



Wenn das Bezahlgerät ums Trinkgeld bittelt

Digitalisierung Bargeldloses Bezahlen verändert auch das Trinkgeldverhalten.

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen in ihrer Lieblingsbeiz und bezahlen die Rechnung. Der Kellner sagt: «Das macht 63.20 Franken.» Und fügt an: «Wie viel Trinkgeld darf ich verrechnen? 5, 10 oder 15 Prozent? Oder keines?» Die Vorstellung irritiert, wie aus Gesprächen mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus Trinkgeld-Leserumfragen dieser Zeitung hervorgeht. Doch die Vorstellung wird in der Stadt Zürich gerade zum Alltag. Zumindest digital.

Die Gastrobranche steht vor ihrer zweiten Trinkgeld-Revolution. Die erste war die rasante Digitalisierung. Die Karte über das Display gewipet, und schon ist bezahlt. Der Bezahlvorgang wurde beschleunigt, wurde kontaktlos – weg vom Münzzusammenkratzen, hin zum Kartenfuchteln und Handyzücken. Das hinterliess wohl auch beim Trinkgeld seine Spuren. Fast ein Drittel hat in der nicht repräsentativen Umfrage angegeben, weniger Trinkgeld zu geben, seit sie vermehrt bargeldlos bezahlen. 59 Prozent bestreiten dies. Die Übrigen sagen, sie hätten ihr Bezahlverhalten allgemein nicht verändert und würden weiterhin meist bar bezahlen. Umgekehrt geben 61 Prozent der Gastromitarbeitenden an, durch das digitale Zahlen weniger Trinkgeld zu erhalten. Bis jetzt.

Ein Drittel gibt weniger Tip

Jetzt ist Revolution zwei im Gang: die automatisierte Frage

nach Trinkgeld. «Seit wir diese auf dem Bezahlgerät haben, erhalten wir sogar mehr Trinkgeld als früher, als noch vermehrt bar bezahlt wurde. Ich schätze, manche Gäste fühlen sich fast genötigt, etwas zu geben», schreibt uns eine Stadtzürcher Gastromitarbeiterin, die an der Umfrage teilgenommen hat.

Im Zürcher Nachtleben wird die Frage nach dem Trinkgeld immer öfter offensiv gestellt. In Bars im Langstrassenquartier, wie etwa der Bar 3000 oder in der Cinchona Bar im 25 Hours Hotel. Aber auch in Restaurants von Gastrogrössen wie Michel Péclard oder der **Familie Wiesner Gastronomie**.

Letztere hat entschieden, in ihren 31 Betrieben (16 im Raum Zürich) komplett auf bargeldlos zu setzen, inklusive Frage nach dem Trinkgeld. Für **Manuel Wiesner**, der mit seinem Bruder die Firma verantwortet, ist die elektronische Bezahlmethode kein Nachteil – im Gegenteil. Gemäss dem Feedback der Betriebe wie dem Restaurant **Outback Lodge** beim Bahnhof Stadelhofen, die schon seit einigen Wochen ohne Bargeld hantierten, sei der Tip sogar höher als vorher. Auch Michel Péclard, der Restaurants am Zürichsee betreibt, vermutet, dass mit elektronischen Bezahlgeräten wohl eher ein bisschen mehr Trinkgeld möglich sei. Vor allem durch die neuen Funktionen. «Die meisten Terminals schlagen ja die Prozente schon vor,

und die meisten unserer Gäste gehen auf diesen Vorschlag ein.»

Ökonom Marcel Stadelmann ist Dozent an der ZHAW. Er forscht zum Thema Bezahlverhalten und arbeitet derzeit mit der Wiesner-Gruppe zusammen, um das Trinkgeldverhalten bei bargeldlosen Zahlungen zu untersuchen. «Vor der Pandemie bezahlte die Hälfte der Gäste noch mit Bargeld. Heute sind es nur noch knapp dreissig Prozent.» Er gibt zu bedenken: «Der prozentuale Trinkgeldvorschlag hat für einige tatsächlich etwas Bevormundendes, auch wenn sie wissen, dass sie nicht verpflichtet sind, etwas zu geben.» **Manuel Wiesner** kennt das Argument. In Zukunft wolle man mögliche elektronische Trinkgeldoptionen verbessern, also vielleicht Aufrundungsmöglichkeiten programmieren. Grosse Ressentiments hätten sie bei der Kundschaft nicht gespürt. Allerdings seien die FWG-Betriebe auf eine urbane, digitale Kundschaft ausgerichtet. Nur noch fünf Prozent der Kundschaft zahle bar. Laut **Wiesner** hat das digitale Trinkgeld noch einen weiteren Vorteil fürs Personal: Es kann endlich klar nachgewiesen werden.

Wer in Zukunft in Zürich ausgehen will, wird sich daran gewöhnen müssen, dass der Kellner, die Kellnerin zumindest digital offensiv nach Trinkgeld fragt.

Claudia Schmid
und **Patrice Siegrist**