Arabische Touristen in Zell am See: Wo sich Kulturen begegnen

In **Zell am See** in Österreich bestimmen sommers Touristen aus der arabischen Welt das Straßenbild. Das gefällt den Gästen und den Wirten – jedenfalls den meisten.

Schleier vor Bergwelt: Eine Touristin Anfang August im österreichischen Kaprun

Die österreichische Kleinstadt **Zell am See** hat in diesem Jahr sogar in der angelsächsischen Presse Schlagzeilen gemacht. Die Stadt hatte eine Broschüre herausgebracht, die sich speziell an ihre arabischen Gäste richtete, mit Hinweisen auf die Gepflogenheiten in Österreich. Dass man Müll nicht einfach wegwirft, sondern in Abfalleimer fallen lässt, stand darin. Dass man sich im Auto anschnallen muss. Dass man es hier gewohnt ist, einander ins fröhliche Gesicht zu blicken, und dass man sich freuen würde, auch den Gästen ins fröhliche Gesicht zu blicken. Und dergleichen mehr.
Titel: „Where Cultures meet“ (Wo sich Kulturen treffen).
Das mediale Echo klang mehr nach: „Where Cultures clash“ (Wo Kulturen zusammenstoßen).
Je ferner, desto lauter. Die englische Zeitung „Daily Mail“ geißelte die „Tourismus-Apartheit“. Die Tourismusgesellschaft Zell am See-Kaprun, die die Broschüre herausgegeben hatte, zog sie alsbald zurück.

Hat die Region diese mediale Bombe inzwischen verkraftet?
Renate Ecker runzelt die Stirn. Diese Metapher hält sie für abwegig. Ecker ist Geschäftsführerin der Tourismusgesellschaft, und im löblichen Gegensatz zu manchen anderen örtlichen Funktionären ist sie bereit, sich zu äußern. Mit der Broschüre habe man die Gäste informieren, Reisetipps geben wollen. So wie man sich selbst ja auch über Sitten und Gebräuche kundig machen würde, wenn man beispielsweise nach China oder Japan fahren würde. Aber da es so viele Missverständnisse gegeben habe, wolle man nun lieber ein anderes Informationskonzept verfolgen in den sozialen Netzwerken zum Beispiel. Und dass man nicht am Fußboden essen soll, müsse eben jeder Hotelier wieder selbst seinen Gästen sagen.

Sie suchen das, was sie in ihrer Heimat nicht finden

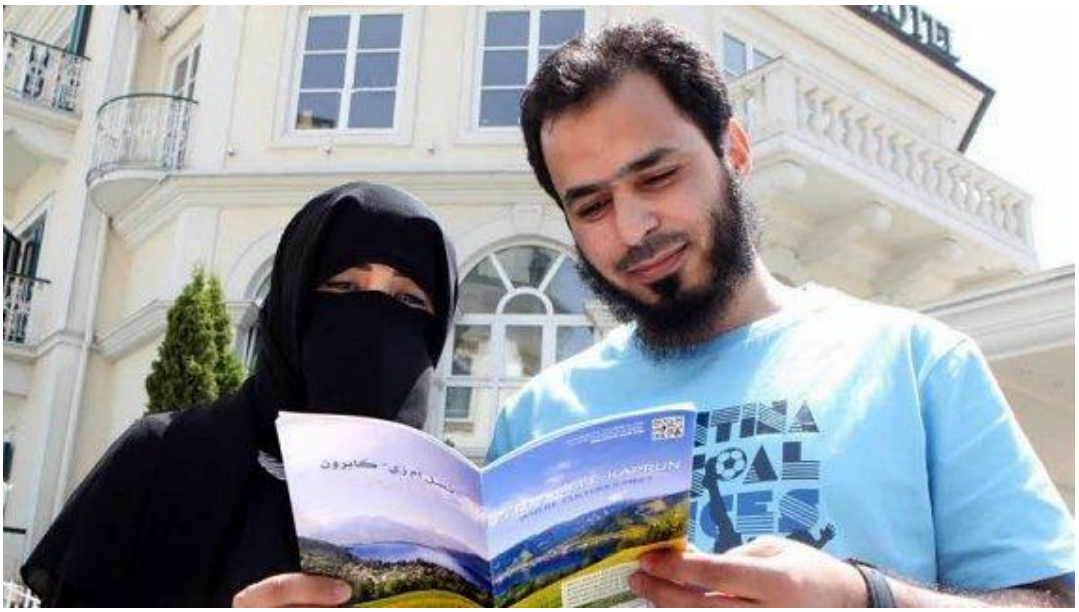
In unseren Einwanderungsgesellschaften stößt man allenthalben auf die Frage, wie weit von den Hinzukommenden eine Anpassung zu verlangen ist. Die Antwort lautet heute meist: weit. Aber wie ist es bei Touristen, die kommen und gehen und viel Geld dalassen? 245 Euro pro Tag geben beispielsweise Gäste aus Saudi-Arabien aus – das ist doppelt so viel, wie andere Touristen durchschnittlich ausgeben. Mehr als 72.000 Gäste aus dem arabischen Raum hat die Tourismusregion Zell am See-Kaprun im vergangenen Jahr gezählt; die allermeisten von ihnen kommen im Sommer.

Es ist wirklich frappierend, wie sehr sie, auch wenn die Saison sich dem Ende zuneigt, im Straßenbild präsent sind. Da geht eine Gruppe von Frauen, die einen voll verschleiert, andere mit Kopftuch und eleganter Sonnenbrille, in einem Handtaschengeschäft ein und aus.

Dort wuselt es im Schwarm einer Großfamilie. Am See promenieren zahlreiche Pärchen – die Männer meist in westlicher Kleidung und oft sorgfältig rasiert. Viele Geschäfte haben Schilder in arabischer Schrift ausgehängt. Was hat all diese arabischsprechenden Menschen hierhergelockt? Hauptsächlich ist es etwas, was sie in der Heimat nicht finden: eine grüne Landschaft, der See, Wasserfälle. Und auf dem nahen Gletscher am Kitzsteinhorn liegt Schnee, selbst im Sommer. All das gibt es auch anderswo in den Alpen, aber kaum so eng beieinander. Eine kurze Autofahrt, zwei Gondeln und ein Sessellift, schon ist man auf zweieinhalbtausend Metern. Auf einer gräulichen Schneezunge ist eine vielleicht dreißig Meter lange Bahn für Plastikrutschen präpariert. Auf Deutsch, Englisch und Arabisch ist sie hochtrabend als „Ice Arena“ ausgeschildert. Und dort schlittern in kindlicher Freude Jung und Alt, was das Zeug hält.

Hotelier-Kurse sollen Probleme mit Arabern vermeiden

Der Knigge für arabische Gäste im Pinzgau sorgte vor einem Jahr für Aufregung. Einheimische Hoteliers können bei Kursen mehr erfahren.



Nora und Mohammed Ahabri mit neuem Knigge vor dem Grand Hotel in Zell am See.

Seit einem Monat sind wieder die ersten arabischen Gäste im Pinzgau:

Vor allem in Zell am See, das sie mit seiner Landschaft an das Paradies erinnert. Die unterschiedlichen Kulturen werden wie jedes Jahr zu Problemen führen. Deshalb hat man vor

einem Jahr eine Broschüre über das richtige Verhalten in Österreich an die Araber verteilt. Nach Protesten wurde sie rasch wieder aus dem Verkehr gezogen.

"Die Broschüre war nicht falsch", sagt Hazem Hamza. Aber ungeschickt. Hamza hält in der Wirtschaftskammer Zell am See regelmäßig Kurse für Touristiker ab, bei denen er die arabischen Sitten erklärt und Tipps im Umgang mit arabischen Gästen gibt. Der Ägypter hat Wirtschaft studiert, arbeitete in mehreren Golfstaaten, war Hoteldirektor in Ägypten und ist seit 2002 im Pinzgau. Er hat sich hier als Berater für österreichisch-arabische Kontakte in Wirtschaft und Tourismus selbstständig gemacht.

Das Problem des sogenannten Araber-Knigges sei gewesen, dass er in der Öffentlichkeit verteilt worden sei, sagt Hamza. "Das war eine Erniedrigung für den arabischen Gast. Er fragte sich, warum es keine Broschüren für Russen und Deutsche gibt." Man könne aber die Araber ohne Probleme mit einer Hotelordnung auf Regeln aufmerksam machen, wenn sie sie im Zimmer bekommen und dort privat ohne Ärger lesen können."

Zum nicht gern gesehenen Essen mit den Händen auf dem Zimmerboden sagt Hamza: "Das Essen ist für den Araber ein Geschenk von Gott. Deshalb soll man nicht hoch darüber sitzen. Mit der Hand kommt die Energie direkt in den Körper und es schmeckt besser. Wenn die Zimmer dabei verschmutzt werden, muss man klar in die Hausordnung schreiben, dass gereinigt werden muss und was das extra kostet."

Auf das Handeln dürfte man sich nicht einlassen, so Hamza. Es liege dem Araber im Blut, aber er akzeptiere, dass es bei uns fixe Preise gebe. "Probieren wird er es trotzdem. Es ist Gewohnheit." Ein Teil des Handelns sei es auch, wenn Araber für vier Personen buchen und dann zu sechst kommen. Das sorgt bei den Hoteliers regelmäßig für Ärger.

Das für Österreicher ungewohnte laute Reden und heftige Gestikulieren sei ebenfalls Gewohnheit. "Das hat mit der Wüste zu tun, wo man sich sonst nicht versteht. Der oft finster erscheinende Gesichtsausdruck der Araber kommt von der Hitze mit 40, 50 Grad. Das macht das Gesicht hart. Aber sie lachen sehr gern."

Zum Autofahrstil sagt Hamza: "Sie sind hier fremd und fahren fremde Autos. Dazu gibt es in den arabischen Staaten kaum Beschränkungen und die Wüste ist weit. Auf der Autobahn wird mit über 200 km/h gefahren. Die Familien sind groß und die Leute müssen schauen, dass sie alle in den Wagen bekommen. Sichert man die eigenen Kinder nicht, und sie kommen bei einem Unfall um, dann ist man selbst schuld." Darum kümmere sich der Staat nicht. Bei uns sollten am besten die Autovermieter auf Straßenregeln aufmerksam machen.

Was die Vollverschleierung angehe, tragen diese vor allem Frauen aus Saudi-Arabien. "Dort gibt es seit dem 18. Jahrhundert eine sehr konservative Einstellung. Die Frauen werden in diese Gesellschaft geboren und werden den Schleier nicht ablegen. Im Koran steht das nicht. In den anderen Golfstaaten ist es lockerer."

Hamza sagt, der Gast sei immer König, egal woher er komme. "Wir müssen versuchen, den Gästen nahe zu sein. Der Araber freut sich über eine Begrüßung. Man gibt ihm normal die Hand. Die Ausnahme ist, dass Männer arabische Frauen nicht berühren dürfen. Man spricht Araber mit dem Vornamen an. Wenn man mit ihnen redet, lassen sich viele Probleme vermeiden."