

Zeitschrift: Schweizer Hotel-Revue = Revue suisse des hotels
Herausgeber: Schweizer Hotelier-Verein
Band: 39 (1930)
Heft: 32

Artikel: Fahrplanauskünfte und das Hotelpersonal
Autor: Angehrn, A.
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-541220>

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>

Selbstverständlich muss das Volkswirtschaftsdepartement in Bern über diese Tatsachen hinweggehen, wenn es seine opportunistische Politik weiter befolgen will. Nur mit falschen Tatsachen kann es seine neueste Massnahme, die Einfuhrsperre für Wurstvieh auf 1. August, begründen. Diese Sperre kommt, wie ersichtlich, neuerdings vollständig unerwartet, ja sogar wider die eigenen Darlegungen der kompetenten eidgenössischen Stelle und wiederum mitten in der Hochsaison, also zu einer Zeit, wo sie die Hotellerie am schärfsten trifft. Die Folge ist ja, wie wir aus den Zeitungen erfahren, eine sofortige Erhöhung der Preise für Wurstwaren, was sich namentlich in der billigeren Küche der Hotellerie und speziell auch in der Angestelltenküche auswirken wird. Dieser wiederum durchaus verfassungswidrigen Massnahme der eidgenössischen Behörden gegenüber wird der Hotellerie nichts anderes übrig bleiben, als das zu tun, was andere auch beschliessen, nämlich eine Erhöhung der Preise. Entweder wird der Hoteller die ausgegebenen Fleischrationen noch einschränken müssen, oder aber er wird zu einer Preiserhöhung schreiten, bis man endlich in Bern die schweizerische Verfassung und die wirtschaftlichen Tatsachen, die man bisher einfach in Abrede stellte, zu respektieren lernt.

Bundesfeier-Sammlung

Abrechnung der Hotels

Laut übereinstimmenden Meldungen der Tagespresse hat die Bundesfeier allüberall einen würdigen Verlauf genommen, vor allem auch in unsern Kur- und Badeorten. Wie üblich, haben sich dabei die Hotelunternehmen, speziell in den Fremdenplätzen im Hochgebirge droben, in den Dienst der Bundesfeier-Sammlung gestellt, deren Ergebnis dies Jahr den notleidenden Schweizern im Ausland zufällt. Für diese Unterstützung des schönen patriotischen Werkes zollt ihnen das Bundesfeier-Komitee Dank und Anerkennung, ist es doch gerade der Mitarbeiter der Hotellerie zuzuschreiben, wenn die Sammlungen in den letzten Jahren so günstige Resultate erbrachten.

Und nun geht es an die Abrechnung über die gesammelten Gelder! In Ergänzung unserer bezüglichen Mitteilungen der letzten Nummer ersuchen wir die Hotels, ordnungshalber diese Abrechnung möglichst prompt vorzunehmen und die Erträge ihrer Sammlungen dem Schweizer Bundesfeier-Komitee in Zürich (Postcheckkonto VIII 4415) direkt zu überweisen. Und zwar unter Angabe der genauen Adresse des Absenders und unter Ausschreibung der Erträge des Abzeichenverkaufs und der Sammlung freiwilliger Gaben der Gäste. — Die nicht verkauften Abzeichen sind gleichzeitig mit den Geldsendungen zur Post zu geben.

Hotel-Dumping

Schlimme Praktiken leistet sich das Carlton Hotel in Amsterdam, das bekanntlich schon einmal Konkurs machte. Es richtet ein konfidentielles Schreiben an alle wichtigeren Reiseagenturen und bietet ihnen nicht nur 10 Prozent Provision für zugewiesene Gäste an, sondern überdies noch 5 Prozent für jeden dieser Gäste, auch wenn er später nicht mehr durch Vermittlung der betr. Agentur im Carlton absteigt. Natürlich geht die Hotelleitung bei ihren Angeboten darauf aus, die Reisebureaux zu veranlassen, dank der höhern Provision möglichst viele Reisende ins Carlton zu schicken und damit einen Ausgleich zu finden für die Provisionszahlungen. Es handelt sich hier demnach um ein Preis-Dumping schlimmster Sorte, und es ist nur gut, dass sich derartige Praktiken auf die Dauer kein Hotelunternehmen leisten kann, ohne, wie die Erfahrung lehrt, zufolge solch unhaltbarer Geschäftsführung dem wirtschaftlichen Ruin zuzusteuern.

Fahrplanauskünfte und das Hotelpersonal

(Einige kritische Bemerkungen zu vielen in den Hotels erteilten Bahnauskünften.)

Es ist eine natürliche Erscheinung, dass der Hotelgast vor seiner Abreise sich über die Reismöglichkeiten, besonders über die Fahrzeiten, Wagendurchläufe, Fahrpreise usw. erkundigt. Dabei wendet er sich meistens an das Hotelbureau oder den Portier, welche auch nach bestem Wissen und Können Auskunft erteilen. Dass dabei nicht immer alle die zahlreichen Wünsche und Fragen restlos erfüllt und beantwortet werden können, weiss jedermann, der mit einem kosmopolitischen Reisepublikum zu tun hat.

In den nachfolgenden Ausführungen erlaube ich mir, auf einige Fehler hinzuweisen, welche besonders durch ungenaue Fahrplanauskünfte entstehen und für den Reisenden meistens recht unangenehme Folgen zeitigen. Als Beamter unseres S.B.B.-Auskunfts-bureau mit einer täglichen Frequenz bis zu 600 Personen habe ich genügend Gelegenheit, Reisende mit unrichtig erhaltenen Auskünften zu behandeln und neu zu beraten, wobei eben leider festgestellt werden muss, dass ein nicht geringer Teil der unrichtigen Angaben von Hotelpartiers und Hotelbureaux stammen. Der Schreibende hat s. Z. während einer ganzen Woche im stärksten Verkehrsmonat (August) alle bei ihm vorschreitenden Reisenden mit unrichtig erhaltenen Fahrplangangaben notiert und dabei folgendes Bild erhalten:

Tägliche unrichtige Angaben durch (durchschnittlich)

Hotels	9
Reisebureaux	3
Verkehrsvereine	5
Transportanstalten	½

Diese ungenauen Angaben betreffen meistens Zugverbindungen nach dem Ausland, falsche Wagendurchläufe und Reisewege. Wenn man bedenkt, dass während der Sommermonate in unserm Bureau 5 Beamte Auskunft erteilen, so ergibt sich eine grosse Anzahl von Reisenden, welche falsch beraten werden und dadurch unliebsame Verzögerungen und Anstände erleiden. In vielen Fällen führt z. B. der angegebene Zug nur die I. und II. Klasse oder ist gar ein Luxuszug und muss der Reisende für eine grössere Strecke nachzahlen, wenn er nicht irgendwo eine Übernachtung und dadurch auch weitere Kosten auf sich nehmen will. Oder der erwähnte Zug verkehrt nur an bestimmten Tagen oder überhaupt nicht und ist vom Auskunftgeber ein Hinweiszeichen nicht beachtet worden. Die alte Dame oder der Herr mit seinem schweren Gepäck, denen versichert wurde, der Zug führe einen direkten Wagen nach ihrer Bestimmungsstation, ohne Umsteigen, ärgern sich grün und blau, wenn sie vernehmen müssen, dass sie in Basel oder gar in Mannheim morgens um 4.30 Uhr umzustiegen hätten.

In all diesen Fällen und vielen andern, welche für den Reisenden wirklich unangenehm sind und ihn auch zu Schaden bringen, fallen dann nicht gerade schmeichelhafte Worte ab für das betreffende Personal und vielfach das ganze Gastgewerbe mit dem Lande selbst. Die Ursachen der meisten dieser falschen Auskünfte liegen m. E. einmal im ungenauen Lesen unseres amtlichen schweiz. Kursbuches und anderseits darin, dass sich vielfach die Portiers zu wenig über die Fahrplansachen, Wagendurchläufe, Platzreservierungen etc. bei den Bahnstationen erkundigen.

Das amtliche schweiz. Kursbuch darf ohne Überhebung als der bequemste, handlichste und — an unsern Bedürfnissen gemessen — als der reichhaltigste Fahrplanbehelf des Kontinents bezeichnet werden. Nur wer täglich sich im Labyrinth des französischen Fahrplanes und des dickbäuchigen deutschen Kursbuches zurechtfinden muss, weiss die klaren Anordnungen unseres Kursbuches zu schätzen. Besonders bietet der Teil mit den direkten Zugverbindungen eine grosse Zahl besser ausländischer Fahrgelegenheiten, welche jedermann leicht und sicher finden kann. Eine sehr willkommene Neuerung hat ja das diesjährige Kursbuch gebracht, indem es die durchlaufenden Personen-, Schlaf- und Speisewagen aller Schnellzüge in der Schweiz aufführt. Alle die zahlreichen

Angaben unseres Kursbuches brauchen nur ganz und genau gelesen, die Zeichen und Hinweise beachtet zu werden und die unrichtigen Auskünfte werden sich auf ein nicht zu vermeidendes Minimum reduzieren.

Vielen Leuten ist die Möglichkeit der Platzreservierung in den ab der Schweiz nach dem Ausland verkehrenden direkten Wagen noch nicht bekannt. Gegen eine bescheidene Gebühr von Fr. 1.— (ausgenommen im Rheingoldexpress) kann sich der Reisende in diesen Wagen einen guten Platz sichern. Alle grösseren Bahnhöfe haben besondere Listen über die ab ihrem Bahnhof rollenden direkten Wagen, in denen Plätze reserviert werden, erstellt und geben solche unentgeltlich an alle interessierten Stellen ab. Unsere Dienststelle verteilt zu Beginn der Reisesaison Hunderte solcher Verzeichnisse an die Hotels und die Reisebureaux. Dabei wäre noch besonders darauf hinzuweisen, dass nach Deutschland auch Plätze III. Klasse reserviert werden können.

Viele Auskünfte betreffend die Nichtbenutzung von Fahrausweisen, Rückerstattung von Fahrgeld usw. würden besser unterbleiben, da das Bahnpersonal oft die grösste Mühe hat, solch unrichtige Angaben zu korrigieren und den Reisenden davon zu überzeugen, dass er eben durch Unberufene falsch unterrichtet und nun die Konsequenzen leider selbst zu tragen habe.

Alle Auseinandersetzungen mit dem reisenden Publikum wegen unrichtigen Auskünften durch Drittpersonen sind immer unangenehm und oft mühsam, schaden sowohl dem Ansehen unseres Hotelgewerbes als auch dem ganzen Lande selbst und sollten im Interesse des Fremdenverkehrs auf einem Minimum gehalten werden. Es empfiehlt sich dem in Frage kommenden Hotelpersonal, in all jenen Fällen, wo die eigenen Kenntnisse oder Hilfsmittel nicht mehr reichen, bei den zuständigen Bahnstellen selbst die nötigen Auskünfte zu erfragen. Dabei sichern sie dem Reisenden eine genaue und korrekte Auskunft und schützen sich und ihren Arbeitgeber vor nachträglichen unangenehmen Beschwerden von Seite der falsch informierten und verärgerten Gäste.

A. Angehrn, Auskunftsbeamter, Bahnhof Luzern.

Zur Trinkgeldfrage

Von einem Vereinsmitglied im Berner Oberland wird uns geschrieben:

Es scheint uns angezeigt, im Anschluss an die Behandlung dieser Frage an der letzten Delegiertenversammlung einen kurzen geschichtlichen Rückblick zu werfen auf die Entstehung des „Kampfes um das Trinkgeld“, wenn wir uns so ausdrücken dürfen. Dies umso mehr, als die jüngere Generation unserer Kollegen die Hergänge entweder gar nicht oder doch nur spärlich kennen dürfte.

Wir werden uns kurz fassen, glauben aber, dass, um für unser zukünftiges Verhalten in dieser Sache die nötigen Schlüsse ziehen zu können, die allgemeine Kenntnis dieser Hergänge notwendig ist.

Das Trinkgeld der Hotels, Cafés etc. ist uralte. Es existiert aber auch ausserhalb der Hotellerie und heisst dort Schmiergeld, auf französisch „pots de vin“. Mitte der siebziger Jahre, genau anno 1876, haben nach vorheriger gegenseitiger Verständigung neun Schweizerhotels das Trinkgeld abgeschafft und ihre Gäste ersucht, keines mehr zu verabfolgen, da der Hoteller sein Personal genügend entlohne. Tatsächlich wurden damals in den betr. Häusern der Zeit entsprechende gute Löhne bezahlt. Die in Frage stehenden Hoteliers erhoben dann zu gleicher Zeit einen Service-Zuschlag von Fr. 1.—, welcher nachträglich auf zwei Franken erhöht wurde. Dieses System erlitt aber Schiffrbruch, weil die Gäste nicht mitmachen, wenigstens zum grössten Teil nicht. Das führte natürlich zu Ungleichheiten im Service und die betreffenden Häuser sahen sich gezwungen, das Trinkgeldverbot (denn es handelte sich dort wirklich um ein Verbot) aufzuheben. Auch der damals alleinbestehende Personalverband, der Genfer-Verein, trat gegen dieses Verbot auf.

Dann kam Ende der 80er Jahre die Gründung der Union Helvetia, des Verband der Schweizer Hotelangestellten. Wenn auch

Aus der Eidgenossenschaft

Strassenverkehrsgesetz. — Laut Agenturbericht ist der Vorentwurf zum eidgen. Strassenverkehrsgesetz durch das Justiz- und Polizeidepartement fertiggestellt. Der Entwurf dürfte gegen Mitte September publiziert und noch im Verlaufe der Herbstmonate durch eine Expertenkommission beraten werden. Es darf der Erwartung Ausdruck gegeben werden, die Hotellerie werde zu diesen Beratungen ebenfalls beigezogen.

andere Fragen, die wir hier nicht nennen wollen, den Anstoss zum Zusammenschluss der schweizerischen Hotelangestellten gaben, so wurde doch damals die Abschaffung des Trinkgeldes und die feste Entlohnung des Trinkgeldpersonals auf die Fahne der Union Helvetia geschrieben. Es herrschte zu jener Zeit ein prächtiger Idealismus in der Union Helvetia um diese Sache. Merkwürdig, der Genfer-Verein hatte 10 Jahre früher die Trinkgeldabschaffung abgelehnt, während die Union Helvetia sich nun mit Feuer und Flamme dafür einsetzte. Die Gründe: der Hotelangestellte sollte, wie jeder andere Angestellte, fix entlohnt werden. Er sollte es nicht mehr nötig haben, die Hand hinzustrecken, um seinen Lohn gleich einem Almosen zu empfangen, ja manchmal geradezu erbetteln zu müssen. Hiezu kam die Unsicherheit der Saisonbetriebe und ebenso der stillen Zeit in den Jahresbetrieben. Was Wunder, wenn diese Bestrebungen bei vielen Aussenstehenden und auch in der Tagespresse viel Sympathie fanden. Bei der Prinzipalschaft aber konnte aus bekannten Gründen die Sache nicht Anklang finden und die Bewegung flaute nach und nach ab, zumal neue Postulate auf dem Plane erschienen, wie Ruhetag etc. Dann aber, in den Jahren des berühmten Gesamtarbeitsvertrages, 1918—1920, trat auch die Trinkgeldfrage wieder in Erscheinung, zuerst als Begehren der fixen Entlohnung und dann als 10% resp. 15%ige Trinkgeldablösung. Damit sind wir in die neuere Geschichte eingetreten, die allen Berufskollegen bekannt sein dürfte. Seither, das heisst seit Kriegsende, sind dann die unliebsamen Zustände eingetreten, mit denen wir uns heute zu beschäftigen haben.

Der S. H. V. als solcher hat die Trinkgeldfrage zusammen mit den Personalverbänden verschiedentlich behandelt und dabei immer

den allein richtigen Standpunkt

eingenommen, es handle sich um eine Frage, welche dem Gutdünken der Mitglieder überlassen werden müsse, immerhin in der Meinung, dass da, wo die Trinkgeldablösung durchgeführt werde, die einkassierten Summen nur dem trinkgeldberechtigten Personal zukommen sollten. Dieser letztere Standpunkt wurde vielleicht nicht immer genügend betont und so kam es, dass eine Anzahl Häuser zu den fixen Löhnen übergingen und das Trinkgeld in die gemeinsame Kasse fliessen liessen, ein System, durch welches u. U. dem trinkgeldberechtigten Personal gewisse Summen entzogen und zur Speisung des Salärkontos der betreffenden Häuser verwendet werden können.

Dies bedeutet aber nicht nur ein Unrecht, begangen am trinkgeldberechtigten Personal, sondern es ist auch eine Illoyalität gegenüber den Kollegen und zwar deshalb, weil durch Entlastung seines Salärkontos der Betreffende seinen Gästen Vorteile bieten kann, welche seinen Kollegen nicht möglich sind.

Wir haben also heute in der Schweiz drei Systeme des Trinkgeldes: erstens die fixe Entlohnung mit obligatorischer Ablösung, wobei ein Teil des Trinkgeldes dem nicht trinkgeldberechtigten Personal zugute kommt oder vielmehr in die Salärkasse des Hoteliers fliesst; zweitens: gänzliche d. h. obligatorische Ablösung, wobei das ganze Trinkgeld nur an das trinkgeldberechtigte Personal verteilt wird und drittens: Freiheit des Gastes, das Trinkgeld selbst zu bestimmen, wobei immerhin das Büro bereit ist, das Trinkgeld entgegenzunehmen und zu verteilen.

Mit den zwei ersten Systemen sind wir nun glücklich beim Doppeltrinkgeld angelangt. Unsere Generation von Hotelangestellten besitzt leider nicht mehr den Idealismus der Vorgänger, d. h. derjenigen, die sich zuerst für die Würde des schweizer. Hotelpersonals einsetzten und die fixe Entlohnung verlangten. Sowohl in den Hotels mit fixen Löhnen, wie auch in denjenigen mit voller Ablösung und gänzlicher Abgabe

DEWAR'S "White Label" WHISKY

Agents Généraux pour la Suisse:
JEAN HAECKY IMPORTATION S. A.
BALE