

Claudia Schreiber

Die Welt der Heinzelmännchen und Feen

Die Tür zur verborgenen Welt öffnet sich. Kosta Mohan sitzt am abgewetzten Schreibtisch und unterhält die Runde mit Schabernack. Der Portier zerschnippelt die Zimmerlisten mit der Schere. So passen sie besser in die Westentasche. Wir sind im Büro der Portiers und Zimmermädchen. Es ist eng und fensterlos. Die Einrichtung wirkt wie zufällig hingestellt – unordentlich aber praktisch. Der junge Portier José Costa steht mit vier Zimmermädchen dicht am Pult. Sie tuscheln und lachen. Routine liegt in der Luft. Sie sind die Heinzelmännchen und Feen. Etagen-Gouvernante Andrea Baier erscheint. Schwarzer Anzug, konzentrierte Miene. Sie verteilt die Arbeitslisten. Erklärungen sind überflüssig. Natercia Vieira Dos Santos und ihre Kolleginnen verschwinden in die Korridore des Hotels Sunstar Park. Sie pflegen 214 Zimmer mit 385 Betten.

Der Zauberschlüssel

Wir stehen im Lift mit Natercia. Wie alt mag sie wohl sein? Mitte vierzig? Sie ist eine Schafferin, trägt kurzes braunes Haar. Etage vier: Endstation. An der Kammertür steht «P IVAT». Sie holt ihren Wagen heraus. Ersatzwäsche, Fläschchen mit Duschgel und Bodylotion, Seifen, Nagelfeilen und die gelben Badeentchen sind fein säuberlich darauf sortiert. Die Portugiesin packt zu und schiebt ihn auf den Korridor. Heute liegen 22 Zimmer vor ihr. Den Eimer mit Putzutensilien trägt sie wie eine Handtasche am Arm. Vorsichtig steckt sie den Schlüssel ins erste Schlüsselloch - zieht ihn sofort wieder heraus. Der Gast schläft noch. Sie wedelt mit der Hand: «Musse make spotar.» Sie kommt später wieder. Dasselbe bei Zimmer zwei und drei. Endlich, bei Zimmer vier gibt es Arbeit: Bett machen, aufräumen, feucht abstauben, Bad putzen, Abfalleimer leeren. Sie sei eben erst Grossmutter geworden. Im Mai, wenn sie nach Lissabon fährt, könne sie Lionore endlich im Arm wiegen. Natercia muss älter sein als Mitte vierzig. Die Portiers witzeln am anderen Ende des Korridors. Sie kommen her. Kosta ist nach einem Schwatz zumute. José steht still daneben und grinst. Da war diese Gouvernante aus Bern: «Muesche du wisse, ik spreke bitzeli dütsch. Bi scho 37 Jahr da in Schwiz. Aber die Frau hani nüt verstande - Fremdsprak!» Natercia hat keine Zeit. Sie schmunzelt und arbeitet weiter. Die Portiers wachen über die Minibars. Sie besorgen das Staubsaugen und ziehen die Betten der abgereisten Gäste frisch an. Ihre Arbeit ist eingespielt mit der der Zimmermädchen.

Natercia klopft bei Zimmer fünf an. «Hallo?» Das geräumige Zimmer ist leer. Im Bad stehen verloren Zahnbürste und Aftershave. Eindeutig ein männlicher Gast. Sitzt er beim Frühstück? Ist er auf der Piste? Plötzlich steht er vor uns - im Bademantel, mit roten Augen. Aha, ein Frühschwimmer. Natercia, ganz professionell, macht schnell fertig und verabschiedet sich freundlich. Zimmer sechs: ein Schritt vor, zwei zurück. Beissender Gestank schlägt uns entgegen. Natercia zieht die Nase kraus, kämpft sich dann tapfer zur Balkontür vor und reisst sie auf. Im Zimmer ist jeder Quadratzentimeter zugestellt. Zeitschriften, High-Tech-Geräte, Krimskrams, leere Flaschen, Esswaren und leeres Schokopapier. Sie bezieht auf Wunsch der Gäste die Betten frisch. Im nächsten Zimmer herrscht Ordnung. Aber auch da ist der Gestank kaum auszuhalten. Im Bad ist es noch schlimmer. Hustend flüchtet sie auf den Korridor, holt ein paar Atemzüge und geht zurück an die Arbeit. Zwei Münzen liegen auf dem Tisch - eine ist isländisch. Ist da ein Hauch von Enttäuschung auf ihrem Gesicht? Die Schmutzwäsche wirft sie in den Wäscheabwurf. Sie hat jetzt Pause.

Weisse Welt

Die Lingerie ist die Welt der emsigen Portugiesen. Herminia wacht seit sieben Jahren darüber. Sie füttert die Mänge mit Bettlaken, Tischwäsche und Schürzen des Küchenpersonals. Jedes Format bedingt eine eigene Technik. Zwei Mitarbeitende

empfangen die plattgewalzten Wäschestücke und falten sie ebenmässig und flink. Die fertigen Kunstwerke landen in hohen Gestellen. Alles ist weiss. Dahinter sitzt eine Italienerin stundenweise an der Nähmaschine und flickt. Was nicht mehr zu retten ist, wird zu Putzlappen umfunktioniert. «Mini ganze Läbe im Hotel – isch schöni Arbet», versichert die Rentnerin. Während des World Economic Forums in Davos bügelt Herminia Stunde um Stunde Herrenhemden. Es ist laut und warm hier. Sechs riesige Waschmaschinen und zwei Tumbler trotzen den Wäschebergen. Carlos füllt sie mit bis zu 36 Kilogramm Schmutzwäsche. Er ist Mitte fünfzig, schlank und hat ein Lachen in den Augen. Es wird viel gelacht in der verborgenen Welt.