

EIN „LEIDENSCHAFTLICHER ÖSTERREICH-BOTSCHAFTER“ IM ÖBB-SPEISEWAGEN

Mit dem Geschäftsführer der DoN-Gruppe, die unter anderem die Restaurantwagen in allen Railjet-Zügen der ÖBB betreibt, sprach der Bahnmanager in einem Railjet zum Wiener Flughafen.

Herr Donhauser, Sie bedienen als „König der Speisen auf der Bahn“ ganz unterschiedliche Segmente. Für den Majestic-Imperator-Nostalgiezug erfüllen Sie hochklassige Ansprüche, Sie besorgen aber auch die Bewirtung in Personenwagen der Rollenden Landstraße RoLa für mitreisende Trucker und sichern mit ansprechendem Ambiente das gesamte Catering in den Railjets der ÖBB. Ein Spagat – was bedeutet das für die Anforderungen an Lieferanten und Personal?

Josef Donhauser: Unterschiedliche Angebote und Aufträge bedeuten auch unterschiedliche Anforderungen an unser Personal. Jeder Auftrag hat andere Schwerpunkte: High-End Catering im Majestic Imperator; Service und Sicherheitsbelange in den ÖBB; umfassendes Train-Keeping für die Rail Cargo. Entsprechend differenziert sind die Ausbildungs- und Schulungspläne. Wir suchen Allrounder mit Freude an vielseitigen Aufgaben. Perfekte Gastgeber wollen wir aber immer sein. Unsere Partner brauchen ein breites Portfolio, um mit unseren Anforderungen mithalten zu können. Viele Lieferanten sind spezialisiert, daher ist es schwierig, alle Bereiche abzudecken. Bahncatering ist eine große logistische Herausforderung und somit auch für Lieferanten oft eine Hürde.

Die ÖBB sind stolz darauf, dass in ihren Zugrestaurants regionale Speisen angeboten werden. Was heißt das konkret?

Wir sind mit den ÖBB in ganz Österreich und auch im angrenzenden Ausland unterwegs. Regional steht für österreichisch, oft aus kleiner Produktion. Seit 2018 treten wir verstärkt transparent gegenüber dem Konsumenten auf – mit der „Gut zu Wissen“-Lupe der Landwirtschaftskammer Österreich bieten wir eine freiwillige Kennzeichnung der Herkunft der Speisen. Gleichbleibende Qualität in jedem Zug verlangt zentral gesteu-

erte Produkte. Produkte werden definiert und passende Produzenten/Lieferanten gesucht – nicht umgekehrt.

Wichtige Kriterien: Qualität – vermehrt Bio-Produkte –, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit, starke eigene Produktentwicklung. Wir wählen gerne kleinere, noch unbekanntere Partner und bieten diesen auch eine Bühne, nach dem Motto „Da kommt’s her“.

Was sind denn übers Jahr die Renner in den Railjets?

Klassiker sind Schnitzel, Leberkäsesemmel und Frankfurter, aber auch unsere wechselnden veganen oder vegetarischen Angebote. Viele setzen auf gut Bekanntes – im falschen Glauben, dass Bahncatering keine Qualität liefern kann. Wir beweisen das Gegenteil.

Lagerraum an Bord ist begrenzt. Gehen Ihnen öfter mal Speisen und Getränke aus, oder gelingt es Ihnen, immer rechtzeitig Nachschub zu bekommen während der Fahrt? Wie haben Sie da Ihre Logistik organisiert?

Ein ÖBB-Vorstand, Christian Kern, meinte einmal, Bahncatering sei die Eiger-Nordwand des Caterings. Das Gästeaufkommen ist unberechenbar – ja, es kann etwas ausgehen – aber gleichzeitig bieten wir ein sehr breites Angebot, haben viele Alternativen an Bord. DoN’s verfügt über eine eigene Logistik an den wichtigsten Bahnhöfen Österreichs – Nachbeladungen sind somit immer möglich.

Manche Kritiker sind generell skeptisch bei Convenience-Speisen, also Vorfabrikaten. Das könne doch nicht so schmecken wie frische Speisen. Sie haben da eine fescche Konter-Definition parat: Ein fünffach aufgewärmtes Schnitzel ist nicht unbedingt frischer als ein extra für die Kunden zubereitetes verpacktes Gericht, dass Sie noch mit Kräutern und Schlagobers zum Beispiel an Bord veredeln.

Richtiges Kochen an Bord ist aus Sicherheitsgründen schon lange tabu. Ich behaupte aber, wer es nicht weiß, würde bei unseren Gerichten den Unterschied nicht schmecken. Wir entwi-

ckeln und testen unsere Kreationen ausgiebig. Was möglich ist, wird an Bord frisch gemacht – Semmeln und Weckerl im Heißluftofen, auch Schnitzel oder Apfelstrudel werden so schön knusprig, frische Kresse ist mehr als ein Hingucker.

Wie jeder gute Gastronom wollen Sie auch Umsatz machen. Aber es gibt Reisende, die sich an einer einzigen Tasse Kaffee „festhalten“ über eine lange Fahrtstrecke, oder viele kommen plötzlich zu einer bestimmten Zeit, während vorher alles leer war. Haben Sie eine Idee, wie sich das steuern lässt? Verzehrpflicht alle 30 Minuten, höchste Verweildauer 45 Minuten wie kürzlich durch die DB versucht, oder wie bei den Tschechen Happy Hour-Rabatte bei geringerer Auslastung des Speisewagens? Sollte man Plätze reservieren können?

Das Phänomen der Stoßzeiten und Sitzenbleiber kennen auch wir. Zeitlimits oder Zwänge sind nicht angemessen. Unser Team ist geschult, höflich für Gäste Platz zu machen, die speisen wollen – aber das ist keine einfache Aufgabe. Vielen Menschen fehlt es an Verständnis und Rücksichtnahme. Eine Platzreservierung vorab ist bei uns möglich, allerdings nur für eine beschränkte Platzanzahl. Durch unseren „Am-Platz-Service“ in der First/Business Class wird die Situation im Bistro deutlich entschärft. Außerdem gibt es unser gesamtes Angebot auch zum Mitnehmen – man ist nicht auf einen Sitzplatz im Bordrestaurant angewiesen.

In der letzten Zeit wurde Ihre Aufgabe nicht einfacher durch die Pandemie. Geht es jetzt wieder voran?

Im Herbst 2021 haben wir eine deutliche Erholung gespürt, durch den Lockdown im Dezember kam es jedoch wieder zu massiven Einbußen. Die Einhaltung der Regelungen an Bord ist nicht immer einfach – es gibt unterschiedliche Regelungen

mit häufigen Änderungen in allen befahrenen Ländern: DE, IT, CH, HUN, CZ, SLO, HR. Touristen fehlen natürlich auch, aber wir sind zuversichtlich.

Und wie steht es um die Zuverlässigkeit der Küchenausstattung? Auf Internet-Chatseiten für Reisende mit dem deutschen ICE gibt es wiederholt hämische oder enttäuschte Kommentare zu ausgefallenen Kaffeemaschinen oder gar einem Zusammenbruch der kompletten Ausrüstung oder des Stroms in Speisewagen. Bekommen Sie das besser hin?



FOTO: HERMANN SCHMIDTENDORF

JOSEF DONHAUSER

Der ausgebildete Hotelier Josef Donhauser begann seine Karriere in der elterlichen Konditorei. Zu seiner DoN group gehören heute über 1800 Mitarbeiter*innen. Sie übernahm das Eventcatering des Fruchtsaftimperiums Spitz in Oberösterreich und betreibt Restaurants, Cafés, Bars sowie Cateringservices für alle Qualitätsansprüche, darunter Office & Congress Catering sowie die kulinarische Betreuung von Firmenfeiern, Sport-, Kunst- und Kulturevents und Publikumsgastronomie. Als Kernkompetenz betrachtet die Gruppe das Railcatering, bewirbt unter anderem seit 2018 unter dem Label DoN's die Railjets der Österreichischen Bundesbahnen ÖBB.

Dies ist nicht mit stationärer Gastronomie zu vergleichen. Reparaturen sind tatsächlich eine große Herausforderung, weil diese unterwegs kaum möglich sind. Wegen eines defekten Gerätes kann nicht gleich der ganze Zug in die Werkstatt geschickt werden. Unsere Mitarbeiter*innen werden dahingehend umfassend geschult – es gibt eine einfache Meldetaste, gute Zusammenarbeit mit den ÖBB. Außerdem wurden Back-ups entwickelt, wie beispielsweise eine zusätzliche Espressomaschine im Bistro. In manchen Zügen gibt es eine kleine Galley, die zur Not genutzt werden kann, mit Heißluftofen, Mikrowelle, Kaffeemaschine. Aber ausschließen kann man technische Probleme nie.

Was reizt Sie daran, auf Zugreisen für Speis und Trank zu sorgen?

Ich bin selbst begeisterter Bahnfahrer und habe mir immer gutes Essen am Zug gewünscht. Eine Herausforderung unter besonderen Rahmenbedingungen, wo jeder Tag etwas Neues bringen kann. Mit unserem Angebot sind wir Österreich-Botschafter im angrenzenden Ausland wie auch bei den Touristen. Gastfreundschaft, Herzlichkeit und hervorragende Produktqualität sind hier der absolute Standard. Eine Leidenschaft, die unserer Mitarbeiter*innen mit mir teilen. ==

Das Interview führte Hermann Schmidtendorf.