



Gäste müssen nicht alles schlucken – Wirte auch nicht

Hamburg, 30. September 2009. Das haben Sie bestimmt auch schon erlebt: Sie wollen mittags nur noch „schnell“ mit Ihren Kunden essen gehen – und dann läuft alles schief. Der Ober kommt nicht zum Bestellen, das Menü dauert ewig, der Fisch ist fast roh, das Servicepersonal erscheint einfach nicht zum Bezahlen und die Jacke ist aus der Garderobe verschwunden.

Wie lange muss man sich nach einer Bestellung eigentlich in Geduld üben? Bei einem Essen dürfen bis zu 90 Minuten Wartezeit einkalkuliert werden. Erst wenn diese Zeit überschritten wird, kann der Gast die Rechnung um 30 Prozent mindern. Bei Getränken ist eine Wartezeit von 20 Minuten zumutbar. Auch hier gilt die 30-Prozent-Minderung.

Ist mit dem Essen etwas wirklich nicht in Ordnung, die Suppe fast kalt oder die Pommes komplett versalzen, können die Gäste reklamieren und eine einwandfreie Portion verlangen. Erst wenn auch das nicht klappt, dürfen Sie endgültig Essen und Bezahlung verweigern – oder eine Minderung durchsetzen. Wichtig ist: Reklamieren Sie sofort, und nicht erst dann, wenn Sie das Essen schon fast aufgegessen haben. Trotzdem ist der Gast verpflichtet, alles andere, was einwandfrei war, zu bezahlen.

Wer nach dem Essen die Rechnung verlangt und endlos darauf warten muss, wird zur Recht sauer. Besonders dann, wenn in der Firma bereits die nächsten Termine auf der Agenda stehen. Immer wieder wird der Tipp gegeben: Nach einer halben Stunde und dreimal Bescheid geben, dürfe man ohne zu zahlen gehen. Das ist stimmt so nicht! Die Rechnung müssen Sie immer zahlen. Kommt keiner an den Tisch, sollte man direkt an die Theke gehen. Scheitert auch das, hinterlassen Sie Ihre Visitenkarte mit Namen und Anschrift, damit der Wirt die Rechnung zuschicken kann. Den Tatbestand der Zechprellerei gibt es in Deutschland übrigens im Gegensatz zur Schweiz nicht.

Wenn Sie irgendwo einen Tisch reservieren, sollten Sie auch zum vereinbarten Zeitpunkt kommen. Denn bei Nicht-Erschienen kann der Wirt theoretisch Schadenersatz verlangen. Um eine stärkere Verbindlichkeit herzustellen, fragen heute viele Restaurants bereits bei der Reservierung nach Ihrer Telefonnummer. Belangt werden könnte nach einem Teil der Rechtsprechung übrigens auch ein Gast, der seine Reservierung zwar einhält, aber nichts konsumiert...

Zeichen: 2.249 inklusive Leerzeichen



Etikette Trainer International

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.