

# Gastronomie auf dem Prüfstand

Servicequalität, Trinkgeld und rote Linien im Gaststättengewerbe



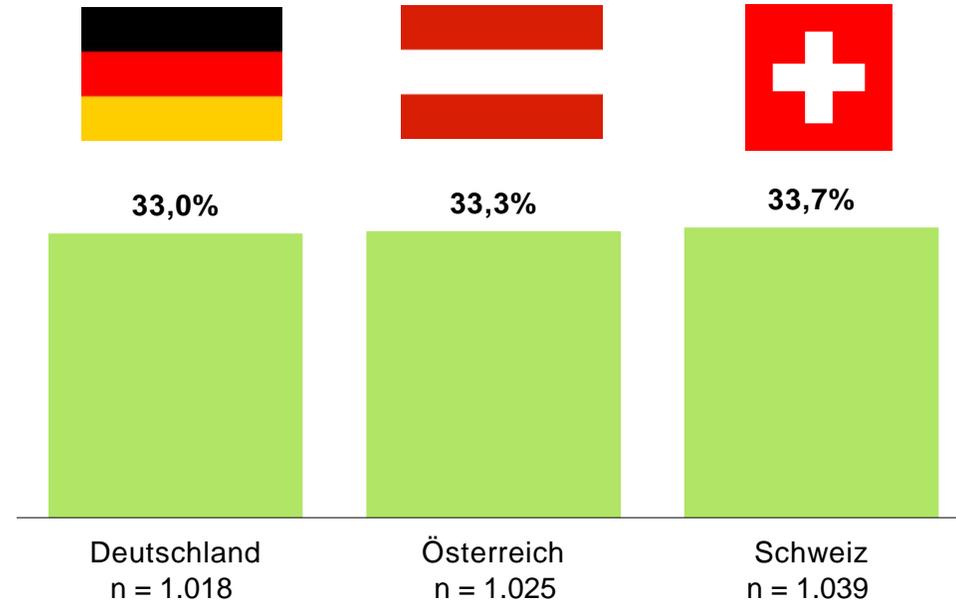
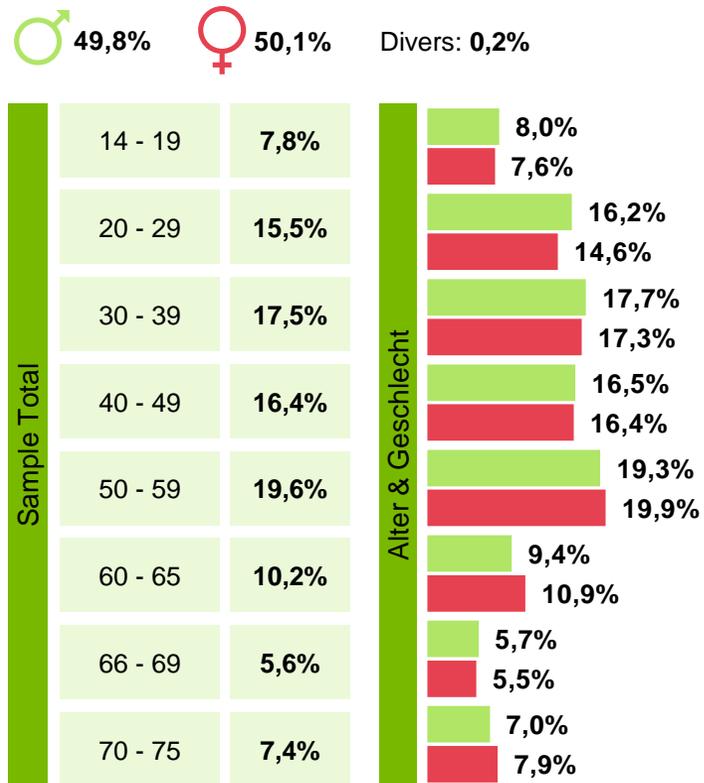
Mai 2025

**marketagent.**

# Umfrage-Basics | Studiensteckbrief

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

# Zusammensetzung des Samples | n = 3.082



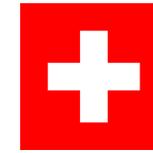
# Demographie



**n = 1.018**



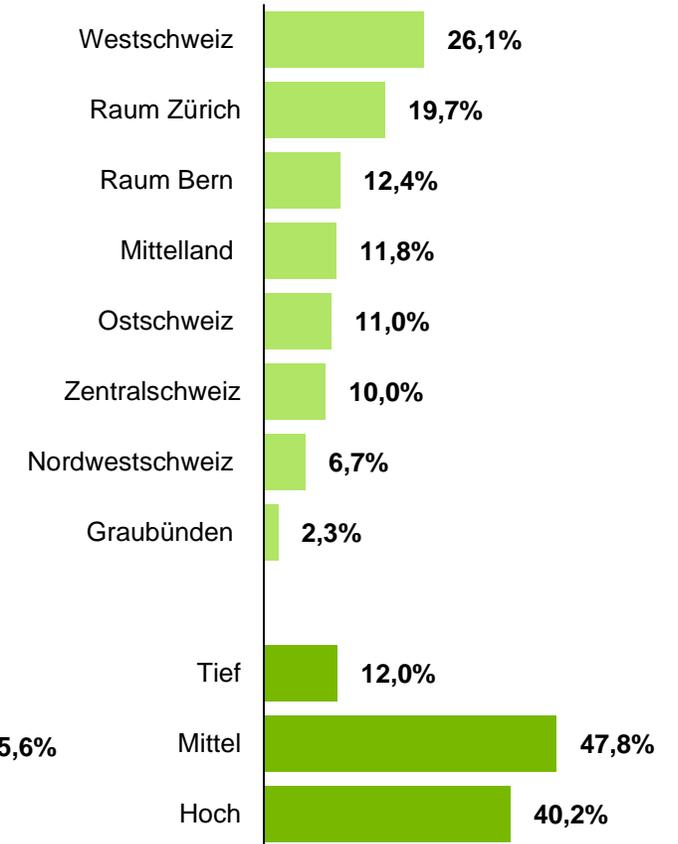
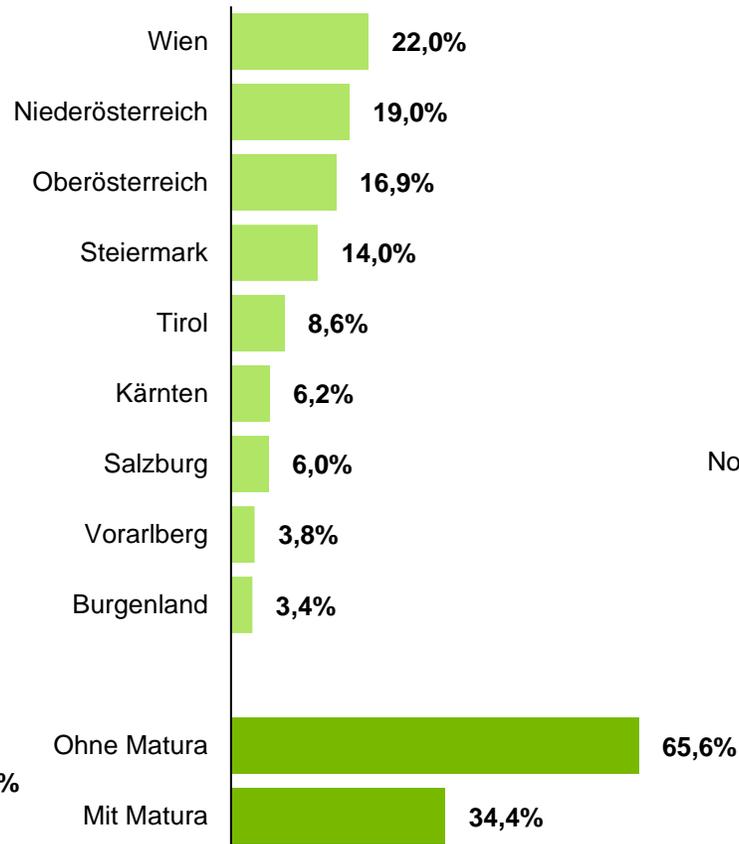
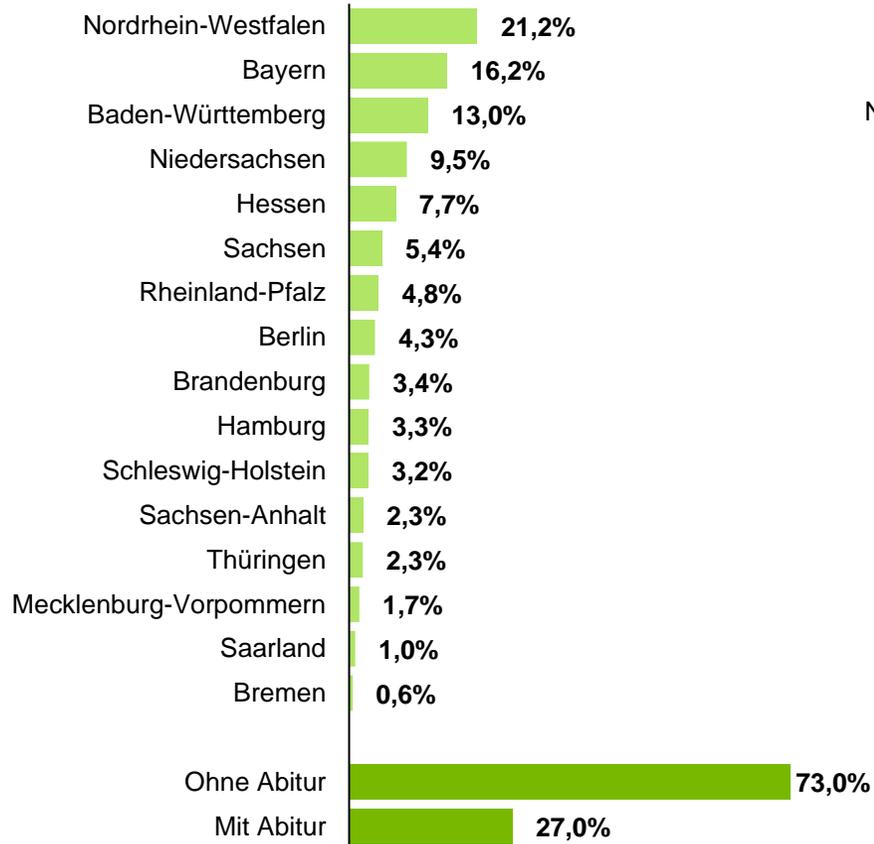
**n = 1.025**



**n = 1.039**

Region

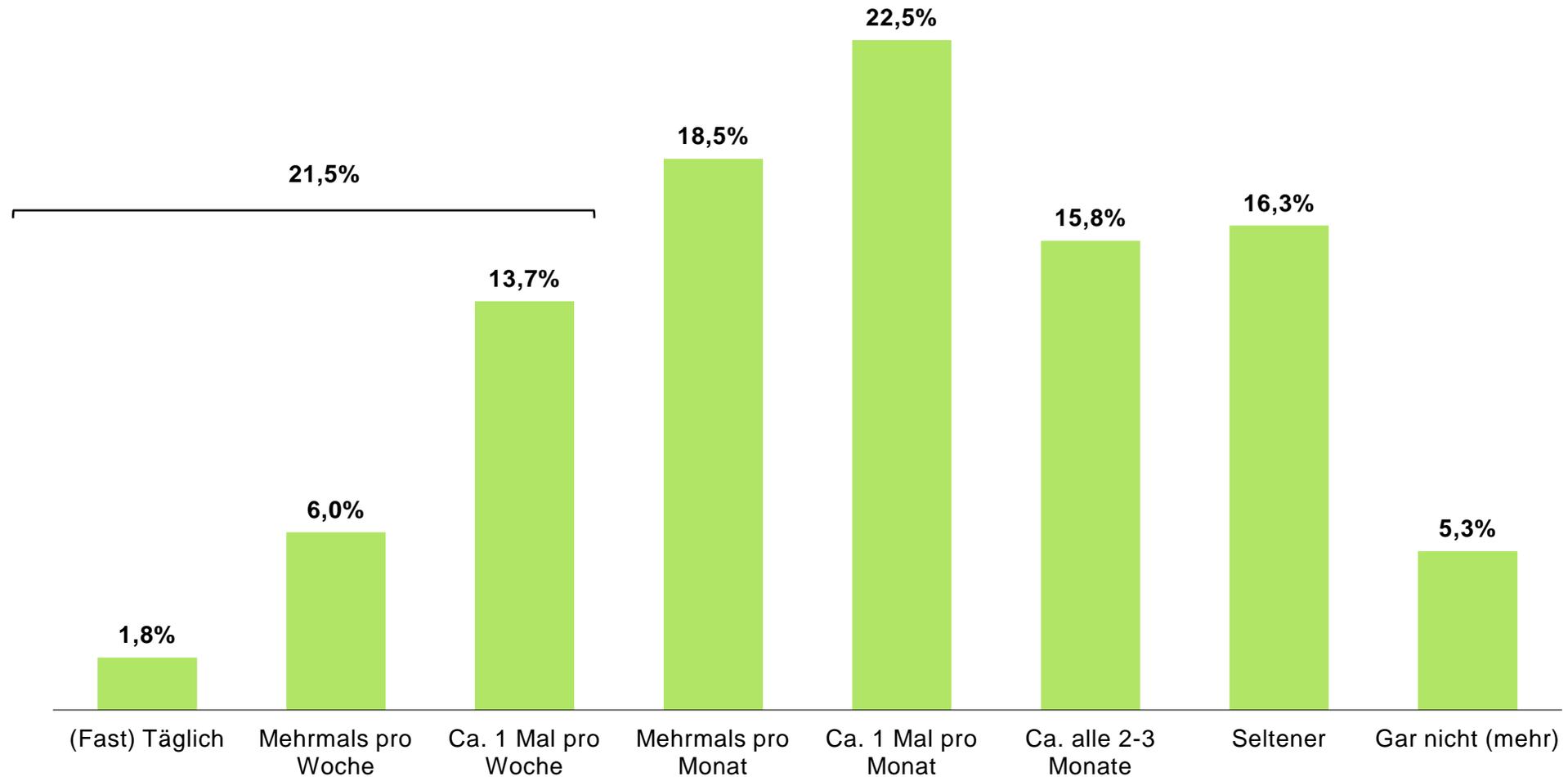
Ausbildung



# Quick-Reader

- **König Kunde?** 73% finden, dass Gäste in der Gastronomie wie Könige behandelt werden – aber nur 22% erleben das häufig.
- **Hauptärgernisse:** Unzufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (33%), der Qualität von Speisen und Getränken (27%) sowie dem Service (25%) 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.
- **Servicequalität im Sinkflug:** Gut jede\*r Dritte nimmt eine Verschlechterung des Services wahr (35%) – mehr als in Deutschland (27%) und der Schweiz (27%).
- **Trinkgeldverhalten:** 91% plädieren für steuerfreies Trinkgeld, 85% wünschen sich faire Löhne statt Trinkgeld. Jede\*r Dritte gibt auch bei schlechtem Service Trinkgeld.
- **Reservierungsverhalten:** Nur 12% sind schon einmal zu einer Reservierung ohne Absage nicht erschienen. Lediglich 9% haben bereits parallel in mehreren Lokalen reserviert. Bei den Jüngeren ist dies stärker Trend als bei den Älteren.
- **Keine Lust auf Strafen & Gebühren:** 84% lehnen Kreditkartendetails bei der Reservierung ab. Time Slots, fixe Servicegebühr & Strafzahlungen schrecken jeweils die Hälfte oder mehr der Gäste ab.
- **Räuberteller & Leitungswasser:** Fast die Hälfte hat sie schon einmal bestellt – aber kaum jemand möchte dafür zahlen. Maximalbereitschaft: 0,90 € für Wasser, 1,12 € für den Räuberteller.

# Häufigkeit von Restaurantbesuchen mit Bedienung



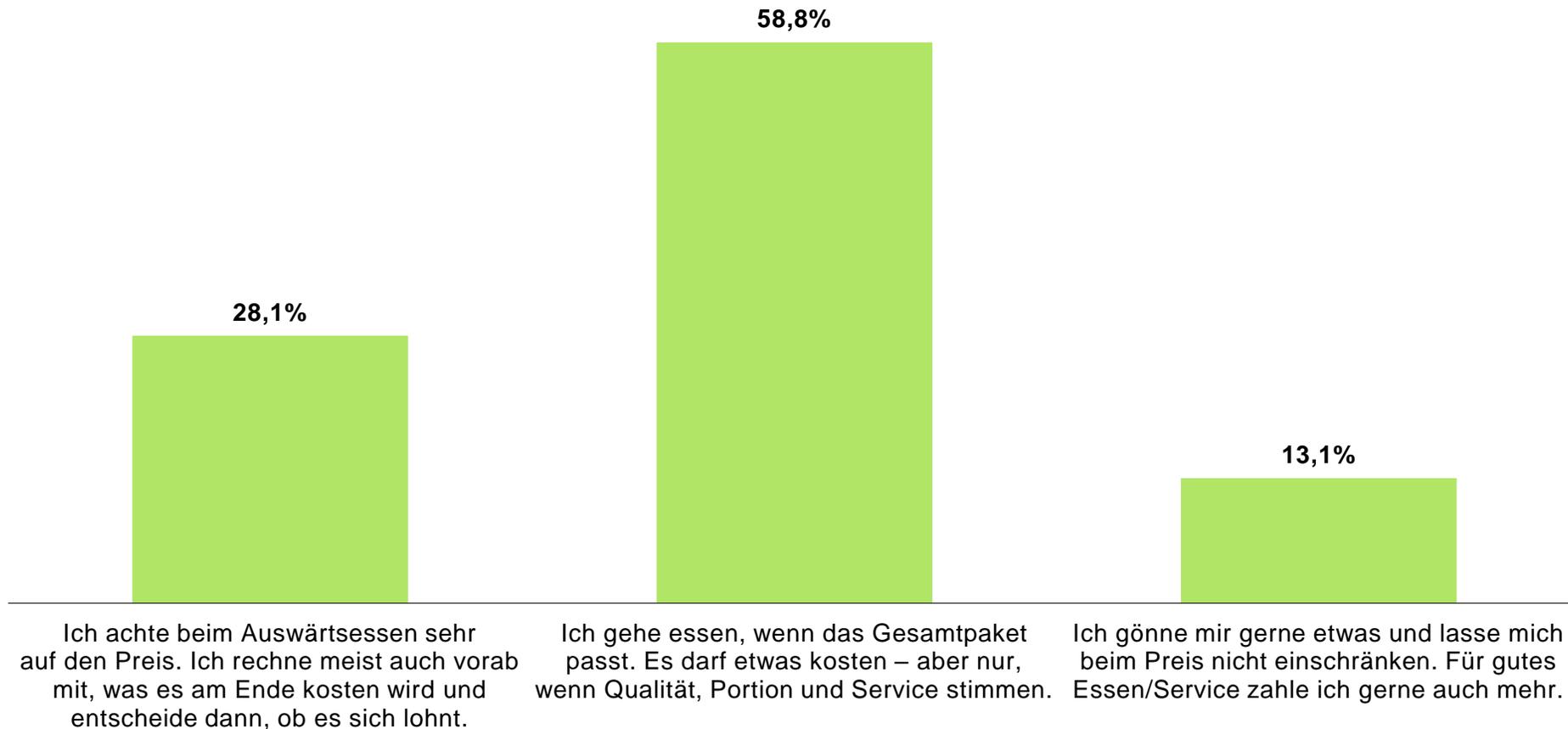
[...] Wie häufig besuchen Sie ein Restaurant/Speiselokal mit Bedienung am Tisch? [...] || n=3.082

# 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? [...]

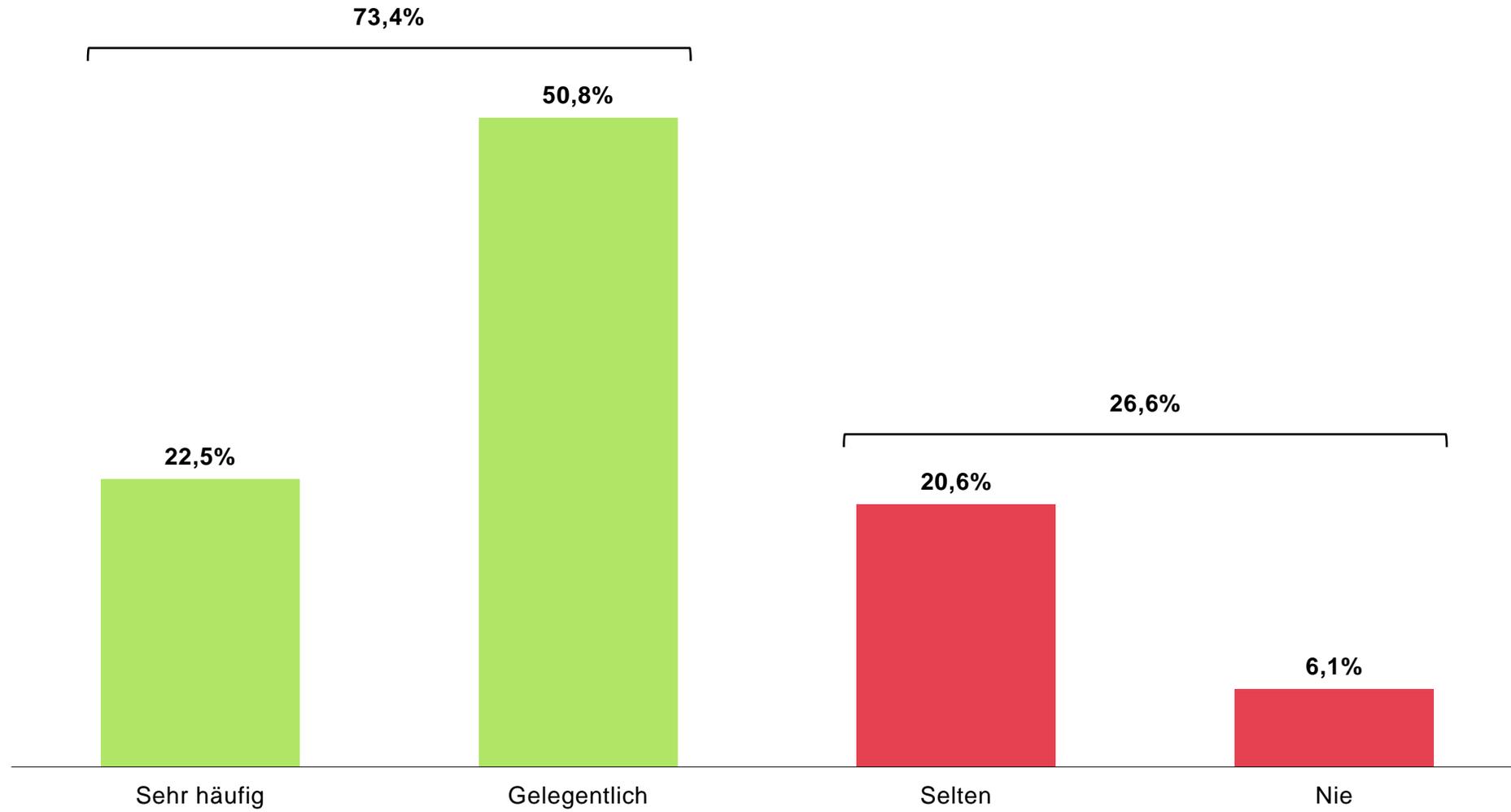
# Typologie beim Auswärtsessen: Preis vs. Genuss



# 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.	<b>28,1%</b>	<b>30,5%</b>	<b>27,4%</b>	<b>26,3%</b>
Ich gehe essen, wenn das Gesamtpaket passt. Es darf etwas kosten – aber nur, wenn Qualität, Portion und Service stimmen.	<b>58,8%</b>	<b>58,4%</b>	<b>59,2%</b>	<b>58,9%</b>
Ich gönne mir gerne etwas und lasse mich beim Preis nicht einschränken. Für gutes Essen/Service zahle ich gerne auch mehr.	<b>13,1%</b>	<b>11,2%</b>	<b>13,4%</b>	<b>14,8%</b>

# Der Gast ist tatsächlich „König“



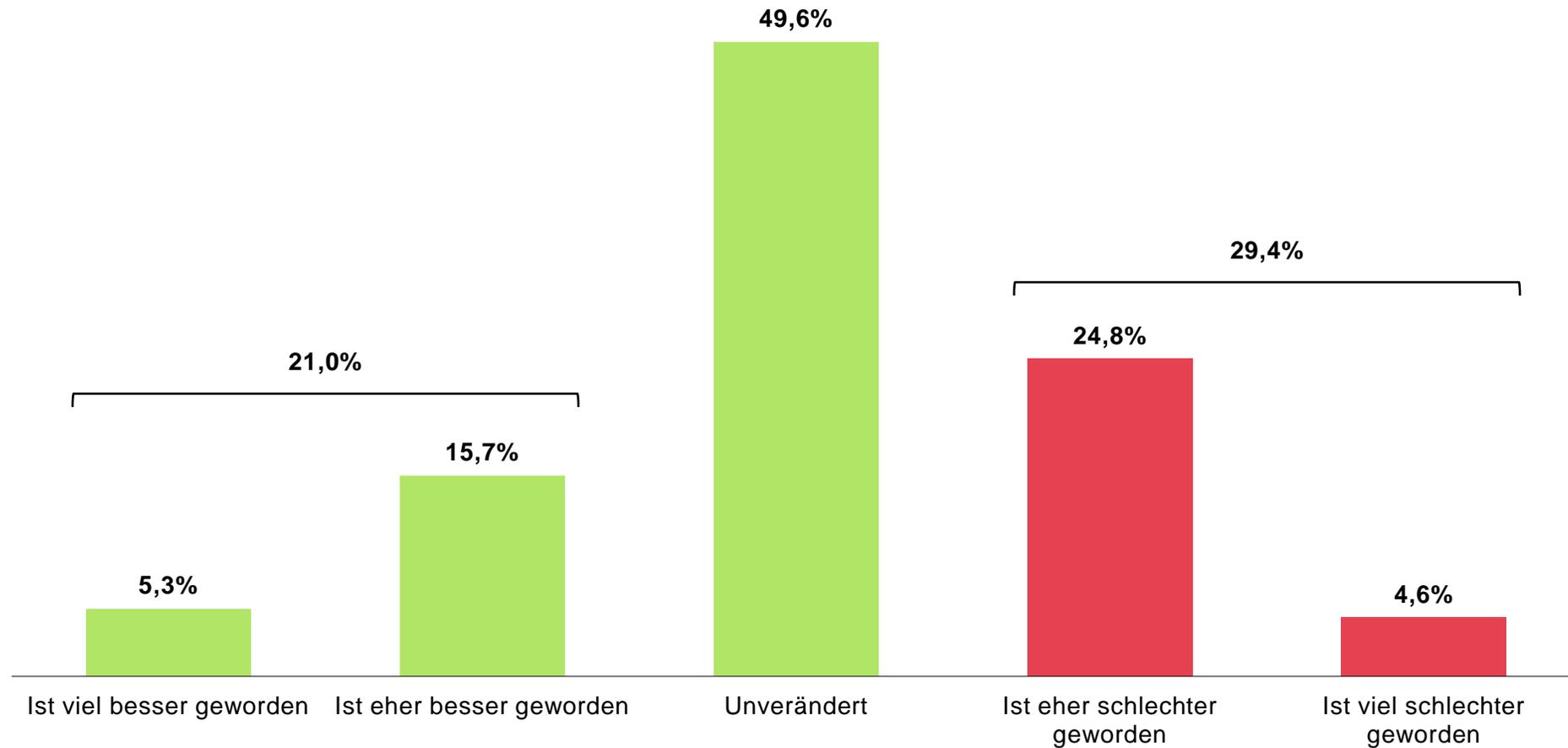
Wie oft erleben Sie in Restaurants/Speiselokalen, dass der Satz „Der Gast ist König“ tatsächlich gilt? || n=3.082

# 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

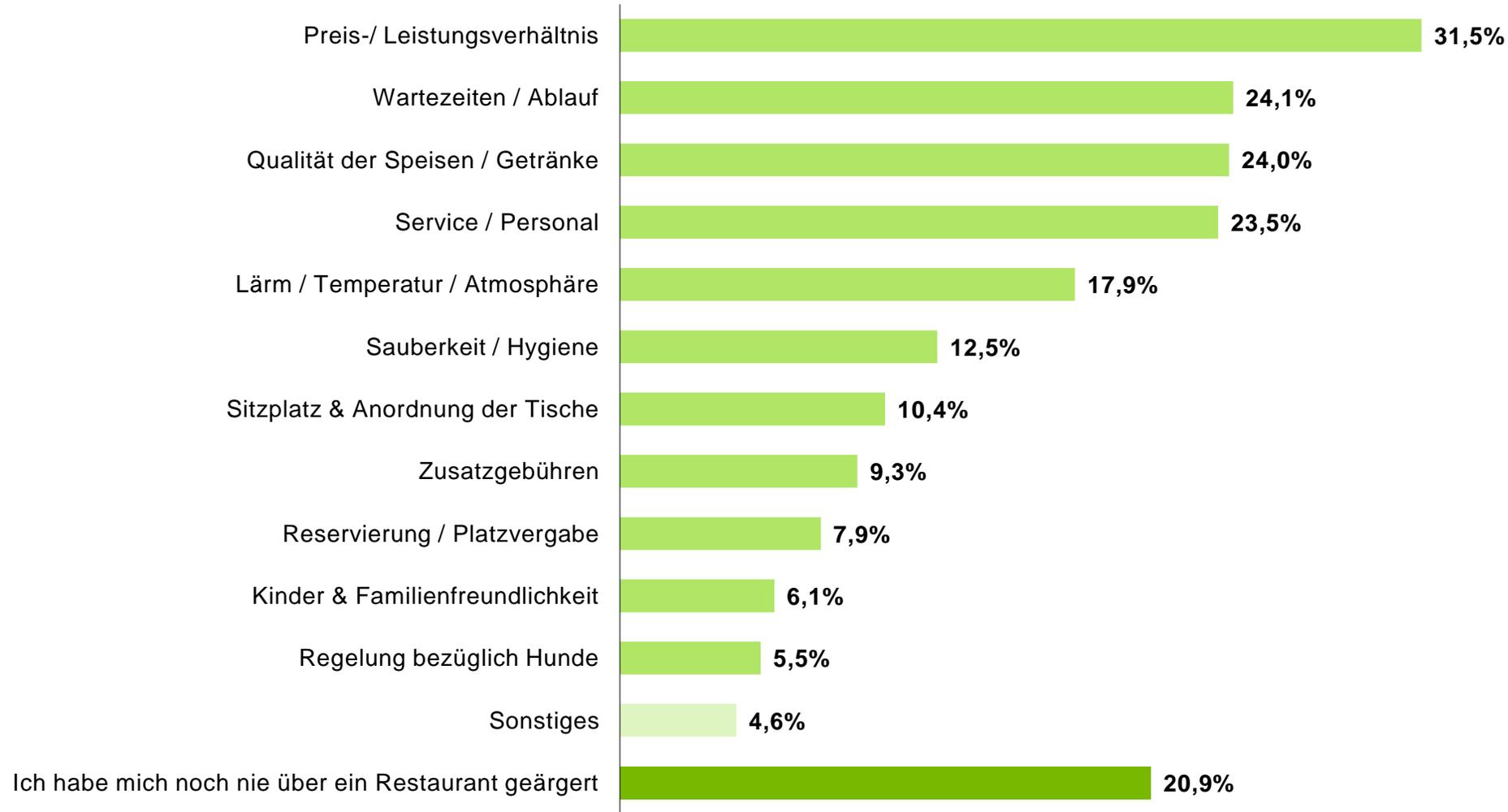


Inwieweit hat sich die Servicequalität in Restaurants/Speiselokalen Ihrer Meinung nach in den letzten 2 Jahren verändert? || n=3.082 || MW 3,1 (Skala von "1 = Ist viel besser geworden" bis "5 = Ist viel schlechter geworden")

# 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	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,0</b>
Ist viel besser geworden	<b>5,3%</b>	<b>6,1%</b>	<b>2,9%</b>	<b>6,8%</b>
Ist eher besser geworden	<b>15,7%</b>	<b>14,7%</b>	<b>13,7%</b>	<b>18,7%</b>
Unverändert	<b>49,6%</b>	<b>52,7%</b>	<b>48,3%</b>	<b>47,9%</b>
Ist eher schlechter geworden	<b>24,8%</b>	<b>21,2%</b>	<b>29,9%</b>	<b>23,4%</b>
Ist viel schlechter geworden	<b>4,6%</b>	<b>5,3%</b>	<b>5,3%</b>	<b>3,2%</b>

# Gründe für Unzufriedenheit im Restaurant



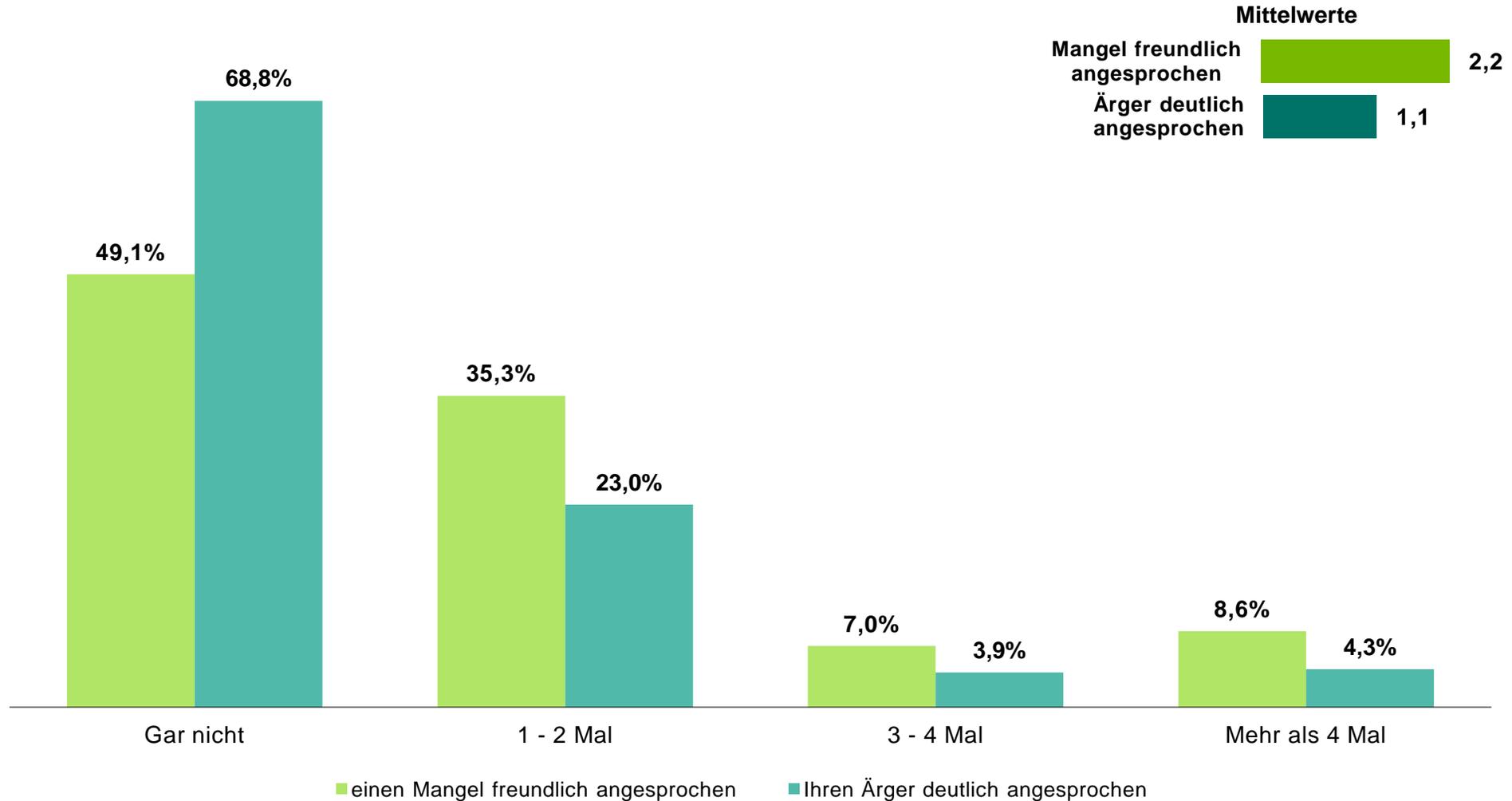
Denken Sie an das letzte Mal, als Sie sich über ein Restaurant/Speiselokal geärgert haben: Worüber haben Sie sich dabei geärgert? || n=3.082 || Mehrfach-Nennung möglich

# 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

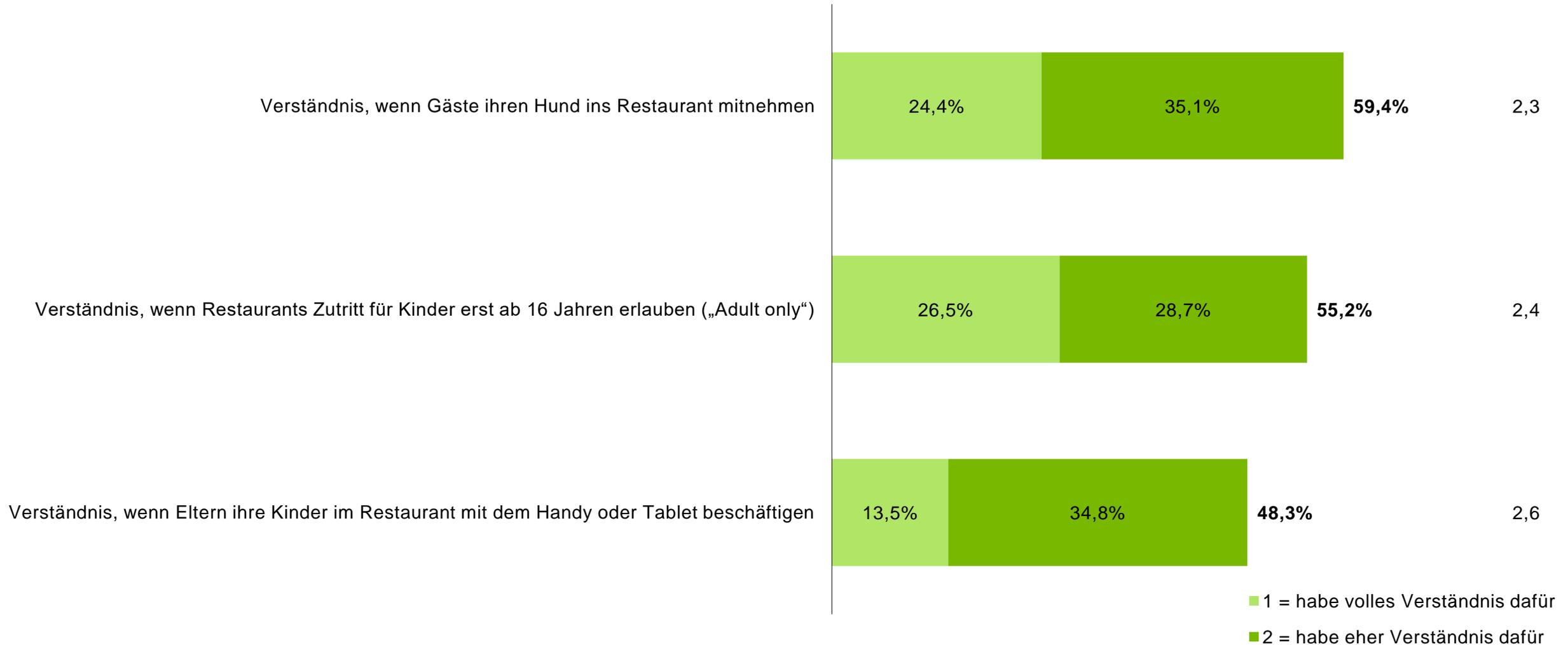
Land   einen Mangel freundlich angesprochen	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
absolut	n=2.438	n=734	n=844	n=860
Mittelwert	2,2	2,2	2,3	2,1
Gar nicht	49,1%	50,7%	49,8%	47,1%
1 - 2 Mal	35,3%	36,5%	36,7%	33,0%
3 - 4 Mal	7,0%	6,2%	6,0%	8,5%
Mehr als 4 Mal	8,6%	6,6%	7,5%	11,4%

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

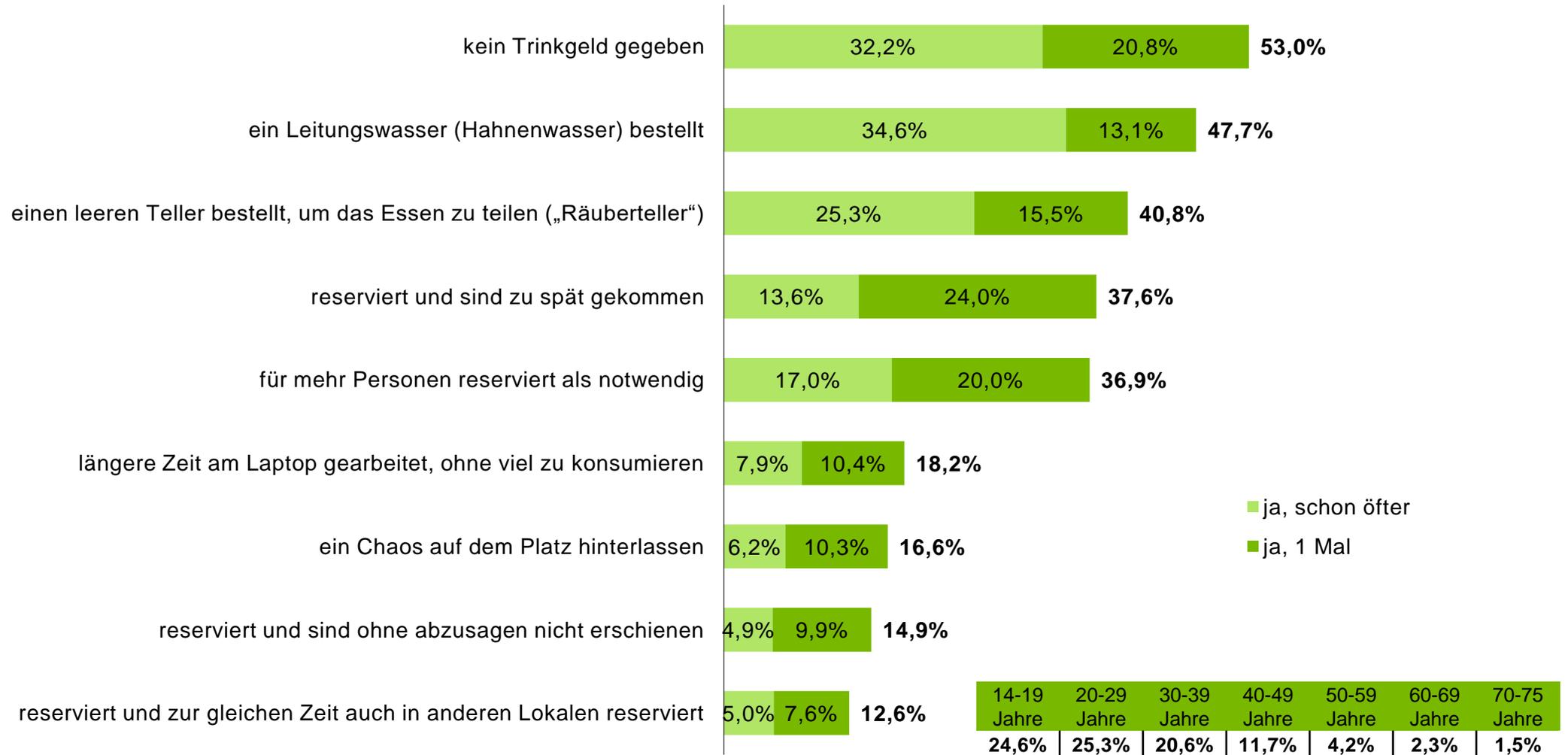
MW



# 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	<b>59,4%</b>	<b>56,8%</b>	<b>61,8%</b>	<b>59,8%</b>
Verständnis, wenn Restaurants Zutritt für Kinder erst ab 16 Jahren erlauben („Adult only“)	<b>55,2%</b>	<b>53,6%</b>	<b>55,9%</b>	<b>56,1%</b>
Verständnis, wenn Eltern ihre Kinder im Restaurant mit dem Handy oder Tablet beschäftigen	<b>48,3%</b>	<b>46,0%</b>	<b>47,4%</b>	<b>51,4%</b>

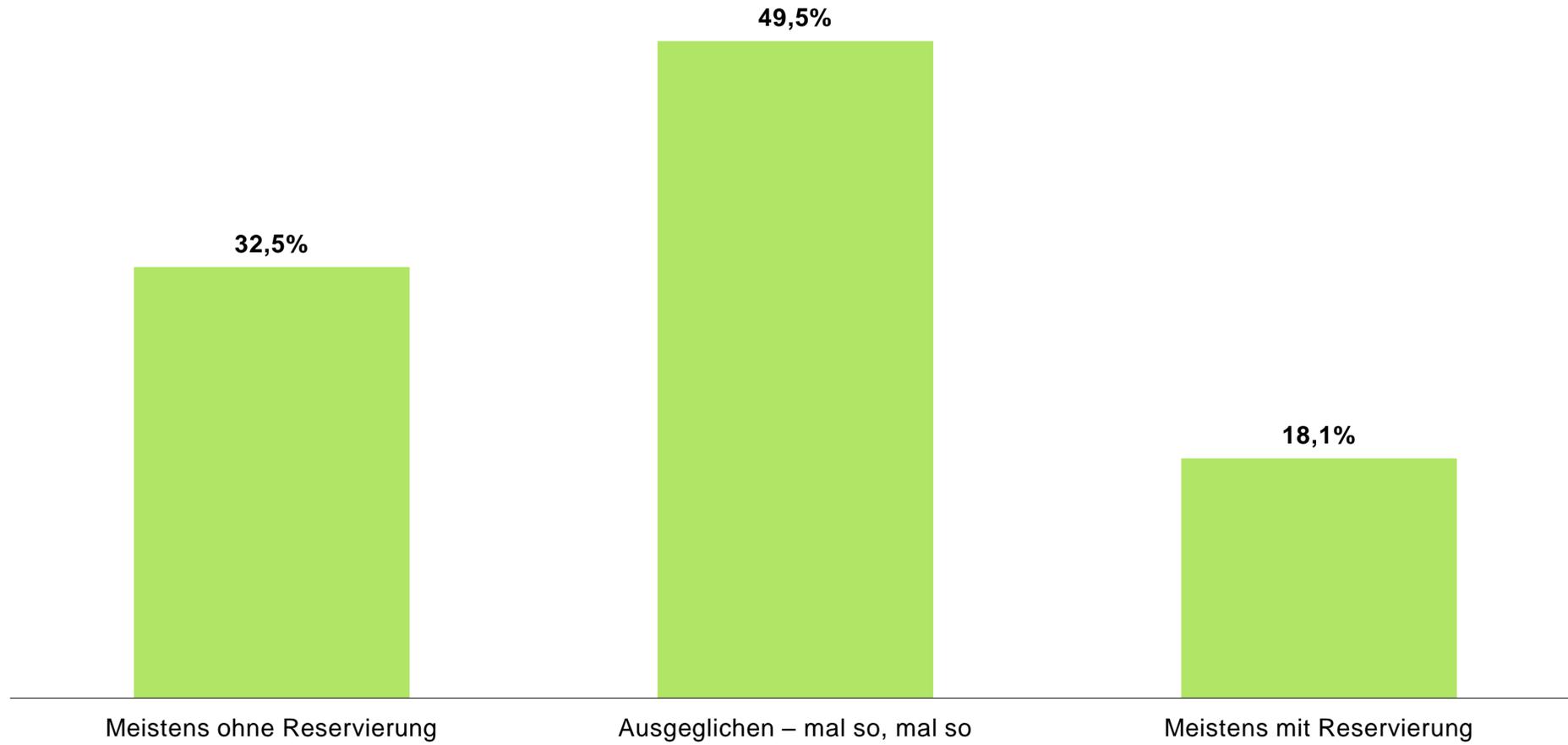
# Eigene Verhaltensweisen im Restaurant



# 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



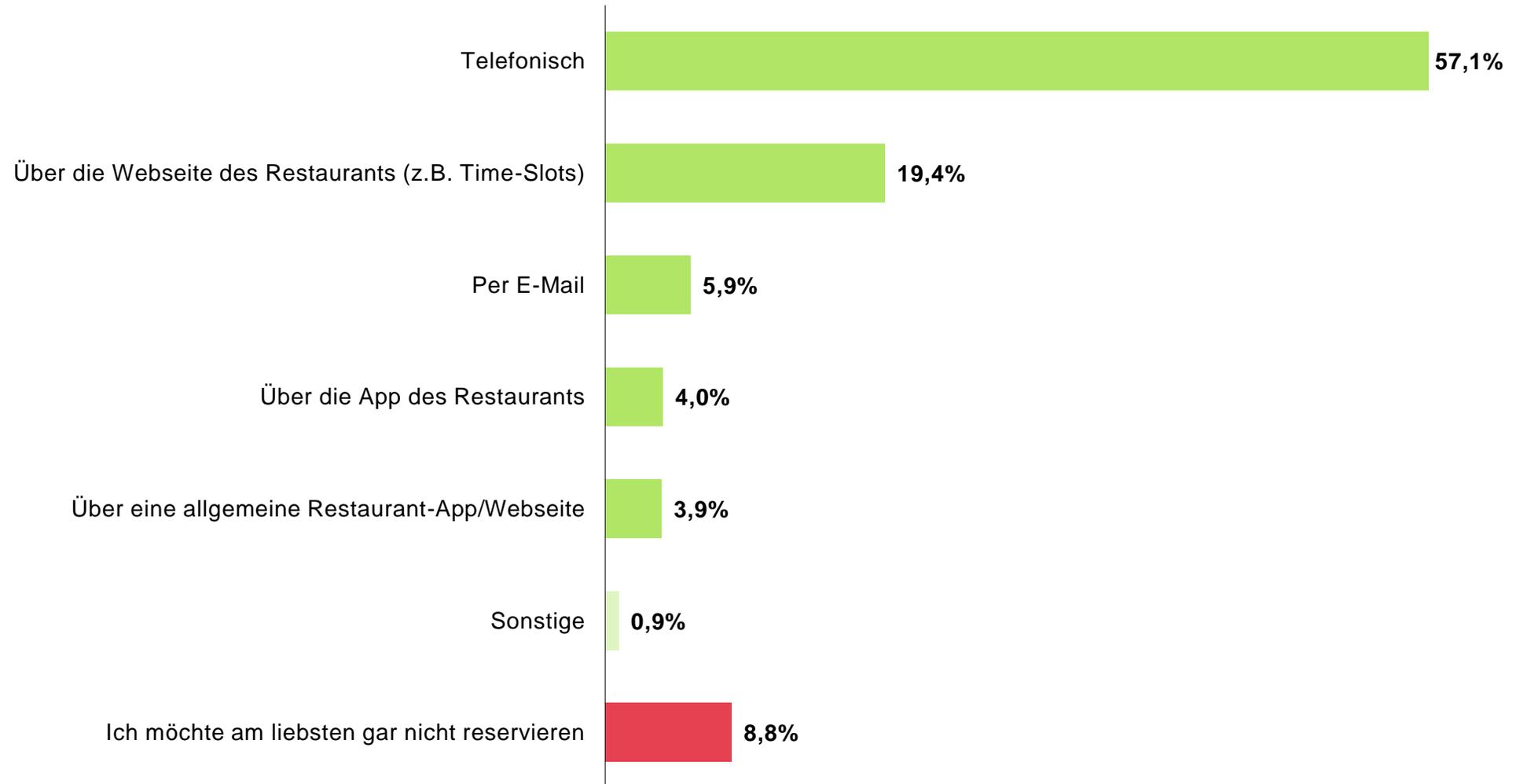
Reservieren Sie bei einem Besuch im Restaurant/Speiselokal normalerweise vorab oder gehen Sie spontan hin? || n=3.082

# 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	<b>32,5%</b>	<b>36,9%</b>	<b>33,3%</b>	<b>27,3%</b>
Ausgeglichen – mal so, mal so	<b>49,5%</b>	<b>44,8%</b>	<b>51,6%</b>	<b>51,9%</b>
Meistens mit Reservierung	<b>18,1%</b>	<b>18,3%</b>	<b>15,1%</b>	<b>20,8%</b>

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

# Bevorzugte Art der Tischreservierung

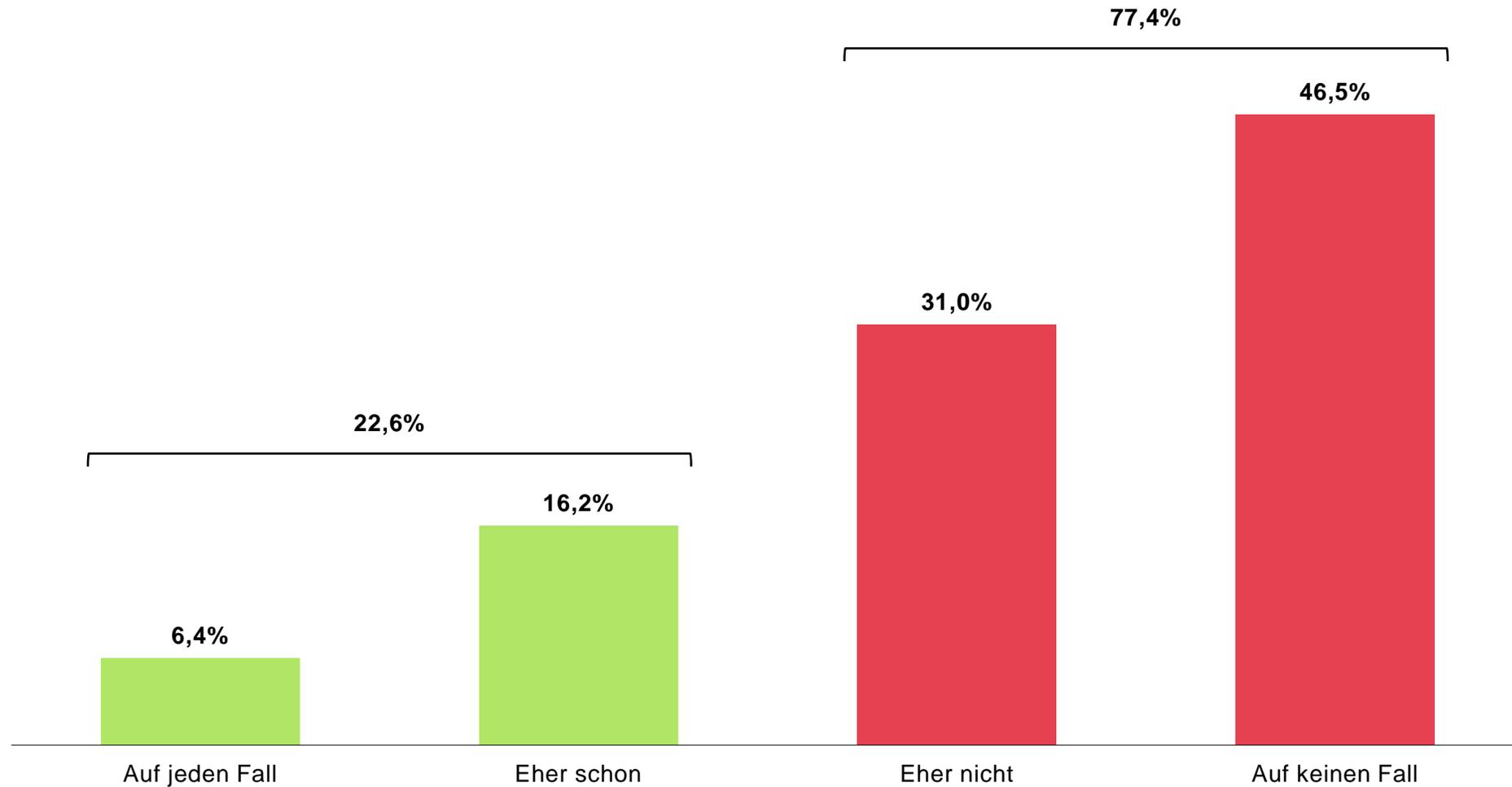


# Bevorzugte Art der Tischreservierung – Länder im Detail

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%

Welche Art der Reservierung bevorzugen Sie, wenn Sie einen Tisch im Restaurant/Speiselokal buchen?

# Akzeptanz von Kreditkartenangabe bei Reservierung



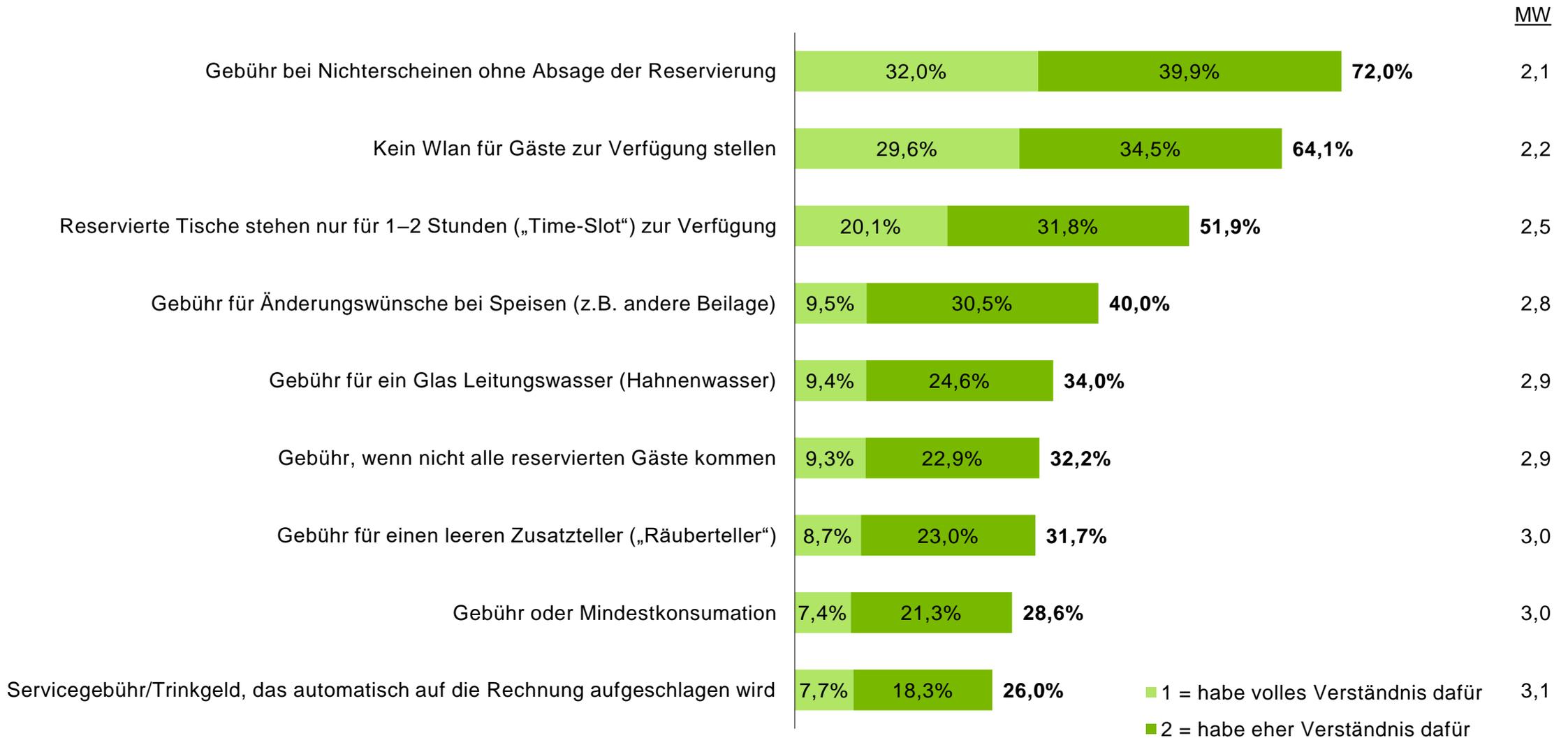
Inwieweit kommt es für Sie in Frage, bei der Tisch-Reservierung Ihre Kreditkartendaten anzugeben? || n=3.082 ||  
MW 3,2 (Skala von "1 = Auf jeden Fall" bis "4 = Auf keinen Fall")

# 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%



© Katharina Axmann

„Unsere Studie zeigt: Die Österreicher\*innen gehen gerne essen – aber sie möchten sich dabei gut behandelt fühlen, transparent bezahlen und frei entscheiden. Komplexe Gebührenmodelle und unpersönliche Vorgaben gefährden das fragile Gleichgewicht zwischen Gastfreundschaft und Geschäftsmodell.“

Thomas Schwabl, Gründer und Geschäftsführer von Marketagent

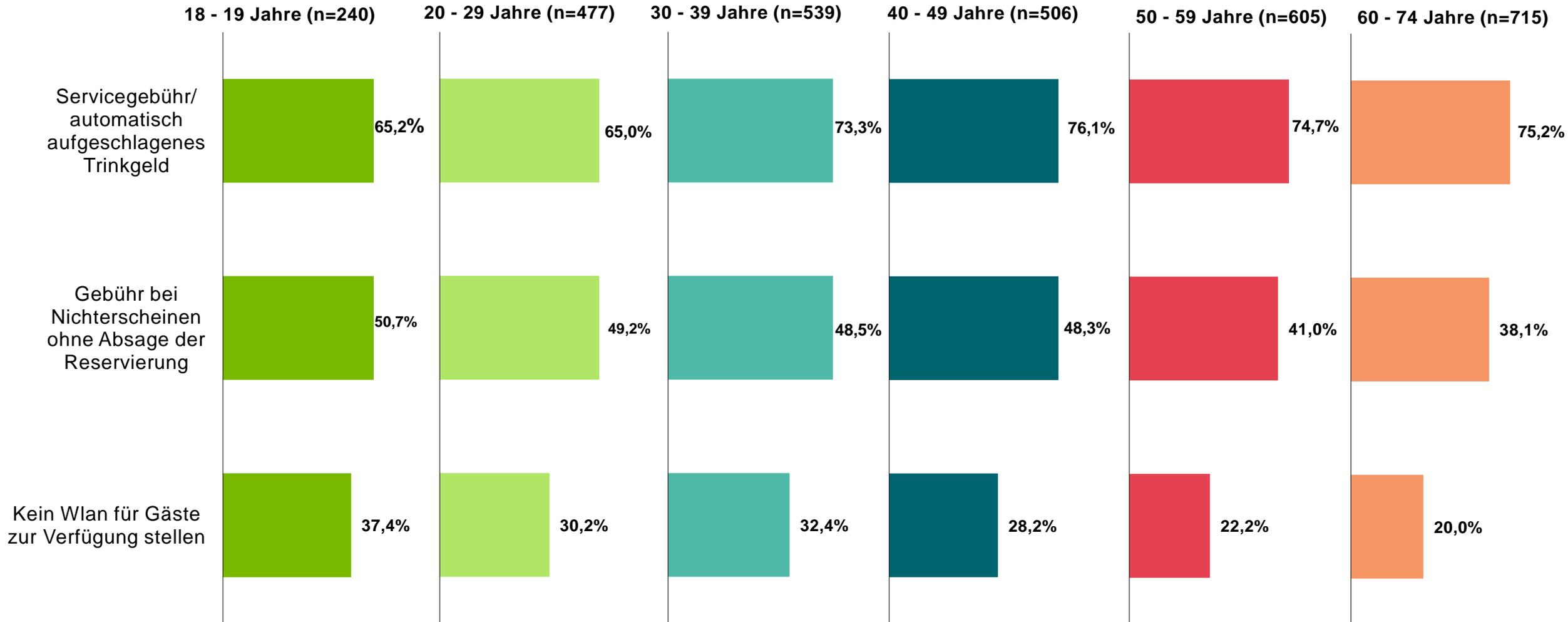
# Gebühren als Entscheidungskriterium gegen Restaurantbesuche



# Gebühren als Entscheidungskriterium gegen Restaurantbesuche – Länder im Detail

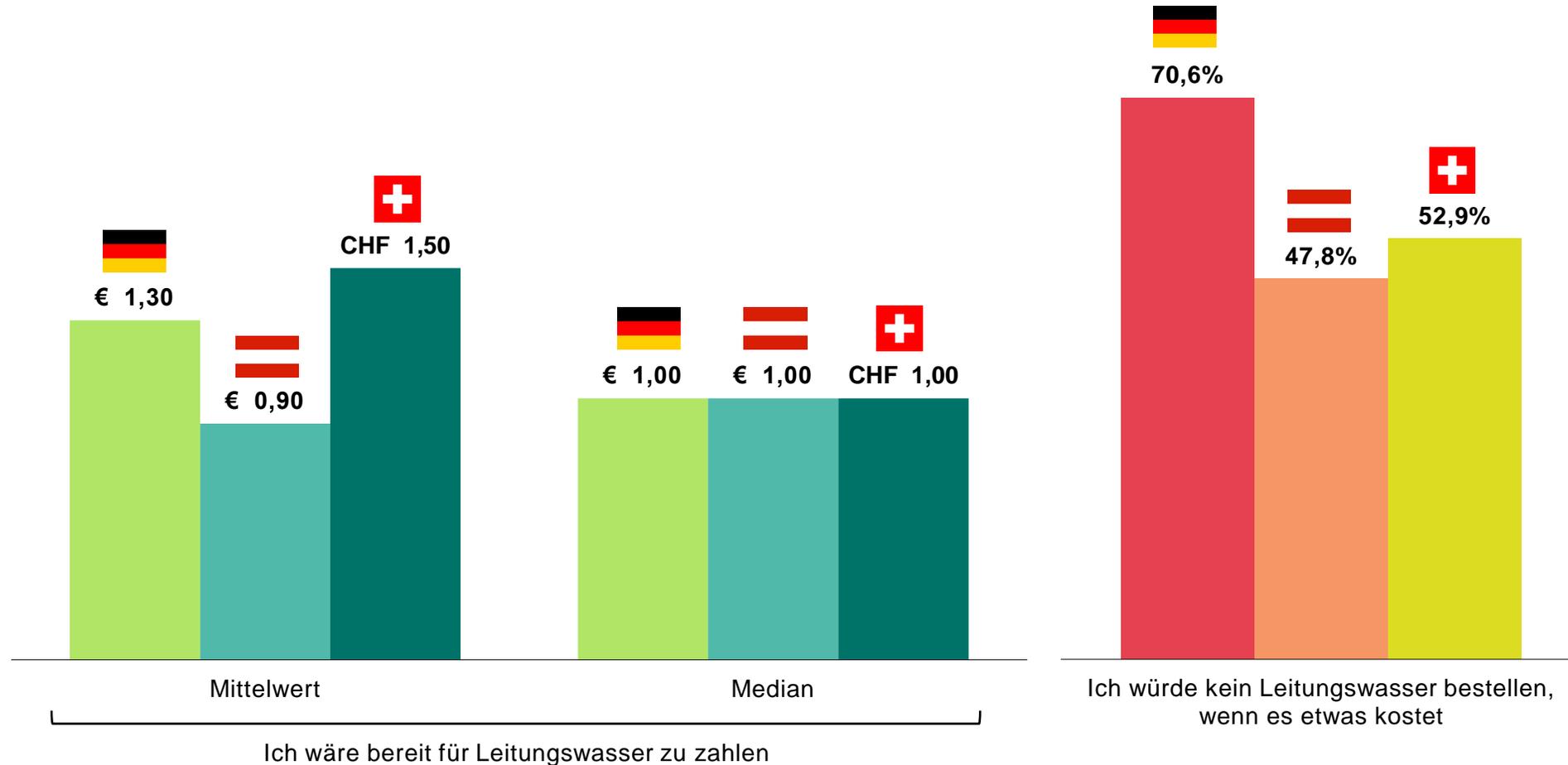
Land	Sample Total	Deutschland	Österreich	Schweiz
Top-2-Box: würde mich auf jeden Fall abhalten / würde mich eher abhalten	n=3.082	n=1.018	n=1.025	n=1.039
Servicegebühr/Trinkgeld, das automatisch auf die Rechnung aufgeschlagen wird	72,6%	72,0%	74,4%	71,3%
Gebühr oder Mindestkonsumation	71,3%	71,8%	74,0%	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



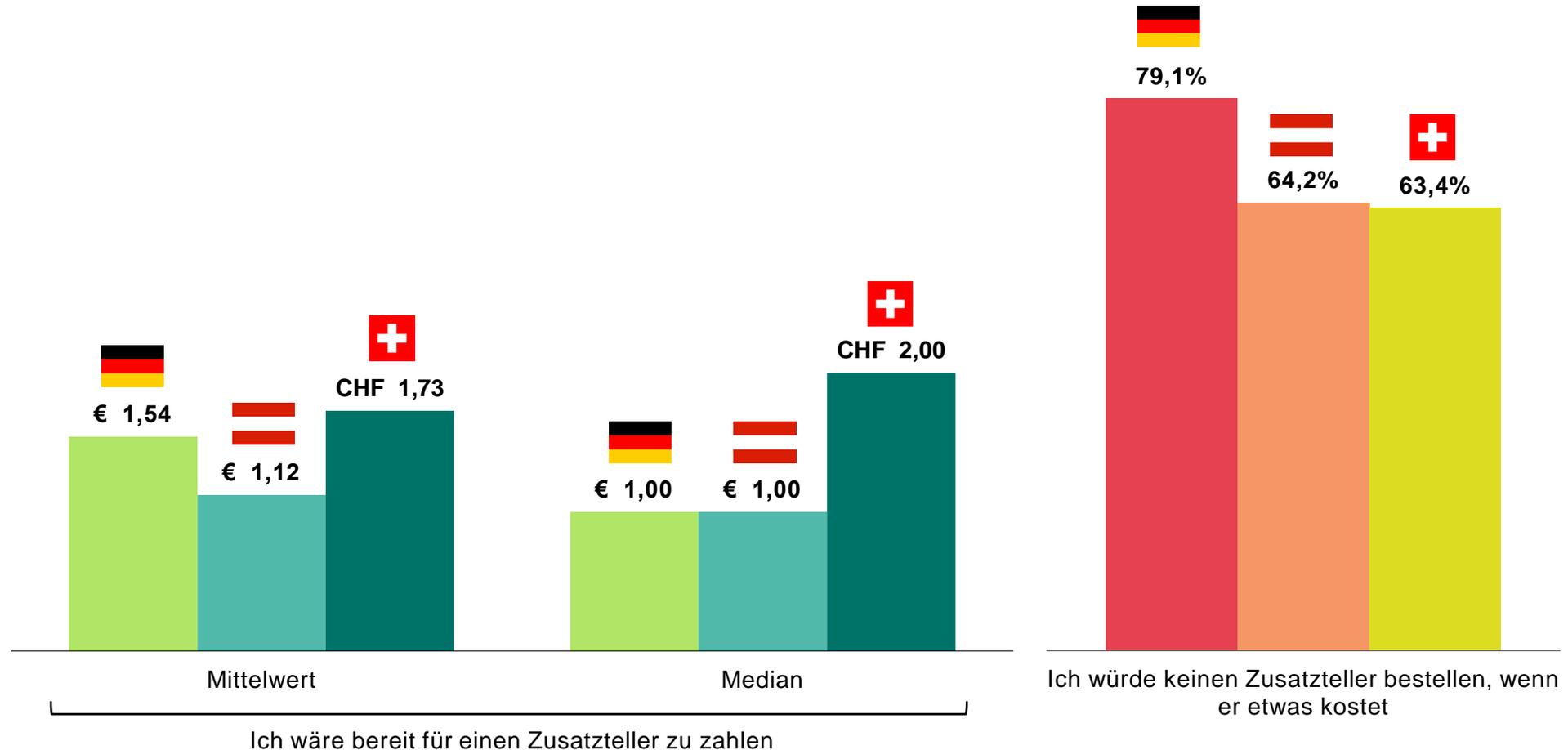
Inwieweit würden Sie folgende Regeln und Gebühren von einem (Wieder-) Besuch in einem Restaurant/Speiselokal abhalten? || Top-2-Box: würde mich auf jeden Fall abhalten / würde mich eher abhalten

# Akzeptabler Preis für Leitungswasser/ Hahnenwasser



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

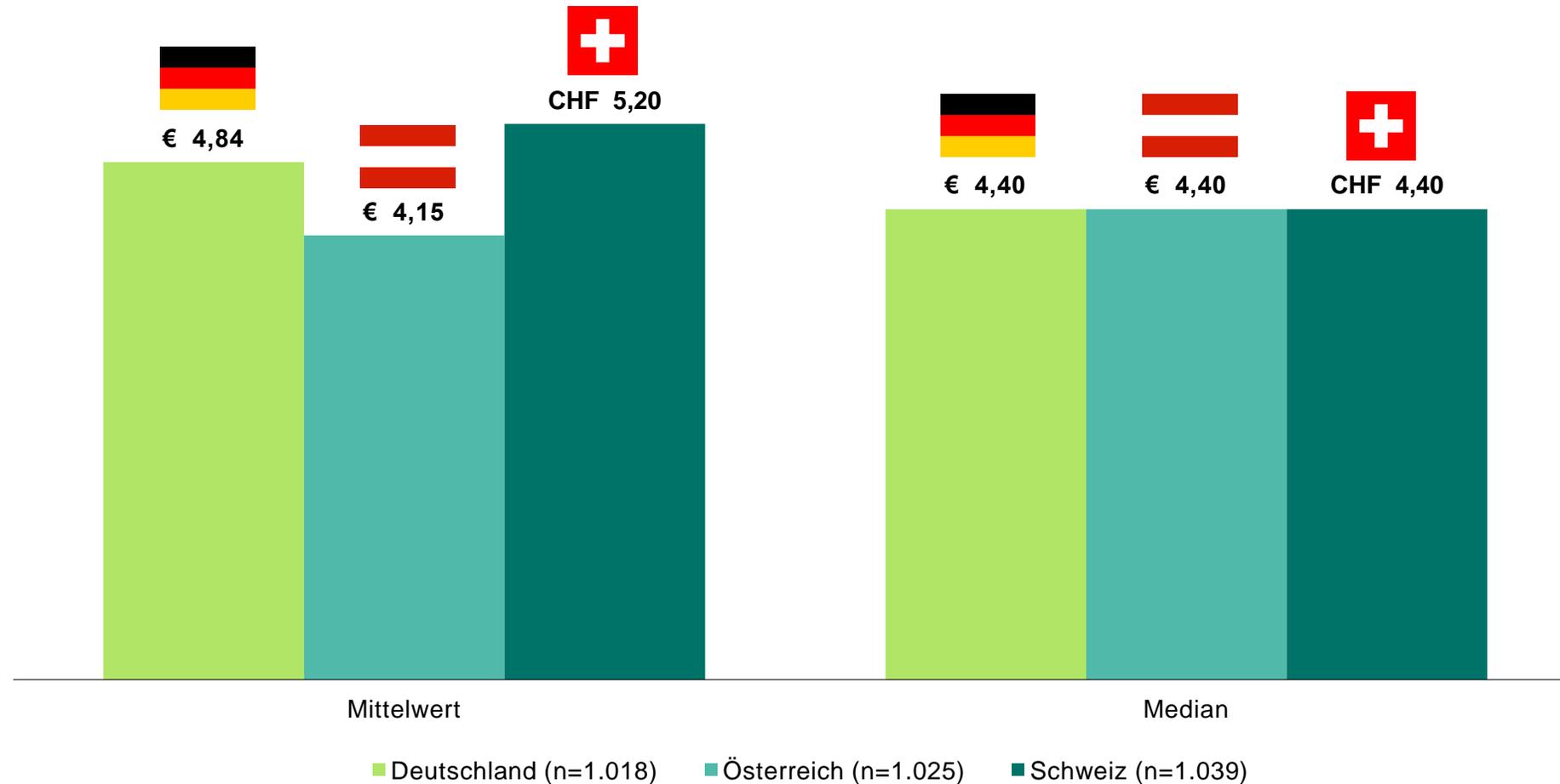
# Akzeptabler Preis für Zusatzteller – Länder im Detail



Welcher Preis wäre für Sie für einen leeren Zusatzteller akzeptabel?

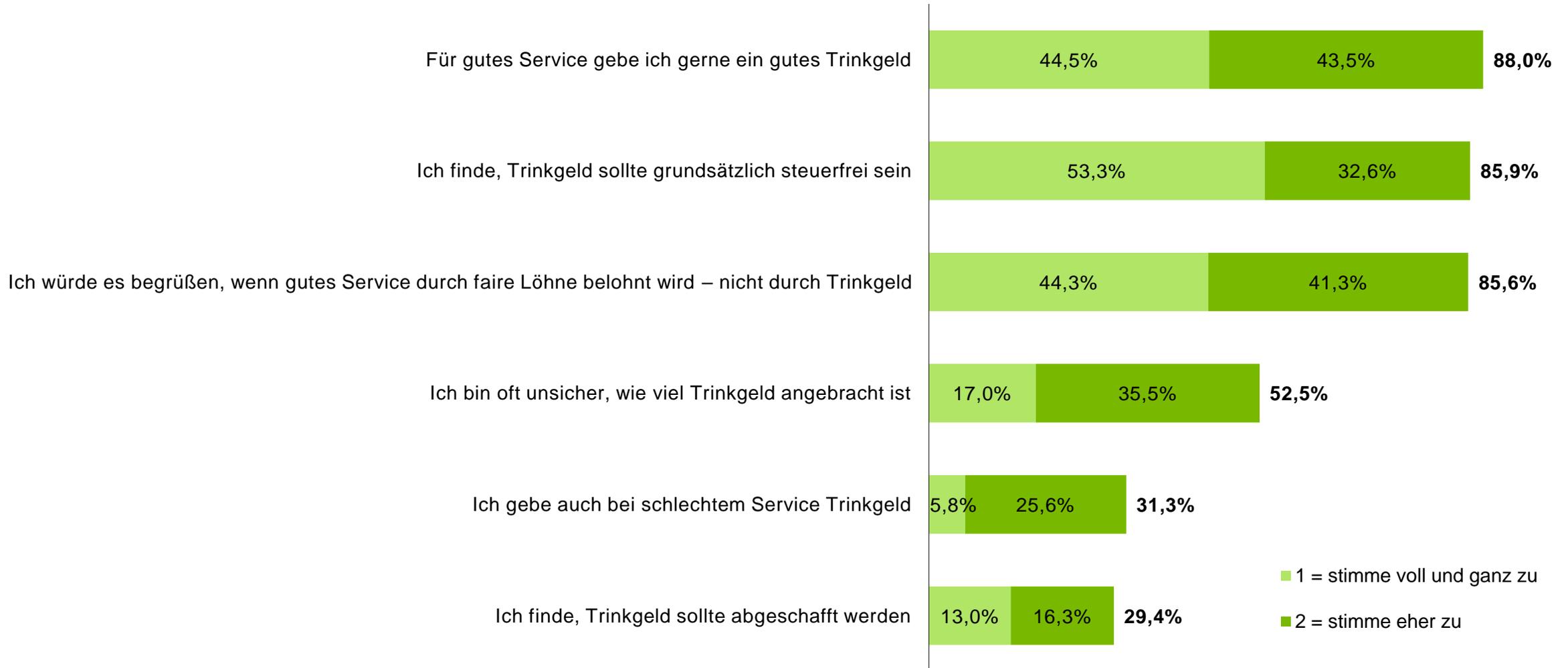
# Trinkgeldverhalten bei Zufriedenheit mit dem Service – Länder im Detail

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?

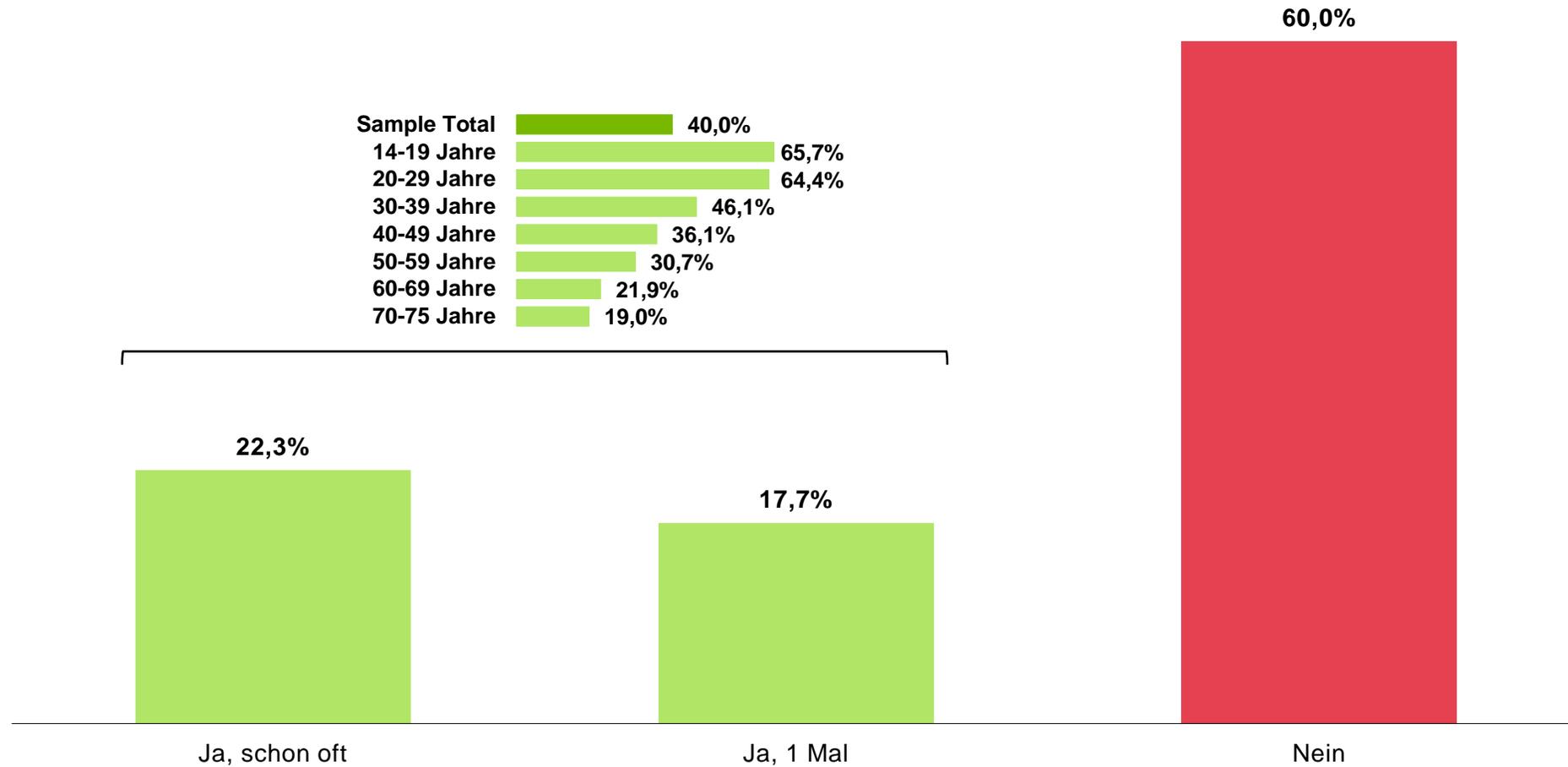
# Einstellungen zum Thema Trinkgeld



# 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%

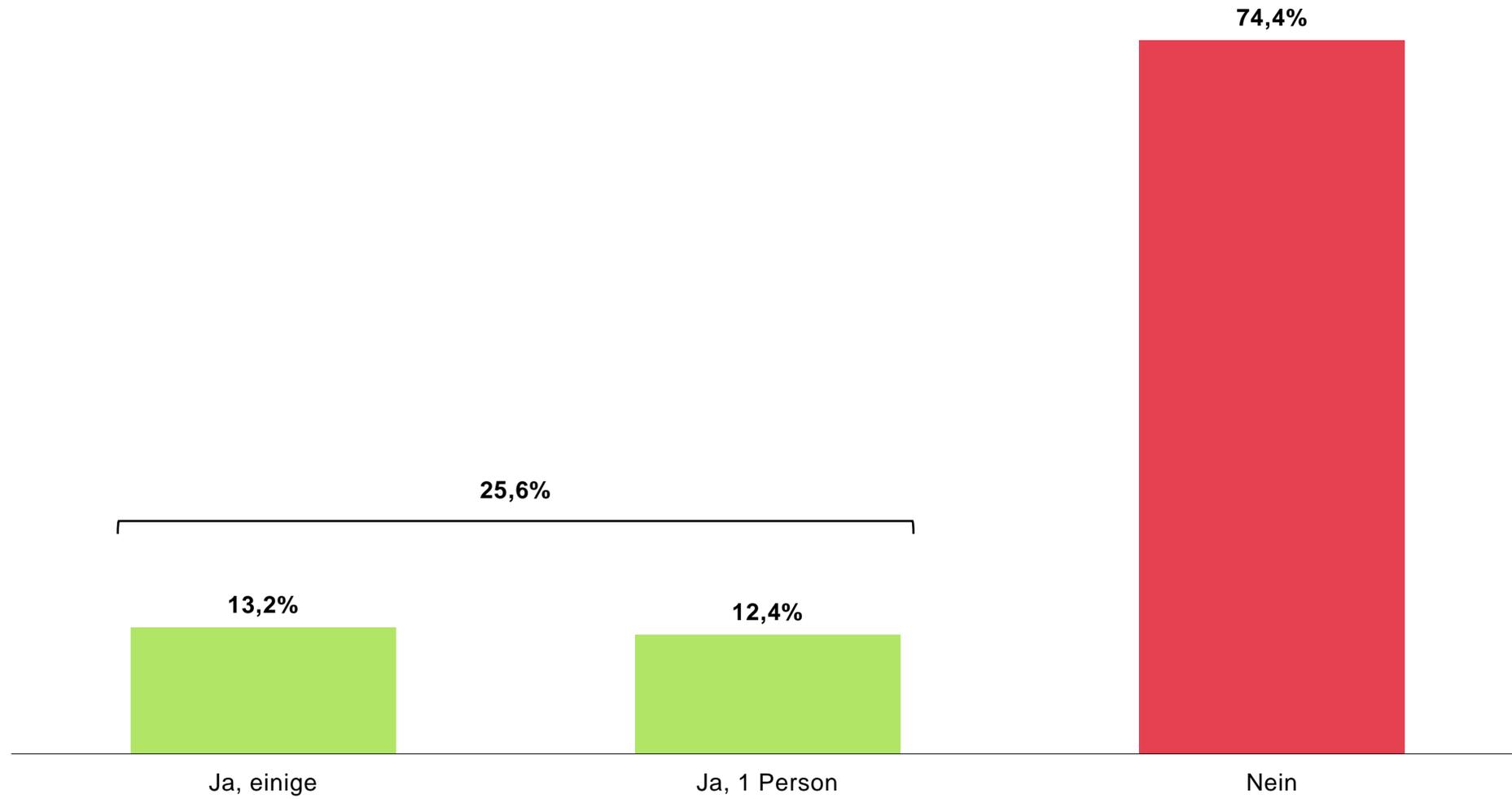
# Unwohlsein beim Bezahlen im Restaurant



# 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	<b>22,3%</b>	<b>17,1%</b>	<b>24,7%</b>	<b>25,0%</b>
Ja, 1 Mal	<b>17,7%</b>	<b>16,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>20,1%</b>
Nein	<b>60,0%</b>	<b>65,9%</b>	<b>59,4%</b>	<b>54,9%</b>

# 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%

**einfach  
schnell  
fragen.**

**Mag. Andrea Berger**  
**Research & Communications**

a.berger@marketagent.com  
02252 909 009 25

Mühlgasse 59  
2500 Baden

[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)



**marketagent.**