

Medienmitteilung vom 3. November 2022
ZHAW School of Management and Law

Mehrheit der Gäste gibt Trinkgeld in Restaurants

In bedienten Restaurants geben 85 Prozent der Gäste Trinkgeld, zeigt eine ZHAW-Studie. Viele runden auf den nächsthöheren Betrag, andere berechnen anhand eines fixen Prozentsatzes. Auffallend ist, dass Trinkgeld – trotz bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten – mehrheitlich noch bar gegeben wird.

In der Schweiz gehört Trinkgeld für einen Grossteil der Bevölkerung zum guten Ton. Damit belohnen sie einen guten und zuvorkommenden Service und wollen dem Personal ihre Dankbarkeit zeigen. Eine Studie der ZHAW School of Management and Law im Auftrag von Worldline zeigt, dass rund 85 Prozent der Gäste in bedienten Restaurants ein Trinkgeld geben. Das, obwohl die Serviceleistung eigentlich im Preis inbegriffen ist. Bei der Höhe des Trinkgeldes gehen die Vorgehensweisen jedoch auseinander. Um das Trinkgeldverhalten der Bevölkerung näher zu analysieren, wurden im September 2022 insgesamt 1179 Personen aus der ganzen Schweiz im Alter zwischen 18 und 76 Jahren befragt.

Dankbarkeit als Hauptgrund

Bei der Motivation hinter dem zusätzlichen Betrag zeigt sich, dass das Zeigen von Dankbarkeit gegenüber dem Servicepersonal mit Abstand im Vordergrund steht (80.3 Prozent). Aufgrund der Möglichkeit auf Mehrfachantworten geben zusätzlich 35.9 Prozent der Befragten an, Trinkgeld zu geben, um die tiefen Löhne des Servicepersonals aufzubessern. Ebenso geben 33.5 Prozent an, sich gut zu fühlen, wenn sie jemandem eine Freude machen können. Und 31.2 Prozent der Schweizer Bevölkerung erachtet Trinkgeldgeben als soziale Norm, wobei dieser Wert in der Deutschschweiz deutlich höher ist als in der französisch- und italienischsprachigen Schweiz. So ist der Anteil derjenigen Gäste, die generell kein Trinkgeld geben, in der französisch- (17.7 Prozent) und italienischsprachigen (28.6 Prozent) auch höher als in der Deutschschweiz (12.7 Prozent). Als Grund für den Verzicht auf Trinkgeld wird am häufigsten genannt, dass die Serviceleistung bereits im Preis respektive im Lohn der Serviceperson inbegriffen ist, gefolgt von den ohnehin hohen Preisen in bedienten Restaurants und den fehlenden finanziellen Mitteln.

Trinkgeld wird häufig bar gegeben

Als Zahlungsmittel für das Trinkgeld verwenden 76.4 Prozent der Befragten Bargeld. «Dieser Wert ist auf den ersten Blick überraschend hoch», sagt Studienleiter und ZHAW-Dozent Marcel Stadelmann. «Dies lässt sich unter anderem dadurch erklären, dass 26.1 Prozent der Befragten angaben, den Rechnungsbetrag im Restaurant bargeldlos zu begleichen, das Trinkgeld jedoch in bar zu übergeben.»

Beim Trinkgeld in bar nimmt nämlich die grosse Mehrheit an, dass dieses unter allen Mitarbeitenden (32.9 Prozent) oder unter den Servicemitarbeitenden (25.6 Prozent) aufgeteilt wird, oder dass die einkassierende Serviceperson dieses selbst behalten kann (28.1 Prozent). Bei bargeldlosem Trinkgeld gehen nur 15.4 Prozent davon aus, dass der Trinkgeldbetrag direkt an das Servicepersonal geht. 21.5 Prozent nehmen an, dass bargeldloses Trinkgeld an die Besitzer:in des Restaurants geht. «Die vermutete Verteilung des Trinkgelds ist somit eine mögliche Erklärung für den hohen Anteil an Bargeldzahlungen beim Trinkgeld. Es wird teilweise bewusst in bar übergeben, damit es direkt der einkassierenden Serviceperson zugutekommt», so das Fazit von Stadelmann.

Faustregeln zur Bestimmung des Trinkgelds

Die meisten Menschen folgen einer bestimmten Faustregel oder Entscheidungshilfe bei der Bestimmung des Trinkgelds. Dabei runden 21.2 Prozent ganz einfach auf den nächsthöheren Fünf-Frankenbetrag auf. 16.9 Prozent der Befragten gaben an, jeweils 10 Prozent Trinkgeld auf den Rechnungsbetrag zu geben. Etwas pragmatischer halten es diejenigen 16.4 Prozent, die den Betrag abhängig vom aktuell verfügbaren Bargeld machen. «Interessant ist auch zu sehen, dass 11.6 Prozent keinem fixen Schema folgen, sondern das Trinkgeld je nach Lust und Laune respektive Zufriedenheit mit der Dienstleistung bestimmen», ergänzt Stadelmann.

Prozesse für bargeldloses Trinkgeld

Das Bezahlen mit Bargeld hat in der Schweiz in den letzten Jahren stark abgenommen. Deshalb möchten Gastronomen einen optimalen Prozess für bargeldloses Trinkgeld anbieten. Laut Studie ist bei den Befragten am beliebtesten, wenn sie einen Betrag inklusive Trinkgeld nennen können und die Serviceperson diesen auf dem Zahlungsterminal erfasst. Ebenfalls positiv beurteilt wird, wenn Gäste das Trinkgeld selbst im Zahlungsterminal erfassen oder diesen Schritt überspringen können. Deutlich negativer wahrgenommen wird hingegen, wenn eine vorgegebene Auswahl verschiedener Prozentsätze für das Trinkgeld angegeben wird oder wenn sich das Servicepersonal direkt nach dem gewünschten Trinkgeldbetrag erkundigt. «Insbesondere wird bemängelt, dass dies als bevormundend wahrgenommen wird», sagt Stadelmann. Dass auf bargeldlosen Trinkgeldbeträgen Gebühren anfallen, ist nur knapp 40 Prozent bekannt und hat keinen Einfluss auf die Wahl des Zahlungsmittels für das Trinkgeld. «Die Studie soll Gastronomen dabei unterstützen, künftig besser auf die Bezahlbedürfnisse ihrer

Gäste einzugehen, da der Vormarsch des digitalen Bezahls deren Trinkgeld-Gewohnheiten beeinflusst hat», sagt Marc Schlupe, Managing Director Schweiz bei Worldline, der Auftraggeberin der Studie.

Kontakt

- Dr. Marcel Stadelmann, Leiter Swiss Payment Research Center (SPRC) am Institut für Marketing Management, Telefon 058 934 46 46, E-Mail marcel.stadelmann@zhaw.ch
- Susanne Stöger, Head of Communication Worldline, Telefon +43 1 71701 6524, E-Mail Susanne.stoeger@worldline.com
- Christian Busenhardt, Kommunikation ZHAW School of Management and Law, Telefon 058 934 77 41, E-Mail christian.busenhardt@zhaw.ch
- Evelyn von Wieser, L&W Communication AG, Telefon 044 389 22 22, evelyn@lw-com.com