrringe, des Colliers, des Ringes, erahnen die Saphire und glauben an das Funkeln der Brilläntchen.

Der Interessenkonflikt zwischen Reiseveranstalter und Hoteldirektion scheint auf. Aber:

Kann es sein, dass wir Gäste vom offensichtlich mitinteressierten Reiseveranstalter Firmen zugeführt werden, deren Produkte NICHT einmal in das Hotel geliefert werden dürfen? Sodass wir zum verpönten Strassenhandel genötigt werden, vor dem wir vom gleichen Veranstalter ausdrücklich und eindringlich gewarnt werden?

Wer ist da Koch und wer ist Kellner? Vielleicht müsste Gerhard Schröder entscheiden.

Apropos Koch: Ganz klar, dass ich mich, als die Angelegenheit mit der Schmucklieferung eskalierte, an Herrn Sahin gewandt hätte – wäre dieser erreichbar gewesen. Weil er mit

seiner Familie in ein neues Domizil umgezogen ist, hatte er ausgerechnet zu dieser Zeit ein paar Tage frei. Und den Kellnern fehlte die harthölzerne Kelle des Koches.

Die Rezeption ist dargestellt durch eine lange, leicht geschwungene Theke die sich über die rechte Seite der grossen Eingangshalle erstreckt. An ihr könnten problemlos mindestens 15 Personen gleichzeitig ihre Reklamationen anbringen - gäbe es den genug Ansprechpartner vis-à-vis. Die hohe Wand hinter der Theke schmückt das Logo des Hotels mit den fünf Sternen.

Davon abgesondert, acht bis zehn Meter von der Haupttheke entfernt, gegen die Mitte der Halle, steht einsam ein Pult, ausgeschildert als GUEST RELATIONS. Dort steckt das hilfsbereite Fräulein Sibel in immerwährender Quarantäne um ihre Kollegen hinter der langen Theke wirksam vor der Ansteckung mit Ihrer Freundlichkeit zu schützen.

Die ganze Hotelanlage ist auch für behinderte Menschen eingerichtet. Alle Wege in und ausserhalb der Gebäude sind rollstuhlgängig und das Büffet ist so aufgebaut, dass auch ein Blinder den Weg zu den Futtertrögen problemlos findet: Die Verpflegung ist nach einem unabänderlichen Plan in vier Abteilungen arrangiert. Innerhalb dieser Abteilungen findet man das offenbar gottgegebene und unantastbare Angebot stets am gleichen, ihm fest zugedachten Platz. Das Vorteilhafte dieser Anordnung für einen Blinden ist augenscheinlich.

Eröffnet wird die Herrlichkeit mit dem Salatbüffet mit frischem Gemüse und einer Auswahl von Saucen auf der einen Seite und den mit Joghurt oder Mayonaise einbalsamierten Resten der Vortage auf der anderen Seite.

Dann folgt der Parcours entlang dem warmen Buffet dessen Speisen sich durch zwei verschiedene Zubereitungsarten unterscheiden: Für empfindliche Mägen finden sich zuerst in lauwarmem Wasser ersoffene Fleisch- und Fischteile, abwechselnd mit ebenso behandeltem Gemüse. Ungewürzt, versteht sich, und durch gedeckelte Bainmaries in lauer Wärme gehalten. Die gleichen Naturprodukte werden alternativ dem Martyrium des heiligen Georg unterworfen und in einen Kessel mit siedendem Öl gesteckt. Vor der Zwischenlagerung in den Bainmaries werden die solcherart versottene Lebensmittel auf die laue Einheitstemperatur abgekühlt, die den Wasserbädern eigen ist.

Nun gibt es noch die Just in Time Linie. Eröffnet wird sie mit einer offenen Bainmarie, angefüllt mit Teigwaren, welche – vom Grundsatz der Unwandelbarkeit abweichend – nach dem Zufallsprinzip als Spaghetti, Spiralen oder Makkaroni daherkommen. Alle paar Minuten dreht ein mit Kochmütze gekrönter Mensch die Pasta durcheinander, dass sie auch schön auf etwas unter lau abkühlen kann. Mit dem nun folgenden Saucentopf verhält es sich ähnlich. Da wechselt – nach der Beschilderung zu schliessen – Napoli- mit Bolognese- mit Käse-Sauce. Jede Tunke wird in der denkbar dünnflüssigsten Konsistenz eingefüllt und auf einer

Temperatur gehalten, dass keine Flüssigkeit verdampfen kann. Doch nun kommt der kulinarische Höhepunkt: Ein leibhaftiger Mensch mit allen äusseren Attributen eines Kochs steht hinter der Grillplatte und bruzzelt darauf frisches Fleisch, mittags wie abends, vierzehn Tage lang. Während 26 Mahlzeiten, hat dieser Mensch seine Fähigkeit perfektioniert, Truthahnschnitzel beidseitig zu bräunen. $2 \times 14 = 28$ und nicht 26. Richtig: Zweimal waren die Schnitzel durch Leberschnitten substituiert.

Weiter nun zum gloriosen Schussbukett, dem Dessertbuffet mit den Süssigkeiten und den Früchten. Da gibt es nichts auszusetzen, es sei denn, dass auch hier die Abwechslung marginal ist.

So, das war das Mittag- und das Abendessen. Einander gleich, diesmal zum Nachteil des Blinden, dem weder die Leuchtkraft der Sonne noch die Speisefolge Auskunft über die Tageszeit gibt. Diese Benachteiligung wird aber dadurch mehr als wettgemacht, dass ihm beim Frühstück der Anblick der schmutzigen Plastiksets mit den tiefgeprägten Spuren des hundertfachen Gebrauchs erspart bleibt.

Die Kellner sind freundlich und dienstbeflissen. Sie tun was sie können; was sie nicht können hat sie niemand gelehrt. Sicher nicht die drei krawattengeschmückten Herren, die ohne erkennbare Funktion, während jeder Mahlzeit den Speisesaal zieren im Bemühen, sich ja nicht zu verschleissen.

Der Gault Millau müsste seine Punktskala auf einem wesentlich tieferen Nullpunkt eichen, um das Restaurant dieses * * * * * - Hotels werten zu können.

Auch Katzen sind Rudeltiere. Das wird in den Aussenanlagen des Antedon wahrnehmbar. Ein halbes Duzend und mehr Katzentiere balgen miteinander, hetzen sich, verschätzen sich mit dem Bremsweg und schlittern zum Gaudi des Publikums in das Restwasser des Pools. Zutraulich schnurren sie um die Zuwendung der Gäste, eifersüchteln gegeneinander. Und sauber, wie die Tiere sind, lassen sie die gefliesten Gehwege fäkalienfrei und benützen ausschliesslich den Sandkasten des Kindergartens als Scheisshaus. Das ist wohl gut so für uns Grossen. Nur das wieder genesene Voralbergmädchen ist böse mit Mutti, weil diese ihr das Spielen im Katzenklo verbietet.

Ja, der Wurm, wenn der mal drin ist, braucht es radikale Massnahmen, um ihm beizukommen. Besonders wenn – wie im Falle des Antedon – der Fisch vom Kopf her stinkt. Die Hotelleitung hat offenbar noch nie etwas von einem Qualitätsmanagement gehört. Dem Personal fehlt jede Motivation. Die Leute sind schlecht oder gar nicht ausgebildet. Freundlichkeit und Dienstbeflissenheit trifft man am ehesten bei den untersten Chargen.

- **Wer ist in einem Hotel eigentlich die wichtigste Person, wenn nicht der Gast?**

- **Haben wir es nötig, unser Geld Leuten in die Tasche zu stecken, welche die Gäste als Störenfriede behandeln?**

Sind wir zu anspruchsvoll, zu verwöhnt? So fragten wir uns. Wir achteten ein bisschen auf die Gespräche der anderen Gäste um festzustellen, dass, wenn dem so ist, wir überhaupt nicht die einzigen sind.

Als notorische Nörgler sind wir auch nicht bekannt. Kleine Ärgernisse die über uns kamen sind hier nicht erwähnt.

Weil die nächsten beiden grösseren Orte, Antalya und Kemer, jeweils etwa 30 km vom Hotelstandort entfernt sind, ist man ziemlich eingesperrt. Links und rechts reiht sich die eine Hotelanlage an die nächste. Auf der Landseite sind nur zahllose, auf die Touristen ausgerichtete Verkaufsbuden zu finden. Um den Speiseneinerlei im Hotel zu entfliehen, bleibt nichts anderes als eine rund einstündige Fahrt mit einem Dolmus (ein Kleinbus als Sammeltaxi, hält überall auf Verlangen, praktisch und günstig) nach Antalya oder Kemer. Das Unterhaltungsangebot im Hotel ist im Januar aufs Äusserste reduziert, wir sind halt „ausser Saison“.

Also blieb viel Zeit zum Lesen. Eine Neuübersetzung^{tz} des „Moby Dick“ von Melville, zwei kleine Romane von Fontaine, eine Abhandlung zu Descartes und seiner Methode. Zwischendurch liess ich mir von Hans Zischler Gustav Schwabs „Klassischen Sagen des Altertums“ vorlesen. Weil ich meinen Bedarf an Lesestoff unterschätzt habe, las ich schlussendlich noch einen von meiner Frau mitgeschleppten Roman über das Aufkommen der Bahnen im Staate New York von Sandra Paretta, ein richtiges Ferienbuch, gut und unterhaltsam geschrieben.

So erdauerten wir schliesslich auch den schönsten Ferientag, den der Heimreise, unbeschadet. Wieder zu Hause sind wir uns dankbar bewusst, wie schön wir es haben.

Und jetzt, nachdem ich mir die Geschichte vom Hals geschrieben habe, ist es bereits so, dass die Freude an der Polemik die erduldeten Ärgernisse aufwiegt.