



Foto: Ulrich Jander

**Übungsszenario an der Wand eines Hotels für die Höhenretter der Feuerwehr.**

## Hotelsicherheit – ein oft vernachlässigtes Thema

Der folgende Beitrag soll aufzeigen, an welchen Stellen in den Hotels Schwachstellen zu finden sind, und wo man sich seitens der Sicherheitsdienste ein paar Gedanken darüber machen sollte.

Häufig wird das Ganze sehr blauäugig betrachtet. Einige Hotels haben überhaupt kein Krisenmanagement und wenn etwas passiert, geht man dann eben schnell mal auf Tauchstation. In erster Linie ist man der Meinung: „Ich habe da ein tolles Hotel, und das ganze andere Drumherum interessiert mich nicht, was soll denn schon passieren.“ Ich möchte hier einige Punkte anführen, die zum Nachdenken anregen sollen.

Gerade bei dem Thema „sicherheitsgefährdete Personen“ geht es darum, sich auch mit den Gefahren im Hotel auseinanderzusetzen. In der Regel denkt man nicht darüber nach, was da so alles passieren kann, dabei gibt es verschiedene Gefahrenpotenziale.

Es fängt an mit dem ganz „normalen“ Brand in einem Hotel. Bei dieser Betrachtungsweise geht es darum, wie ist das Hotel aufgestellt, werden die brandschutztechnischen Einrichtungen vorgehalten, sind diese gewartet, und was auch ganz wichtig ist: Sind die Mitarbeiter des Hotels unterwiesen, wie sie sich zu verhalten haben, wenn ein Brand-schadensereignis eintritt. Kümmern sie sich auch um die Gäste?

### **Brandschutzübungen**

Gerade bei Brandschutzübungen, die wir unter realistischen Bedingungen in den Hotels üben, treten immer wieder erhebliche Mängel auf. So kam es vor, dass die Feuerwehr nicht an das Hotel anfahren konnte, weil ein Findling davor lag. In einem anderen Fall konnte die Feuerwehr nicht Anleitern, weil die Bäume zu groß geworden waren. Dies sind ganz profane Dinge, die man im Vorhinein betrachten sollte.

Man stelle sich vor, der Ernstfall tritt ein und der Gast kommt dann nicht aus diesem Gefahrenbereich heraus. Als Personenschützer sollte man sich Gedanken machen, ob man nicht vielleicht zwei Flucht-

haben vorhalten sollte, eine für die zu schützende Person und eine für den Personenschützer selbst. Wie lange dauert es, bis die Feuerwehr direkt vor Ort sein kann? „Hilf dir selbst“ ist ein Thema, das beachtet werden sollte. Wer der Meinung ist, die Hotelmitarbeiter helfen, kann das fast vergessen. Gerade bei unseren Hotelchecks stellen wir immer wieder fest, dass das Hauspersonal für Notfälle überhaupt nicht eingewiesen ist. Bei der Frage nach der Funktion von Löscheinrichtungen oder dem Standort der Sammelplätze erscheint dann über den Köpfen nur ein großes Fragezeichen.

Personenschützer sollten auch darauf achten, ihre Person bei einem Schadensereignis schnellstens aus den gefährdeten Bereichen zu evakuieren.

Ein weiterer Gedankengang ist, hier entsprechende Rauchmelder selbst vorzuhalten. Wir haben teilweise erleben müssen, dass die im Raum montierten Melder nicht funktionierten und auch die Alarmierungseinrichtungen so leise waren, dass man diese nicht hören konnte. Erschreckend ist auch, dass es für den Außenstehenden, also für den Gast, nicht erkennbar ist, ob die Alarmierungseinrichtungen funktionstüchtig sind. Falls das nicht der Fall ist, ist das ein furchterregendes Szenario. Wie schon oben erwähnt, empfehlen wir, für den Notfall Fluchthauben vorzuhalten und den kürzesten Weg ins Freie zu nehmen.

## Sammelplätze

Das Thema Sammelplatz ist ebenfalls wichtig. Hier sollte man darauf achten, dass man nicht zu dicht bei den anderen Gästen steht. Lassen wir uns doch noch mal die Worte der „Sauerlandbomber“ durch den Kopf gehen. Dort wollte man die Leute aus dem Gebäude locken und dann mit einem großen Rums töten. Diese Gefahren bestehen einfach. Genauso ist das auch bei den Terroranschlägen im Ausland. Hilfsbereite Menschen laufen zum Geschehen hin und dann gibt es den nächsten Knall. Hier geht es darum, die Schutzperson schnellstens ins gesicherte Fahrzeug zu verbringen und sich ein sicheres Plätzchen zu suchen.



Foto: Ulrich Jander

**Eine Übung kann man entspannt betrachten. Im Ernstfall droht allerdings Panik unter den Gästen auszubrechen.**



Foto: Ulrich Linder

**Über die Außenwand eines Hotels gelangen die Retter zu den eingeschlossenen Personen.**

## **Zutrittssicherheit**

Aber nicht nur der Brand ist im wahrsten Sinne des Wortes ein heißes Thema, auch andere Gefahrenpotenziale lauern in den Hotels. Eines der größten Probleme ist, dass Hotels so löchrig wie ein Schweizer Käse sind. Türen können ohne Probleme geöffnet werden, das Kopieren einer Generalkarte ist Kinderkram. Generalkarten liegen sorglos auf den Servicewagen. Über sogenanntes „Handskimming“ kann man diese Karte kopieren und dann eine Duplettenkarte erstellen. So gelangt der potentielle Täter ohne Probleme in die einzelnen Teilbereiche hinein. Erst vor Kurzem haben wir die verantwortlichen Mitarbeiter eines Nobelhotels zum Schwitzen gebracht: Aus einem Treppenraum konnte man

in den Umkleideraum der Mitarbeiter gehen, dort hingen die gereinigten Uniformen des Hotels, derer man sich hätte bedienen können, um ungehindert im Hotel umherzugehen. In einem großen Hotel, wer kennt das schon die Kollegen, und wenn die Person dieselbe Uniform anhat, wird sie schon dazugehören. Wenn dieser Schritt getan ist, stehen alle Türen offen. Ist man nun im Besitz der Generalkarte, lassen sich auch die Technikräume öffnen. Einmal in diesem Bereich, hat man leichtes Spiel. Man kann entsprechende Manipulationen an den technischen Einrichtungen wie Elektrik oder auch im lüftungstechnischen Bereich vornehmen. Hier sind den wilden Phantasien keine Grenzen gesetzt. Da Zugang zu allen Räumen gewährleistet ist, könnte zum Beispiel eine Gaspatrone oder ein Sprengkörper platziert werden, die dann mittels Fernzünder zur Explosion gebracht werden.

Natürlich gehört hier schon eine gewisse kriminelle Energie dazu, aber gerade in diesem Sektor muss man auf alles vorbereitet sein.

## **Gefahrenquelle Minibar**

Kaum jemand macht sich Gedanken. Oder hat man sich schon mal darüber den Kopf zerbrochen, was ist, wenn die Getränke in der Minibar mit irgendwelchen Stoffen versetzt werden oder der Schokoriegel mittels einer Spritze gedopt wird? Kaum, weil man als normaler Mensch gar nicht auf diese Ideen kommt. Nur, ein paar Gedanken sollte man

sich schon machen. Wo ist das Problem, wenn man das Hotel gegebenenfalls bittet, die Minibar leer zu machen und dann die eigenen Getränke mitbringt?

Wir sehen ja die Geheimdienst-Infos, dass die Möglichkeit von Anschlägen gar nicht so weit hergeholt ist, und Krimis zeigen uns ja tolle Dinge auf. Was wäre, wenn man in das Duschgel ein Mittel einfüllt, das dann, wenn es auf den Körper kommt, zu Verätzungen führt. Geht nicht, gibt's nicht – ein Werbe-spruch! Einen Vorfall wie den erwähnten gab es mit einem Politiker, der dann Narben am Körper davon getragen hatte.

## Zimmerlage

Ein weiterer Punkt: Wo soll das Zimmer sein, nach vorne raus oder hinten, wo der Pool ist? Hier gibt es zwei Varianten: Nach vorne zum Parkplatz und zur Straße hin ist gut für die Feuerwehr zum Anleitern, aber hier erhebt sich das leidige Thema einer Autobombe. Die Leute sind immer neugierig, ein kleiner Knall und alle laufen zum Fenster. Dann kommt der große Rums und alle, die am Fenster gestanden haben, sind gespickt mit Splittern. Auch gilt es, die richtige Entscheidung zu treffen: Hinten am Pool kann keine Autobombe gezündet werden, somit ist man in diesen Be-



consulting plus

## Wir suchen Sie als Personenschützer (m/w)!

Machen Sie keine Kompromisse –  
schon gar nicht, wenn es um Ihre Zukunft geht!

consulting plus ist ein kompetentes Sicherheitsberatungsunternehmen.

Wir entwickeln individuelle Sicherheitskonzepte für unsere Kunden und begleiten aktiv deren Umsetzung – wir übernehmen Verantwortung für unsere Arbeit. Aus diesem Grund haben wir permanenten Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern. Wenn Sie über eine gute Allgemeinbildung, tadellose Umgangsformen und ein gepflegtes Erscheinungsbild verfügen und Erfahrung im Personenschutz vorweisen können, dann freuen wir uns über Ihre schriftliche Bewerbung.

consulting plus

Sicherheitsberatung & Service GmbH

- Personalabteilung -

Monbijouplatz 11

10178 Berlin

ps.bewerber@consulting-plus.de

www.consulting-plus.de

reichen doch etwas gesicherter. Es gibt bereits Hotels, die über Sicherheitsglas verfügen, doch sind diese Hotels an einer Hand abzählbar. Hier kann man darauf drängen, für die Dauer des Aufenthalts die Fenster entsprechend mit einer Sicherheitsfolie aufzurüsten.

Ein weiteres interessantes Themenfeld sind die Zimmervorhänge, um nicht ein freies Schussfeld von einem anderen Gebäude zu gewährleisten.

Ein Anschlag mit einer Autobombe ist hier in Deutschland nicht so wahrscheinlich. Vor ein paar Jahren haben wir einen Test gemacht. Wir haben in einem Hotel angerufen und mit einer Bombe gedroht. Eigentlich sind die Hotels in Richtung Bombendrohung geschult, meint man, aber die Realität sieht leider ganz anders aus. So konnten wir ver-

folgen, dass die Mitarbeiterin nach dem Drohanruf einfach weiter arbeitete. Darüber hinaus haben wir einen Testfilm gedreht. Wir platzierten eine Handgranatenattrappe beziehungsweise Bombenattrappe im Foyer – null Reaktion. Man kann mit diesen Dingen durch die Lobby marschieren, es interessiert keinen und das ist das Erschreckende. Wir können eigentlich froh sein, dass bisher hier in Deutschland dieser Kelch an uns vorübergegangen ist.

Nochmal zum Thema Autobombe. Wie einfach es ist, an die entsprechenden Dinge heranzukommen, und welche Sprengkraft darin steckt, hat Stockholm gezeigt. Und nun stelle man sich vor, ein potentieller Täter fährt mit seinem Geländewagen über so eine schöne Hotelauffahrt direkt ins Hotel hinein und zündet eine Bombe. Wenn man dann so manche schöne hohe Gebäude sieht, wie sie oft in deutschen großen Städten zu finden sind, und mal nach der Statik fragt, kann man sich vorstellen, welche verheerenden Folgen so ein Anschlag haben würde.

## Diebstahl

Einbrüche in Hotelzimmer kommen häufiger vor, als man denkt. Hotelzimmer sind leicht zu knacken, dies stellen wir immer wieder fest. Wie bereits oben erwähnt, liegen Generalkarten oder auch die Gästelisten frei herum. Bei unseren Sicherheitschecks suchen wir einen Namen aus der Gästeliste aus, gehen an die Rezeption, erfinden eine Ausrede, war-



Foto: Ulrich Jander

**Interessiert betrachten die bereits evakuierten Gäste das Übungsgeschehen.**

# Sicherheitslösungen mit System.

Individueller Schutz für  
Menschen, Objekte und Werte.



## Wir nehmen die Herausforderung an.

Professionelle Sicherheitssysteme auf Basis langjähriger Erfahrung und zukunftsweisender Sicherheitstechnik.

Von der individuellen Gefährdungsbeurteilung über Projektierung und Installation bis zum Service. Auf Wunsch auch als investitionsschonende Mietlösung. Mehr Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 0800 7000 444.

[www.bosch-sicherheitssysteme.de](http://www.bosch-sicherheitssysteme.de)



**BOSCH**  
Technik fürs Leben

um wir gerade die Schlüsselkarte nicht zur Hand haben, und bekommen ohne große Nachfrage eine neue Karte für das Zimmer.

So ist es dann wieder ein Einfaches, in ein Zimmer zu gelangen, um Manipulationen vorzunehmen.

Selbstbedienung zu richten. Die Milchbehälter sind frei zugänglich und auch hier besteht die Möglichkeit, eine Ampulle mit einer bestimmten Substanz hinzuzugeben. Die Tagungsgäste schlafen ein und können in Ruhe ausgeraubt werden.

## **Schwachstelle Tagungsraum**

Man stelle sich folgende Situation vor: Ein kompletter Vorstand oder auch hohe Herren tagen hier. Wir alle haben es schon erlebt. Personal betritt den Raum während der Pausen, nimmt gebrauchtes Geschirrmittel, deckt neu ein. Es gibt einen kleinen Imbiss, der gereicht wird, es gibt Kaffee und Tee. Keiner kümmert sich darum, ob in die aufgestellten Kaffeekannen etwas hinein gekippt wird. Ein kritisches Augenmerk ist auch auf die Kaffeeautomaten mit

## **Gefahr aus der Küche**

Nun geht es in den Bereich der Küche. Welche Gefahren könnte es hier geben?

Hier besteht eigentlich die größte Gefahr eines Anschlags. In der Küche herrscht die größte Fluktuation an Arbeitskräften, Küchenhilfen oder Servicekräfte werden immer gesucht. Da ist es kein Problem, etwas ins Essen zu kippen, eine kleine Ampulle am Mann oder Frau getragen und auf den geeigneten Moment gewartet. Schon ist es passiert.



Foto: Ulrich Jander

**Löschangriff und Personenrettung mit Hilfe der Drehleiter.**

In wenigen Fällen gibt es hochgestellte Gäste im Hotel, die ihren eigenen Koch mitbringen.

Ein sehr wichtiger Punkt ist die Einhaltung des HACCP-Konzepts. Wenn es Essen am Buffet gibt, weisen wir auch auf die DIN-Norm Lebensmittelsicherheit. Diese regelt zum Beispiel, welche Temperaturen eingehalten werden müssen. Wenn Fisch auf dem Buffet steht, der bei 2° C ausgegeben wird, dann aber eine Temperatur von 25° C erreicht, weil er schon so lange da liegt, dann ist die Fischvergiftung vorprogrammiert. In sehr vielen Hotels fehlen zum Beispiel die Kühleinrichtungen und auch der Spuckschutz über dem Essen.

Werden die lebensmittelrechtlichen Vorschriften in der Küche eingehalten? Wie sauber ist die Küche? Wie sieht es in den Kühlräumen oder auch in den Lagerräumen aus? Zwar wird man Ihnen sagen, hier haben Sie nichts zu suchen, aber wir haben die Erfahrung gemacht, dass Hotels durchaus bereit sind, die Karten offenzulegen, wenn es um die Sicherheit des Hotels geht, und wenn die Gefahr besteht, einen Kunden zu verlieren. In so einem Fall besteht dann doch die Möglichkeit, das Drumherum zu begutachten.

## **Resümee**

Niemandem soll der Aufenthalt in einem Hotel vermiest werden, es ging einfach einmal darum, aufzuzeigen, was passieren könnte.

Auch mittels der modernen Technik lässt sich vieles vollbringen.

Sei es durch versteckte Kameras oder auch Mikrofone, mit deren Hilfe das, dann nicht mehr ganz so geheime, Treffen aufgezeichnet wird. Die Gefahr von versteckten Kameras, die heutzutage winzig sein können, gefilmt zu werden, ist groß. Mittels Scanner oder auch Spynfinder kann man solche versteckten Kameras detektieren.

Bei der Wahl eines Hotels sollten eigentlich die beschriebenen Probleme angesprochen werden. Man sollte sich die Küche und den Backbereich anschauen, dies lässt schon erkennen, ob sich das Hotel auch mit dem Thema Sicherheit auseinandersetzt.

Wenn man mich fragt, wo ist man sicher, dann möchte ich zunächst wissen, worum geht es. Möchte die Schutzperson nur Schlafen und Frühstücken im Hotel oder möchte sie mehr? Bei dem ausschließlichen Wunsch nach Schlafen und Frühstücken ist man in einem netten kleinen Hotel im Vorort einer Großstadt sicherer aufgehoben.

Es liegt mir und meinem Team fern Angst zu verbreiten, sondern es geht uns darum, mit einem ganz anderem Blickwinkel durch so einen Hotelalltag zu gehen.

Gehen Sie unvoreingenommen in das Hotel, überlegen Sie sich, was Sie machen würden, und das müssen Sie umsetzen, um eine optimale Sicherheit zu gewährleisten. Die hier getätigten Ausführungen betreffen nur den Bereich Deutschland, im Ausland finden Sie noch weitere Problemlagen vor, die Beachtung finden müssen. ■