

Interview mit Lutz Schenkel Geschäftsführer und Spielbetriebsdirektor der François-Blanc-Spielbank GmbH



Lutz Schenkel

Lutz Schenkel, 54, begann 1986 seine Spielbanklaufbahn von der Pike auf bei den Westdeutschen Spielbanken in Bad Oeynhausen. Er übernahm für den Konzern von 1991 bis 1996 im Royal Scandinavian Casino in Aarhus, Dänemark, zuletzt als Technischer Leiter Führungsaufgaben.

1996 wechselte Schenkel nach Schleswig-Holstein, um dort für die Spielbank SH GmbH die Spielbank in Schenefeld als Technischer Direktor aufzubauen und die Integration der beiden Traditionshäuser Westerland und Travemünde in die Unternehmensgruppe zu fördern. Über mehrere Jahre hinweg leitete er zudem den DESIA-Kreis der deutschen Spielbankleiter, in dem unternehmensübergreifend Sach- und Fachfragen diskutiert wurden.

Im Jahre 2012 nahm Schenkel seine Tätigkeit an seinem jetzigen Einsatzort auf, der François-Blanc-Spielbank GmbH Bad Homburg v.d. Höhe. Seit der Übernahme des Casinos und seiner 230

Angestellten durch die Stadt Bad Homburg am 01.01.2013 ist der Spielbänker als Geschäftsführer und Spielbetriebsdirektor in Personalunion tätig.

Chefredakteur Reinhold Schmitt, [key:IG]: Wo liegen für Sie die markantesten Veränderungen?

Lutz Schenkel: Ich denke, dass die einschneidenden Veränderungen in unserer Branche schon oft übereinstimmend beschrieben wurden, ausgelöst durch leider einseitige rechtliche Begrenzungen wie z.B. Werbeverbot, Nichtraucher- und Verbraucherschutz, die aber leider nicht den gesamten Glücksspielmarkt flächendeckend und zum Wohl der Gäste abdecken. Hier wünschte ich mir wirklich eine deutlich bessere Zusammenarbeit auf politischer Ebene – sicherlich ist die Arbeit des Düsseldorfer Kreises da ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung, dies eben auch für den Verbraucher.

Die Sorgen der Spielbanken über diese elementaren Veränderungen ließen sie leider auch ihre Gäste aus den Augen verlieren: Die markanteste Veränderung ist für mich daher das stark veränderte Freizeitverhalten den Menschen in den letzten 10-20 Jahren. Das Berufsleben verläuft für viele unserer Besucher heute ganz anders – Schichtdienste, wechselnde Einsatzorte, Tätigkeiten auch Zuhause, verlängerte Ladenöffnungszeiten schränken eine planbare Freizeit oft ein. Eine Kompensation bietet in diesen Fällen den Menschen oft das „Cocooning“ mit einer deutlich höheren Nutzung des Internets mit seinen ständig steigenden Möglichkeiten. Wer hätte geahnt, welche bahnbrechende Erfindung das Smartphone ist? Sie sehen das übrigens auch sehr deutlich an Studien, die sich mit dem Fernsehverhalten der Menschen beschäftigen: Viele Zuschauer fügen sich nicht mehr dem Schema der Sender, sondern nutzen Mediatheken, um sich diesen Bereich „selbst“ für ihre Freizeit zu gestalten!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Was zeichnet die Spielbank, für die Sie arbeiten, besonders aus?

Lutz Schenkel: Ich durfte zu meinem Glück stets für Unternehmen arbeiten, die auch immer versucht haben, entsprechend vorzuschauen, mal mehr, mal weniger – aber es war für mich stets erlaubt, „laut zu denken“. Gerade in Schleswig-Holstein konnten wir so schon für damalige Verhältnisse eine völlig andere Konzeption anbieten, die sehr erfolgreich bei unseren Gästen in Schenefeld ankam.

Eine Lehre gilt für mich aufgrund meiner Erfahrungen: Wir Spielbänker sind immer konservativer als unsere Gäste. Dies bedeutet, dass ich in meinen Verantwortungsbereichen mit unseren Teams stets versucht habe, einfach mal Dinge auszuprobieren. Lieber mal mit einem Angebot scheitern, als es unversucht zu lassen. Das haben unsere Gäste stets honoriert. Das klappt übrigens nicht nur in modernen, neuen Spielbanken, sondern auch in so konservativen Häusern wie die renommierte Spielbank Bad Homburg!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Welche Spiele werden in Ihrem Haus angeboten?

Lutz Schenkel: Ich freue mich sehr, dass wir nach einer grundlegenden Renovierung der Spielbank auch unser Angebot entsprechend der geltenden Konzession deutlich auffrischen konnten. Wir bieten neben Französischem und Amerikanischem Roulette drei verschiedene Pokervarianten an, wobei unser Fokus klar auf dem zukunftsorientierten Spiel gegen die Bank liegt. Zudem haben wir 2 Black Jack-Spielformen mit einigen unterschiedlichen Zusatzchancen – unser Klassisches Spiel ist sicherlich eines der am breitest aufgestellten in Deutschland und wird wie in jeder Vollspielbank von einem ausgezeichneten Automatenspiel als 2. Säule ergänzt. Mit dem vollautomatischen Roulette, das gleichzeitig aber auch Einsatzmöglichkeiten auf 2 reale Spieltische bietet, hat unser Gast die Auswahl zwischen 165 Spielgeräten. Vom Allerneuesten bis wunderbare alte Klassiker – alles dabei, was Spaß macht und spannend ist!

*Reinhold Schmitt, [key:IG]: Ist Ihrer Ansicht nach eine

Marktsättigung bei Casinos in Europa erreicht?*

Lutz Schenkel: In meinen Augen ist die Frage so nicht mehr zeitgemäß; denn der Fakt, dass in den letzten Jahren in Deutschland Spielbanken schließen mussten, rührt ja in der Hauptsache daher, dass die einzelnen Bundesländer Casinos konzessionierten, als die Gesetzgebung eine andere war. Das die veränderten Rahmenbedingungen dann insbesondere für kleinere Häuser untragbar bzw. unwirtschaftlich waren, war bei der Planung nicht immer erkennbar. Deutschland hat nun auch nicht wirklich die höchste Dichte, wie wir wissen. Ich bin wie viele meiner Kollegen der Meinung, dass sich der Markt verändert hat, aber für bestimmte Räume und Gebiete ausreichend Potential gegeben ist, sich stark und sichtbar am Markt zu positionieren. Allerdings maße ich mir nicht an, pauschal eine europäische Beurteilung abgeben zu können, aber es ist ja auch bekannt, dass flächendeckend Probleme bestehen. Welcher Wirtschaftszweig hat das nicht?

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Automaten Spiele erlangen allein durch ihre technische Innovation immer größere Beliebtheit. Ist das klassische Spiel nicht mehr attraktiv?



Lutz Schenkel: Aus meinen vorherigen Antworten können Sie sicherlich meine Haltung ablesen. Aber kurz gefasst: Ein Gast merkt, ob er willkommen ist. Ein Gast merkt, ob jemand seine Arbeit gern macht. Da ist es eigentlich egal, ob es ein Restaurant oder eine Spielbank ist. Jeder Gast spürt Atmosphäre und spürt hoffentlich den gemeinsamen Wunsch nach einem besonderen Erlebnis, einem besonderen Abend – wenn Sie ihm dieses Gefühl geben, wenn er merkt, dass Sie sich selbst mit Ihrem Angebot identifizieren, kommt er wieder. Und das gilt auch in der Zukunft insbesondere für das faszinierende klassische Spiel!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Die Spielautomaten folgen Trends. Ist für Sie das stetige Anpassen an neuesten Generationen sinnvoll oder steht mehr die Spielgewohnheit im Vordergrund?

Lutz Schenkel: Sie können diese Frage immer nur standortspezifisch beantworten; denn Automatengäste sind auch lokal in ihren Präferenzen immer sehr unterschiedlich. Klar erkennbar ist allerdings, dass unsere Gäste nicht mehr nach dem Riesenmegajackpot jagen, sondern ausgerichtet sind auf gehobene Unterhaltung an den Geräten – da ist es oft auch sehr wichtig, dass sie eine gute Quote bei Freispielen oder häufiger kleinere Jackpots bekommen. Entscheidend ist aber immer, dass Sie einen spannenden Mix von modernen, neuen Geräten und den großartigen Klassikern aus dem ausgehenden 20. Jahrhundert haben – das ist natürlich recht schwierig mittlerweile; denn nicht immer ist dann eine Neuauflage genauso erfolgreich bei unseren Gästen!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Sehen Sie Möglichkeiten, die Attraktivität von Spielstätten zu erhöhen, auch durch Änderungen seitens des Gesetzgebers?

Lutz Schenkel: Ich bin da sehr klassisch ausgerichtet: Spielbanken sollen das Glücksspiel kanalisieren, also dem Besucher die Sicherheit geben, in fairem und gesichertem Rahmen die Spannung des Spiels zu erleben. Das dies allein heute nicht ausreicht, wussten die Betreiber der Spielbank Bad Homburg schon seit vielen Jahren und haben ihr Angebot um ein hochklassiges Restaurant und einen Nachtclub erweitert. Dies pflegt auch unsere Gesellschaft mit viel Liebe. Wenn der Gesetzgeber möchte, dass der Homo Ludens in die Spielbanken kommt, muss er den Betreibern gestatten, ein Freizeitangebot zu liefern, das den Ansprüchen des 21. Jahrhunderts gerecht wird. Ich kann mich aber in Hessen wirklich nicht beklagen!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Turniere sind ein attraktives Special wie zum Beispiel das Poker oder Black Jack. Sehen Sie hier Handlungsbedarf?

Lutz Schenkel: Dies schließt an die vorherige Frage an – für mich gibt es da keine Zweifel, Turniere dieser Art gehören in eine moderne Spielbank. Und unsere Gäste bestätigen dies durch unsere regelmäßig ausverkauften Veranstaltungen sowohl im Karten- wie auch im Roulette- oder Automatenbereich.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Gut geschultes Personal ist das Nonplusultra im Spielbank-Sektor. Wie sieht bei Ihnen die Aus- und Fortbildung der Beschäftigten aus?

Lutz Schenkel: Wir sind mitten in einem Schulungsprogramm, das mit verschiedenen Stufen und Zeitplänen in nahezu allen Hierarchien und Abteilungen durchgeführt wird. Wir vertrauen hier sowohl auf Personen, die ausgezeichnete Branchenkenntnisse haben wie auch über Coaches, die uns helfen, über unseren Tellerrand zu schauen! Es gibt noch viel zu tun, um die Serviceansprüche unserer Gäste erfüllen zu können!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Die wirtschaftliche Talfahrt konnte bislang nicht zum Stillstand gebracht werden. Inwieweit ist auch Ihre Spielbank betroffen?

Lutz Schenkel: Ich weiß nicht, wie Sie auf diese Annahme kommen? Unsere Branche hat in den letzten Jahren im Rahmen ihrer gesetzlichen Möglichkeiten schon ihre Hausaufgaben gemacht. Auch wenn einige Häuser geschlossen wurden: Seit einiger Zeit ist nicht nur der berühmte „Bodensatz“ erreicht, die deutschen Spielbanken verzeichnen durchaus einen insgesamt positiven Trend in ihren wirtschaftlichen Zahlen wie in den Besucherwerten.

Die Spielbank Bad Homburg konnte davon voll profitieren: Unser Neuanfang am 01.01.2013 gab uns die Chance, das Haus komplett neu zu gestalten und dies auch glaubwürdig unseren Gästen gegenüber darzustellen. Dass wir im vierten Jahr nun aufgrund unserer sehr guten Zuwächse in allen Bereichen auf Platz 5 der 65 deutschen Spielbanken stehen, sehe ich eher sportlich; es

dokumentiert aber dennoch, dass wir mit den großen Namen in Deutschland erfolgreich mithalten können.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Das Internet nimmt zwischenzeitlich einen bedeutsamen Raum im Informationsfluss für Konsumenten ein. Wie sehen hier Ihre Aktivitäten aus?

Lutz Schenkel: Ach, da sind wir wohl eher ein Haus, das unsere Website, Twitter und Facebook locker benutzt und vor allen Dingen mit Humor, also auch durchaus mit Selbstironie. Wir haben Spaß daran, dort mit unseren Gästen zu kommunizieren, bekommen tolle Hinweise und die seltene negative Kritik hat nach Recherche meist einen anderen Hintergrund als es im Net dargestellt wird. Wir nehmen diese Medien ernst, möchten aber selbst auch Spaß an der Arbeit damit haben.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Wie stehen Sie zum Online-Casino und würden Sie mit Ihrem Haus in diesem Bereich auch Aktivitäten anstreben?

Lutz Schenkel: Wir sind kein Kaninchen, das auf die Schlange starrt. Natürlich verfolgen wir aber z.B. über unseren Bundesverband BupriS die Entscheidungsschritte in Brüssel und Berlin. Ich halte es dennoch für einen Fehler, sein Heil in einem bereits relativ gut verteilten Online-Markt zu suchen, wenn ich im Kerngeschäft keinen Erfolg habe. Ein Onlineauftritt muss heutzutage mindestens so überzeugend sein wie Ihre Darstellung als Spielbank. Wir sind da in Bad Homburg sehr gelassen.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Immer mehr Spielbanken stellen sich auch dem Problem der Spielsucht und werden damit ihrem gesellschaftlichen Auftrag gerecht. Welche Aktivitäten unterstützen Sie diesbezüglich in Ihrem Unternehmen?

Lutz Schenkel: Diese Dinge sind heute in allen Bundesländern über die Sozialkonzepte so strukturiert, dass man nicht mehr von freiwilligen Maßnahmen sprechen kann. Unsere Aktivitäten

sind aber stets daran ausgerichtet, unsere Besucher zu schützen und ihnen zu helfen, wenn sie allein nicht zurecht kommen sollten. Nicht nur deshalb ist uns der enge Kontakt zu unseren Gästen wichtig – wir MÖCHTEN für unsere Gäste da sein!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Mit dem Begriff „Spielbanken“ und „Casinos“ verbinden die Konsumenten nicht nur das Ambiente, sondern auch das Glück des großen Gewinns. An welche großen Ausschüttungen, die Ihre Gäste erfahren haben, erinnern Sie sich?

Lutz Schenkel: Ich arbeite zwar für ein Haus, das im Mai 2016 sein 175. Jubiläum feiert, aber unsere Gesellschaft ist erst etwas mehr als 3 Jahre auf der Kommandobrücke. Mich selbst hat schon so mancher Abend überrascht, an dem sehr hohe 6-stellige Beträge hin- und herliefen. Die großen Millionenumsätze aber sind seltener geworden... hier schweigt der Gentleman!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Bis vor Jahren galt eine strenge Kleiderordnung beim Besuch von Spielbanken. Zwischenzeitlich gelockert legen aber trotzdem die meisten Häuser auch heute noch sehr viel Wert auf große Abendgarderobe. Wie sehen Sie dies?

Lutz Schenkel: In Bad Homburg sehen wir das wie Menschen des 21. Jahrhunderts: Es ist nicht mehr alles so steif, aber Etikette ist wieder erwünscht. Insbesondere junge Menschen kommen heute sehr schick gekleidet zu uns. Manchmal sind sie wohl etwas enttäuscht, wenn sie sehen, dass mancher Stammgast dann mit offenem Kragen herumläuft.

Ein schönes Beispiel für den Anspruch unserer Gäste aber haben wir im Sommer 2015 erlebt: Weil es um die 37 Grad waren, konnten wir auch den Saal nicht mehr ausreichend kühlen – und gestatteten den Besuchern, ohne Jackett das Casino zu besuchen. Es waren dann aber unsere Gäste, die darum baten, das DRINGEND wieder zu ändern, wenn es kühler sei. Merke: Wer

ins Casino geht, erwartet Stil und Ambiente. Das bieten wir, damit diese Gäste wiederkommen!

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Was fällt Ihnen spontan ein, wenn Sie an amüsanten Begebenheiten während Ihrer Tätigkeit denken?

Lutz Schenkel: Ach, da hat ja jeder so seine Anekdoten. In Deutschland wird in den Casinos sehr selten zu viel Alkohol getrunken. In Dänemark war das anders, unsere „Wikinger“ haben da eine andere Kultur. An einem Abend musste ich in Aarhus einen Schweden ins Hotel schicken, weil er einfach zu betrunken war und Gäste irritierte. Ich konnte mein Lachen nicht recht verkneifen, als er mir antwortete.



Abgesehen davon, dass er stark schwankte und mir kaum richtig in die Augen sehen konnte, versicherte er mir, dass er immer nüchtern sei, so lange er stehen könne. Das würde ich als Däne natürlich nicht wissen. Unser Portier hat ihn dennoch ins Hotel gebracht.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Wenn Sie drei Wünsche frei hätten, was fällt Ihnen mal abgesehen von Reichtum spontan ein?

Lutz Schenkel: ...diese Frage höre ich immer nur in Deutschland... der große Traum vom Glück... ich wünsche mir, dass endlich diese mörderischen Kriege aufhören, die Menschen aller Kulturen in Frieden und Respekt miteinander leben können – und zwar an allen Orten, an denen sie leben möchten. Grenzen sind auch immer Grenzen im Kopf.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Wie sieht Ihr freizeitleicher Ausgleich aus?

Lutz Schenkel: Sie haben so uncharmant nach meinem Alter gefragt, da ahnen Sie, dass ich leider wegen meiner Knie heute

nicht mehr Squash spielen kann. Also versuche ich, so oft wie möglich ins Sportstudio zu gehen, in der Hoffnung, dass die jungen Leute nicht komisch gucken... ich grüße auch immer ganz cool.

Reinhold Schmitt, [key:IG]: Herzlichen Dank für das Gespräch.