

## Der Leserbotschafter

## Rentnerin im Hotel bestohlen – 500 Euro und eine Uhr

•• Haben Sie Sorgen, Probleme im Alltag? Ralf Nehmzow ist Leserbotschafter des Hamburger Abendblatts, er vermittelt, hilft, engagiert sich für die Interessen der Leser. Immer donnerstags lässt er in seiner Kolumne Leser mit jeweils drei Fällen zu Wort kommen, konfrontiert damit die betroffenen Behörden, Institutionen und Unternehmen. Nicht alle Ärger-Fälle lassen sich lösen, manchmal gibt es nur Erklärungen. Am jeweils letzten Donnerstag dokumentiert er den „Fall des Monats“ mit Ergebnis.



Unser Leserbotschafter Ralf Nehmzow befasst sich jeden Donnerstag mit neuen Fällen

## Fall 1: TUI stellt sich quer

Die ehemalige Drogistin Birgit Harder, 66, aus Billstedt wurde auf Mallorca bestohlen. „Seit 20 Jahren bin ich Stammgast im Hotel Astoria Playa. Als ich abends dort im Garten etwas trank, stand ich kurz vom Tisch auf und ging zu einem Kellner, um ihn zu begrüßen. Meine Tischnachbarn sollten auf meine Handtasche aufpassen. Als ich wiederkam, bemerkte ich, dass 50 Euro und der Safeschlüssel fehlten. Meinen Zimmerschlüssel hatte ich an der Rezeption abgegeben. Ich ging sofort aufs Zimmer, dort waren aus dem Safe 450 Euro und eine Armbanduhr, Wert, ca. 70 Euro, gestohlen worden. Die Aufnahme des Diebstahls durch die spanische Polizei war aufregend, am nächsten Tag informierte ich die Reiseleitung. Es war mein Geburtstag. Man deutete mir an, dass man mir wohl aus Kulanz etwas erstatten wolle, bisher bekam ich nichts.“

Katrin Spichala, TUI-Unternehmenskommunikation: „Den Ärger über den Diebstahl können wir nachvollziehen. Ein Safe-Diebstahl im Hotel ist allerdings nur versichert, wenn entweder das Zimmer oder der Safe gewaltsam aufgebrochen wurde. Beides ist hier nicht der Fall. Jeder Gast ist zudem selbst für die ordnungsgemäße Aufbewahrung des Safeschlüssels verantwortlich. Für im Zimmersafe aufbewahrte Gegenstände kann also nur gehaftet werden, wenn der Safeschlüssel nicht unbeaufsichtigt gelassen wurde.“

Kein Ersatz? Unverständlich in diesem Fall und schlechter Kundenservice!

## Fall 2: Mehr Gebühren für Reinigung

Die Rentner Heike, 73, und Peter E., 72 ärgern sich über hohe Gebühren: „Wir haben ein kleines Haus auf der Schanze. Wir wohnen dort auf 120 Quadratmetern, im Erdgeschoss haben wir ca. 40 Quadratmeter als Geschäft vermietet. Längst müssen wir statt 40,80 Euro im Quartal 50,70 Euro für die Straßenreinigung am Schulterblatt zahlen. Uns ist nicht klar, wie sich die Kosten im Einzelnen zusammensetzen.“

Reinhard Fiedler von der Stadtreinigung: „Die bisherige Reinigungshäufigkeit war für den gestiegenen Publikumsverkehr und die damit verbundene Verschmutzung des Schulterblatts nicht mehr ausreichend. Es gibt wöchentlich eine sechsmalige Reinigung sowie insgesamt 68 weitere Reinigungen im Jahr, an allen Sonntagen, zudem bei akutem Bedarf auch zweimal täglich. Die geltende Rechtslage, Gebührenordnung, sieht keine andere Möglichkeit als die Erhebung von Gehwegreinigungsgeldern von den Anliegern (Grundeigentümern) vor. Selbstverständlich haben die Grundeigentümer die Möglichkeit, auf ihrem Grundstück bei der Umlage dieser Gebühren auch ihre privaten und gewerblichen Mieter zu berücksichtigen.“

## Fall 3: Alice gibt Kundin Gutschrift

Rentnerin Urte W., 66, aus Barsbüttel schreibt: „Ich bin seit zehn Jahren bei Alice/AOL Kunde. Ich vereinbarte mit einer Hotline-Mitarbeiterin eine Tarifumstellung zu einer niedrigen Flatrate für Telefon und Internet. Ich sollte eine Gutschrift von 50 Euro bekommen, bisher Fehlanzeige! Inzwischen habe ich mehr als 20 Mails geschrieben, oft angerufen und wurde immer verdröset. Seit einem halben Jahr geht das so. Das ärgert mich maßlos.“

Ein Mitarbeiter von der Telefonica GmbH, zu der auch Alice gehört: „Bei der Alice-Gutschrift in Höhe von 50 Euro lagen systemseitige Schwierigkeiten vor. Sie wurde inzwischen manuell nachgebucht. Aufgrund der entstandenen Unannehmlichkeiten möchten wir aus Kulanz eine weitere Gutschrift in Höhe von 29,90 Euro erteilen.“ Das Geld wurde überwiesen.



Die Bewohner des Hauses Rehhoffstraße, die um ihre Wohnungen fürchten Fotos: Magunia

## Wohnheim-Geschichte

Die Cholera-Epidemie von 1892 war der Anlass, dass die Stadt später großflächige Sanierungsmaßnahmen anordnete. In der südlichen Neustadt, die als besonders seuchengefährdet galt, errichtete der Bauverein zu Hamburg gesunde und günstige Arbeiterwohnungen. Separiert entstand das Ledigenheim, wo unverheiratete Arbeiter eine arbeitsplatznahe Unterbringung fanden. Im Erdgeschoss gab's eine Gaststätte mit Küche, ein Leseraum, je eine Wohnung für Pächter und Hausinspektor sowie ein Pförtnerzimmer.

Das Leben im Ledigenhaus spielte sich hauptsächlich in den Gemeinschaftsräumen ab. Die kleinen Zimmer dienten als Rückzugsraum und boten mit Waschgelegenheit, Heizung und elektrischem Licht einen für Anfang des 20. Jahrhunderts hohen Standard. Etwa 1990 wurde die Idee des gemeinschaftlichen Wohnens nach und nach aufgegeben und das Haus als Geldanlage entdeckt.

## Ein schützenswertes Milieu

Im Männerwohnheim an der Rehhoffstraße sollen schicke Single-Apartments entstehen. Bezirk und Bewohner setzen sich zur Wehr

FRIEDRIKE ULRICH

NEUSTADT •• Peter Amtmann lebt bescheiden. Knapp neun Quadratmeter misst sein Zimmer im zweiten Obergeschoss des Ledigenheims an der Rehhoffstraße. Sauber ist es hier und ordentlich. Auf dem Bett liegt eine rote Tagesdecke, auf der Kommode am Fußende steht ein kleiner Fernseher, an der Wand gegenüber reihen sich Tisch, Kleiderschrank, Kühlschrank und Vorratsregal aneinander. Das Bad liegt draußen auf dem Flur. Der 71-jährige Amtmann, ein ehemaliger Stahlschiffbauer, teilt es sich mit den anderen Bewohnern seiner Etage. Männern wie Werner Scobel, der seit 44 Jahren im Haus wohnt, Edelberto Izon, den es 1996 hierher verschlug, oder Michael Gerdes, der hier 2005 ein Zuhause fand.

Damals waren noch alle 112 Zimmer des Wohnheims an der Rehhoffstraße belegt, heute ist die Zahl der Bewohner auf 65 geschrumpft. Ein Investor aus Kopenhagen hat das Gebäude im Juli 2009 gekauft. Seitdem vermietet der Immobilienfonds frei gewordene Zimmer nicht mehr und lässt sie leer stehen. Der neue Eigentümer plant, das Männerwohnheim zu modernisieren und dort attraktive Single-Apartments einzurichten. Das hätte eine drastische Mieterhöhung zur Folge. Amtmann, Scobel, Izon und ihre Mitbewohner müssten ausziehen.

Bis 2013 sind den Dänen die Hände gebunden, so lange gilt die soziale Erhaltungsverordnung „Südliche Neustadt“, die vom Senat 1995 beschlossen wurde. „Mit den eher ärmeren, allein le-

benden Männern gibt es hier eine schützenswerte Bevölkerungsstruktur“, sagt Markus Schreiber, Leiter des Bezirksamts Hamburg-Mitte.

Deshalb lehnte das Bezirksamt den Antrag des Investors auf Aufhebung der Erhaltungsverordnung ab. Zusätzlich will der Bezirk das 1913 errichtete Gebäudeensemble unweit des Michel, zu dem auch das sogenannte Ledigenwohnheim gehört, unter Denkmalschutz stellen. Damit wäre das Wohnheim mit dem schönen Terrazzoboden und den schmiedeeisernen Treppengeländern auch von innen geschützt. „Das haben wir schon vor drei Jahren angestrebt, jetzt wird es dringend“, so Schreiber.

Hier gibt es eine einzigartige Sozialstruktur, die eng mit dem Gebäude verknüpft ist. Soziologe Andreas Kroneder, Humboldt-Universität Berlin

Denkmalschutzwürdig ist das Ledigenheim allemal, ist es doch integriert in einen der ältesten großen, noch vor dem Ersten Weltkrieg entstandenen Wohnungsbaukomplexe in Hamburg. Neben günstigen Wohnungen entstand hier auch ein Heim für unverheiratete Arbeiter. In den niedrigen Mietern war Wäsche und Reinigung enthalten, im Erdgeschoss gab es eine Gaststätte mit günstigem Essen. Im Zuge mehrerer Verkäufe und Rückkäufe sind die Mie-

ten gestiegen, die Struktur des Gebäudes wurde verändert. Peter Amtmann und Werner Scobel haben alte Mietverträge und zahlen 153 Euro, Michael Gerdes zahlt bereits 178 Euro, alle, die später dazukamen, müssen für die kleinen Zimmer 250 Euro ausgeben. Die Gaststätte gibt es schon lange nicht mehr. In dem schönen, hohen Raum wurden die Decken abgehängt und Zwischenwände eingesetzt, die Räume sind jetzt an eine kulturelle und soziale Einrichtung vermietet. Die Bäder auf den Etagen sind marode, an den Wänden hat sich Schimmel gebildet. „Geputzt wird nur noch das Nötigste“, sagt Peter Amtmann.

Trotzdem möchte der ehemalige Schiffbauer bleiben – ebenso wie die anderen Bewohner des Ledigenheims. „Wir fühlen uns hier wohl“, sagt er. Die bescheidene Größe seines Zimmers sei für ihn nie ein Problem gewesen – er sei früher oft auf Montage im Ausland gewesen, etwa in Saudi-Arabien, da habe er auch oft in Containern gewohnt. Den anderen geht es ähnlich. „Viele von uns sind früher zur See gefahren, da hatten wir auch nur kleine Kojen“, sagt Edelberto Izon, der seinen Beruf als Seemann 1999 an den Nagel hängte und seitdem als Koch arbeitet. Und Michael Gerdes ist froh, dass er überhaupt ein Dach über dem Kopf hat. Der frühere Maschinenschlosser war mit 40 Jahren zunächst arbeitslos, dann obdachlos geworden. Zwei Jahre hat er auf der Straße gelebt und sich dabei große gesundheitliche Schäden zugezogen. Im Ledigenheim hat er ein neues Zuhause gefunden. Wenn es nach dem Willen der Bewohner ginge, sollten diese Möglich-

keit auch andere Obdachlose bekommen. „Es ist doch nicht einzusehen, dass hier Zimmer leer stehen und andere Menschen keine Unterkunft finden“, sagen sie. „Auch Studenten könnten hier untergebracht werden.“

## Die Situation der Männer schneidet viele gesellschaftliche Themen an

Um sich gegen die Umgestaltungspläne zu wehren, haben die Bewohner des Ledigenheims eine Arbeitsgruppe gegründet. Unterstützt werden sie dabei von einer Handvoll junger Menschen, die sie über die im Erdgeschoss untergelegene Kulturinitiative kennengelernt haben. „Wir haben eine große Sympathie für diese Männer, die in kleinster Weise Sozialwracks sind, sondern einfach eine Lebensform bevorzugen, die vielen von uns fremd ist“, sagen Eugen Regensburg, Sozialarbeiter, und Korbinian Fischer, Medizinstudent.

„Hier gibt es eine einzigartige Sozialstruktur, die eng mit dem Gebäude



In diesem Haus an der Rehhoffstraße plant der Investor kleine Apartments

verknüpft ist“, sagt auch Andreas Kroneder, der als Soziologe an der Humboldt-Universität in Berlin arbeitet und mit der Arbeitsgruppe für den Erhalt des Ledigenheims und des Milieus dort kämpft. Ihr Ziel ist es, das Erdgeschoss des Gebäudes in seinen ursprünglichen Zustand zurückzusetzen und das Haus zu sanieren, ohne die Mieter daraus zu vertreiben. Außerdem möchten sie den Leerstand beenden.

Regensburg, Fischer und Kroneder haben schon viele Hebel in Bewegung gesetzt. Sie haben bereits Rechtsanwältinnen um juristischen Beistand gebeten, den Architekten Peter Wilkens, SPD-Bezirkspolitiker Andy Grote, Michel-Pastor Hartmut Dinse und den Mieterverein zu Hamburg als Unterstützer gewonnen. Sie haben Termine mit potenziellen Investoren vereinbart und sich das Kloster St. Johannis in Eppendorf angeschaut, das durch eine Stiftung finanziert wird. „Etwas Ähnliches wäre auch für das Ledigenheim eine gute Lösung“, sagen sie.

Andreas Kroneder hat das Männerwohnheim sogar zum zentralen Thema einer soziologischen Untersuchung gemacht. „Die Situation der Männer hier und die Weise, wie sie leben, schneiden viele gesellschaftliche Themen an“, sagt er. „Wohnform im Alter, Gentrifizierung und Verdrängung – hier kommt alles vor.“ Unter [www.rehhoffstrasse.de](http://www.rehhoffstrasse.de) informiert die Arbeitsgruppe über ihre Arbeit und das Ledigenheim. Peter Amtmann, Werner Scobel, Michael Gerdes und die anderen Bewohner hoffen, dass sich eine Lösung findet, die ihrem Zuhause eine Zukunft sichert.

## Ärger um Rainbow Tours

Partner des Hamburger Reiseveranstalters schlagen wegen offener Rechnungen Alarm

LAURA FÖLME  
LARS-MARTEN NAGEL

HAMBURG •• Im Bus nach Lloret de Mar in Spanien, Novolja in Kroatien oder Rimini in Italien – jedes Jahr fahren Zehntausende Jugendliche für wenig Geld mit dem Hamburger Reiseanbieter Rainbow Tours in den Urlaub. Kundenbeschwerden und Kritik an der Qualität der Reisen gab es schon öfter. „Im Pumakäfig nach Paris“ titelte etwa das Abendblatt 2009 über einer Reiseberichterstattung. Doch nun droht der A.S. Reiseveranstaltergesellschaft mbH Rainbow Tours, einer der größten Vermarkter von Bus- und Städtereisen in Europa, größerer Ärger. Kunden und Partner schlagen wegen unbezahlter Rechnungen Alarm. Die Beschwerden richten sich gegen Rainbow Tours und ihre Buslogistik-Tochter Thies Bustouristik GmbH. Rainbow Tours ist laut Thies-Webseite der größte Partner.

„Wir haben eine Klage wegen Betrugs eingereicht, weil uns die Thies-

Bustouristik GmbH eine sechsstelligen Summe schuldet“, sagte gestern Dominik Hanke von Happyday Bustouristik im nordbayerischen Marktredwitz. Sein Busunternehmen sei in der Sommersaison viel im Auftrag von Thies für Rainbow Tours gefahren. Schnell hätten sich die Forderungen angehäuft, beglichen worden seien sie bislang nicht. Die Anzeige eines örtlichen Busunternehmers wurde zurzeit an die Staatsanwaltschaft Hamburg weitergeleitet, bestätigte die Polizei in Marktredwitz.

## HanseMerkur-Gruppe beendet Verträge mit Rainbow Tours

Zufall oder nicht, auch in Nordrhein-Westfalen hat Thies Ärger mit Partnern. „Aus der Mitgliedschaft sind wir informiert worden, dass die Fa. Thies Bustouristik GmbH, Hamburg, fällige Rechnungen trotz Mahnungen grundlos nicht beglichen habe“, schrieb der Verband Nordrhein-Westfälischer Omnibusunternehmen am 20. September an seine 723 Mitglieder. Bis Mit-

woch sei die Firma Thies der Bitte um Stellungnahme nicht nachgekommen, sagte der Verbandsgeschäftsführer.

Gestern war zudem bekannt geworden, dass die HanseMerkur Versicherungsgruppe Rainbow Tours und ihren Subunternehmen den Rahmenvertrag für Reiseversicherungen kostenlos gekündigt hat. Nicht nur die Versicherung von Reiserücktritt, Krankheitsfall oder Gepäck, auch der Insolvenzversicherungvertrag wurde beendet. Mit diesem Vertrag werden Kunden abgesichert, damit sie im Fall einer Firmenpleite nicht am Urlaubsort festsitzen. Ohne sie dürfen Reiseveranstalter nicht operieren. „Insolvenzversicherungsschutz wird nach dem bestehenden Risiko einer Insolvenz kalkuliert. Das Risiko wird regelmäßig überprüft, dann wird verhandelt, ob man die Prämien oder Sicherheiten anpasst. So kommt man zusammen oder nicht“, sagte Heinz-Gerhard Wilkens, Pressesprecher der HanseMerkur gestern. Auf Nachfrage bestätigte Wilkens, dass Rainbow auch Zahlungsver-

pflichtungen nicht nachgekommen sei. Ob Rainbow Tours eine neue Insolvenzversicherung hat, war gestern nicht zu erfahren. Das Abendblatt bat Rainbow-Tours-Chef Mathias Kampmann gestern mehrfach um Stellungnahme. Kampmann kündigte am Vormittag eine Mitteilung an, ließ aber am Abend die Frist verstreichen.

Rainbow beschäftigt etwa 100 kaufmännische Angestellte sowie über 850 Reiseleiter. Schon am 12. September hatte Thies-Geschäftsführer Thorsten Rath dem Abendblatt in einer E-Mail geschrieben, dass das operative Geschäft der Thies Bustouristik GmbH weiterhin laufen würde. Gleichzeitig hatte Rath angemerkt, dass die alleinige Gesellschafterin, Rainbow Tours, in Verhandlungen mit Gläubigern sei. Diese würden Forderungen geltend machen, die von der Gesellschafterin nicht anerkannt würden. Das Verhandlungsergebnis würde auch Auswirkungen auf die wirtschaftliche Fortentwicklung von Thies haben.

## Metalldiebe stehlen Engelsfigur von Friedhofsgrab

WOHLDFORF-OHLSTEDT •• Sie schrauben Regenrinnen und Fallrohre ab, stehlen Kupferleitungen und reißen Kabel aus dem Boden. Fast täglich erreichen die Polizei in Norddeutschland Anzeigen über Metalldiebstähle. Nicht einmal vor Friedhöfen machen die Täter halt. Vergangene Woche haben Unbekannte eine Bronzefigur von einer Grabstätte in Wohldorf-Ohlstedt gestohlen. „Ein Besucher des Friedhofs hat das Fehlen der Statue bemerkt und gemeldet“, sagt Polizeisprecherin Ulrike Sweden. Die nach Einschätzungen der Angehörigen etwa 40 000 Euro teure Skulptur stellt einen Engel dar und ist etwa 1,30 Meter groß. Nach Angaben der Polizei schlugen die Diebe zwischen dem 2. und 9. Oktober zu. Sie schraubten die Figur vom Sockel ab und flüchteten vermutlich mit einem Auto über die Straße Ole Boomgaarden in unbekannte Richtung. Die Polizei sucht nun nach Zeugen, Telefonnummer 428 65 35 10. Ein Bild der Engelsfigur ist unter [www.abendblatt.de/friedhof](http://www.abendblatt.de/friedhof) zu sehen. (coe)