

Diebstahl in Hotelzimmern: 4,5 Mio. Deutsche machen es / 1,3 Millionen geklaute Handtücher

37 Mio. Euro wirtschaftlicher Gesamtschaden / 4-Sterne Hotels besonders betroffen / Akademiker und Abiturienten stehlen am häufigsten

Noch nie war Reisen so günstig wie heute. Dennoch scheinen viele Touristen der Meinung zu sein, dass ihnen vor allem im Hotel mehr zusteht, als auf der Rechnung ausgewiesen wird. Geahnt hat man es, jetzt wissen wir's: Der Diebstahl aus Hotelzimmern ist keine Ausnahmerecheinung, sondern längst ein Massendelikt. Dies belegt nun auch eine Umfrage des Online-Reiseportals Travel24.com (1,5 Mio. Nutzer im Monat 1/ Travel24.com AG ist in neun europäischen Ländern aktiv). Dazu lies das Portal für die Studie von der Keyfacts Onlineforschung GmbH über 5.800 Urlauber hinsichtlich der vergangenen zwei Jahre befragen. Auch wenn das Thema als Tabu gilt und keiner gerne darüber redet, sehen einige Arbeitnehmer vorgetäuschte Krankheiten als die beste Möglichkeit an, die WM ohne Verlust eigener Urlaubstage zu verfolgen. Das Onlinereiseportal ab-in-den-urlaub.de wollte es genau wissen und beauftragte das Marktforschungsunternehmen Keyfacts Onlineforschung GmbH, welches bevölkerungsrepräsentativ über 1.300 Arbeitnehmer befragte. Das Ergebnis: ein ungewöhnlicher Einblick in die Moral so mancher Arbeitnehmer der Fußballnation Deutschland.

Das Ergebnis: Hochgerechnet haben 4,5 Mio. deutsche Reisende (acht Prozent der Befragten) während dieser Zeit in Hotels im In- und Ausland Gegenstände geklaut. Ob es sich dabei um Pauschaltouristen oder Geschäftsreisende handelt, spielt keine Rolle. Laut Berechnungen von Travel24.com beziffert sich der Gesamtschaden der in den Hotels gestohlenen Gegenstände damit auf mindestens rund 37 Mio. Euro.

Platz Eins im Klau-Ranking der Hotels sind Hygieneprodukte. Zwei von drei Hotelgästen (69 Prozent) stopfen vor ihrer Abreise vom Shampoo bis hin zur Nagelfeile alles Mögliche heimlich und ungeniert in ihre Taschen. In Summe macht das laut Umfrage-Hochrechnung mindestens 3,1 Mio. Shampoo- oder Seifenfläschchen, welche Deutsche in den weltweit mehr als 250.000 Hotels jährlich abtransportieren.

Zwar mag der eine oder andere sich schon einmal gefragt haben, ob das Einstecken von Hygieneartikeln aus dem Hotel legal ist oder nicht, doch die meisten Deutschen juckt es nicht. Dabei ist die Rechtslage eindeutig: Hygieneartikel sind Eigentum des Hotels. Selbst die Mitnahme einer angebrochenen Shampoo-Flasche ist streng genommen Diebstahl. Die Hotels dulden es in aller Regel dennoch, nehmen es aber eher zähneknirschend zur Kenntnis. Doch es soll auch schon mal die eine oder andere Anzeige gegeben haben.

Beliebt ist bei Hotelgästen auch die Mitnahme der teils wertvoll in Ledertaschen ummantelten Schreibutensilien wie Stifte, Papierblöcke oder Schreibtischschutz-Hüllen, welche vom Hotelpersonal liebevoll auf Nachttresen oder Schreibtischen zur Verfügung gestellt werden. Diese Hotelprodukte scheinen für viele so attraktiv zu sein, dass sie in der Studie auf Platz zwei der am meisten von Deutschen gestohlenen Hotelgegenständen landeten.

Doch auch Schreibutensilien sind nicht zum Mitnehmen gedacht, sie sind auch kein Geschenk des Hotels, sondern lediglich als Leihgabe dem Hotelgast überlassen. Jedoch sehen das Millionen Deutsche ebenfalls anders. Nach der Travel24.com-Studie entwendeten die Deutschen in den vergangenen zwei Jahren mindestens 1,6 Millionen Schreibblöcke, teure Hotelstifte oder Schutzhüllen für Schreibutensilien.

Eine kaum zu widerstehende Verlockung stellen für so manche Reisenden auch Hotelhandtücher dar - oft flauschig und groß, das kommt an. 28 Prozent der Studien-Befragten sagten, ihre Koffer in den vergangenen zwei Jahren heimlich mit Hotelhandtüchern vollgestopft zu haben. So verschwanden laut Studie 1,3 Mio. Handtücher unerlaubterweise aus den Hotelzimmern. Badeschlappen oder Hotelhausschuhe folgen auf Platz vier mit einem Anteil von 16 Prozent oder in Summe mit über 700.000 geklauten Artikeln. Zumindest im Fall der Schuhe dürfte sich aber kaum ein Hotelier über die "freiwillige" Entsorgung der als Einwegware gedachten Utensilien wirklich beschweren.

keyfacts Onlineforschung GmbH | Petersstraße 22-24 | 04109 Leipzig

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer: Ulrike Preiss, Andreas Prokop, Oliver Schilling
Amtsgericht Leipzig, HRB 28018

Das sollten Hotelgäste beachten, ehe sie etwas einstecken:

Prinzipiell gilt: Gäste, die gerne eine Erinnerung an ihr Hotel behalten möchten, sollten im Zweifelsfall nachfragen, ob das eine oder andere Produkt mitgenommen werden darf. Ähnlich sieht es bei kleinen, einfach einzusteckenden Gegenständen wie Flaschenöffnern (6 Prozent der Diebstahlsfälle), Trinkgläsern (6 Prozent), Zahnputz- (4 Prozent) oder Aschenbechern (4 Prozent) und Besteck (3 Prozent) aus. Auch entwendete Bademäntel sind für Hotelbetreiber kein Pappenstiel. In einigen Hotels muss sogar das Putzpersonal für den Schaden aufgekommen - beispielsweise etwa in Ferienresorts im armen Kuba. Das Reisebuchungsportal Travel24.com errechnete bei 5 Prozent geständigen Dieben aus Deutschland insgesamt über 246.000 entwendete Hotelbademäntel.

Beim Diebstahl von elektrischen Geräten scheinen einige Hotelgäste ebenso keine Skrupel zu haben. So gaben zwei Prozent der befragten Hoteldiebe an, bereits einen Föhn sowie andere Bad- oder Zimmerausstattung abmontiert und in den Koffer gepackt zu haben. Doch damit nicht genug, selbst vor großen und schweren Gegenständen schrecken Diebe nicht zurück. Nur schwer vorstellbar, jedoch Realität: Auch ganze Möbelgegenstände (2 Prozent der Diebstahlsfälle) oder gar TV-Geräte (1 Prozent) werden ungefragt aus dem Hotelzimmer befördert.

Wer lässt am meisten mitgehen?

Laut Umfrageergebnis finden sich zwei Drittel (65 Prozent) der Befragten deutschen Hoteldiebe in der Altersgruppe der 14 bis 44-jährigen. Beim Bildungsgrad überrascht vor allem, dass je höher die Bildung ist, desto mitnahmefreudiger sind die Gäste. Über die Hälfte der in der Umfrage geständigen Hoteldiebe gaben an, sie hätten einen hohen deutschen Bildungsabschluss - nämlich die Hochschulreife. Das entspricht in den anglikanischen Ländern ungefähr einem Highschool-Diploma. Deutsche mit niedrigerem Bildungsabschluss (etwa einem Hauptschulabschluss) stehen hingegen am wenigsten. Hier sagten nur 9 Prozent, sie hätten in den vergangenen zwei Jahren in Hotels gestohlen.

Die Tendenz, wonach Personen mit hohem Bildungsabschluss eher in Hotels klauen, als Personen mit niedrigerem, lässt sich so nicht ganz in den Einkommensklassen nachvollziehen. So sagt die Studie, dass die meisten Hoteldiebe eher im mäßigen Einkommenslevel sind und monatlich brutto zwischen 1.750 bis 2.499 Euro verdienen. 18 Prozent der Hoteldiebe sind in diesem Einkommenssegment zu finden (Tabelle beachten). Auf Platz zwei mit einem Diebesanteil von 17 Prozent liegen Deutsche, die monatlich zwischen 2.500 und 3.249 Euro verdienen. Klar belegt die Studie auch: Je höher das Einkommen, desto geringer ist die Diebstahlsquote in den Hotels.

Mittelklasse-Hotels sind beliebte Ziele von Gaunern

Weitere Erkenntnis der Studie: Besonders im Diebstahlfokus der Deutschen liegen 4-Sterne Hotels. 47 Prozent der diebischen Gäste nächtigen gern in diesen Häusern. Rund 35 Prozent wählt die 3-Sterne-Kategorie. In den 5- und 6-Sterne Häusern schlagen zusammen "nur" 10 Prozent zu. Obwohl die Nobelherbergen viel zu bieten haben, hält sich der Diebstahl hier in Grenzen. Ähnlich auch in der günstigeren Klasse der 1- bis 2-Sterne-Kategorie. Nur 9 Prozent der Klauagäste nächtigen hier. Doch wundert es: In 1- bis 2-Sterne Hotels gibt es meist auch gar nicht so viel zu klauen.

Studiendesign/Basis:

Umfragedurchführung: keyfacts Onlineforschung GmbH. Insgesamt 5.898 Befragte, die in den letzten zwei Jahren in einem Hotel übernachtet haben. Bevölkerung ab 14 Jahre. Alle Angaben ohne Gewähr.

¹Laut Google Analytics Dezember

keyfacts Onlineforschung GmbH | Petersstraße 22-24 | 04109 Leipzig

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer: Ulrike Preiss, Andreas Prokop, Oliver Schilling
Amtsgericht Leipzig, HRB 28018