



# LEGENDEN EINESCHIFFORTIERS

— **Porträt:** 50 Jahre im ersten Haus am Platze. Ein halbes Jahrhundert zuvorkommend gegenüber Politikern, Prominenz und Potentaten. Herbert Mair, Chef-Portier des „Hotel Europa“, setzt sich als längstgedienter Concierge Österreichs zur Ruhe. Von Olaf Sailer

**H**ello Hörbert, my name is Jack“, klopfte ihm der Generaldirektor eines amerikanischen Ölkonzerns auf die Schulter. Das Legere ist es, was Herbert Mair an den Amerikanern überaus schätzt. Als unkompliziert beschreibt der langgediente Chefportier des „Hotel Europa Tyrol“ seine Lieblingsgäste. Auch die Japaner haben es ihm angetan. So kam nicht nur ein herzliches „Sayonara“ über seine Lippen, auch die Zimmernummer wollte er seinen Gästen in heimatlichem Wortklang mitteilen. „Ichi ni hachi“ heißt 128, wie er auch seinem Enkel beigebracht hat. Und „ni ni ni“ wäre dann die 222. „Ah, japanese!“, leuchteten meist die Augen des Gegenübers. Fremdsprachen legt er jedem Concierge in spe ans Herz, insbesondere jenen, die sich in einem Fünf-Sterne-Haus bewähren wollen. So begrüßte er nicht selten ältere Herrschaften aus Japan, die weder Deutsch noch Englisch beherrschten. Andererseits betreute er Professoren aus dem Fernen Osten, die perfekt Deutsch konnten. „Die Japaner sind irrsinnig lernfähig und bemühen sich wirklich. Zudem sind sie sehr höflich und diszipliniert, ungemein pünktlich und einfach nette Leute“, wie er betont. Die Worte wiegen doppelt. Denn klingt das nicht auch nach den Qualitäten eines Hotelportiers? Tatsächlich könnte man bei Mair – mit etwas Augenzwinkern – sowohl amerikanische als auch japanische Wesenszüge konstatieren – wobei er (wohlgemerkt!) ein waschechter Tiroler ist.

**Als Erster beim Gast.** Was anderen ein leidiges Zwischenspiel, wurde für Herbert Mair zur glücklichen Fügung, zur Weichenstellung seines Lebens. Am 1. August 1955 tritt der in Lans aufgewachsene Bub, gerade mal dreizehneinhalb Jahre alt, einen Ferienjob als Page im „Hotel Europa“ an. Sein Vater hatte gelesen, dass im ersten Haus am Platze Liftboys gesucht werden. Für zwei Sommermonate. Danach will der junge Mann in die Handelsschule und Sportartikelhändler werden. „Dann hat's mir halt im ‚Europa‘ gefallen“, meint Mair lapidar. Doch im weiteren Erzählen wird deutlich, dass er seine Bestimmung gefunden hatte, das Hotelfach ließ ihn nicht mehr los. Doch Koch und Kellner wollte er nicht lernen – er wollte „beim Gast sein“. Das sei man zwar als Kellner auch,



Am 1. August 1955, im zarten Alter von 13, tritt Herbert Mair einen Ferienjob als Page im „Hotel Europa“ an – und bleibt schließlich 50 Jahre

aber: „Der erste Kontakt für den Gast ist der Hotelportier – und der letzte auch! ‚Herzlich willkommen‘, ‚Kann ich Ihnen helfen?‘, ‚Wenn Sie eine Frage haben, kommen Sie zu mir!‘, fällt der Concierge prompt in seine „Rolle“, und mit dem Brustton der Überzeugung vermittelt er, dass es hier um Wesentliches geht.

Er kann sich erinnern, wie der Pagen-Anzug mit den ach so vielen Knöpfen im Keller auf ihn wartete. Der Herbert war der einzige von vier Jungspunden, der das gute Stück am Sommerende nicht abstreifte. „Im Herbst gingen alle – und ich bin auf einmal ‚Chef-Page‘ gewesen“, amüsiert sich Mair über seinen ersten „Karrieresprung“. Immerhin durfte er den Dienstplan einteilen und die „Neuen“ einweisen. In diesem Sinne war er 48 Jahre lang als Ausbilder tätig. Nur eine jener Zeitspannen, mit denen er alle überflügelt. Offiziell schulte er über 100 Lehrlinge ein, wofür ihn die WK ehrte. Die AK zeichnete ihn bereits vor fünf Jahren für 45 Dienstjahre aus, wobei auch Bundespräsident Klesstil seine Aufwartung machte. Nicht die erste Begegnung der beiden, hatte er doch nahezu alle Bundespräsidenten der zweiten Republik auf ihr Zimmer geführt.

Für sein 50-Jahr-Jubiläum wurde eigens eine Urkunde entworfen, denn „da bist du normalerweise schon weg“, so der junggebliebene „Frühpensionist“. Ja, ein solcher ist er mit seinen 64 Jahren, wie man ihm bei der Pensionsversicherungsanstalt erklärte. Mair zeigt ein Foto mit dem legendären Chefportier des „Hotel Sacher“: „Sigsch, des isch der Wanninger.“ Der ist zwar zwei Jahre jünger und hat auch weniger Dienstjahre zusammengebracht, aber „der schaut schon älter aus. Kannst mei Vatter sein“, gibt er Tiroler Charme zum Besten. Etwas jünger und damit unter seinen Fittichen war übrigens auch der langjährige Präsident der Hotelierversammlung, Wirt des „Weißen Rössls“, Friedrich Peter. „Der war Sommerpraktikant und durfte bei mir die Koffer tragen. Muss halt jeder einmal klein anfangen.“

**Send me roses.** Mairs eigene Anfänge gestaltet sich intensiv. So besuchte er – neben einer 60-Stunden-Woche, die er 33 Jahre lang mit Bravour meisterte und die ihn nicht davon abhielt, eine Familie zu gründen – Abendkurse, um seinen Gästen sprachlich entgegenzukommen. In der Besatzungszeit wurde er schon in der Schule mit dem Französischen vertraut. Nun folgten Englisch, Italienisch und Spanisch. Im Grunde reichen 500 Vokabeln, um sich zu verständigen, wie er weiß. „Ich kann mich mit jedem im Bereich der Hotellerie unterhalten und das haben die Leute sehr geschätzt“, betont der Portier, für den die gepflegte Konversation mit dem Gast das Allerwichtigste war.

So beantwortete er nicht nur bereitwillig das Allerlei an Fragen, das ihm täglich begegnete. Einmal kam z. B. ein Anwalt aus New York und wandte sich verzweifelt mit einer Schwarz-Weiß-Fotografie an ihn. Hier sei er anno 45 stationiert gewesen, doch niemand konnte ihm bis dato sagen, wo das Haus in Innsbruck zu finden ist. Nach Dienstschluss führte der Concierge den Ex-GI in seinen eigenen Heimatstadtteil Mentlberg. Über den dort eingeschlagenen Pfad der Erinnerung, der die beiden auch an den Natterer See führte, zeigte sich der noble Herr derart begeistert, dass er Herrn Mair nebst Gattin nach New Jersey einlud.

60 Prozent der Gäste kamen früher über den großen Teich, wie Mair erzählt. Beein-

Foto: Friedrich (B) (imnet) (1)



Das gediegene Foyer des „Hotel Europa Tirol“ wurde für Herbert Mair zur zweiten Heimat. Die Gäste zu betreuen – darunter nicht wenige illustre Persönlichkeiten – war für ihn Herausforderung und täglich eine Freude, wie er betont

druckt war der junge Herbert von den bis zu 15 Cadillacs, die das amerikanische Publikum als Mietwagen vor dem Hotel parkte. 1961 fragte er bei Gelegenheit – „nicht dass ich jetzt unhöflich gewesen wäre“ – einen mit einer Reisegruppe eintreffenden Lehrer, wie viel er denn so in den Staaten verdiene. „500 Dollar! Das Fünffache eines heimischen Lehrergehalts. Da fiel es den Amerikanern natürlich leichter, Geld auszugeben“, so der Portier. Damals war er noch Chasseur, also „Jäger“, wie er aus dem Französischen übersetzt. Jagd machte er auf alles Mögliche: auf Briefmarken, auf Taxis, auf frisch gebügelte

für Herbert Mair, der die Krönung seines Berufsstands auf den Punkt bringt. „Wenn ein Gast morgen nach Wien fährt und noch Karten für ‚La Traviata‘, noch dazu mit Plácido Domingo, haben möchte, hat der keine Chance. Aber der Hotel-Portier ist derjenige, der das Unmögliche möglich macht!“

**Der goldene Schlüssel.** Möglich wird dieses außergewöhnliche Service durch die Beziehungen zu Berufskollegen aus nah und fern. 1972 trat Mair dem internationalen Hotelportierverband „Les Clefs d’Or“ bei, der weltweit 4500 Mitglieder in 34 Ländern zählt.

„Der Hotelportier ist derjenige, der das Unmögliche möglich macht.“

Herbert Mair

Hemden. Für den Gast Besorgungen zu machen, war damals sein Job. Dieses dann zur Kunst zu erheben, gehört zu einem echten Chefportier. So wandte sich einst der Sohn von Niarchos, dem millionenschweren Reeder und Gegenspieler Onassis, mit einem speziellen Anliegen an ihn. „It was a great night with you, I love you“, hatte der Grieche soeben einer abreisenden Jetset-Gräfin zugehaucht und wollte nun, dass die Dame nach der Flugzeuglandung in Wien bereits von hundert roten Rosen empfangen wird: „Please send me hundred roses!“ Kein Problem

Im kommenden Jänner möchte er als scheidender „Gouverneur“ von Tirol noch einmal zum Kongress nach Washington D.C. fahren. Die Treffen geben nicht nur Gelegenheit zum professionellen Erfahrungsaustausch. Der Tiroler lernte dadurch weltweit die exquisitesten Häuser kennen. Ein Thema, bei dem der Portier vollends in seinem Element ist. Wo er nicht überall logieren durfte! Etwa in Genf im „Hotel du Rhône“. Ein Kollege, ein gebürtiger Bad Kleinkirchheimer, hatte ihn eingeladen. „Mittlerweile ist der gar im ‚Baur au Lac‘ in Zürich, im besten Hotel der Schweiz!“, wie

Mair meint. „Da ist die Welt – das Geschehen – da san mir gar nix!“, gerät er in ein Stakkato der Begeisterung.

Dabei ist die Schar an illustren Gästen, denen er zu Diensten war, nicht klein. Hans Marius Simmel brachte er einen wärmenden Schal, als dieser zur Untersuchung in die Klinik fuhr und dann drei Tage lang nicht mehr „außig“ lassen“ wurde. John Denver zeigte sich derart „impressed“ vom Ausflug ins Stubaital, zu dem ihm der Portier geraten hatte, dass er 50 Dollar Trinkgeld springen ließ und sich niemals bedankte. „Er war einfach zufrieden. Die eigentliche Aufgabe ist, dem Gast das Beste zukommen zu lassen“, zeigt Mair Berufothos. Freddy Quinn war kürzlich wieder da. Wie erfreut war dieser vor Jahren, als ihm zuliebe das Zimmer völlig verdunkelt wurde und der Fernseher den rechten Platz bekam, um davor einschlafen zu können. Auch gekrönten Häuptern durfte der Chefportier jeden Wunsch von den Lippen ablesen. Silvia von Schweden lernte er vor ihrem Adelsstand kennen. „Sie war Hostess bei der Olympiade, weil sie fünf Sprachen beherrschte, und war jeden Tag bei mir. Man hat sich gut unterhalten – eine sehr nette Dame.“

„Eine der schönsten Frauen der Welt“, wie Mair anmerkt, löste bei ihm hingegen blankes Entsetzen aus – besser gesagt: ihre Unterkunft. Nachdem Catherine Deneuve zu „Wetten, dass“ in die Olympiahalle aufgebrochen war, inspizierte Mair instinktiv die Suite. Und siehe da, das Stubenmädchen hatte darauf vergessen. Da ihre Gouvernante Madame Deneuve die



Immer zuvorkommend, nahm Mair Beschwerden sehr ernst. Über ihn gab es in 50 Jahren keine einzige

Haare geschnitten hatte, schaute es aus, „wie in einer Räuberhöhle“, so der Chefportier. Er fackelte nicht lange, griff zum Staubsauger und überzog mit dem Hausdiener das Bett neu. Daneben lief der Fernseher. Als der Starkgast verfrüht die Show verließ, eilte er hinunter und begrüßte Madame mit einem charmanten Lächeln. So war der „Goldene Schlüssel“ in den Händen von Mair, der in 50 Jahren sieben Direktoren erlebte, immer bestens aufbewahrt.

**Die Ära.** Auch Otto Plattner, der 1989 das „Europa“ übernommen hat, zollt seinem Chef de Réception A.D. Respekt: „Er war nie

schlecht aufgelegt und wirklich einer jener Mitarbeiter, wie man sie sich nur wünschen kann. Ich vergönne ihm noch viele glückliche Jahre.“ Diese darf Mair mit seiner Gattin Katharina genießen, die nach 45 Jahren im Gastgewerbe ebenfalls in Pension gegangen ist. Dazu gesellen sich drei Enkel und seine Tochter, die ihrem Vater den Hund abgegeben hat. So hat der Senior neben Skifahren, Tennis spielen und Schwammerln suchen genügend Kurzweil. Ob ihm das „Europa“ abgehen wird? Naja, noch fühle er sich wie im Urlaub. Gelegentlich wird er bei seinen Kollegen auf einen Tratsch vorbeischaun. Hier im Hotelfoyer ist

in einem halben Jahrhundert so etwas wie eine zweite Heimat entstanden.

Er, der den gut 1000 Personen aus der Kartei ihre Eigenschaften zuordnen konnte, weiß, dass sich die Zeiten geändert haben. Der Computer ersetzt Gedächtnis und Auskunftsperson. „Die Gäste waren früher anspruchsvoller und sind immer zu dir gekommen. Heute geht jeder an dir vorbei“, bedauert der Chefportier. Irgendwie geht mit dem Abschied Mairs, der auch die „ehemalige“ Prominenz noch kennt – „Herr Plattner, jetzt kommt gleich der Dr. Taus herein“ oder „Herr Androsch diniert gerade bei uns“ – eine Ära zu Ende. —

— INFO

Lebenslauf  
geb. am 18.12.1941 in Lans  
verheiratet, eine Tochter, drei Enkel  
Am 1. August 1955 beginnt er als Page und Chasseur im „Hotel Europa“  
1960 erhält er eine Stelle als Nachtportier und wechselt bald in den Tagdienst  
1979 folgt er seinem Vorgänger Franz Caimelli als Chefportier  
Am 1. August 2005 ging der verdiente Concierge in „Frührention“

www.gutmann.cc

Sommer

heiß...

Winter



Die beste Zeit zum Öl einlagern... JETZT!!!

ESSO GUTMANN HEIZÖLE



0512/22 777 oder 0810 / 222 777 ZUM ORTSTARIF!