

GASTRONOMIE

„Schikane und Manipulation“

Bei McDonald's war ein Ex-Stasi-Spitzel über Jahre in leitender Position. Er soll einen Restaurantbetreiber ausspioniert haben. Um Gründe für eine Kündigung zu finden?

Vor der McDonald's-Filiale riecht es nach McDonald's, und das darf eigentlich nicht sein. „Die Filter“, sagt Ulrich Enzinger, „sie müssen mal wieder gewechselt werden.“ Es ist kein strenger Bratfettgeruch, nur ein Hauch. Aber der 49-Jährige hat eine feine Nase, geschult in 18 Jahren, als McDonald's noch seine Welt war.

Eines seiner Restaurants lag in Lindau am Bodensee, ein Eins-a-Standort gleich an der Autobahnauffahrt nach München. Vor einem Jahr gab er entnervt auf.

Das Lokal ist gut besucht an diesem Montagvormittag, als Enzinger seinen Lancia in einer der wenigen freien Parkbuchten abschließt und auf den Eingang zusteuert. Plötzlich stoppt eine dunkle Limousine, das Fenster der Beifahrerseite surrt herunter. „Sie haben Hausverbot, bitte verlassen Sie das Gelände.“

Noch am selben Tag wurde in der Münchner Deutschland-Zentrale von McDonald's der Vorfall gemeldet. Schon wieder Ärger mit der Basis – so ergeht es den Konzernmanagern derzeit oft.

Zahlreiche Restaurantbetreiber liegen im Streit mit der Geschäftsleitung. Sie fühlen sich ausspioniert und unter Druck gesetzt oder, wie es der Münchner Rechtsanwalt Horst Becker formuliert, „systematisch herausgedrängt“. Allein Becker hat in den vergangenen Jahren zwei Dutzend McDonald's-Partner vertreten.

Die Liste der Vorwürfe ist lang: Manipulationen bei Restaurantkontrollen, Schikanen, gezieltes Bespitzeln. Auf einen missliebigen Filialisten aus Frankfurt setzte der Konzern gar Detektive an. In einem Fall ermittelt die Staatsanwaltschaft München. Nachdem das Filialnetz in Deutschland inzwischen dichter ist als in den USA, setzt der Konzern nun eher auf Effizienz als auf Wachstum.

Rechtsanwalt Becker vermutet, dass McDonald's Franchise-Nehmer kostengünstig loswerden will – also jene selbständigen Geschäftspartner, die gegen eine Gebühr ein oder mehrere Lokale betreiben. Das Ziel sei eine Marktberingung. Weniger Franchise-Nehmer sollen mehr Filialen bewirtschaften, so steht es zumindest in Firmenunterlagen.

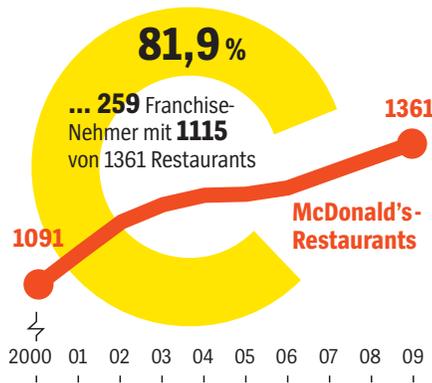
Aber so einfach geht es nicht. Die Verträge mit den Geschäftspartnern sind langfristig, in der Regel über 20 Jahre, die Unternehmer haben oft Millionen in-

vestiert – Herauskaufen ist teuer. Billiger wären außerordentliche Kündigungen.

Im Jahr 2005 machte Enzinger Bekanntschaft mit dem Marktleiter Süd des McDonald's-Konzerns: Bernd R., verantwortlich für alle Franchise-Nehmer in Bayern, hat einschlägige Erfahrungen. Schon als Koch bei der Nationalen Volksarmee spionierte er ab 1980 Kameraden

Breite Basis

Franchise-Anteil an den McDonald's-Restaurants in Deutschland 2009



aus, die Obstkonserven aus Regimentsbeständen abzweigten. Die Stasi war so begeistert von dem Soldaten, dass sie ihn als Inoffiziellen Mitarbeiter anwarb; das Kennwort für die Kontaktaufnahme lautete „Goullaschkanone“. „Vom Intellect her“, urteilte sein Führungsoffizier, sei R. geeignet, „operative Aufgaben zu lösen“.

IM „Roland“ machte Karriere, erst als Mitarbeiter im Zentralrat der FDJ, dann als Restaurantleiter beim DDR-Ministerrat. Auch von dort gab es viel zu berichten. „Der Kandidat erklärte sich ohne Zögern bereit, das MfS auch weiterhin zu unterstützen“, heißt es in einem Vermerk. Regelmäßig meldete „Roland“ fortan Interna aus dem Kellnerkollektiv. Am 23. November 1989, zwei Wochen nach der Maueröffnung, traf er sich noch mit seinem Führungsoffizier.

R. räumt die Stasi-Tätigkeit ein, beteuert aber, von „Vorgesetzten und Mitarbeitern des MfS unter Druck gesetzt“ worden zu sein. Er habe seinem Führungsoffizier „lediglich Banalitäten“ erzählt. Seit über einem Jahr wusste auch Mc-



Donald's von der Spitzeltätigkeit – durch ein anonymes Schreiben. Das Unternehmen habe dann, sagt ein Sprecher, mit R.s Einverständnis Akteneinsicht genommen und Anwälte mit der Prüfung beauftragt. Die seien zu dem Schluss gekommen, dass seine Stasi-Vergangenheit kein Problem sei.

R. kümmerte sich offenbar um Mitarbeiter, die der Zentrale missfielen. Zum Beispiel Ulrich Enzinger, der seinerzeit fünf Restaurants betrieb. Sein Geschäft florierte, der Zentrale in München überwiegen er jedes Jahr Millionenbeträge. Trotzdem störte er anscheinend in der McDonald's-Familie.

Deshalb waren R.s Kontrolleure, intern „Field Consultants“ genannt, wohl auch besonders genau, wenn sie Enzingers Filialen heimsuchten. Mal waren es die Menüfotos, die über dem Kassentresen durcheinandergeraten waren und damit nicht den Konzernvorgaben entsprachen. Mal kritisierten die Prüfer die Wartezeiten an der Kasse.

Um eine Restaurantleiterin von Enzinger soll sich R. höchstpersönlich geküm-



McDonald's-Deutschlandchef Knezevic Probleme bei der Kommunikation

des Vorstands. R. bestreitet diese Darstellung.

Ulrich Enzinger war perplex. Als Kettenhund hatte er den Manager genau einmal titulierte – in einem Vieraugengespräch mit seiner Restaurantleiterin. „Mir ging damals durch den Kopf, das sind doch Stasi-Methoden“, erinnert sich Enzinger. Der gelernte Hotelkaufmann und studierte Betriebswirt nahm den Kampf um seine Filialen auf: zwei Jahre lang, dann gab er zermürbt auf.

Enzinger, so sagt ein McDonald's-Sprecher, habe „gegen die Restaurantführungsrichtlinien“ verstoßen. R. habe „Gespräche mit Herrn Enzinger geführt, um eine Verbesserung zu erreichen“. Das Ergebnis sei „eine einvernehmliche Einigung über den Verkauf der Restaurants“ gewesen. Der Fall Enzinger sei keinesfalls symptomatisch für das Verhältnis zu den Franchise-Nehmern, sagt der Sprecher. Eine Strategie, Geschäftspartner aus den Verträgen zu drängen, gebe es nicht.

Doch ganz so leicht scheint der Konzern die Unruhe nicht zu nehmen. Offenkundig aufgeschreckt durch die SPIEGEL-Recherchen, ging McDonald's-Deutschlandchef Bane Knezevic kürzlich in die Offensive. In einem Interview mit der „Frankfurter Allgemeinen“ räumte Knezevic Fehler ein. Dass Detektive auf einen Franchise-Nehmer angesetzt wurden, sei ein „absoluter Einzelfall“ gewesen, „von dem ich erst im Nachhinein erfahren habe“. Den Vorwurf der Manipulation von Prüfergebnissen wies Knezevic mit dem Hinweis zurück, es habe sich bei diesen Beschwerden „um Probleme bei der Kommunikation und nicht um vorsätzliche Manipulation“ gehandelt.

Doch in der Kanzlei des Münchner Anwalts Becker füllen solche Einzelfälle ganze Aktenordner. Zu seinen Mandanten zählen Franchise-Nehmer aus der ganzen Republik, die meisten stammen aus Süddeutschland, aber ebenso gibt es welche aus Hessen, Thüringen, Hamburg und Schleswig-Holstein.

Auch Matthias Koerber soll ins Visier der McDonald's-Zentrale geraten sein. Wie Enzinger hatte der Franke eine lan-

mert haben. Für die erste Kontaktaufnahme nutzte der ehemalige Stasi-Mann eine McDonald's-Kreuzfahrt im westlichen Mittelmeer. Der Konzern hatte ein Aida-Schiff gebucht, um verdiente Restaurant- und Gebietsleiter für ihren Einsatz zu belohnen – für R. offenbar eine gute Gelegenheit, einen vertrauensvollen Kontakt zu Enzingers Führungskraft aufzubauen.

In der Folge soll sich R. öfter mit der Frau getroffen haben. Enzinger ahnte davon zunächst nichts, er setzte weiter auf seine wichtigste Angestellte. „Ich habe ihr uneingeschränkt vertraut, in geschäftlichen Dingen hatten wir keine Geheimnisse“, sagt er heute.

Am 27. Oktober 2006 wurde der Unternehmer nach München zum Rapport bestellt. Ihm gegenüber saß R., und der, so erinnert sich Enzinger, hielt sich nicht lange mit Floskeln auf. Die Ergebnisse der Kontrollen seien ja wohl eindeutig und verstießen gegen den Franchise-Vertrag; die Restaurants werde Enzinger sowieso los, soll R. gesagt haben. Im Übrigen sei er, R., nicht der „Kettenhund“

ge Geschichte mit der Fast-Food-Kette. Schon als 18-Jähriger hat er Hamburger gebraten und Fritten in Tüten gefüllt, 1993 wurde er Franchise-Nehmer für ein Restaurant in Bad Neustadt, vor neun Jahren kam eine Filiale in Bad Kissingen hinzu.

Hier arbeitete Andrea Kappel als Restaurantleiterin – sie sollte offenbar ihren Chef ans Messer liefern, am 16. Dezember 2008. Ein „Field Consultant“ aus R.s Truppe hatte die Mitarbeiterin in ein Café geladen. Offiziell sollte es um ihre Karrierechancen bei McDonald's gehen. Tatsächlich habe sich der Kontrolleur nur für Abrechnungen, Dienstpläne und Koerbers juristische Auseinandersetzungen interessiert, erklärt Kappel: „Ich sollte meinen Chef ausspionieren.“ Sie weigerte sich, raffte ihre Handtasche und ging mit einem kurzen Gruß.

Fortan zog es den Kontrolleur immer öfter in Koerbers Restaurants. Der Staatsanwaltschaft München liegen mehrere eidesstattliche Versicherungen von Koerber-Mitarbeitern vor. Sie beschreiben, wie die Kontrolleure monatlang den Betrieb auseinandernahmen.

Am 15. Januar 2009 kam der „Field Consultant“ für einen ganzen Tag mit einem Kollegen nach Bad Kissingen. Bei einem Mitarbeiter missfiel ihm die Tätowierung, bei anderen das Schuhwerk. Mal war es den Kontrolleuren zu vornehm, mal zu ungepflegt. Und zum Abschied wurde Restaurantleiterin Kappel empfohlen, sich doch herunterstufen zu lassen zur Schichtleiterin, da sie „den Anforderungen offenbar nicht gewachsen“ sei.

Bei späteren Visiten in einem Koerber-Restaurant monierte der McDonald's-Mann einen defekten Eiswürfelbereiter, zweifelte den vorgeschriebenen Turnus für den Austausch des Frittierfetts an, ließ an einem heißen Julitag vorübergehend den Kühlraum sperren. Als dann abends eine neue Lieferung eintraf, stand die Tiefkühlware zehn Minuten in der Sonne. Der McDonald's-Kontrolleur zückte ein Thermometer: Minus 13,8 Grad zeigte es an, zu warm für die Konzernvorgaben. Die Ware galt als verdorben. „Das war Schikane und pure Manipulation“, sagt Koerber.

Um bei solchen Vorgängen künftig nicht in Beweisnot zu geraten, rückte Koerber bei den folgenden Kontrollen mit einer Videokamera an und filmte die Prüfer – was McDonald's wegen der „Verletzung der Persönlichkeitsrechte“ gerichtlich verbieten lassen wollte. Inzwischen ging bei Koerber eine außerordentliche Kündigung ein.

Während der Franchise-Nehmer weiter um seine Filialen streitet, hat sich Bernd R., der Marktleiter Süd, von der Kontrollfront zurückgezogen. Er bewirtschaftet jetzt selbst drei florierende Restaurants in Bayern, die ihm der Konzern angeboten hatte.

JOHN GOETZ,
ANDREAS WASSERMANN, PETER WENSIEWSKI



Ex-Restaurantbetreiber Enzinger
Systematisch herausgedrängt?