

# „Herr Ober, zahlen bitte!“

## Ein Sommelier und ein Ökonom über das, was nach dem Essen kommt

In Restaurants ist es üblich, mehr als den Preis der soeben genossenen Mahlzeit zu bezahlen. Doch welchen Regeln, Motiven, Ritualen folgt das Trinkgeldgeben? Im Gespräch für die WZB-Mitteilungen begegnen sich Theorie und Praxis.

*Paul Valentin Fröhling und Steffen Huck*

**Steffen Huck:** „Herr Ober, zahlen bitte!“ Sagt das überhaupt noch jemand?

**Paul Valentin Fröhling:** Im Wiener Kaffeehaus sicherlich, aber in der gehobenen Gastronomie wirkt es abgedroschen. Ich habe das jedenfalls schon lange nicht mehr bei der Arbeit gehört. Stattdessen sagen die Gäste eher: „Wir würden dann die Rechnung nehmen.“ Oder sie machen das typische Handzeichen ...

**Huck:** Woher stammt das eigentlich?

**Fröhling:** Es stammt aus der Zeit, als man eine Rechnung, vor allem in Hotels, noch gegengezeichnet hat und sie nicht auf elektronischem Weg beglichen wurde. Mittlerweile ist diese Geste eine Art globales Piktogramm, sie funktioniert überall, was ziemlich praktisch ist. Und beim Zahlen mit Karte war die Unterschrift bis vor kurzem ja auch noch obligatorisch.

**Huck:** Ist das nicht unhöflich?

**Fröhling:** Im Gegenteil, es ist eher sehr diskret und höflich. Gerade im laufenden Betrieb vereinfacht es die Kommunikation, da sie nonverbal geschieht.

**Huck:** Unhöflich wird es dann eher beim Zahlen ...

**Fröhling:** Ich weiß nicht, ob unhöflich das richtige Wort ist. An der Oberfläche läuft das Bezahlen eigentlich immer sehr glatt ab. Oft legt der Gast seine Karte einfach zur Rechnung.

**Huck:** Der Rechnung liegt dann meistens ein Stift bei.

**Fröhling:** Genau. Der imaginäre Stift aus der Handgeste materialisiert sich.

**Huck:** Und lädt den Gast ein, auf die Rechnung ein Trinkgeld zu schlagen.

**Fröhling:** Genau, deswegen liegt er auch heute noch unaufdringlich dabei, selbst wenn der Bezahlvorgang mit der Eingabe der PIN am Terminal abgeschlossen wird, wir den Stift also nicht mehr für eine Unterschrift benötigen.

**Huck:** Das ist der Moment, über den ich eigentlich mit dir reden will.

**Fröhling:** Weil das auch für euch interessant ist?

**Huck:** Sehr sogar. Es ist ein Moment, in dem viele Elemente zusammenfließen, die ökonomisches Handeln prägen: Gegenseitigkeit, Eigennutz, kulturelle und soziale Normen. Hast du, als du von Berlin nach Basel gezogen bist, große Unterschiede bemerkt?

**Fröhling:** Nicht wirklich. Die Trinkgeldkultur ist an beiden Orten recht ähnlich. Wobei die Prozentpunkte in Basel ein wenig höher ausfallen. Was ich nach drei Jahren aber sagen muss, ist, dass die Wertschätzung in der Schweiz größer ist – unabhängig von der Höhe des Trinkgeldes.

**Huck:** Interessant.

**Fröhling:** Aber es gibt natürlich auch die Spanne von extremer Großzügigkeit bis hin zu gar keinem Trinkgeld.

**Huck:** Null?

**Fröhling:** Ja, auch das kommt vor. Das muss nicht zwingend daran liegen, dass der Service schlecht war, eher dass die Gäste vielleicht nicht gewohnt sind, Trinkgeld zu geben, da es in manchen Ländern in der Rechnungssumme enthalten ist. Oder sie übersehen die Möglichkeit oder sie sind nicht voll konzentriert.

**Huck:** Wir haben etwas Ähnliches mal in einem Spenden-Experiment mit der Bayerischen Staatsoper beobachtet. Da waren die Besucher eingeladen, beim Online-Checkout noch für das Kinder- und Jugendprogramm zu spenden. Das hat deutlich besser funktioniert, wenn sie nicht einfach auf „Weiter“ klicken konnten, sondern, falls sie nicht spenden wollten, eine von zwei Boxen anklicken mussten: „Nein danke, ich habe schon gespendet“ oder „Nein danke, ich will nicht spenden“.

**Fröhling:** Ihr habt die Leute gezwungen, in den Spiegel zu schauen.

**Huck:** Besser hätte ich es nicht sagen können. Die Oper hatte ja ohnehin Einsicht in das, was die Besucher gemacht haben. Es ging also nicht um das gesellschaftliche Image, sondern nur das Image, das man gezwungen wurde, von sich selbst zu haben. Es ging um das Eigenbild, du nennst es „Spiegel“.

**Fröhling:** Im Restaurant ist man beim Trinkgeldgeben aber natürlich einer anderen Situation ausgesetzt als beim Spenden. Durch die Anwesenheit der Servicekraft ist man einer gewissen Erwartungshaltung ausgesetzt, nämlich, ein der Serviceleistung angemessenes Trinkgeld zu zahlen.

**Huck:** Und dann gibt es noch den Druck der mittlerweile gängigen wählbaren prozentualen Anteile an der Gesamtsumme am Kartenterminal ...

**Fröhling:** Ganz genau. Die suggerieren unterbewusst einen Leitfaden für ein übliches Trinkgeld, je nach Zufriedenheit des Gastes sagen wir 10,15 oder gar 20 Prozent. Oder den Button mit einem frei wählbaren Wert. Besonders das finde ich psychologisch spannend, obwohl der Gast im Restaurant meistens schriftlich oder mündlich einen Betrag definiert, bevor er das Kartengerät in der Hand hält.

**Huck:** Was ist denn das Nervigste?

**Fröhling:** Das „kleine Aufrunden“. Das passiert in Berlin und andernorts in Deutschland recht häufig. Da begleichen Gäste eine Rechnung über, sagen wir, 467 Euro und sagen: „Machen Sie 470.“

**Huck:** Und schauen dich mit Gönnermiene an?



**Steffen Huck** leitet die Forschungsprofessur Behavioral Economics and Human Agency am WZB. Von 2012 bis 2024 war er Direktor der Forschungsabteilung Ökonomik des Wandels. [steffen.huck@wzb.eu](mailto:steffen.huck@wzb.eu)

Foto: © WZB/David Ausserhofer, alle Rechte vorbehalten.

**Fröhling:** Auch das kommt vor. Oder dass das Trinkgeld eher ein Entledigen von Kleingeld wird.

**Huck:** Da heißt es dann die Contenance bewahren.

**Fröhling:** Allerdings. In solchen Situationen wäre mir gar kein Trinkgeld lieber.

**Huck:** Was geben die Gäste denn im Mittel?

**Fröhling:** Der Durchschnitt ist schwer zu berechnen, wegen der großen Varianz. Ich schätze aber so um die 7, 8 Prozent, je nach Höhe des Gesamtbetrags. Aber es gibt ja beim Trinkgeldgeben mehrere Varianten.

**Huck:** Du meinst, man fügt einen runden Betrag hinzu oder legt zur Karte einen Geldschein oder gibt einen bestimmten Prozentsatz?

**Fröhling:** Genau, das gibt es alles.

**Huck:** Lass uns das mal vergleichen.

**Fröhling:** Willst du jeweils den Durchschnitt oder was die Gäste ungefähr am häufigsten machen?

**Huck:** Touché. Der Punkt hätte von mir kommen sollen.

**Fröhling:** Ein bisschen was von Statistik muss man in meinem Beruf eben auch verstehen. Anders können wir die Preise gar nicht gestalten.

**Huck:** Was machen die Gäste in Basel am häufigsten? Und wie war das in Berlin bei Tim Raue und im Pauly Saal?

**Fröhling:** Die Digitalisierung schreitet voran, es wird mit dem Handy oder der Smartwatch bezahlt, und das Bargeld wird zunehmend „oldschool“. Wobei im Restaurant immer noch der Leitsatz gilt: „Nur Bares ist Wahres.“ Das muss





**Paul Valentin Fröhling** ist nach Jahren in Berlin seit 2022 Sommelier im Restaurant Stucki in Basel.

Foto: © privat, alle Rechte vorbehalten.

halt nicht im selben Umfang versteuert werden. In Berlin war aber vor 5 bis 10 Jahren noch weitaus mehr Bargeld im Spiel.

**Huck:** Aber wenn: Um welche Scheine geht es dann typischerweise? Und wie vergleichen sie sich mit dem Trinkgeld nach Prozent?

**Fröhling:** Alles in allem fallen die Trinkgelder höher aus, wenn nach Prozenten gegeben wird. Die Nullen, also wenn es gar kein Trinkgeld gibt, müssen wir natürlich rausnehmen. Da ist es ja unklar, ob man die den prozentualen Trinkgeldern oder den Scheinen zurechnen soll.

**Huck:** Korrelieren die Trinkgelder denn mit etwas Äußerlichem? Jung versus alt, Anzug versus Jeans? Champagner versus Riesling?

**Fröhling:** Nein, absolut nicht. Wir hatten schon Gäste im Maßanzug, die den sogenannten Igel in der Tasche hatten, und Gäste im Freizeitlook, die ein Viertel der Gesamtrechnung draufgeschlagen haben.

**Huck:** Schon bemerkenswert, dass sich Großzügigkeit nicht von außen abschätzen lässt.

**Fröhling:** Ja, Kollegen, die meinen, das zu können, machen schwere Fehler.

**Huck:** Zwei Fragen hab' ich noch. Erstens: Was ist mit Stammgästen?

**Fröhling:** Manche Stammgäste geben unabhängig von der Höhe der Rechnung immer dieselbe Summe an Trinkgeld, auch dann, wenn sie statt zu zweit zu viert sind. Andere Stammgäste orientieren sich an den klassischen

10 Prozent, wobei auffällig ist, dass bei Stammgästen häufiger Bargeld zum Einsatz kommt.

**Huck:** Und eher nicht so kleine Scheine, nehme ich an.

**Fröhling:** Ja, aber auch nicht unbedingt systematisch größere.

**Huck:** Und was ist mit Problemgästen?

**Fröhling:** Was meinst Du mit „Problemgästen“? Da gibt es so viele Subkategorien.

**Huck:** Kann ich mir vorstellen. Lass mich versuchen, das näher einzugrenzen. Mich interessieren vor allem zwei Fälle: Gäste, die sich irgendwie danebenbenehmen, die laut oder unfreundlich sind. Und Gäste, die unglücklich sind, weil ihnen was nicht schmeckt oder weil es vielleicht an diesem Tag ein Gericht nicht gibt, das sie gerne bestellt hätten.

**Fröhling:** Also zur ersten Kategorie ... wenn wir „unfreundlich“ mal hinten anstellen, habe ich die Erfahrung gemacht, dass zum Schluss häufig ein recht großzügiges Trinkgeld bezahlt wird. Meine Vermutung ist, und das ist sicher auch in der Verhaltensökonomie spannend, dass die Gäste damit ihr, nennen wir es mal ausschweifendes Verhalten rechtfertigen wollen, es durch großzügiges Trinkgeld gleichsam legitimieren wollen. Auch der zweite Punkt ist spannend gewählt, denn in den meisten Fällen wirkt sich ein Gang, der nicht gefallen hat, nicht auf das Trinkgeld aus. Hier ist wichtig zu sehen, wie das Personal mit der Beschwerde umgeht. Wenn es etwa ein alternatives Gericht aus der Küche schickt, kann das Engagement des Service belohnt werden. So, jetzt will ich aber auch eine Frage stellen. Was machst du denn selbst?

**Huck:** Naja, du weißt ja, was ich damals gemacht habe, als du uns regelmäßig bei Tim Raue bedient hast.

**Fröhling:** Stimmt. Das war sehr konsistent. Du warst ein Gast mit einem Schein.

**Huck:** Ja, und damals immer mit dem gleichen. Unabhängig von der Rechnungssumme, weil ich dachte, eure Mühe sei unabhängig davon, ob ich eine teure oder billige Flasche bestelle. Aber ich habe inzwischen umgedacht.

**Fröhling:** Ich bin gespannt.

**Huck:** Das wirst du sehen, wenn ich euch endlich in Basel besuche. ●