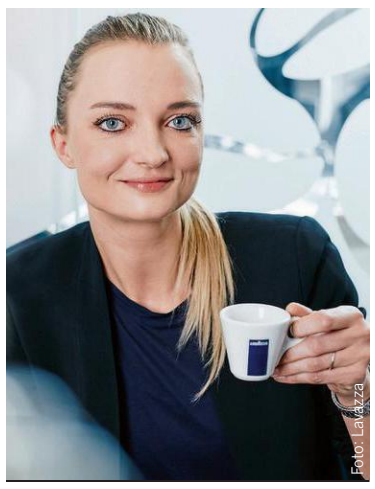

Drei Fragen an

Ulrike Neiss, Leiterin des SCA-zertifizierten Lavazza Training Centers in Frankfurt. Sie verrät, wie man einen perfekten Espresso herstellt.

1. Frau Neiss, was sind die wichtigsten Zutaten für einen perfekten Espresso?
Die wichtigsten Zutaten für einen perfekten Espresso sind im Grunde fünf Komponenten: die verwendeten Bohnen, eine richtig eingestellte Maschine und Mühle, das genutzte Wasser sowie der Barista, der den Espresso zubereitet. Nur wenn all diese Komponenten aufeinander abgestimmt sind, wird das Ergebnis in der Tasse optimal.

2. Welche Fehler werden bei der Zubereitung am häufigsten gemacht?
In unserem Training Center machen wir oft die Erfahrung, dass es bereits an den beschriebenen Grundlagen fehlt und teils große Wissensdefizite bestehen. Hier lohnt es sich, in seine Mitarbeiter zu investieren und Schulungsangebote in Anspruch zu nehmen. Denn genau diese Grundlagen sind es, die aus der verwendeten Bohne das Beste herausholen und dem Gast den perfekten Kaffeegenussmoment bescheren.

3. Wie erkenne ich, dass der Espresso in der Tasse gelungen ist?
Ob der Espresso gelingt, sieht man bereits bei der Zubereitung. Fließt er sirupartig aus dem Siebträger, ist der Mahlgrad optimal eingestellt. Der nächste Schritt besteht darin, den Espresso in der Tasse zu begutachten – eine dichte, haselnussfarbene Crema und das typische „Tigermuster" sind Indikatoren für ein gutes Ergebnis. Anschließend wird gerochen: Der Geruch kann, je nach Zusammensetzung des Kaffees, an alles Mögliche erinnern – von Gemüse über Frucht, Karamell, Honig bis zu Röstaromen. Zum Schluss wird der Espresso verkostet. Ziel ist es, den sogenannten „Sweet Spot" zu treffen. Dieser wird erreicht, indem Säure und Bitterkeit in eine harmonische Balance gebracht werden und so eine angenehme Süße hervorgebracht wird.
Interview: Bernhard Eck

Anzeige

VERSICHERUNGEN

So verhält man sich im Schadensfall

Die Häufigkeit von Schäden und auch die Schadenshöhe nehmen zu. Versicherungen prüfen deshalb immer genauer, ob der Hotelier oder Gastronom einen Anspruch hat oder wo vertragliche Auflagen nicht erfüllt wurden und die Entschädigung gekürzt werden kann. Das gilt es zu verhindern.

Foto: Colourbox.de

Gekürzte Leistung

Versicherungen zahlen nur die Wiederherstellung, nicht eine Modernisierung. Hier sind einige Schadenbeispiele und die Reaktion der Versicherung:
➜ Hotel mit 4 Mio. Euro Wert ist nur mit 3 Mio. Euro versichert – Kürzung im Schadenfall: 25 %
➜ Brand durch Zigarettenreste im Mülleimer – Kürzung im Schadenfall: 60 %
➜ Mehr als 20 Liter Benzin in Reservekanister in der Garage – Kürzung im Schadenfall: 50 %
➜ Brennbare Gegenstände in der Nähe von Hitzequellen – Kürzung im Schadenfall: 100 %

Muss eine Versicherung in der Hauptsache billig sein? Wer seinen Fokus auf günstige Prämien legt, sollte sich darauf einstellen, im Schadensfall von der Versicherung genauer unter die Lupe genommen zu werden. Denn billige Versicherungen lassen sich nur anbieten, wenn möglichst kein Schadensfall eintritt. Je größer der Schaden ist, desto genauere Prüfungen und desto mehr Fragen muss sich der Versicherungsnehmer gefallen lassen. Als ob ein Versicherungsfall nicht schon belastend genug wäre …

Wer einen Schaden hat, sollte diesen zunächst so schnell wie möglich melden. Machen Sie sofort Bilder und bewahren Sie zunächst alles auf, was beschädigt wurde. Wichtig: Sie als Versicherter müssen den Schaden und die Schadenshöhe nachweisen, nicht der Versicherer! Ist ein unabhängiger Makler beauftragt, die Versicherungen zu verwalten, nimmt dieser den Schaden auf, fragt alle notwendigen Fakten ab und meldet den Schaden unmittelbar bei der Versicherungsgesellschaft. So wird das Hotelmanagement von lästiger Kommunikation entlastet und kann sich auf das Krisenmanagement vor Ort konzentrieren.

Eigener Sachverständiger ab 5000 Euro Schaden

Bei größeren Schäden kündigt sich die Versicherung zeitnah zu einem Vorort-Termin an. Meist erscheint ein Sachverständiger, der von der Gesellschaft bezahlt wird und nach deren Interessen prüft. Vorteil eines Maklers: Auch Sie können bei einem Schaden ab einer festgelegten Höhe (meist ab 5000 Euro) einen Sachverständigen beauftragen, der von der Versicherung bezahlt werden muss.

Bei der Prüfung des Schadens wird besonderes Augenmerk auf vier Fragen gelegt: Ist der Schaden überhaupt versichert? Dazu muss er im Vertragswerk der Versicherung benannt sein. Was nicht drinsteht, wird auch nicht bezahlt. Spezielle Allgefahrenkonzepte zeichnen sich durch eine umgekehrte Herangehensweise aus: Ausschlüsse werden im Vertragswerk klar definiert, alle anderen Schäden („unbenannte Gefahren") sind versichert.

Gutachten über Wert des Inventars empfohlen

Im zweiten Schritt wird die Versicherungssumme geprüft. Wurde sie nicht korrekt ermittelt, kommt es zu schmerzhaften Kürzungen. Wer getrickst hat, um mit einer niedrigen Versicherungssumme die Prämie zu drücken, erlebt hier ein böses Erwachen. Deshalb sollte ein Gutachten über Gebäude- und Inventarwerte immer Teil eines Vertrages sein und die Basis für die Versicherungssumme darstellen. Regelmäßige Updates sorgen anschließend Jahr für Jahr dafür, dass Sie nicht in die Unterversicherung rutschen.

Stimmt die Höhe der Police und ist der Schaden versichert, prüft die Versicherung als nächstes, ob alle Pflichten des Vertrags erfüllt wurden oder ob grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Dazu gehören Obliegenheiten (Heizen im Winter, unverzügliche Meldung von Schäden) und Sicherheitsvorschriften (regelmäßige Prüfung elektrischer Anlagen). Nur wer das „Kleingedruckte" penibel einhält, kann mit einem vollständigen Ersatz seines Schadens rechnen. Auch hier haben Hoteliers und Gastronomen durch die Wahl spezieller Versicherungskonzepte die Möglichkeit, eigene Pflichten abzumildern und grobe Fahrlässigkeit ohne Abzüge mitzuversichern.

Nach einer Bewertung der Situation teilt die Versicherung mit, wie die Entschädigung der vom Schaden betroffenen Objekte ausfallen wird und ob es Kürzungen gibt. Bestehen Überschneidungen in den Versicherungen, muss geklärt werden, wer überhaupt was bezahlt. Bei Allgefahrenversicherungen mit nur einer Police werden Überschneidungen oder Doppelversicherungen vermieden.

Allein mit seiner Versicherung zu verhandeln ist meist schwierig. Oft kann bei großen Schäden auch der sonst geliebte Versicherungsvertreter nicht helfen und steht im Interessenskonflikt. Die Begleitung eines Schadensfalls durch einen Sachverständigen oder unabhängigen Spezialmakler wirkt dagegen meist Wunder. Er kann schon bei der Besichtigung regulierend eingreifen und alle Unterlagen so zusammenstellen, dass die Versicherung zufrieden ist.

Der Sachverständige behält Termine im Auge und treibt auch mal an, wenn Unterlagen zu spät eingereicht werden oder Zahlungen nicht fließen. Denn wer nach einem Schaden schnell wieder aufbauen will, braucht Vorschusszahlungen. Die Verwendung der Gelder muss zeitnah und regelmäßig nachgewiesen werden, um weitere Zahlungen zu erhalten.

Auf Klauseln im Vertrag achten

Brennt ein Hotel ab oder wird die Statik durch eine Lawine stark beschädigt, bedeutet das nicht selten Abriss und Neubau des Objektes. Wer dann eine „strenge Wiederherstellungsklausel" im Vertrag verankert hat, muss so wiederaufbauen, wie es vor dem Schaden war. Die Versicherung prüft hier sehr genau und ist nicht bereit, Verbesserungen oder Erweiterungen zu bezahlen, sondern nur die Wiederherstellung. Größer oder anders ist dann nicht möglich! Nur wenige Versicherungskonzepte sehen heute vor, den Aufbau an anderer Stelle oder in einer anderen Form zu erlauben.

Fazit: Ein passendes Versicherungskonzept, die richtige Versicherungssumme, Maßnahmen zur Schadensprävention und die lückenlose Dokumentation sorgen meist dafür, dass Versicherungen sich so verhalten, wie es sich der Hotelier vorstellt. Denn erst im Schadensfall lässt sich bewerten, wie teuer eine günstige Prämie tatsächlich war. *Alexander Fritz*

➜ Der Autor ist Geschäftsführer der Fritz & Fritz GmbH. Als Sachverständiger ist er auf Risikomanagement-Konzepte und Pakete zur Unternehmensabsicherung für die Hotellerie spezialisiert.

Checkliste

Darauf sollten Hoteliers und Gastronomen bei Ihrem Versicherungsvertrag – bereits vor einem Schaden – achten:
➜ die richtige Versicherungssumme ansetzen
➜ alle wichtigen Risiken einschließen
➜ kleine Schäden durch Eigenbeteiligung abdecken und dadurch Prämie niedrig halten
➜ regelmäßig Sicherheits-Audits und Prüfungen im Unternehmen durchführen (Stichwort E-Check, Brandmeldeanlagen, Mitarbeiterschulungen)
➜ im Großschadenfall sofort unabhängigen Berater hinzuziehen
➜ einen Schaden sofort bei der Versicherung melden und die Schäden dokumentieren
➜ geforderte Unterlagen zeitnah einreichen und alle Fragen, die der Versicherer stellt, umgehend beantworten
➜ mit den Reparatur- und Aufbauarbeiten erst nach Zahlungszusage der Versicherung starten