

Unerschrockene Natercia – Hotel Sunstar in portugiesischen Händen

Morgens, 8.30 Uhr, Zimmer Nummer 710 im Hotel Sunstar, Davos. Der Gast dreht sich auf die andere Seite und hört, wie der Schlüssel von aussen leise in das Schlüsselloch gesteckt wird. Er spitzt die Ohren. Doch nichts geschieht – Augen zu und weiterschlafen.

Natercia ist es, die den Schlüssel ins Schlüsselloch steckt. Sie dreht sachte. Nichts geht. Natercia, Mitte fünfzig, Portugiesen, ist seit 2 Saisons Zimmermädchen im Hotel Sunstar. Sie kennt diese Situation. «Der Gast schläft noch. Dann muss ich eben warten mit Putzen», meint sie. Sie geht weiter. Schlüsselprobe bei Zimmer 708. Auch hier funktioniert es nicht. Endlich – in der sechsten Etage geht die Türe auf. Sie ist erleichtert, denn ihr Arbeitsprogramm ist knapp. Das erste Zimmer gibt nicht viel zu tun. Hier haust ein ordentlicher Gast. «Das ist der Normalfall», sagt die Portugiesin lachend und faltet gekonnt die Bettdecke. «Nur wenige Gäste hinterlassen richtige Sauereien», sagt sie erleichtert. Nachtvorhänge zurück, Tagvorhänge ziehen, Abstauben, Badewanne einschäumen, Spiegel polieren: Jeder Handgriff sitzt.

«Hey Natercia, die Gäste von Zimmer 605 sind gegangen, du kannst dort putzen.» Zwei Köpfe erscheinen an der Zimmertüre. Sie gehören zu Kosta Mohan und José Costa, beide Portiers im Hotel Sunstar. «Wir sind die Herren der Minibar», sagt Kosta. «Welches ist dein Zimmer?», fragt er mich. Plötzlich bin ich Teil der grossen Sunstar-Familie – so schnell geht's. «Dann füllen wir die doppelte Menge Bier ein!», poltert der schnauzbärtige Kosta. Ein Spruch folgt dem nächsten, die Stimmung ist ausgelassen. Dazwischen folgt ein portugiesischer Wortschall. Das darauf folgende Gelächter ist ansteckend. Ich lache mit, ohne zu wissen worüber. Auf die Frage, wie denn die Arbeit gefällt, wird's plötzlich ruhig im Zimmer. Sie sind sich einig: «Die Kollegen machen's aus.»

Natercia öffnet die Türe zum Zimmer 605. Kaum eingetreten, ist sie schon wieder draussen. Sie hält sich die Nase zu. Ein süsslicher Geschmack, etwas zwischen Süssholz und gebrauchtem Verband erfüllt den Gang. Woher der kommt, ist nicht auszumachen. Hoffentlich nichts ansteckendes, geht mir durch den Kopf. «Das gehört dazu», meint Natercia unerschrocken. Sie eilt ins Zimmer und reisst die Balkontüre auf. Bald hört man sie drinnen hantieren. Ich entscheide mich, draussen auf Natercia zu warten und treffe José Costa, der Herr der Minibar. Er wartet, bis er im Zimmer staubsaugen und die Minibar auffüllen kann. «Das sind meine Aufgaben und Natercia reinigt und räumt auf», erklärt er die Arbeitsteilung zwischen Zimmermädchen und Portier. «Wir haben momentan nicht viel zu tun», sagt er. «Viele Zimmer sind leer. Das ist das Januarloch.» Er muss es wissen. Seit acht Jahren arbeitet er im Hotel. Er habe jeweils nur einen Vertrag für eine Saison. Bis jetzt habe es aber immer einen neuen gegeben. In der Zwischensaison, wenn das Hotel geschlossen ist, geht er zurück nach Portugal. Dort ist seine Familie, hier ist er allein.

Natercia kommt aus dem Zimmer 605. Mit einem Korb voller schmutziger Wäsche. José nimmt ihr die schwere Last ab und bringt sie zu einem schwarzen Loch in der Wand. Er wirft die Wäsche hinein in den schwarzen Schlund. Weg ist sie. José kehrt zurück und füllt die Minibar auf. Natercia steckt den Schlüssel ins Schlüsselloch von Zimmer 606.

Sechs Stockwerke tiefer, in der Lingerie, landet die Wäsche. Dort wartet Carlos, ein weiteres Glied in der Kette. Frotteewäsche, Bademäntel, Bettwäsche: Er sortiert jedes einzelne Stück. Dann geht's rein in eine der sechs Waschmaschinen. 32 Kilogramm haben darin Platz. Das gibt mehrere hundert Kilogramm Wäsche, die Carlos täglich rumhiev. Er schmunzelt: «Das gibt Muskeln», und zeigt seine Oberarme, die aber nicht danach aussehen. Der Lärm in

der Lingerie ist so gross wie die Waschmaschinen. Viel geredet wird nicht, obwohl alle fünf Mitarbeitenden der Lingerie dieselbe Sprache sprechen: Portugiesisch. Sie wissen genau, was zu tun ist.

Natercia steht wieder vor Zimmer 710. Diesmal klappt's. Die Geschichte beginnt von vorne. In der Türe wartet José, bis er die Minibar auffüllen kann. Das Team ist eingespielt. Jeden Tag putzen sie 20 bis 25 Zimmer. Das ist der Alltag der Zimmermädchen und Portiers im Hotel Sunstar in Davos.

Der Gast von Zimmer 710 kehrt zurück vom Morgenessen. Vorbei am frisch gemachten Bett, rein ins geputzte Badezimmer. Einzig der Putzwagen im Hotelgang erinnert an Natercia, José und Kosta.