

Gastronomie auf dem Prüfstand

Servicequalität, Trinkgeld und rote Linien im Gaststättengewerbe



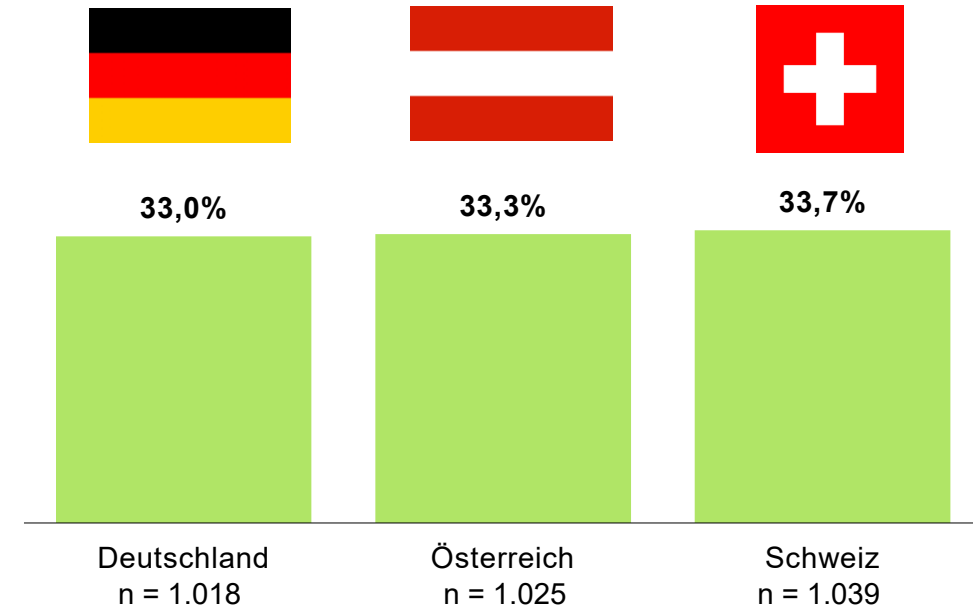
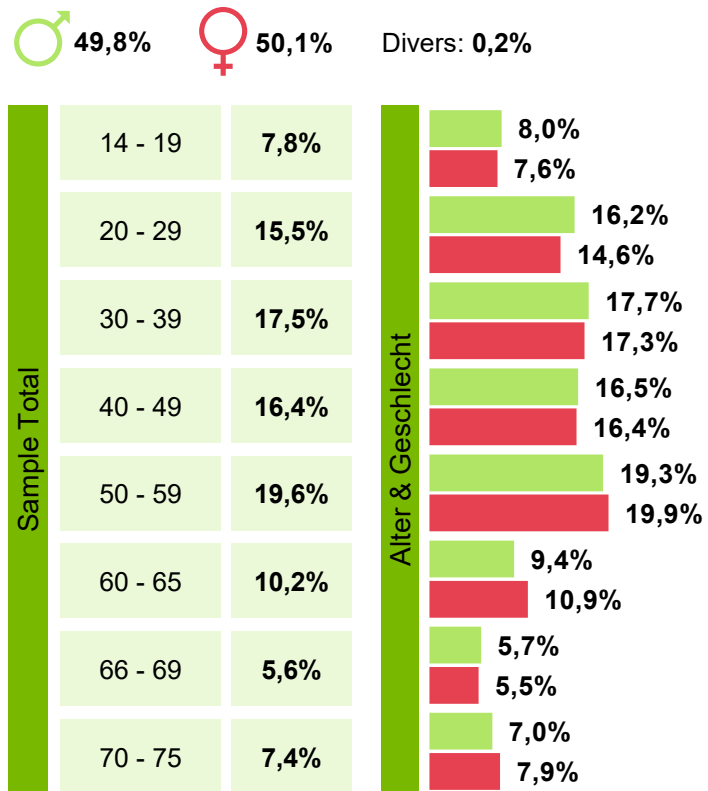
Juni 2025

marketagent.

Umfrage-Basics | Studiensteckbrief

Auftraggeber	Eigenstudie
Methode	CAWI Marketagent Online Access Panel
Sample-Größe	n = 3.082 Netto-Interviews
Kernzielgruppe	Personen im Alter zwischen 14 und 75 Jahren Inzidenz: 100%
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die Bevölkerung aus Österreich, Deutschland und Schweiz Random Selection gewichtet
Feldzeit	29.04.2025 - 08.05.2025
Studienumfang	19 Fragen
Mobile Teilnahme	54,8%

Zusammensetzung des Samples | n = 3.082



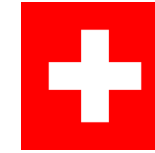
Demographie



n = 1.018



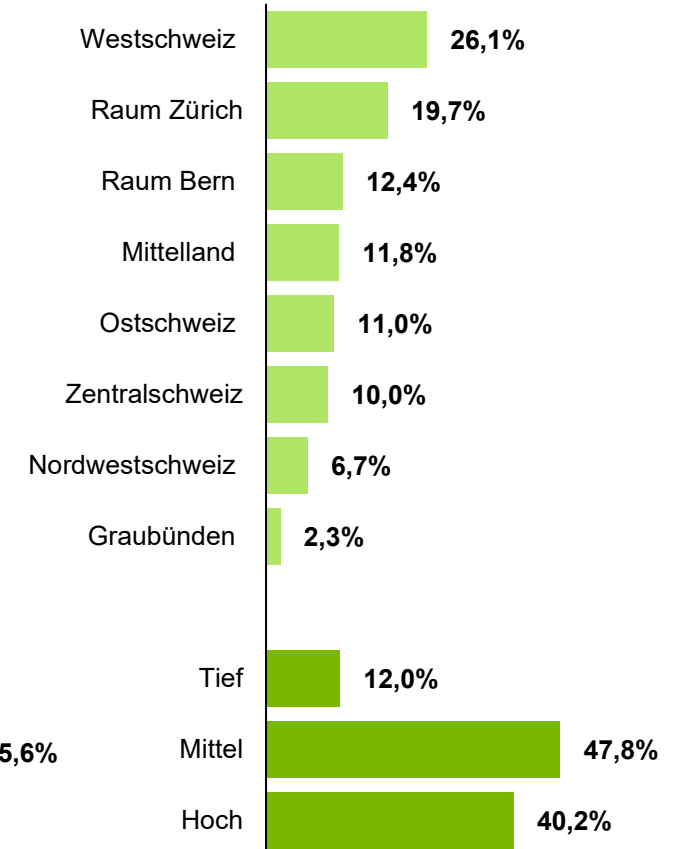
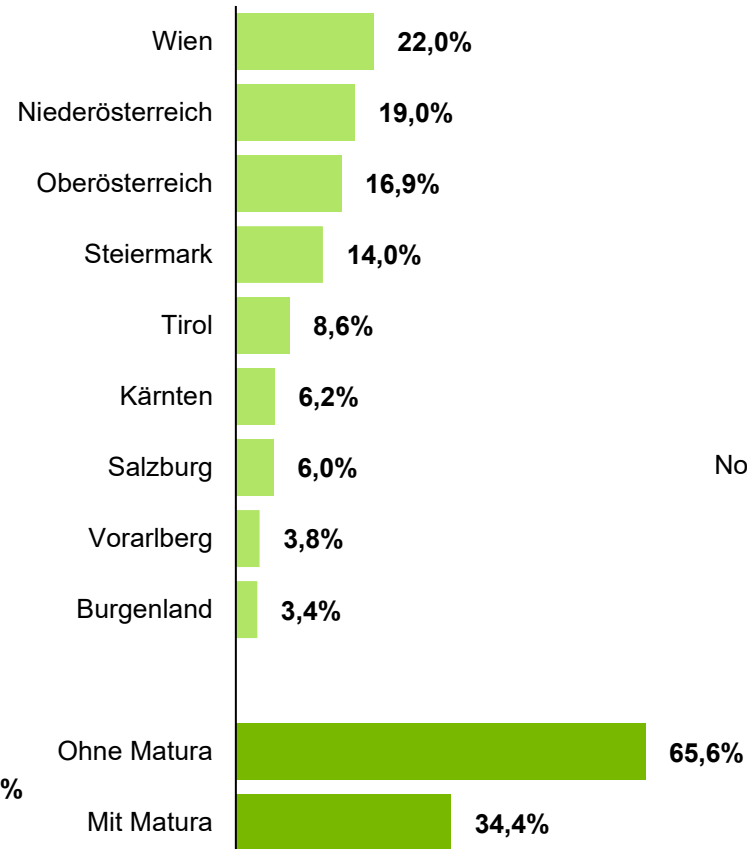
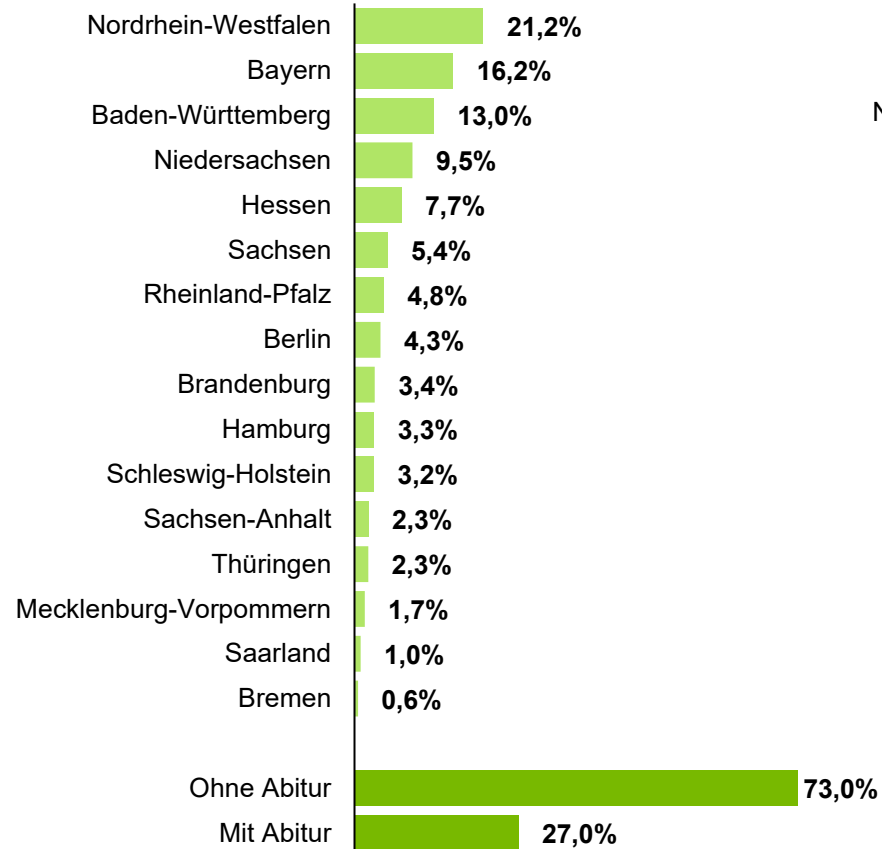
n = 1.025



n = 1.039

Region

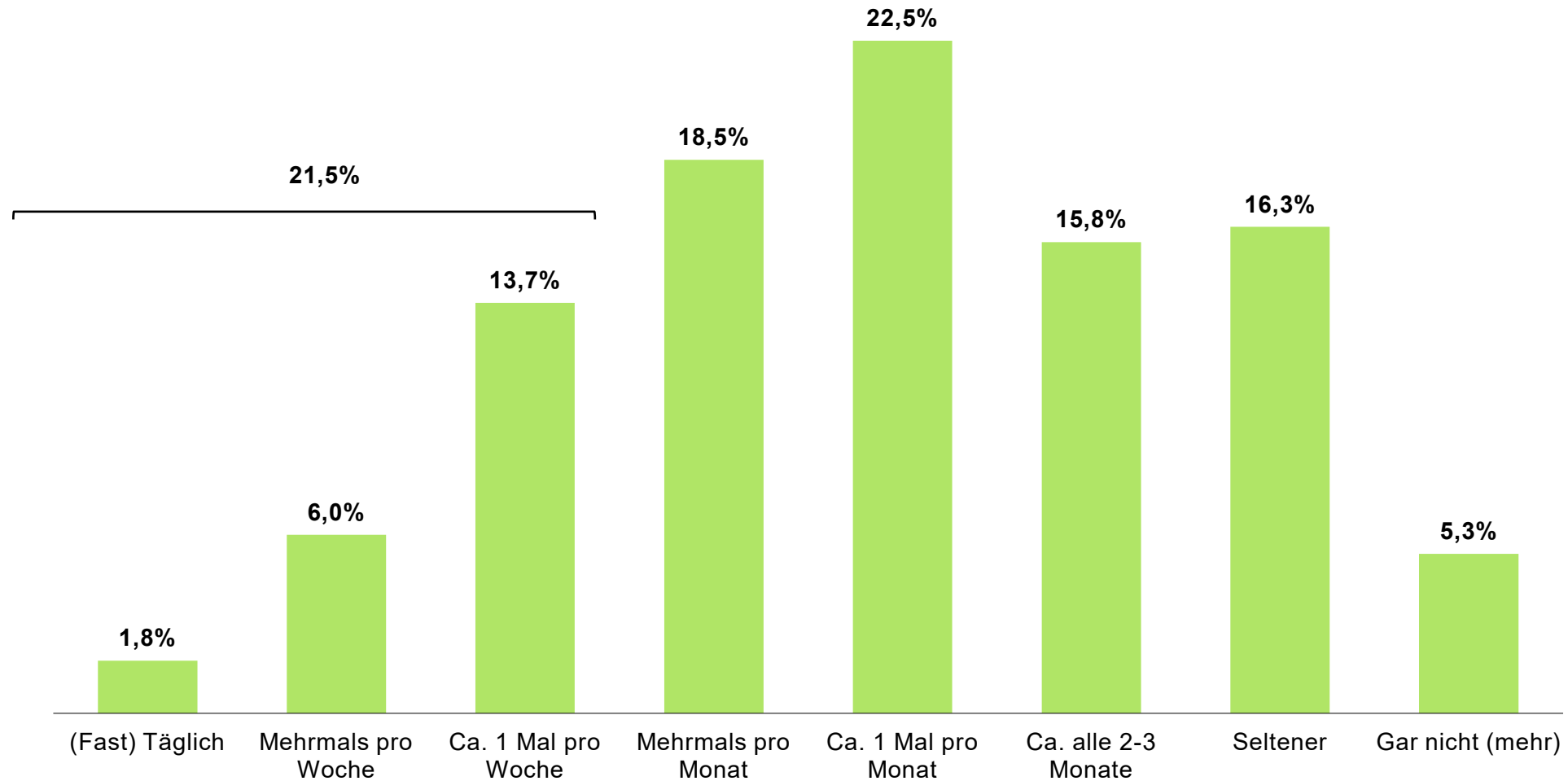
Ausbildung



Quick-Reader

- **König Kunde?** 75% finden, dass Gäste in der Gastronomie wie Könige behandelt werden – aber nur 22% erleben das häufig. Gut ein Viertel nimmt eine Verschlechterung der Servicequalität wahr (27%) – weniger als in Österreich (35%).
- **Hauptärgernisse:** Unzufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (32%), den Wartezeiten (28%) sowie dem Service (27%) sorgen am häufigsten für Frust in der Gastronomie. Mit Beschwerden ist man aber sehr zurückhaltend: freundliche Kritik äussert man im Schnitt 2 Mal pro Jahr; klare Beschwerden 1 Mal pro Jahr.
- **Reservierungsverhalten:** 16% sind schon einmal zu einer Reservierung ohne Absage nicht erschienen. Genauso viele haben bereits parallel in mehreren Lokalen reserviert (16%). Bei den Jüngeren ist dies stärker Trend als bei den Älteren.
- **Keine Lust auf Strafen & Gebühren:** 72% lehnen Kreditkartendetails bei der Reservierung ab. Time Slots, fixe Servicegebühr & Strafzahlungen schrecken jeweils die Hälfte oder mehr der Gäste ab.
- **Trinkgeldverhalten:** 8 von 10 plädieren für steuerfreies Trinkgeld, 86% wünschen sich faire Löhne statt Trinkgeld. 6 von 10 sind oft unsicher, wie viel Trinkgeld angebracht ist (58%), jede*r Vierte gibt auch bei schlechtem Service Trinkgeld (27%).

Häufigkeit von Restaurantbesuchen mit Bedienung

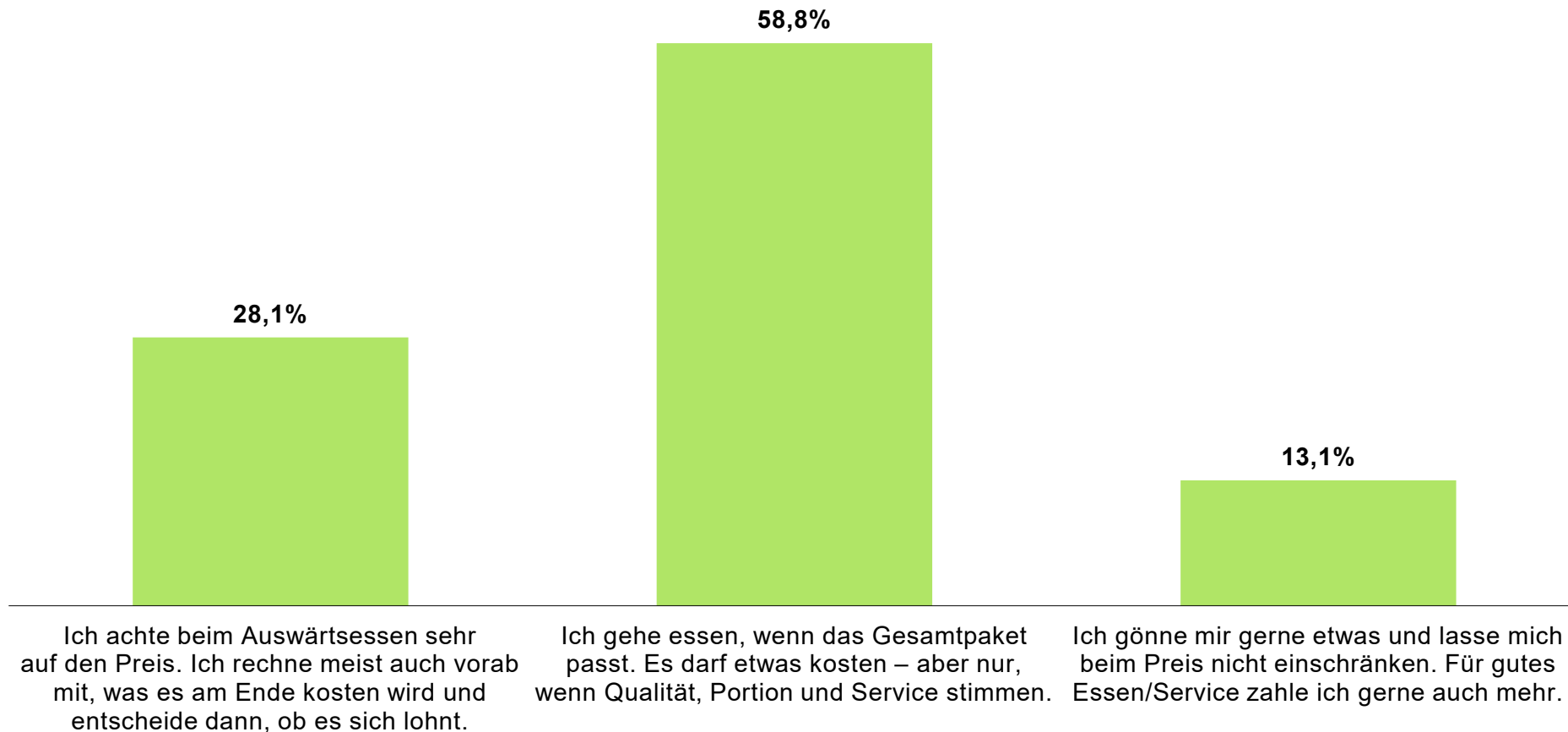


Häufigkeit von Restaurantbesuchen mit Bedienung – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
(Fast) Täglich	1,8%	2,0%	1,1%	2,2%
Mehrmals pro Woche	6,0%	4,7%	5,0%	8,2%
Ca. 1 Mal pro Woche	13,7%	9,2%	14,3%	17,6%
Mehrmals pro Monat	18,5%	16,6%	20,1%	18,9%
Ca. 1 Mal pro Monat	22,5%	21,1%	24,6%	22,0%
Ca. alle 2-3 Monate	15,8%	15,6%	16,5%	15,3%
Seltener	16,3%	21,5%	14,1%	13,3%
Gar nicht (mehr)	5,3%	9,5%	4,3%	2,3%

[...] Wie häufig besuchen Sie ein Restaurant/Speiselokal mit Bedienung am Tisch? [...]

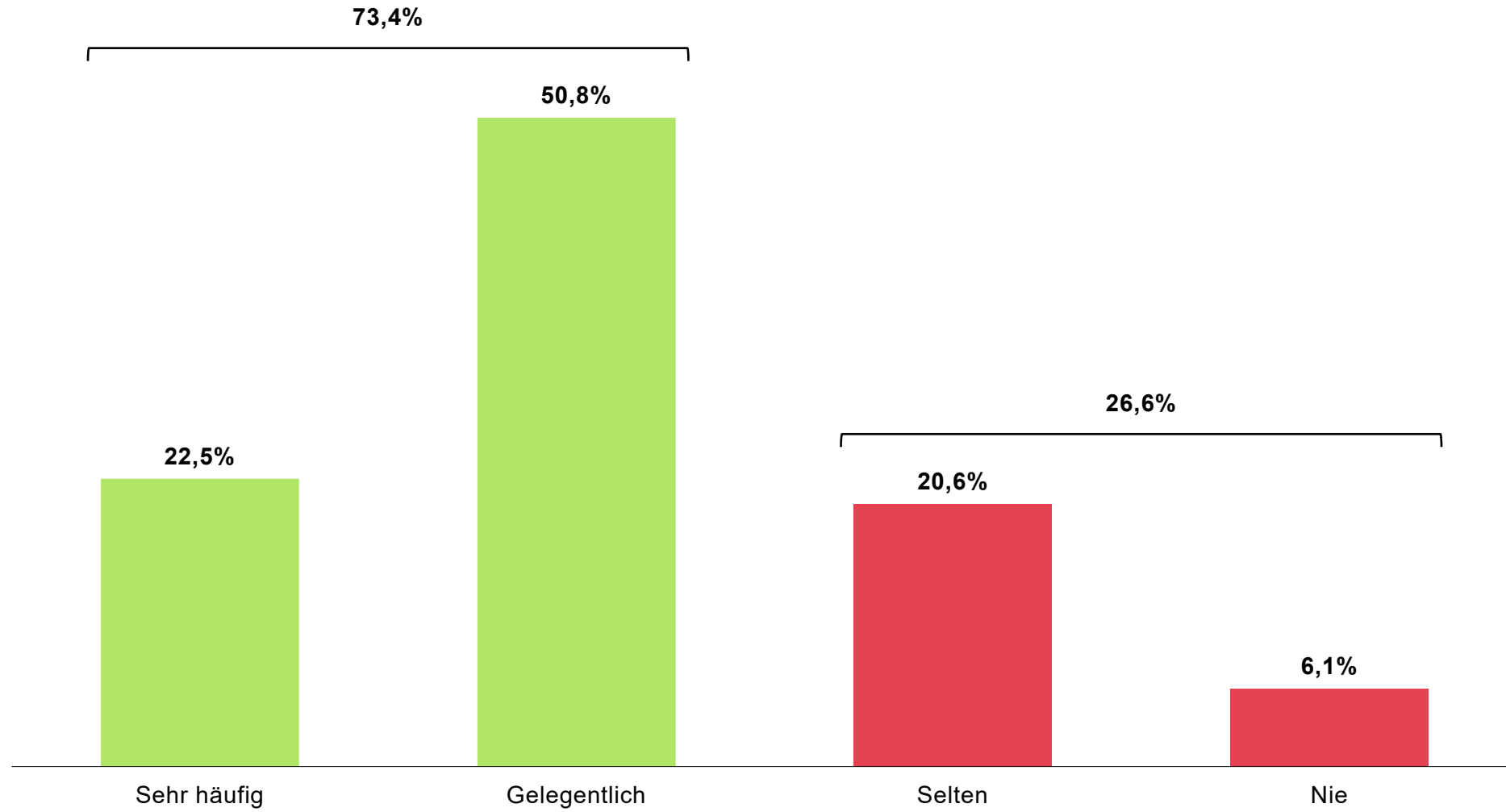
Typologie beim Auswärtsessen: Preis vs. Genuss



Typologie beim Auswärtsessen – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Ich achte beim Auswärtsessen sehr auf den Preis. Ich rechne meist auch vorab mit, was es am Ende kosten wird und entscheide dann, ob es sich lohnt.	28,1%	30,5%	27,4%	26,3%
Ich gehe essen, wenn das Gesamtpaket passt. Es darf etwas kosten – aber nur, wenn Qualität, Portion und Service stimmen.	58,8%	58,4%	59,2%	58,9%
Ich gönne mir gerne etwas und lasse mich beim Preis nicht einschränken. Für gutes Essen/Service zahle ich gerne auch mehr.	13,1%	11,2%	13,4%	14,8%

Der Gast ist tatsächlich „König“



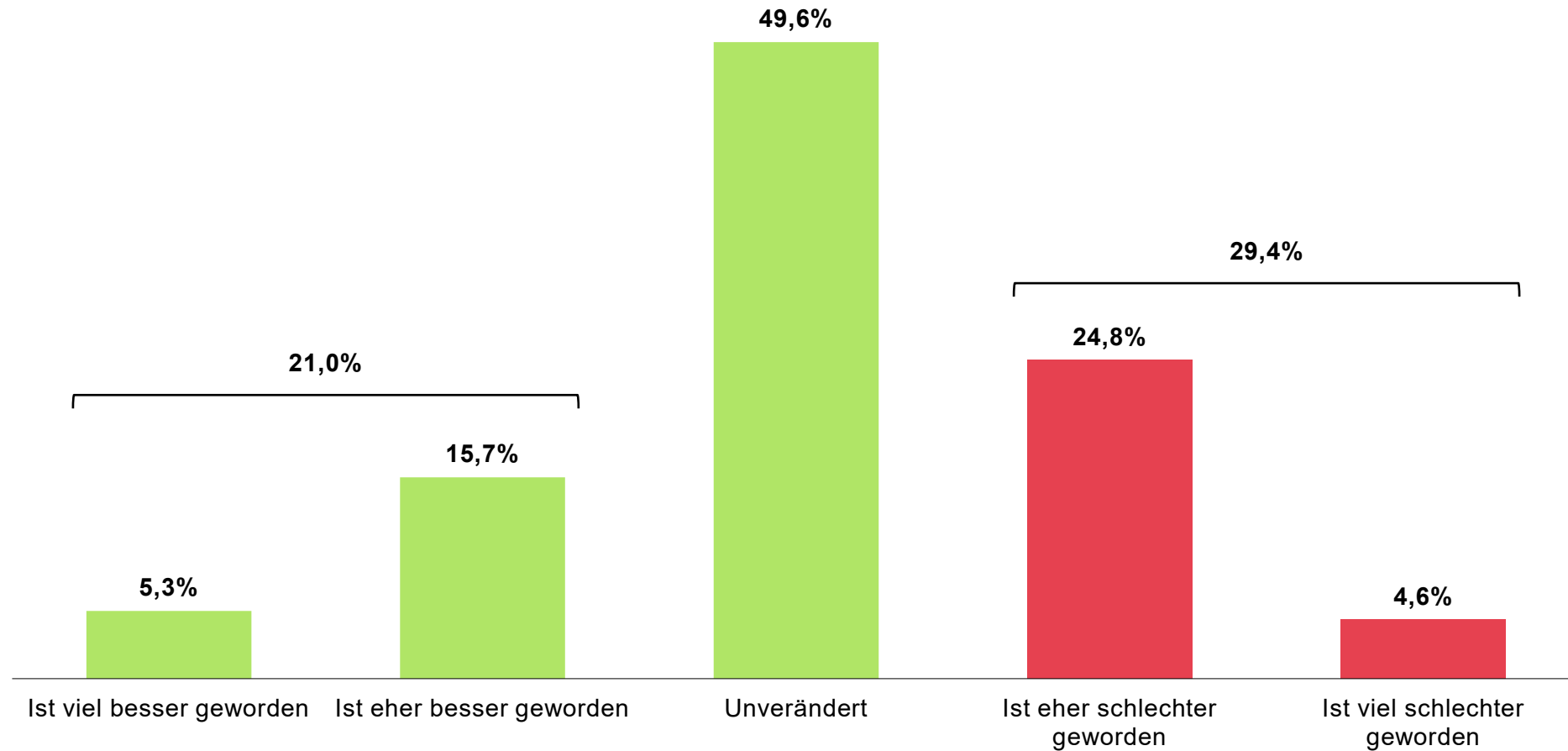
Wie oft erleben Sie in Restaurants/Speiselokalen, dass der Satz „Der Gast ist König“ tatsächlich gilt? || n=3.082

Der Gast ist tatsächlich „König“ – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Sehr häufig	22,5%	23,6%	21,7%	22,3%
Gelegentlich	50,8%	49,1%	51,0%	52,3%
Selten	20,6%	19,1%	22,3%	20,3%
Nie	6,1%	8,2%	5,0%	5,1%

Wie oft erleben Sie in Restaurants/Speiselokalen, dass der Satz „Der Gast ist König“ tatsächlich gilt?

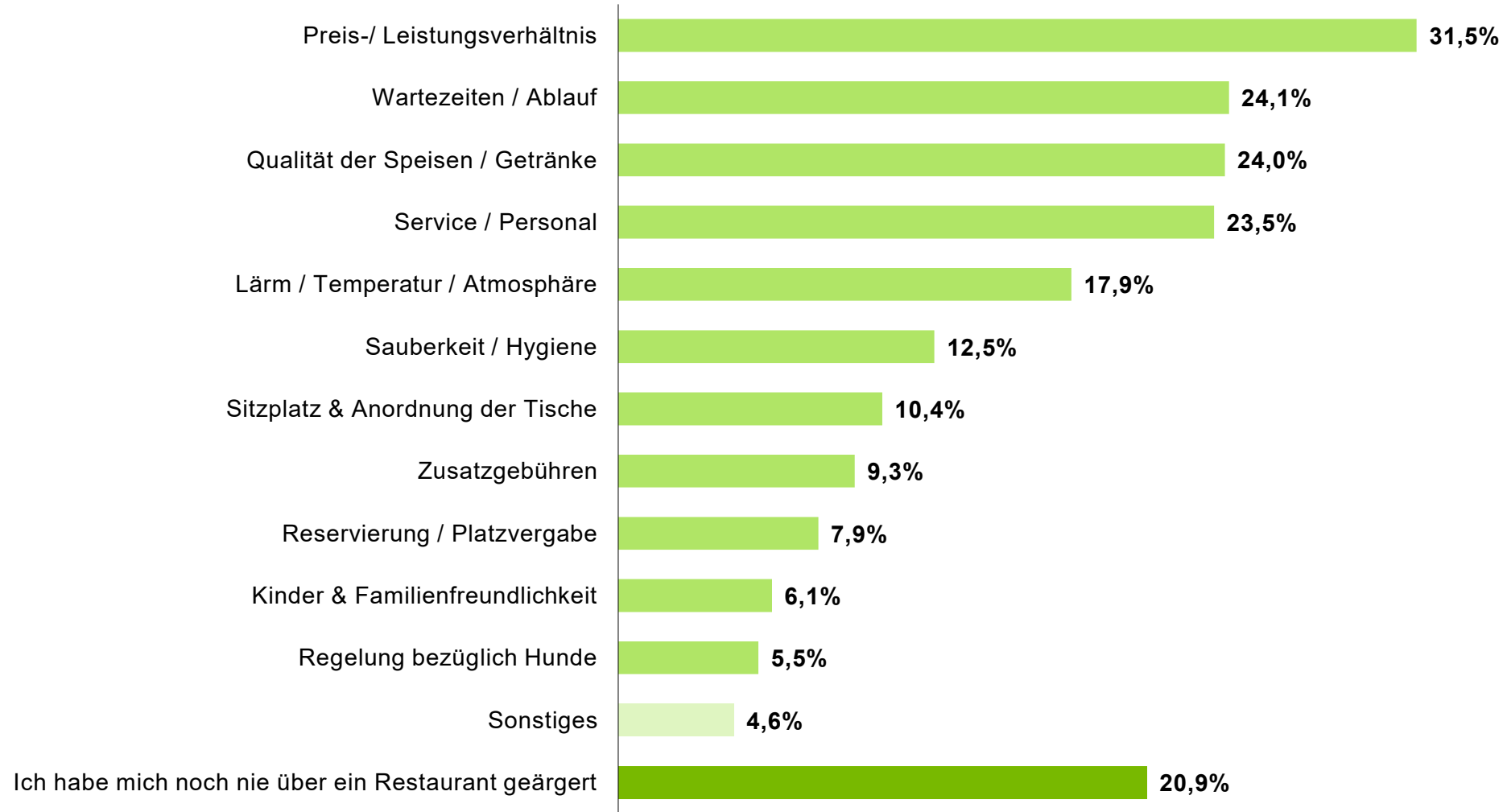
Veränderungen der Servicequalität in Restaurants



Veränderungen der Servicequalität in Restaurants – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Mittelwert	3,1	3,1	3,2	3,0
Ist viel besser geworden	5,3%	6,1%	2,9%	6,8%
Ist eher besser geworden	15,7%	14,7%	13,7%	18,7%
Unverändert	49,6%	52,7%	48,3%	47,9%
Ist eher schlechter geworden	24,8%	21,2%	29,9%	23,4%
Ist viel schlechter geworden	4,6%	5,3%	5,3%	3,2%

Gründe für Unzufriedenheit im Restaurant



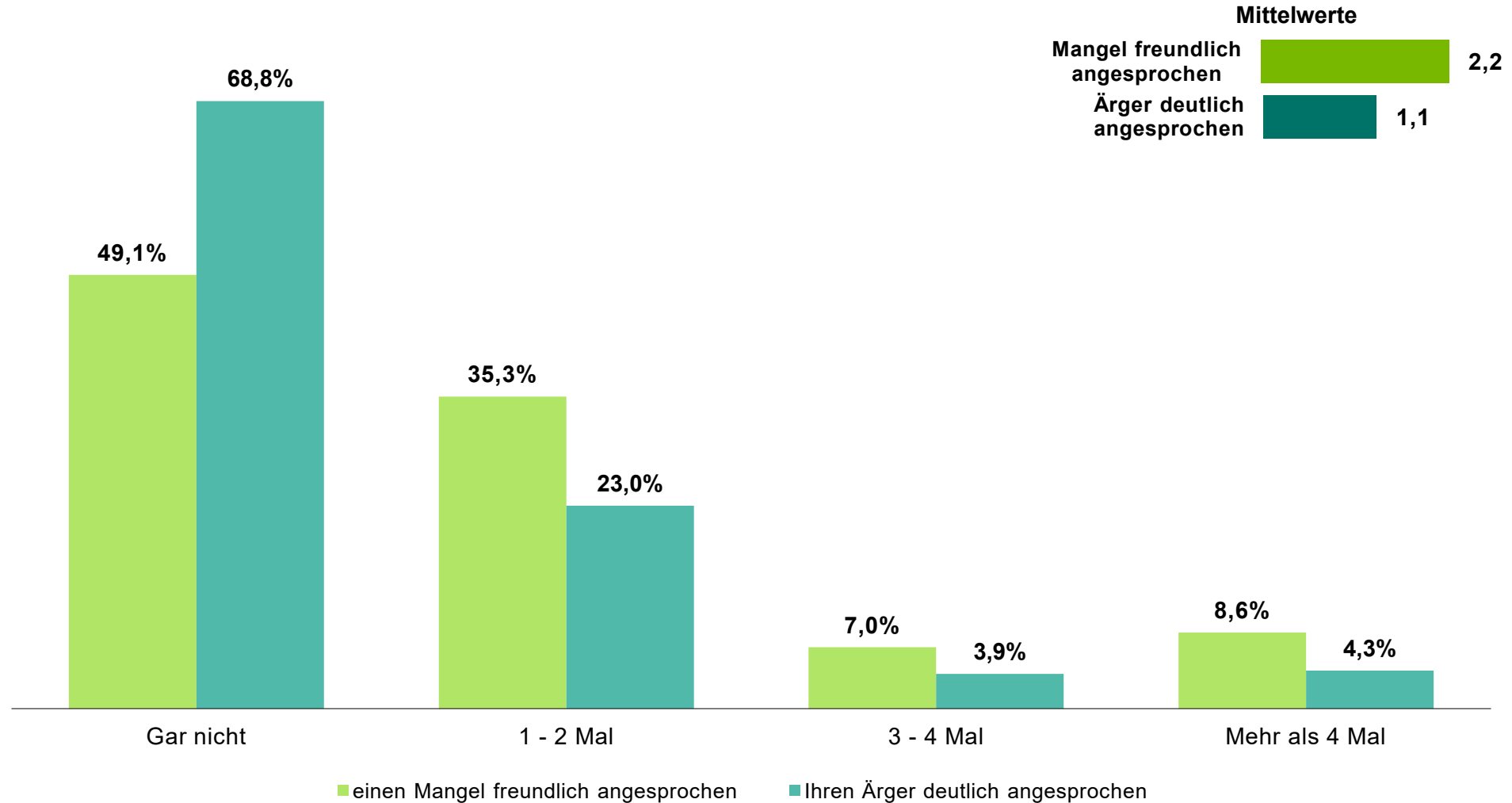
Denken Sie an das letzte Mal, als Sie sich über ein Restaurant/Speiselokal geärgert haben: Worüber haben Sie sich dabei geärgert? || n=3.082 || Mehrfach-Nennung möglich

Gründe für Unzufriedenheit im Restaurant – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Preis-/ Leistungsverhältnis	31,5%	29,6%	32,8%	32,3%
Wartezeiten / Ablauf	24,1%	19,9%	24,1%	28,3%
Qualität der Speisen / Getränke	24,0%	24,0%	27,1%	20,9%
Service / Personal	23,5%	18,4%	25,0%	27,2%
Lärm / Temperatur / Atmosphäre	17,9%	17,4%	15,9%	20,4%
Sauberkeit / Hygiene	12,5%	13,8%	11,9%	11,7%
Sitzplatz & Anordnung der Tische	10,4%	9,2%	11,0%	11,1%
Zusatzgebühren	9,3%	6,8%	10,8%	10,4%
Reservierung / Platzvergabe	7,9%	8,9%	7,9%	7,0%
Kinder & Familienfreundlichkeit	6,1%	7,1%	3,7%	7,4%
Regelung bezüglich Hunde	5,5%	6,5%	4,5%	5,7%
Sonstiges	4,6%	4,4%	4,6%	4,8%
Ich habe mich noch nie über ein Restaurant geärgert	20,9%	27,9%	17,7%	17,2%

Denken Sie an das letzte Mal, als Sie sich über ein Restaurant/Speiselokal geärgert haben: Worüber haben Sie sich dabei geärgert? || Mehrfach-Nennung möglich

Umgang mit Mängeln im Restaurant: freundlich vs. deutlich angesprochen



Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten in einem Restaurant/Speiselokal ...? || Basis: Haben sich in Lokalen bereits geärgert || n=2.438

Umgang mit Mängeln im Restaurant – Länder im Detail

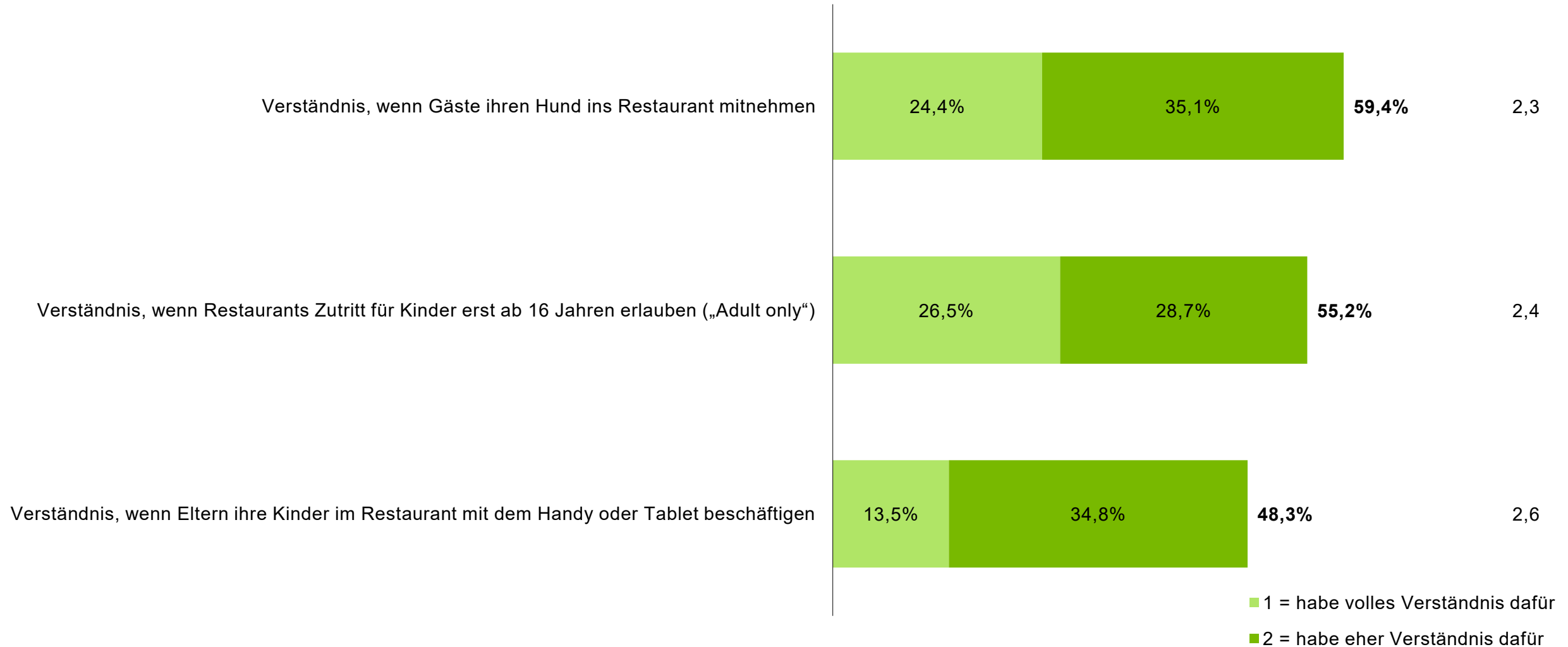
Land einen Mangel freundlich angesprochen	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=2.438	n=734	n=844	n=860
Mittelwert	2,2	2,2	2,3	2,1
Gar nicht	49,1%	50,7%	49,8%	47,1%
1 - 2 Mal	35,3%	36,5%	36,7%	33,0%
3 - 4 Mal	7,0%	6,2%	6,0%	8,5%
Mehr als 4 Mal	8,6%	6,6%	7,5%	11,4%

Land Ihren Ärger deutlich angesprochen	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=2.438	n=734	n=844	n=860
Mittelwert	1,1	1,4	0,9	1,1
Gar nicht	68,8%	70,0%	71,8%	64,9%
1 - 2 Mal	23,0%	21,4%	21,7%	25,6%
3 - 4 Mal	3,9%	4,4%	3,0%	4,5%
Mehr als 4 Mal	4,3%	4,3%	3,6%	5,1%

Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten in einem Restaurant/Speiselokal ...? || Basis: Haben sich in Lokalen bereits geärgert

Verständnis für Umgang mit Kindern und Hunden im Restaurant

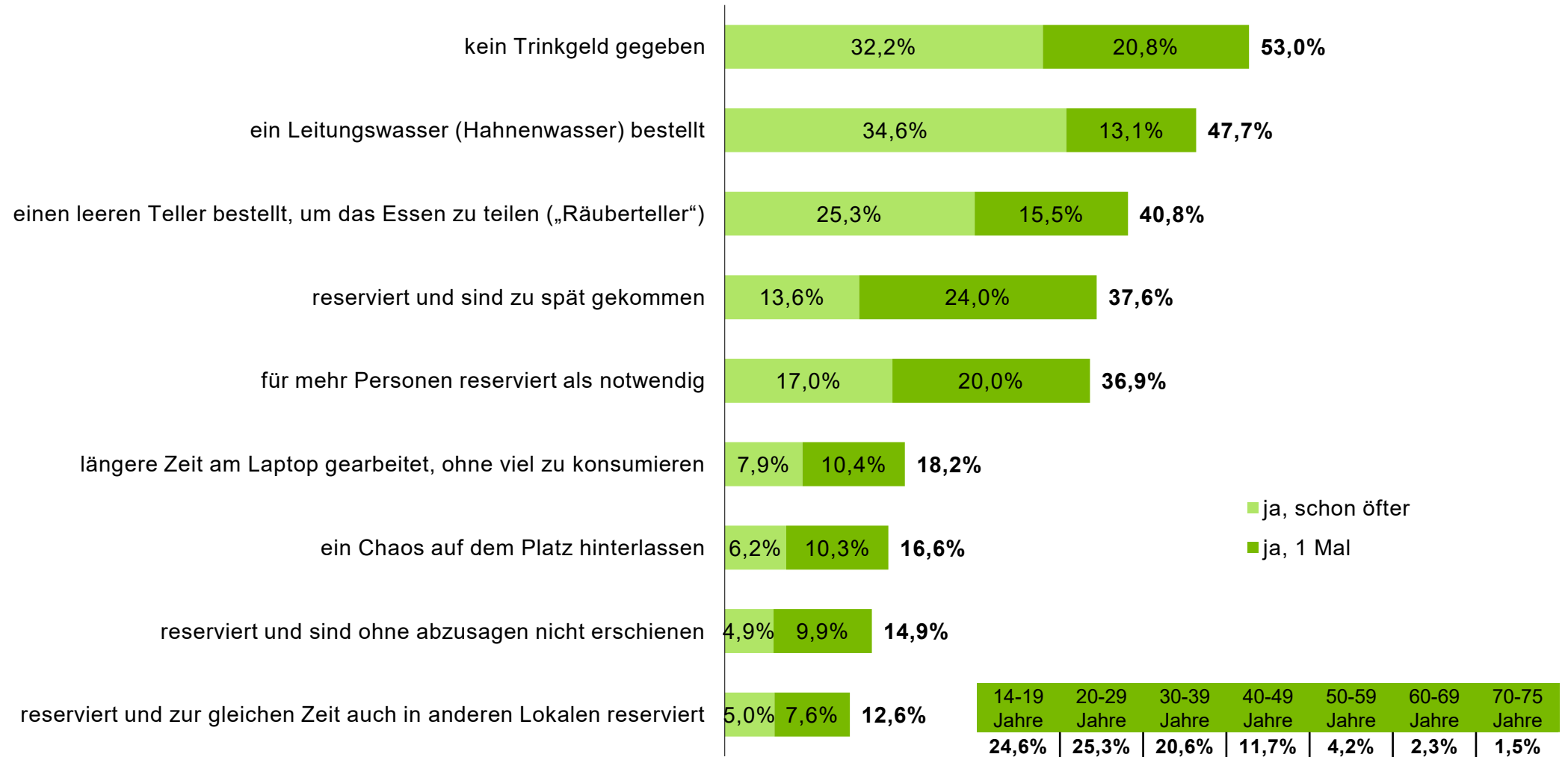
MW



Umgang mit Kindern und Hunden im Restaurant – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
Top-2-Box: habe volles Verständnis dafür / habe eher Verständnis dafür	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Verständnis, wenn Gäste ihren Hund ins Restaurant mitnehmen	59,4%	56,8%	61,8%	59,8%
Verständnis, wenn Restaurants Zutritt für Kinder erst ab 16 Jahren erlauben („Adult only“)	55,2%	53,6%	55,9%	56,1%
Verständnis, wenn Eltern ihre Kinder im Restaurant mit dem Handy oder Tablet beschäftigen	48,3%	46,0%	47,4%	51,4%

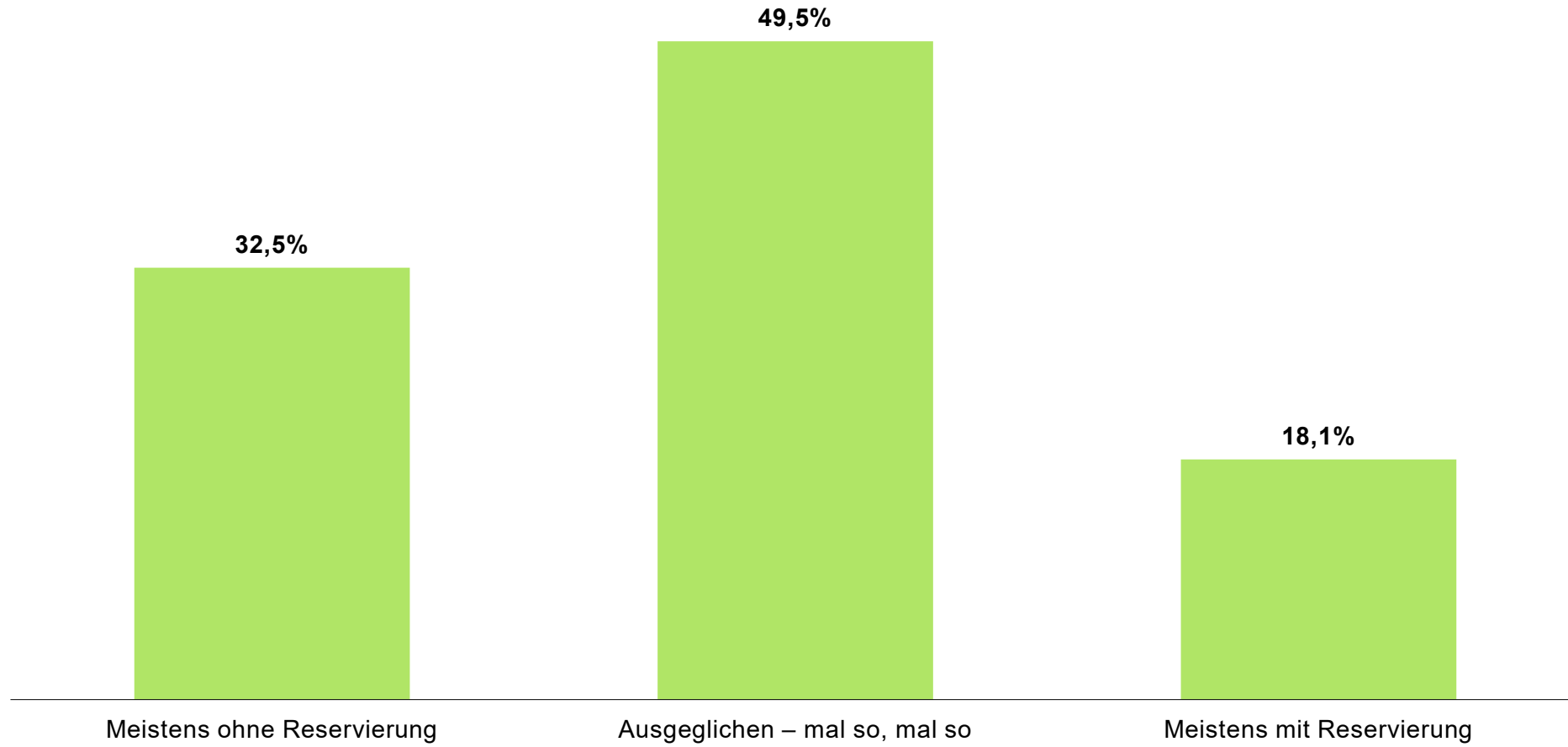
Eigene Verhaltensweisen im Restaurant



Verhaltensweisen im Restaurant – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
Ja gesamt	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
kein Trinkgeld gegeben	53,0%	46,4%	47,4%	65,1%
ein Leitungswasser (Hahnenwasser) bestellt	47,7%	22,2%	57,3%	63,3%
einen leeren Teller bestellt, um das Essen zu teilen („Räuberteller“)	40,8%	28,5%	49,9%	43,8%
reserviert und sind zu spät gekommen	37,6%	32,3%	35,0%	45,4%
für mehr Personen reserviert als notwendig	36,9%	32,9%	42,2%	35,7%
längere Zeit am Laptop gearbeitet, ohne viel zu konsumieren	18,2%	17,3%	14,0%	23,2%
ein Chaos auf dem Platz hinterlassen	16,6%	15,8%	16,8%	17,1%
reserviert und sind ohne abzusagen nicht erschienen	14,9%	16,8%	11,9%	15,9%
reserviert und zur gleichen Zeit auch in anderen Lokalen reserviert	12,6%	12,7%	9,0%	16,2%

Reservierungsgewohnheiten bei Restaurantbesuchen



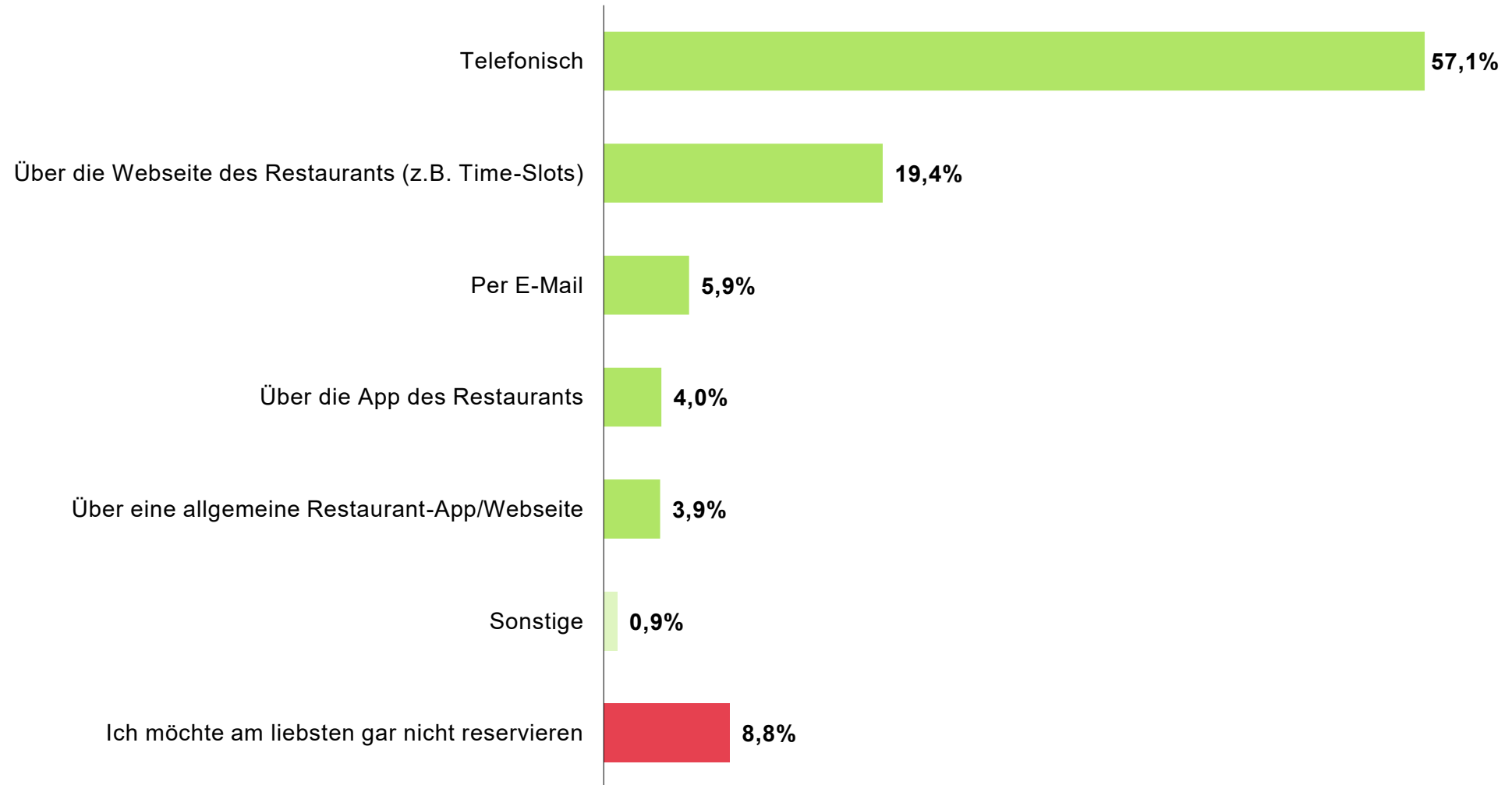
Reservieren Sie bei einem Besuch im Restaurant/Speiselokal normalerweise vorab oder gehen Sie spontan hin? || n=3.082

Reservierungsgewohnheiten bei Restaurantbesuchen – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Meistens ohne Reservierung	32,5%	36,9%	33,3%	27,3%
Ausgeglichen – mal so, mal so	49,5%	44,8%	51,6%	51,9%
Meistens mit Reservierung	18,1%	18,3%	15,1%	20,8%

Reservieren Sie bei einem Besuch im Restaurant/Speiselokal normalerweise vorab oder gehen Sie spontan hin?

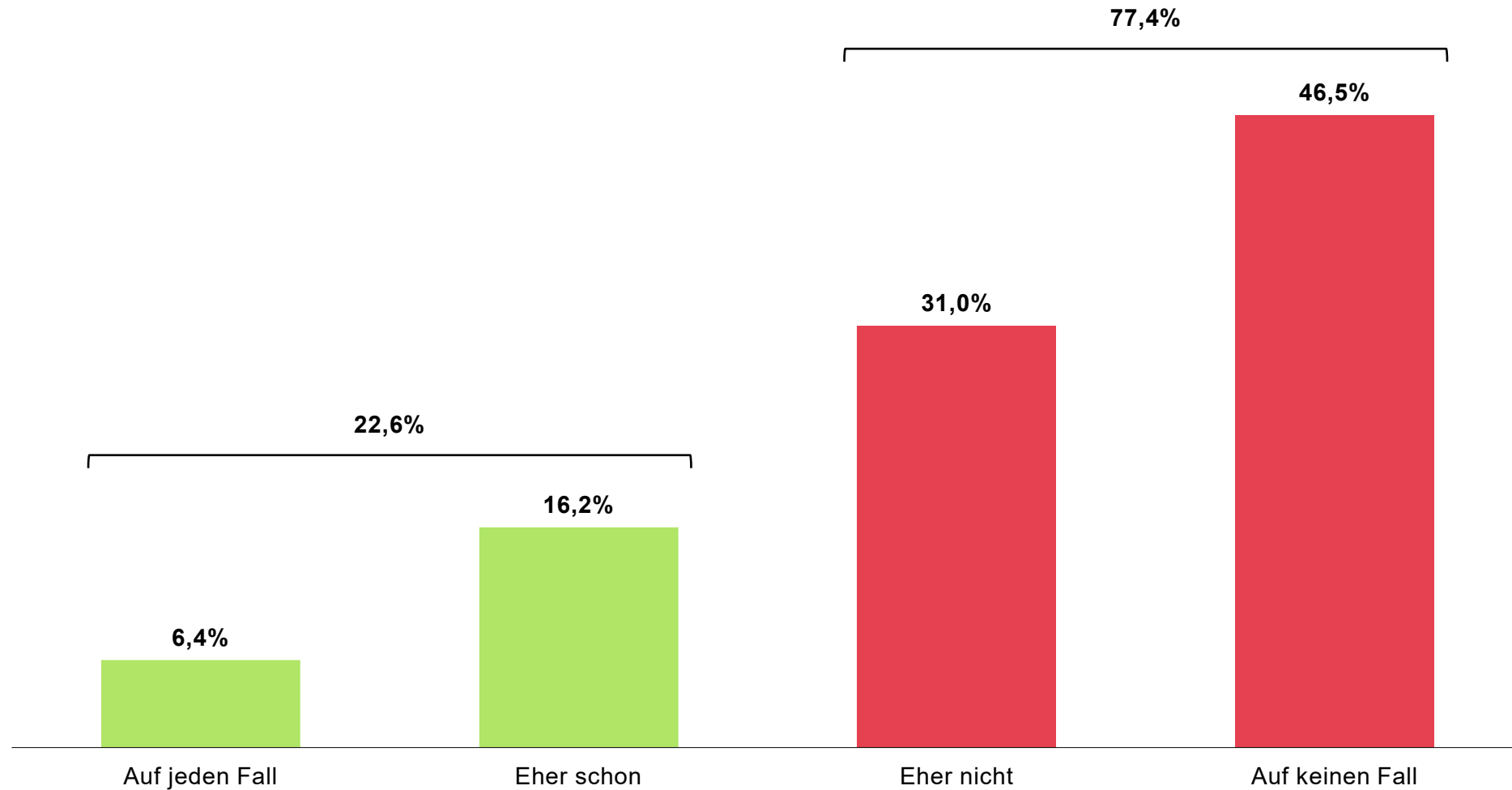
Bevorzugte Art der Tischreservierung



Bevorzugte Art der Tischreservierung – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Telefonisch	57,1%	59,0%	61,7%	50,6%
Per E-Mail	5,9%	5,8%	5,5%	6,6%
Über die Webseite des Restaurants (z.B. Time-Slots)	19,4%	13,5%	18,9%	25,6%
Über die App des Restaurants	4,0%	3,7%	2,4%	5,8%
Über eine allgemeine Restaurant-App/Webseite	3,9%	2,9%	3,0%	5,7%
Sonstige	0,9%	1,1%	0,9%	0,9%
Ich möchte am liebsten gar nicht reservieren	8,8%	14,0%	7,6%	4,8%

Akzeptanz von Kreditkartenangabe bei Reservierung

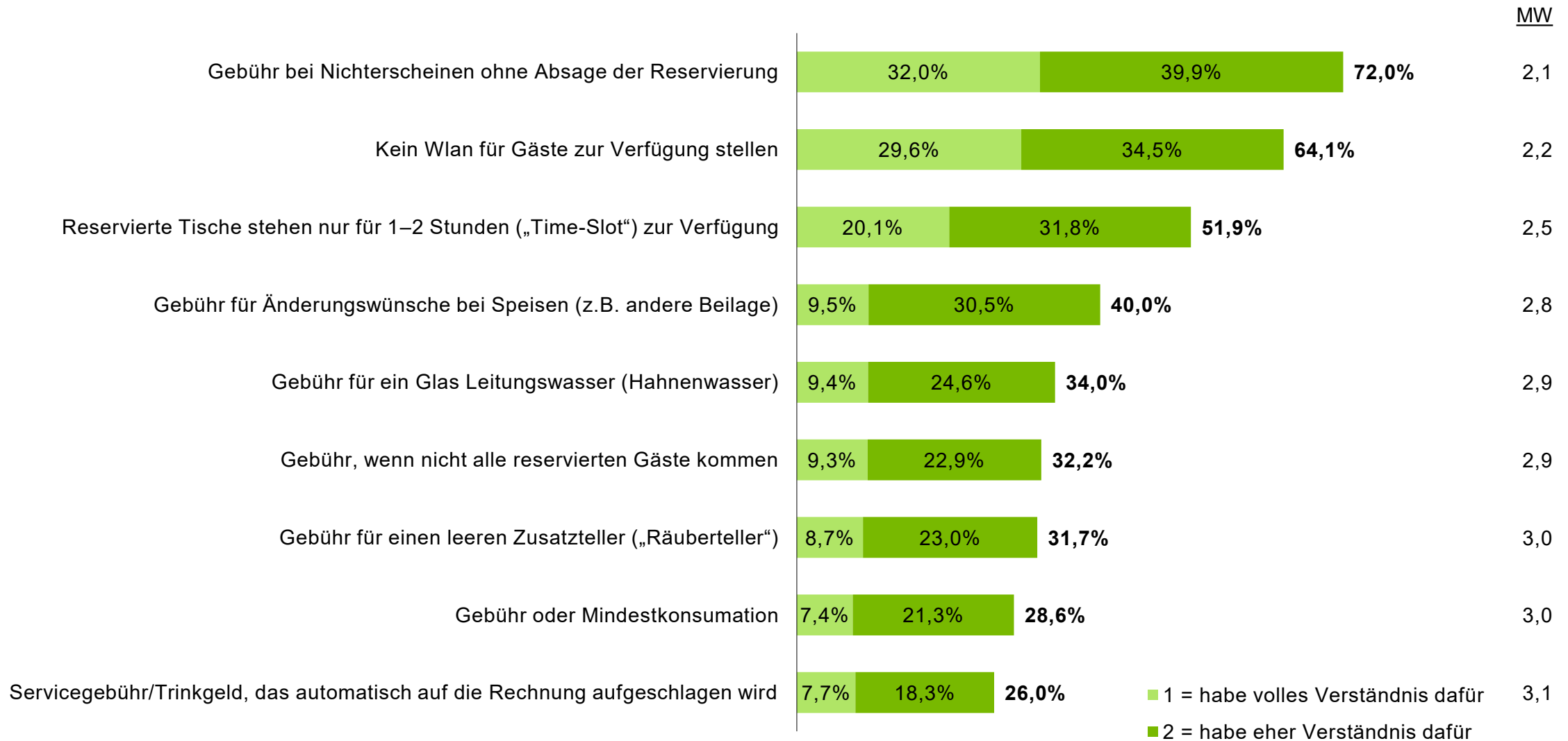


Akzeptanz von Kreditkartenangabe bei Reservierung – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Mittelwert	3,2	3,2	3,3	3,0
Auf jeden Fall	6,4%	8,5%	4,1%	6,7%
Eher schon	16,2%	15,0%	11,7%	21,7%
Eher nicht	31,0%	28,6%	32,2%	32,1%
Auf keinen Fall	46,5%	47,9%	52,0%	39,6%

Inwieweit kommt es für Sie in Frage, bei der Tisch-Reservierung Ihre Kreditkartendaten anzugeben? || Skala von "1 = Auf jeden Fall" bis "4 = Auf keinen Fall"

Verständnis für Restaurantregeln und Gebühren



Verständnis für Restaurantregeln und Gebühren – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
Top-2-Box: habe volles Verständnis dafür / habe eher Verständnis dafür	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Gebühr bei Nichterscheinen ohne Absage der Reservierung	72,0%	68,4%	69,9%	77,6%
Kein Wlan für Gäste zur Verfügung stellen	64,1%	59,9%	69,8%	62,8%
Reservierte Tische stehen nur für 1–2 Stunden („Time-Slot“) zur Verfügung	51,9%	52,9%	48,5%	54,4%
Gebühr für Änderungswünsche bei Speisen (z.B. andere Beilage)	40,0%	41,0%	36,6%	42,3%
Gebühr für ein Glas Leitungswasser (Hahnenwasser)	34,0%	30,3%	35,4%	36,3%
Gebühr, wenn nicht alle reservierten Gäste kommen	32,2%	34,0%	24,9%	37,7%
Gebühr für einen leeren Zusatzteller („Räuberteller“)	31,7%	31,6%	26,0%	37,5%
Gebühr oder Mindestkonsumation	28,6%	27,9%	22,5%	35,3%
Servicegebühr/Trinkgeld, das automatisch auf die Rechnung aufgeschlagen wird	26,0%	27,3%	19,9%	30,8%

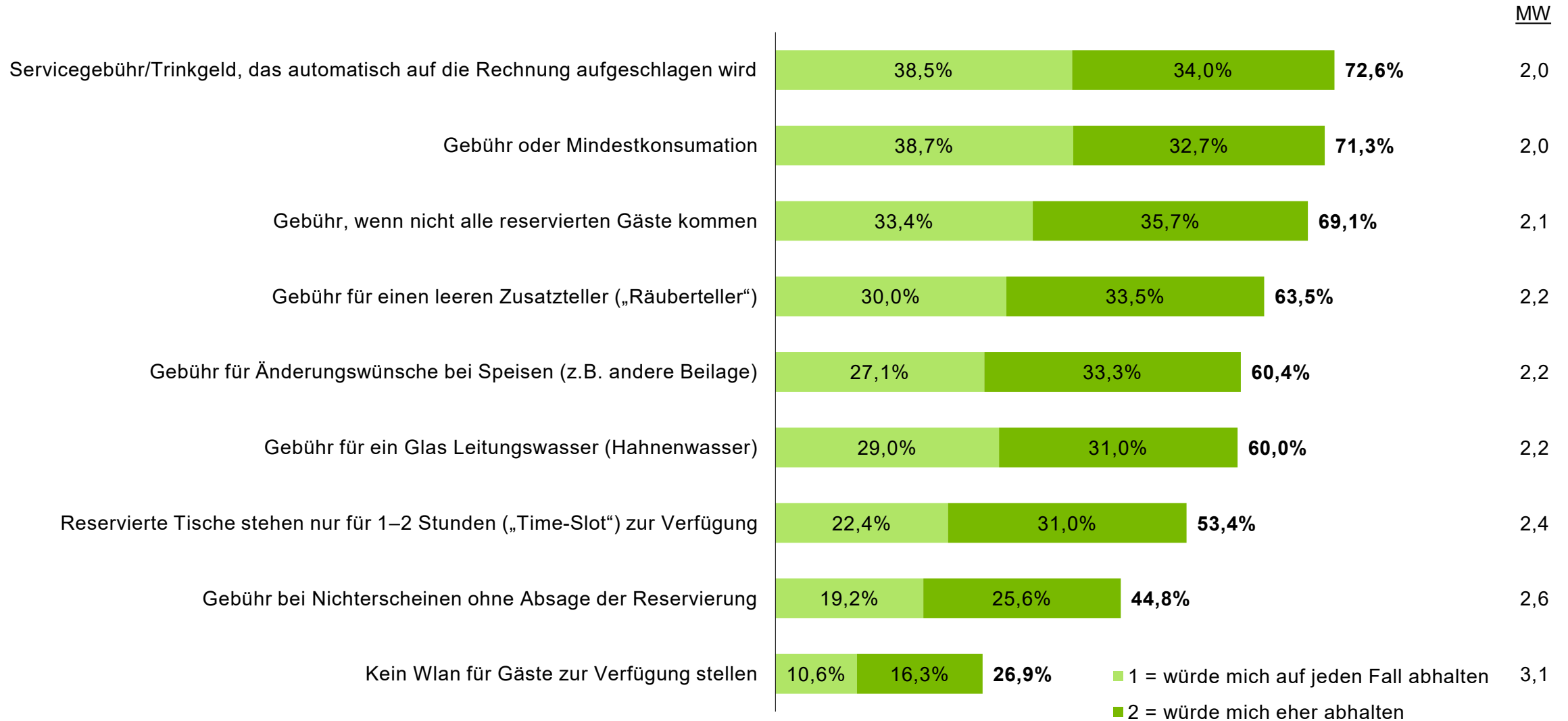


© Roland Zeindler

„Die Schweizerinnen und Schweizer schätzen gutes Essen und sind bereit, dafür auch tiefer in die Tasche zu greifen – sofern Qualität und Service stimmen. Doch die Zufriedenheit bröckelt: Jede*r Vierte nimmt eine Verschlechterung der Qualität wahr. Neue Regeln wie kostenpflichtiges Hahnenwasser, Zusatzgebühren für Teller oder Kreditkartenpflicht bei Reservierungen stossen vielen sauer auf. Die Gastronomie ist gefordert, mit Fingerspitzengefühl vorzugehen, um die Lust am Auswärtsessen nicht zu verspielen.“

Roland Zeindler, Geschäftsführer von Marketagent Schweiz

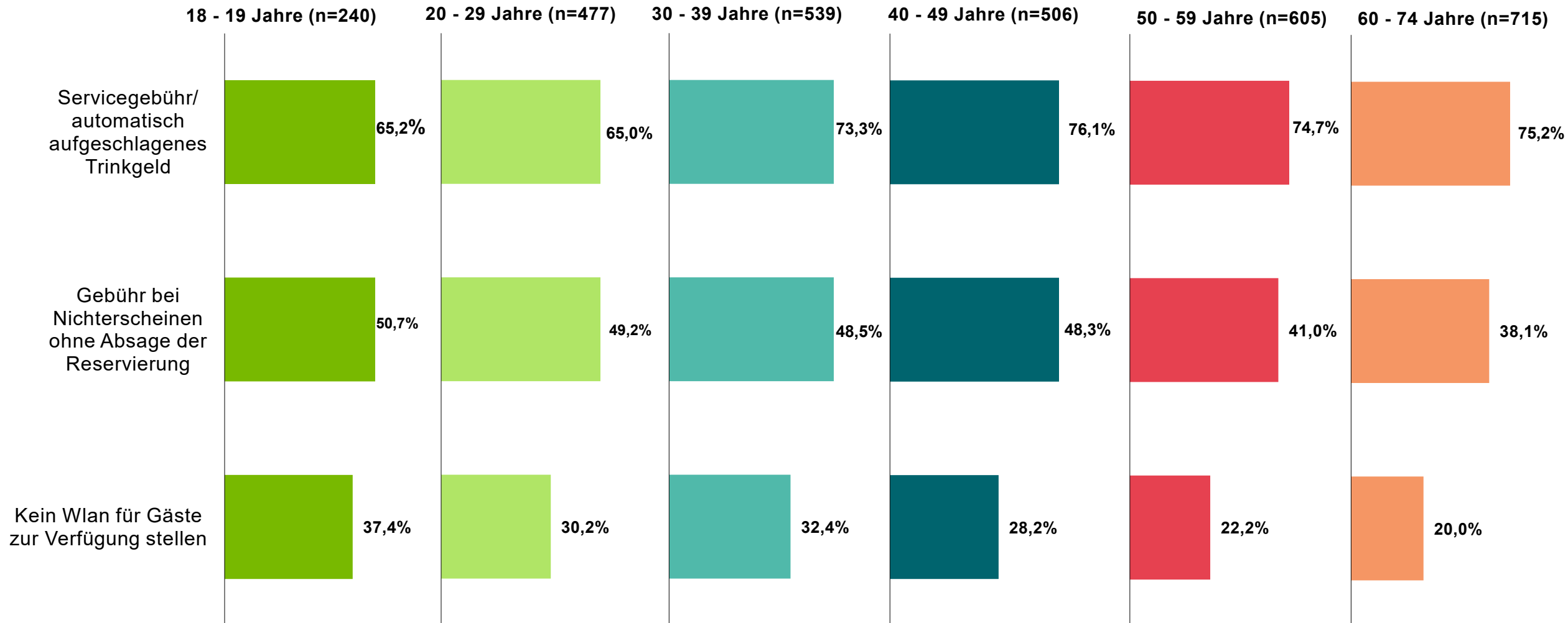
Gebühren als Entscheidungskriterium gegen Restaurantbesuche



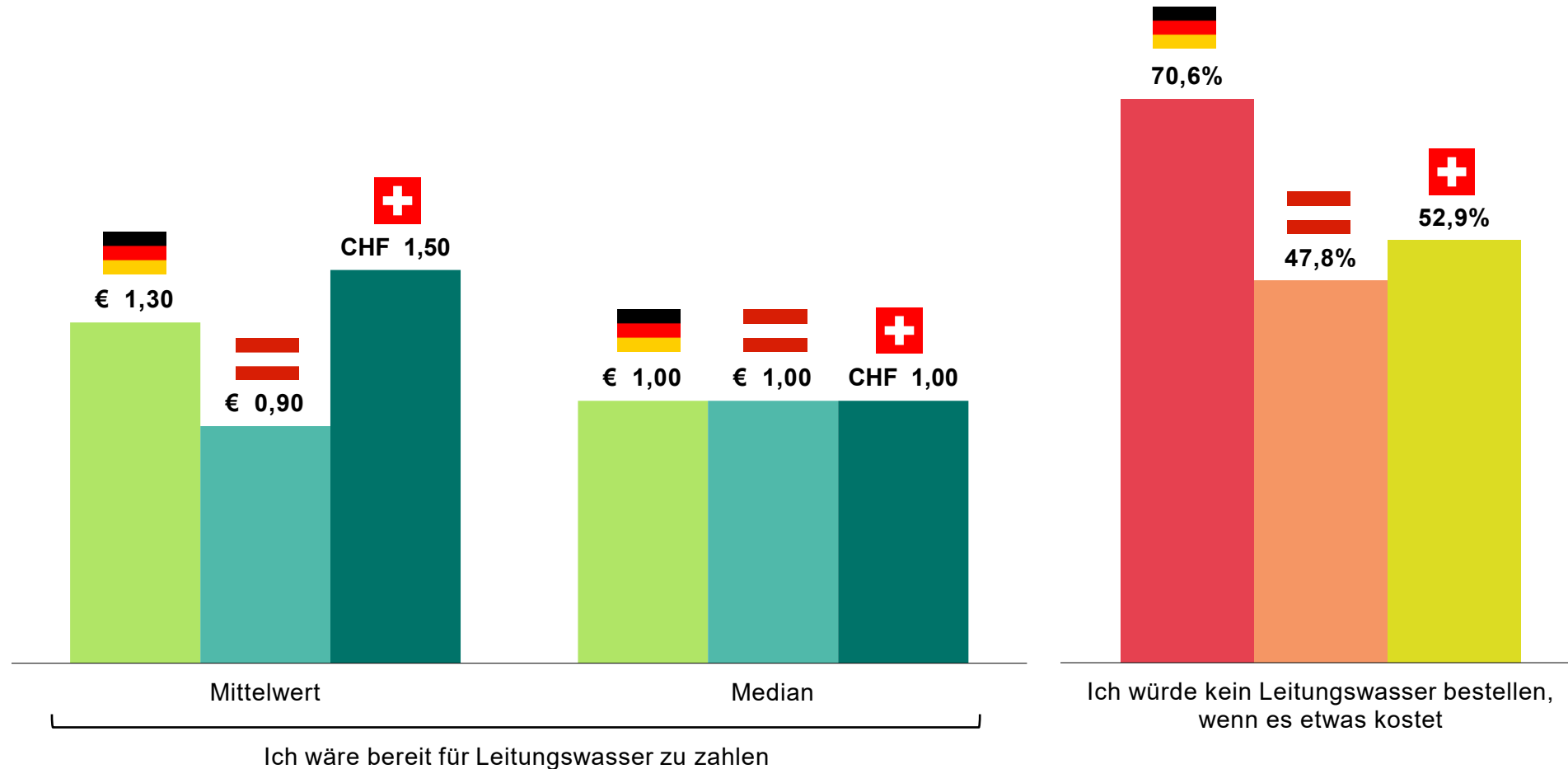
Gebühren als Entscheidungskriterium gegen Restaurantbesuche – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
Top-2-Box: würde mich auf jeden Fall abhalten / würde mich eher abhalten	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Servicegebühr/Trinkgeld, das automatisch auf die Rechnung aufgeschlagen wird	72,6%	72,0%	74,4%	71,3%
Gebühr oder Mindestkonsumation	71,3%	71,8%	74,0%	68,2%
Gebühr, wenn nicht alle reservierten Gäste kommen	69,1%	65,9%	75,2%	66,3%
Gebühr für einen leeren Zusatzteller („Räuberteller“)	63,5%	61,2%	68,6%	60,6%
Gebühr für Änderungswünsche bei Speisen (z.B. andere Beilage)	60,4%	57,8%	61,4%	62,0%
Gebühr für ein Glas Leitungswasser (Hahnenwasser)	60,0%	61,9%	58,7%	59,4%
Reservierte Tische stehen nur für 1–2 Stunden („Time-Slot“) zur Verfügung	53,4%	51,8%	53,4%	54,9%
Gebühr bei Nichterscheinen ohne Absage der Reservierung	44,8%	45,3%	47,1%	42,1%
Kein Wlan für Gäste zur Verfügung stellen	26,9%	31,2%	20,3%	29,2%

Gebühren als Entscheidungskriterium gegen Restaurantbesuche – Alter im Detail

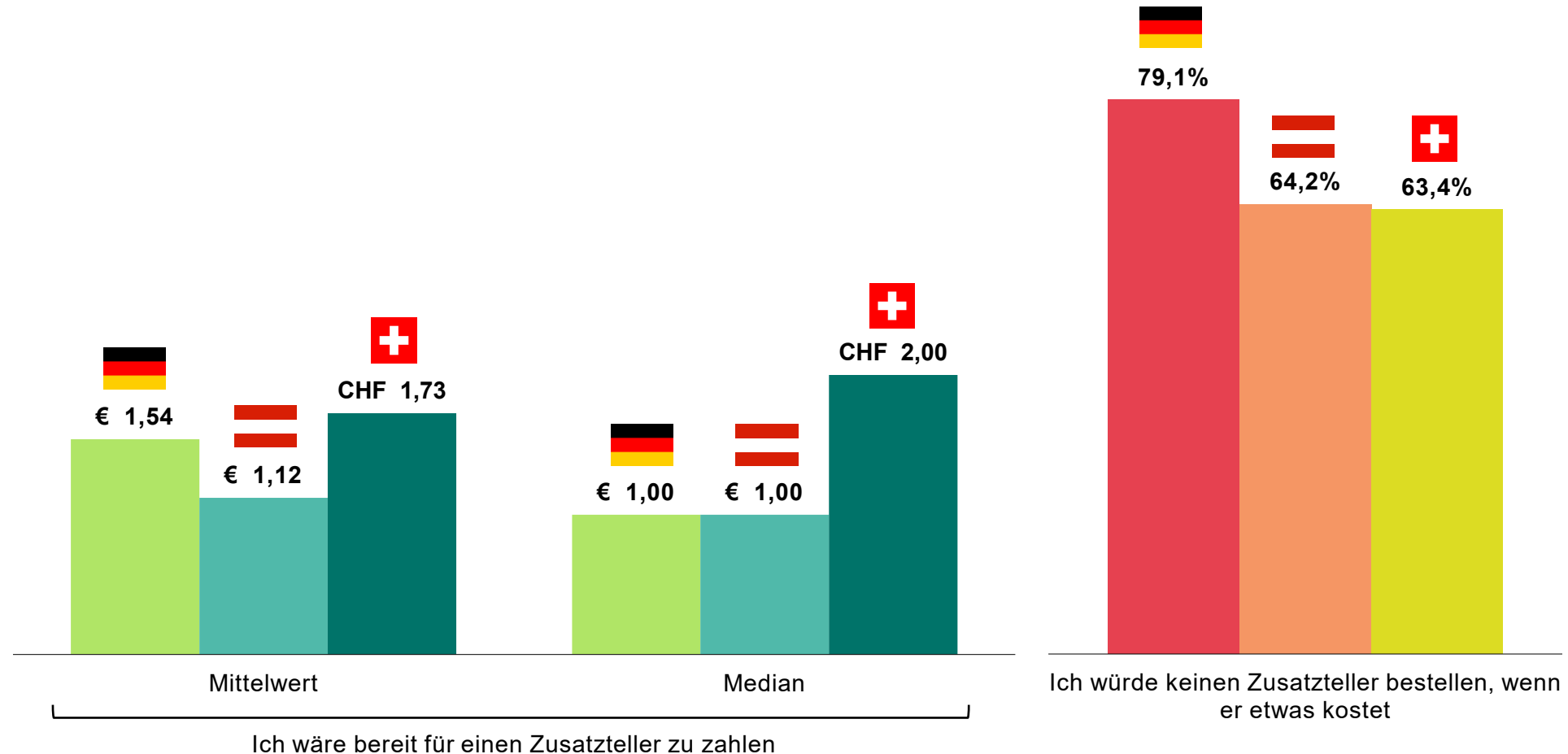


Akzeptabler Preis für Leitungswasser/ Hahnenwasser



Welcher Preis wäre für Sie für ein Glas Leitungswasser (Hahnenwasser) in einem Restaurant akzeptabel?

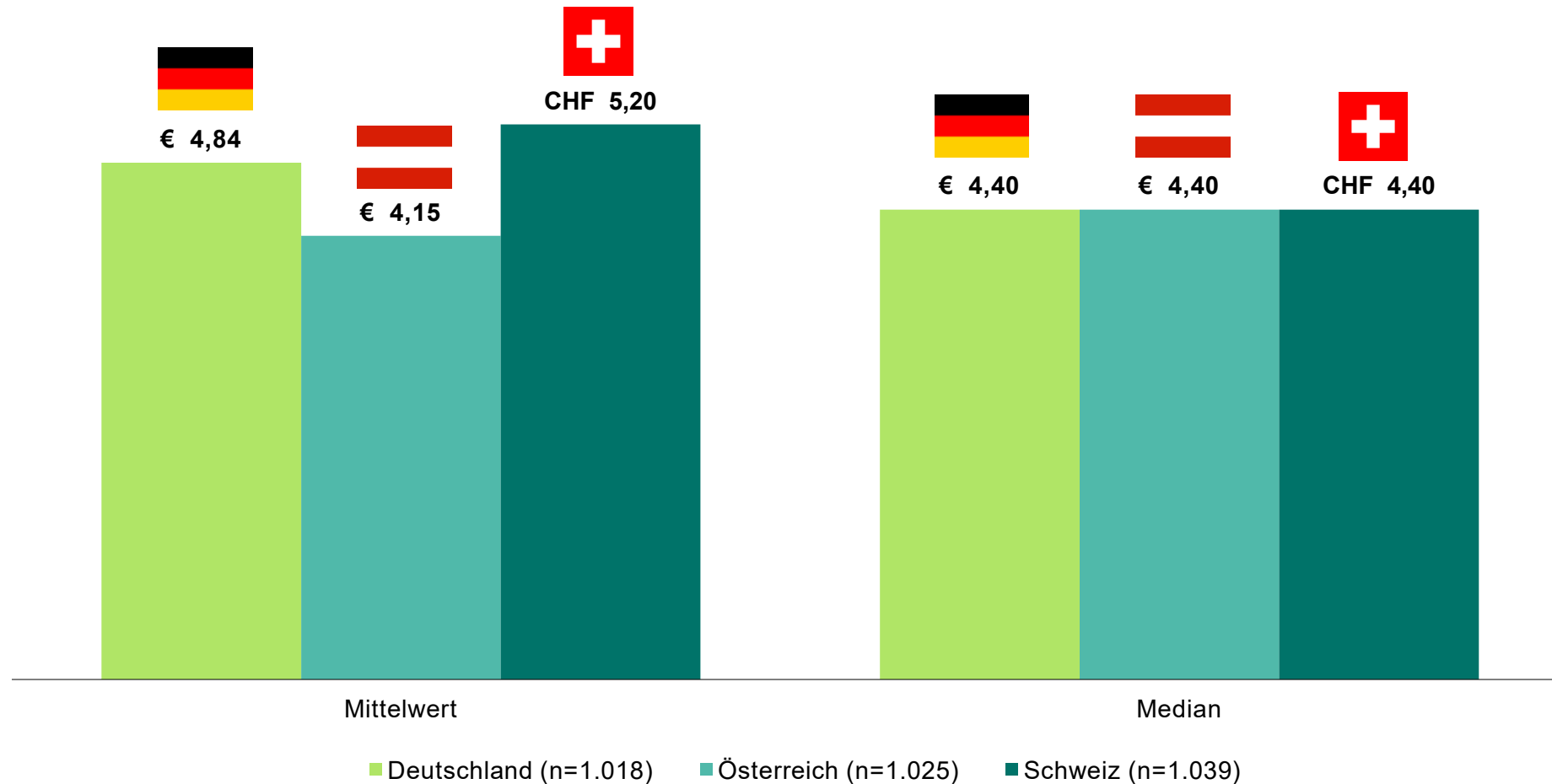
Akzeptabler Preis für Zusatzteller – Länder im Detail



Welcher Preis wäre für Sie für einen leeren Zusatzteller akzeptabel?

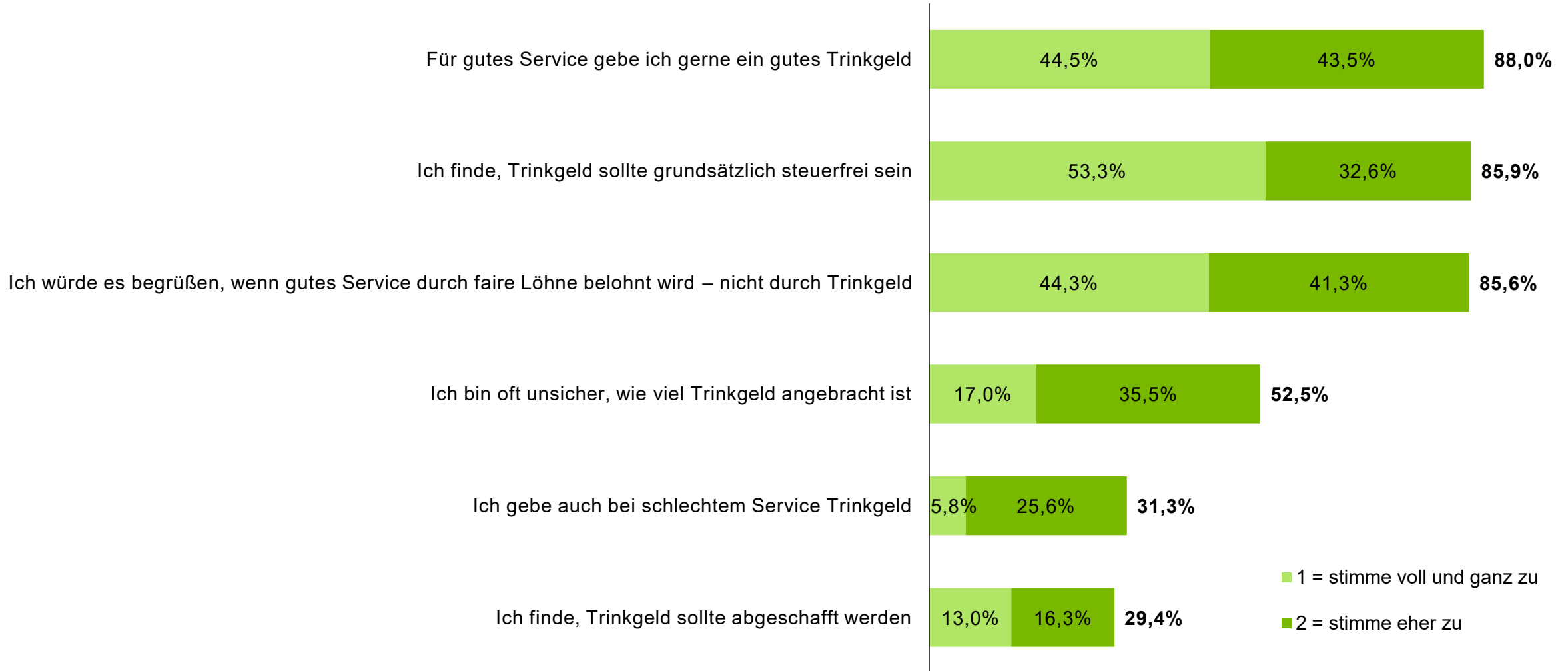
Trinkgeldverhalten bei Zufriedenheit mit dem Service – Länder im Detail

Rechnungsbetrag = 65,60 €/CHF



Angenommen die Restaurantrechnung für 2 Personen beträgt € / CHF 65,60. Wie viel Trinkgeld geben Sie, wenn Sie mit dem Service zufrieden waren?

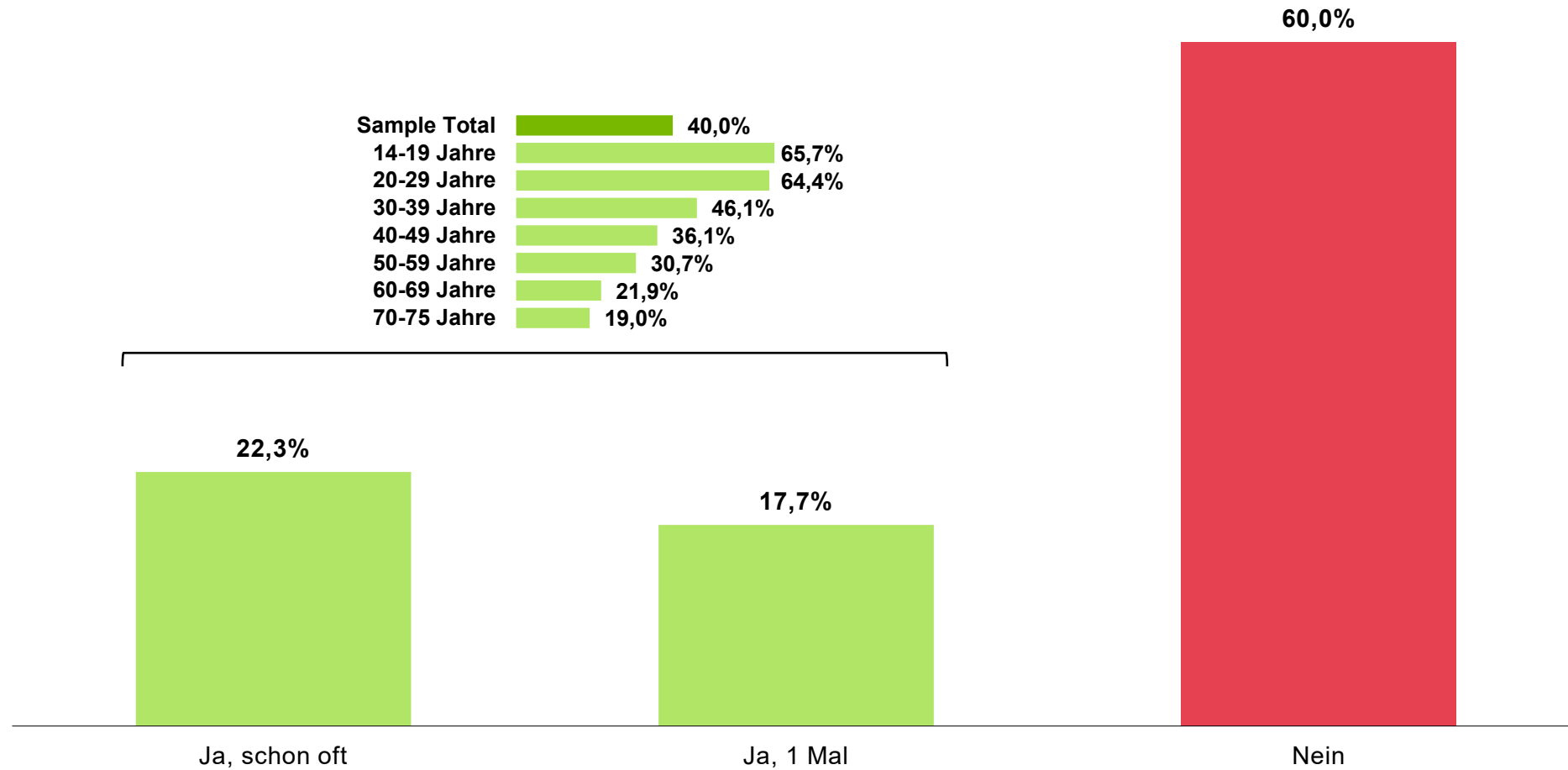
Einstellungen zum Thema Trinkgeld



Einstellungen zum Thema Trinkgeld – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
Top-2-Box: stimme voll und ganz zu / stimme eher zu	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Für gutes Service gebe ich gerne ein gutes Trinkgeld	88,0%	86,9%	90,0%	87,1%
Ich finde, Trinkgeld sollte grundsätzlich steuerfrei sein	85,9%	86,5%	91,3%	80,1%
Ich würde es begrüßen, wenn gutes Service durch faire Löhne belohnt wird – nicht durch Trinkgeld	85,6%	85,6%	85,4%	85,9%
Ich bin oft unsicher, wie viel Trinkgeld angebracht ist	52,5%	51,8%	47,3%	58,2%
Ich gebe auch bei schlechtem Service Trinkgeld	31,3%	32,3%	34,2%	27,4%
Ich finde, Trinkgeld sollte abgeschafft werden	29,4%	29,3%	21,0%	37,6%

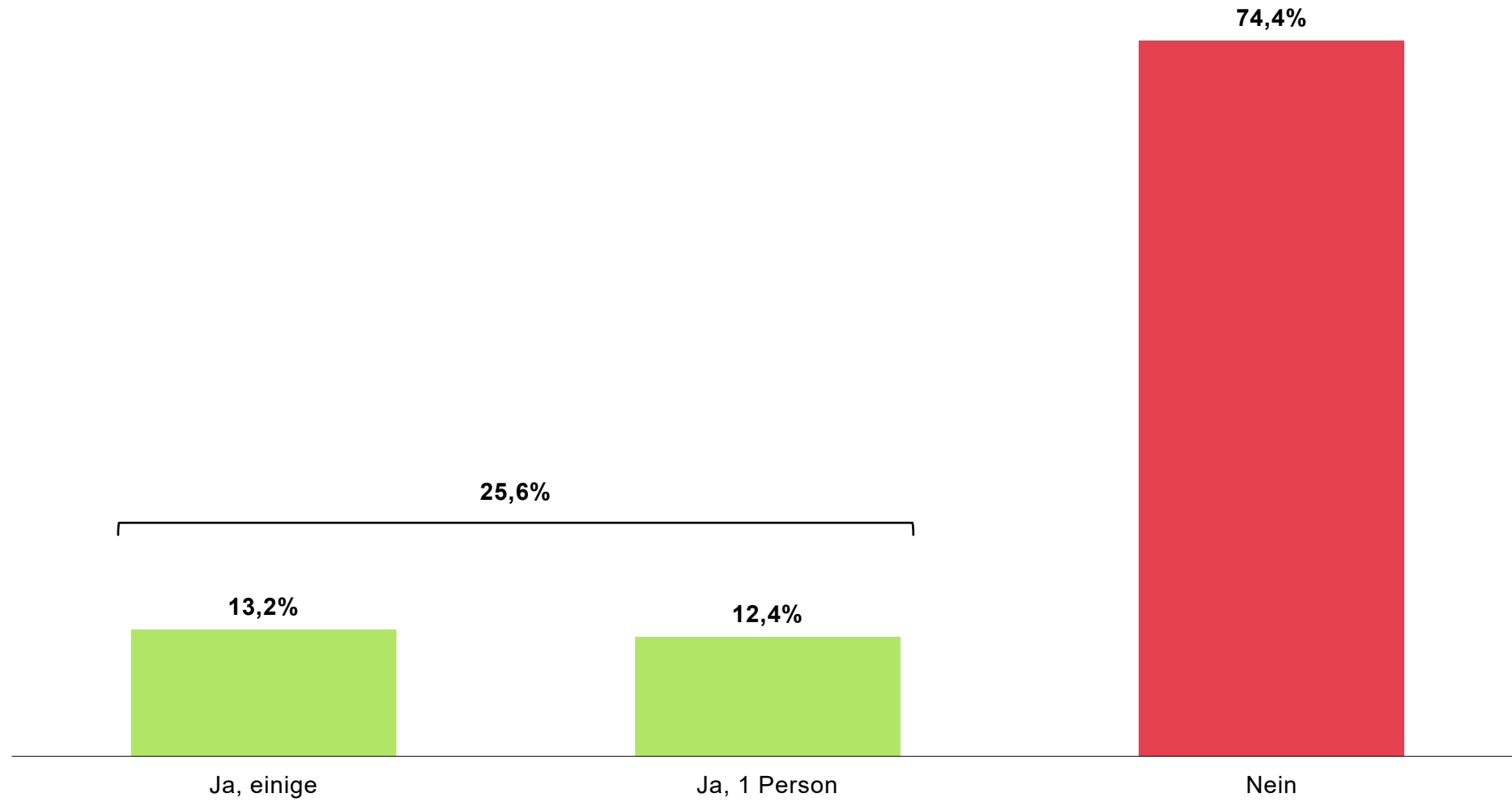
Unwohlsein beim Bezahlen im Restaurant



Unwohlsein beim Bezahlen im Restaurant – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Ja, schon oft	22,3%	17,1%	24,7%	25,0%
Ja, 1 Mal	17,7%	16,9%	15,9%	20,1%
Nein	60,0%	65,9%	59,4%	54,9%

Zahlungsscheue Bekannte



Zahlungsscheue Bekannte – Länder im Detail

Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Ja, einige	13,2%	10,7%	12,8%	16,0%
Ja, 1 Person	12,4%	11,1%	11,8%	14,4%
Nein	74,4%	78,2%	75,4%	69,6%



**professionell
schnell
individuell**

Roland Zeindler

Geschäftsführer

+41 (0)43 555 06 51

r.zeindler@marketagent.com

Mag. Andrea Berger

Research & Communications

a.berger@marketagent.com

marketagent-schweiz.ch

Market and Social
Research by

SWISS INSIGHTS

marketagent.