

Laute Raucher: „Pst“ reicht nicht

Streitpunkt Lautstarke Draußenraucher, verärgerte Nachbarn. In unserer Reihe Aufreger zeigen wir, was Gastgeber nervt. Und wie sie Lösungen finden.

STUTTGART. „1500 Euro Mehrausgaben“, sagt der Bonner Gastronom Tobias Epping und wiederholt die Zahl mit deutlich hörbarem Ausrufezeichen: „Tausendfünfhundert!“ Im Monat. Weil er nun auch unter der Woche Türsteher benötigt. Diese Summe tue richtig weh. „Aber was soll ich machen?“, fügt er hinzu. Seit die Gäste zum Rauchen nach draußen gehen,

Aufreger

Draußenraucher und verärgerte Nachbarn

müsse vor dem Eingang jemand für Ruhe sorgen. „Sonst bekomme ich Ärger mit den Nachbarn.“

Epping führt die Bonner Bar Die Wache – und steht mit seinem Problem nicht alleine da. Gerade in Bundesländern mit harter Auslegung des Nichtraucherschutzgesetzes wie Nordrhein-Westfalen treibt die Regelung rauchende Gäste auf die Straße. Und dort ziehen sie nun einmal nicht stumm an ihren Zigaretten, sondern führen drinnen begonnene Diskussionen fort. Je länger die Nacht, desto lautstärker.

Mit Nachbarn sprechen

Davon weiß Sinan Özen vom Duisburger Bistro Hexenkessel ein Lied zu singen. Wie häufig sich die Nachbarn bereits beschwert haben, kann der Wirt kaum zählen. „Dabei kann ich doch gar nichts für die Situation“, sagt er und ist sauer. Er habe nun einmal keine andere Fläche, auf der die Gäste rauchen können. Also müssten sie eben nach draußen. Sie dort immer wieder ermahnen, leise zu sein, das könne und wolle er nicht. „Die zeigen mir doch den Vogel und kommen nie wieder.“ Hilfe von anderer Seite erwartet Sinan Özen zwar nicht wirklich, findet aber: „Die Politiker haben uns den Ärger eingebrockt, jetzt sollen sie gefälligst auch nach einer Lösung suchen.“ Und das bitte schnell. „So wie bisher kann es nicht mehr lange weitergehen.“

Aktiv geworden ist Sascha Nüchter, Inhaber des Inselhotels König auf Nordsee. Er sah keine Chance, rauchende Gäste vor der hauseigenen Disco zum Flüstern zu bringen. Was umso schlimmer war, da sich außer den Anwohnern auch Hotelgäste gestört fühlten. Obwohl die Disco gut lief, ent-

schied sich Nüchter daher, sie zu schließen. Für rund 30.000 Euro baute er die Räume zu Einzelhandelsgeschäften um, die er verpachtete. Eine passable, wenngleich aufwendige Lösung. „Ohne das Nichtrauchergesetz hätte ich mir die Zeit und das Geld sicher sparen können“, so der Hotelier.

Nun sind 30.000 Euro eine Investition, die nicht jedem Gastronom möglich ist. Schon gar nicht, wenn das kurzfristig der Fall sein soll. Das weiß auch Robert Coester, Geschäftsführer der Hotel- und Gastronomieberatung Gemax. „Doch um auf Probleme mit Draußenrauchern zu reagieren, reicht auch kleines Geld“, sagt der Berater – und hat einen ganz konkreten Rat, den Nachbar-Pass (siehe Kästen). Das sei eine persönliche Kundenkarte mit spürbarem Mehrwert, die ausschließlich Anwohner erhalten. 5 Prozent auf Speisen, 8 Prozent auf Getränke oder 10 Prozent auf Übernachtungen. „Damit lässt sich zu den Nachbarn ein so freundschaftliches Verhältnis aufbauen, dass sie ein Auge zudrücken, anstatt gleich die Polizei anrufen, wenn es vor dem Lokal mal lauter wird“, so Coester.

Dass es sich lohnen kann, auf die Nachbarn zuzugehen, bestätigt Tobias Epping von der Bar Die Wache in Bonn. Er hat sich schon vor einiger Zeit die Mühe gemacht, die Namen von allen Klingelschildern in angrenzenden Straßen zu notieren. Dann schickte er jedem Anwohner einen Brief mit persönlicher Anrede. Darin stellte er die Notlage dar, in die ihn als Gastronom das Nichtraucherschutzgesetz bringe, und berichtete von seinen Bemühungen, für mehr Ruhe zu sorgen. Dazu schrieb er seine Handynummer, mit der Bitte, ihn bei Beschwerden umgehend anzurufen.

„Der Brief hat den Leuten offenbar gezeigt, dass ich mich um eine Lösung bemühe. Auch deshalb ist großer Streit bisher ausgeblieben“, erzählt Epping. Er hat noch einen weiteren Tipp für Gastronomen parat, die sich keinen Türsteher leisten wollen oder können: „Anfangs haben ich Stammgäste gebeten, vor der Tür mit den Rauchern zu reden und um Rücksicht zu bitten.“ Eine Bodybuilder-Figur brauche dafür keiner, sagt Epping, nur Sozialkompetenz und folgende Vokabel im Wortschatz: „Pst“. Für den Einsatz der Gäste sei allerdings so manches Freibier über die Theke gegangen. Wenn alles nicht hilft, besteht laut Robert Coester im-



Das birgt Konfliktpotenzial: Gäste, die vor dem Lokal rauchen und palavern. Abbildung: dieKLEINERT.de/Bernhard Förth/picture alliance

mer noch eine letzte Möglichkeit, Lärm vor der Tür dauerhaft zu vermeiden: „Eine schrittweise Umstellung des gastronomischen Angebots, weg von der getränke-orientierten Karte hin zum Speiserestaurant.“

Das könne zwar nicht von heute auf morgen gelingen und brauche überdies eine sorgfältige Planung. „Aber es

ist definitiv möglich, alte Raucher durch neue Nichtraucherkunden zu ersetzen“, ist sich der Berater sicher.

Fazit: Laute Gäste vor dem Lokal sind ein Problem, das sich nicht durch Aussitzen erledigt. Bevor der Ärger mit Nachbarn eskaliert, Polizeibesuche die Regel werden oder gar der Eigentümer mit Kündigung droht, sollten Gastro-

nomen gegensteuern. Mit Kommunikation, Nachbar-Pässen, eventuell auch einem neuen Gastrokonzept – oder einer Kombination daraus.



Autor

Alexander Schmolke
Freier Mitarbeiter der AHGZ
E-Mail: redaktion@ahgz.de

Anzeige

DER IMMOBILIENMARKT FÜR HOTELLERIE UND GASTRONOMIE

JETZT MEHR FÜR'S GELD!



NEUE KOSTENLOSE FEATURES FÜR IHRE IMMOANZEIGE

Zusätzlich zur Printanzeige werten wir Ihren Online-Eintrag ab einer Mindesthöhe von 20 mm auf AHGZimmo.de kostenlos für Sie auf:

- ▶ eine Bilder-Galerie (5 Bilder)
- ▶ ein Grundrissplan
- ▶ ein Exposé und
- ▶ eine Standortbestimmung (Google Maps)

AHGZ
IMMO

www.ahgzimmo.de

EXPERTENTIPP „NACHBAR-PASS“

Robert Coester von Gemax rät Gastronomen zu einem „Nachbar-Pass“, um bei Anwohnern den Ärger über laute Draußenraucher zu beschwichtigen. Dabei sind folgende Punkte wichtig:

Professionelle Grafik und hochwertiges Material. Nur das gibt dem Besitzer der Karte das Gefühl, zu einem besonderen Kreis zu gehören. **Zustellung** mit einem persönlichen, gut formulierten Anschreiben. **Angebotsbausteine** rund um den Pass konzipieren: Essen, Getränke,

Events, Familienfeiern, Außer-Haus-Angebote.

Gästezimmer, falls vorhanden, den Angehörigen und Besuchern der Karteninhaber günstiger anbieten.

Startschuss mit einem „Nachbar-Pass-Fest“ – das verstärkt die Verankerung des Lokals im Viertel.

Kalkulation muss stimmen, damit sich keine finanzielle Schieflage ergibt.

Stammgäste, die nicht in der Nachbarschaft wohnen, dürfen sich nicht benachteiligt fühlen.