

Zeitschrift: Schweizer Hotel-Revue = Revue suisse des hotels
Herausgeber: Schweizer Hotelier-Verein
Band: 6 (1897)
Heft: 4

Artikel: Instanz zur Schlichtung von Differenzen zwischen Gast und Gastgeber
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-521577>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 17.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Erscheint
• • • Samstags

Abonnement:

Für die Schweiz:

12 Monate Fr. 5.—

6 Monate - 3.—

3 Monate - 2.—

Für das Ausland:

12 Monate Fr. 7.50

6 Monate - 4.50

3 Monate - 3.—

Vereinsmitglieder erhalten das Blatt gratis.

Inserate:

20 Cts. per 1 spaltige Petitzeile od. deren Raum. Bei Wiederholungen entsprechenden Rabatt.

Vereinsmitglieder bezahlen die Hälfte.

Paraissant
• • • le Samedi

Abonnements:

Pour la Suisse:

12 mois Fr. 5.—

6 mois - 3.—

3 mois - 2.—

Pour l'étranger:

12 mois Fr. 7.50

6 mois - 4.50

3 mois - 3.—

Les Sociétaires reçoivent l'organe gratuitement.

Annonces:

20 Cts. pour la petite ligne ou son espace.

Rabais en cas de répétition de la même annonce.

Les Sociétaires payent moitié prix.

Organ und Eigentum des
Schweizer Hotelier-Vereins6. Jahrgang | 6^{me} AnnéeOrgane et Propriété de la
Société Suisse des Hôteliars

Redaktion und Expedition: Sternengasse No. 21, Basel. * TÉLÉPHONE 2406. * Rédaction et Administration: Rue des Etoiles No 21, Bâle.

Instanz zur Schlichtung von Differenzen
zwischen Gast und Gastgeber.

Im Anschluss an unsern Artikel in vorletzter Nummer betreffend die in der „Wochenschrift“ angeregte Schaffung eines „Hotel-Codex“, machen wir heute die Frage der Gründung von Schiedsgerichten in Streitfragen zwischen Gast und Gastgeber zum Gegenstand unserer Besprechung.

Als im Februar 1895 (in Nr. 7 der „Hotel-Revue“) von redaktioneller Seite zum ersten Male die Frage aufgestellt wurde, ob es nicht im Interesse des Fremdenverkehrs liege, eine Stelle zur Entgegennahme von Reklamationen sowohl seitens der Hoteliers wie namentlich auch seitens der Reisenden zu gründen, da waren wir uns allerdings noch nicht recht bewusst, welcher grossen Stein wir damit ins Rollen gebracht. Wir liessen uns zu dieser Anregung durch die zur selben Zeit häufig auftretenden Angriffe seitens der Presse auf die Hoteliers der Schweiz verleiten und sahen darin ein Mittel, durch welches diesen Angriffen einigermassen gesteuert werden könne. Denn in der Regel entspringen solche Auslassungen einem momentan aufgeregten Gemüte, das sich durch Niederschreiben der Empfindungen Erleichterung zu verschaffen sucht. Für diese Gemütsäusserungen einen für die Hotellerie praktischeren und weniger gefährlicheren Weg als den zur Presse zu schaffen, das war ungefähr die Quintessenz unserer damaligen Betrachtung.

Heute stehen wir dieser Frage pessimistisch gegenüber; denn noch eh' und bevor dieselbe überhaupt Gestalt angenommen, haben wir seither schon zur Genüge Gelegenheit gehabt, Erfahrungen zu sammeln, die nichts weniger als geeignet sind, uns für die Sache noch mehr zu erwärmen, wenigstens nicht in dem Sinne, dass das Centralbureau unseres Vereins die geeignete Stelle sei. In der von Herrn Ed. Guyer-Freuler verfassten Einleitung zu „Die Hotels der Schweiz“ ist die Frage ebenfalls berührt und dieser Umstand allein schon hat genügt, sich im Kleinen ein Bild zu schaffen, wie die Angelegenheit im Grossen sich gestalten würde.

Im Laufe des letzten Sommers sind zahlreiche Klagen unter Berufung auf die in betr. Buche in Aussicht gestellte Instanz zur Schlichtung von Differenzen an uns gelangt, davon war aber auch nicht eine, die als von prinzipieller Bedeutung hätte betrachtet und behandelt werden können. Gleichwohl wurden, um den Reklamanten nicht Grund zu Vorurteilen zu bieten, die Streitfragen erledigt. In zwei Fällen wurde von Reisenden Klage geführt darüber, dass ihnen höhere Preise als die publizierten aberlangt worden seien; in einem andern Falle beklagte sich eine Familie, dass sie 5 Zimmer bestellt und auf einen bestimmten Termin schriftlich zugesagt erhalten, dass ihr aber bei Ankunft solche in einem andern Hotel zugewiesen wurden. Die Untersuchung ergab, dass eine andere Familie, welche die versprochenen Zimmer inne hatte, wegen eingetretener Krankheit auf den Termin der Abreise, welcher mit der Ankunft der zweiten Familie hätte zusammenfallen sollen, nicht verlassen konnte; der Hotelier hatte also durch vorläufige Reservierung anderer Zimmer bei einem Kollegen alles gethan, was in Anbetracht seines vollbesetzten Hauses möglich war. Nichtsdestoweniger war die Entrüstung der ankommenden Familie gross, was aus dem wenig höflichen Reklamationschreiben an unser Bureau nur zu deutlich sichtbar war. Eine Menge anderer Reklamationen drehten sich um Bagatellsachen, die hier wiederzugeben lächerlich erscheinen müssten.

Aus den gemachten Erfahrungen zu schliessen, würde durch die Gründung eines Reklamationsbureaus ein

Apparat in Bewegung gesetzt, zu dessen Betrieb ein Heer von Angestellten erforderlich wäre und dann noch dürfte es sehr fraglich erscheinen, ob das damit gesteckte Ziel erreicht würde. Erstens würde das Projekt nicht so durchgeführt werden können, wie es Herr A. R. H. in der „Wochenschrift“ anregt, nämlich dass dabei nur Reklamationen von Vereinsmitgliedern oder von Gästen von Vereinsmitgliedern berücksichtigt würden, sondern ein solches Bureau müsste *volens volens* der Allgemeinheit zugänglich gemacht werden. In diesem Falle aber würde sich einestheils ein Verein dafür bedanken, für die Nichtmitglieder, welche ja die Mehrzahl bilden, die Kastanien aus dem Feuer zu holen, andertheils würden die Nichtmitglieder, vielleicht auch ein Teil der Mitglieder, sich eine Einmischung des Vereins in ihren Geschäftsbetrieb kaum gefallen lassen. Des fernern sind wir zu der Ueberzeugung gekommen, dass die Ansicht eines Korrespondenten der „Neuen Zürcher Zeitung“ vom 23. Juli 1896 nicht der Begründung *entbehrt*; er findet nämlich, ein von Hoteliers eingesetztes Schiedsgericht dürfte im Publikum nicht dasjenige Zutrauen erwecken, wie ein auf vollständig neutralem Boden stehendes. Zieht man noch in Betracht, dass ein solches Schiedsgericht es mit einer wechselreichen, beständig flottanten Kundschaft zu thun haben würde, wobei die schnelle, womöglich mündliche Erledigung schwebender Differenzen Hauptsache ist, so muss ein Apparat in vorerwähntem Sinne als zu kompliziert, zu schwerfällig und zu kostspielig betrachtet werden. Der betreffende Einsender gibt auch zu, dass die meisten Beschwerdefälle Bagatellsachen betreffen, dass dieselben einem Missverständnis, einer Unkenntnis der Verhältnisse, einem unliebsamen Zusammentreffen von Umständen, dem Temperament, der Aufregung der Reise oder einer sonstigen Verstimmung des Gemüts entspringen. Er schlägt daher die in den meisten grösseren Fremdenverkehrszentren existierenden Verkehrsbureaux als die geeigneten Stellen für diesen Zweck vor. Diesem Vorschlage sich anschliessen und die Frage in diesem Sinne zur Lösung zu bringen zu suchen, dürfte nicht nur praktischer, sondern auch zweckmässiger und billiger sein.

Ein günstiges Hilfsmittel, das zur Erreichung dieses Zieles wesentlich beitragen würde, wäre dann die bereits angeregte und besprochene Schaffung eines Hotel-Codex, ein solcher würde nicht nur ergänzend wirken, sondern als Grundstein des Ganzen dienen und den Verkehrsbureaux als schiedsrichterliche Stelle ein willkommener Ratgeber sein.

Die üblichen fachmännischen Ausdrücke
bei Beurteilung des Weines.

Zur Beurteilung des Weines und seiner Eigenschaften haben sich in den betreffenden Fachkreisen zahlreiche sogenannte Fachausdrücke eingebürgert, die im Handel und Verkehr mit Wein gäng und gäbe sind, und die zu kennen für den Geschäftsmann nicht nur angenehm und nützlich, sondern auch notwendig ist. Wir geben nachstehend die gebräuchlichsten dieser Fachausdrücke mit den entsprechenden Erklärungen wieder, wobei bemerkt sei, dass allgemein verständliche Ausdrücke für Eigenschaften des Weines, wie *dünn*, *schwer*, *voll*, *herb*, *kannherb*, *rauh*, *wild*, *fäulig*, *Holzgeschmack*, *Trestergeschmack*, die sich von selbst verstehen, nicht aufgeführt sind, ebenso Bezeichnungen wie *gefüllig*, *lieblich*, *angenehm* u. s. w.

Bitter sind Weine, welche entweder (bei Weissweinen) viel Gerbsäure enthalten oder (bei Rotweinen) die den Bitterpflanz zeigen.

Bocksern (schwefeln) nennt man einen Schwefelwasserstoff im Wein. Unter „*Schwefeln*“ wird auch oft der Geschmack der schwefeligen Säure verstanden.

Mit *Bodengeschmack* bezeichnet man meist einen unangenehm entwickelten Traubensortencharakter.

Brandeln bezeichnet in der Regel den an Cognac oder Caramel erinnernden Geschmack alkoholreicher Weine.

Elegant heisst ein feiner, sehr gefälliger Wein.

Fruchtig bezeichnet einen Geschmack nach edlem Obst, wie Pfirsichen, Himbeeren etc.

Fett, *schmelzig* heissen Vollweine mit grossem Extraktiv- und Glyceringehalt.

Frische Weine sind solche, welche etwas viel Säure besitzen.

Fest ist der Ausdruck für extrakt- und säurereiche Weine.

Gährig heisst ein Wein, der flüchtig, lebendig, reinschmeckend.

Glatt heisst ein *süffiger* Wein.

Gerüchig werden im allgemeinen Bouquetweine genannt. Das Bouquet selbst wird nach der Traubensorte bestimmt.

Gemischte Weine sind solche, aus denen man verschiedene Charaktere herausgeschmeckt, entweder in Beziehung auf den allgemeinen Traubengeschmack oder auf die verschiedenen Bouquets.

Gestossen oder gebrochen sind Weine, welche sich getrübt haben.

Harte Weine haben einen sehr hohen Säuregehalt (besonders viel Weinsäure).

Hülsgeschmack, wenn die Hülsen zu stark mit der Luft in Berührung kamen.

Kraueln (*muffig*, *döbernd*) werden Weine mit Schimmelgeschmack genannt.

Leer ist der Wein, wenn der Wassergehalt gegenüber den Geschmacksstoffen ein sehr hoher ist.

Luftgeschmack ist jener unangenehme Geschmack, welchen noch unfertige extraktreiche, besonders aus zum Teil faulen Trauben gewonnene Weine erhalten, wenn sie längere Zeit mit Luft in Berührung kommen, zumeist auch nach dem Abziehen zeigen.

Lang oder auch *zickig* wird ein Wein genannt, welcher *zähe* geworden, d. heisst ein ölartiges Abtropfen zeigt.

Mäusel ist ein sehr unangenehmer, widriger, erst einige Zeit nach dem Verschlucken des Weines stark hervortretender Geschmack, der an Mäusergeruch erinnert.

Neuerln bezeichnet den Geschmack nach neuen Fässern.

Prickelnde Weine sind solche, welche noch viel Kohlensäure enthalten.

Rahmgeschmack haben *kulnige* oder *kalmige* Weine.

Rahn nennt man extraktreiche Weine, welche noch nicht flaschenreif sind, verändern bei stärkerem Luftzutritt mitunter den Geschmack und werden hochfarbig, braunrot.

Saftig sind Weine, welche nach dem Genuss kein trockenes Gefühl hinterlassen, was bei Vorhandensein von Tannin in Weisswein häufig bemerkt wird.

Sauber heissen tadellose, reine Weine.

Scharfe Weine zeigen einen scharfen Essigstich.

Schwer heisst ein dick auf die Zunge und den Gaumen fallender Wein, dahin gehören Weine aus schwerem Boden, sowie sehr farbstoffreiche, südliche Rotweine.

Spitz heisst ein an dem Gaumen dünn abfallender Wein.

Stumpf heissen trockene, abgelebte Weine.

Stark oder *kräftig* bezeichnet man alkoholreiche Weine.

Stich bezeichnet man einen Wein, in welchem die Essigsäure sehr stark hervortritt.