

# Reservierte Tische bleiben immer öfter leer

Seeländer Wirte ärgern sich über kurzfristige Absagen von Gästen. Dorfbeizen beziehen Stellung und ein Gourmetrestaurant denkt über Gebühren nach.

Rachel Hämmerli

Seeländer Wirtinnen und Gastgeber haben je länger je mehr ein Problem damit. Es sei «ärgerlich», sagen viele und «es kommt immer häufiger vor», sagt die Mehrheit. Die Rede ist von Gästen, die einen Tisch im Restaurant reservieren und dann kurzfristig absagen oder gleich ohne «Hallo und auf Wiedersehen» wegbleiben.

Das Bieler Tagblatt hat bei fünf Restaurants in der Region den Puls gefühlt. In jedem ist das Problem ein bekanntes Ärgernis. Gastronomen aus vier Restaurants nennen nahezu deckungsgleiche Zahlen: zwei- bis dreimal die Woche würden Gäste kurzfristig ihre Reservierung stornieren. Ebenso häufig erzählen sie von Gruppen, die etwa für acht Personen reservieren und dann nur zu sechst erscheinen.

Die Erfahrungen aus den befragten Restaurants ähneln sich, nur das Restaurant Bahnhof in Kallnach scheint davon verschont. Dank eines einfachen Rezeptes – dazu später mehr.

Erstmal zu den Zahlen. Die Plattform Lunchgate hat kürzlich untersucht, wie viele Tische trotz Reservation leer bleiben. In der Schweiz wickeln 1200 Restaurants ihre Tischreservierungen über diese Plattform ab. Schweizweit sowie im Kanton Bern bleiben bei rund zwei Prozent aller Buchungen die Gäste fern.

Das mag auf den ersten Blick wenig sein, doch die Zahl steigt seit fünf Jahren stetig an. Und in touristischen Hochburgen wie Grindelwald oder St. Moritz bleiben sogar rund fünf Prozent aller reservierten Tische leer. In Biel und dem Seeland gibt es keine verlässlichen Zahlen, da zu wenige Restaurants die Plattform nutzen.

## Ein Gourmetrestaurant handelt

Iris Mösching würde es nicht ein Problem nennen – für sie sind ihre Gäste nie ein Problem. Seit 25 Jahren bewirte sie mit ihrem Mann Kurt Mösching das Gourmetrestaurant Sonne Scheunen-berg in Wengi. Trotzdem macht



Iris und Kurt Mösching führen das Restaurant Sonne in der Gemeinde Wengi seit 25 Jahren.

Bild: zvg/Louis Mösching

die Gastgeberin kein Geheimnis daraus, dass kurzfristige Absagen ein kleines Loch in die Kasse reissen.

Bei hochpreisigen Restaurants mit wenigen Tischen fehlt schnell viel Geld, wenn plötzlich zwei Personen ausbleiben. Der Gastraum in der «Sonne» bietet Platz für 16 weiss gedeckte Tische, pro Platz geben Gäste abends mindestens 200 Franken aus – «am Wochenende müssen wir jeden Tisch besetzen, damit es Ende Monat aufgeht», sagt Mösching.

An Samstagen oder wichtigen Feiertagen führt sie deshalb eine Warteliste und ruft am Vortag alle Gäste an, um sie an die Reservierung zu erinnern. Viel Aufwand für die Chefin, die gleichzeitig den Service stemmt.

Sie wolle nun ein neues Reservierungssystem einführen. Eines, das theoretisch auch Gebühren erheben könnte.

Das Prinzip mit den Gebühren funktioniert wie bei Hotelbuchungen. Die Gäste müssen bei der Reservierung ihre Kreditkarte angeben, bei Nichterscheinen oder kurzfristigen Absagen kann das Restaurant dann einen gewissen Betrag belasten.

Künftig werden also die Gäste im Restaurant Scheunen-berg gleich bei der Reservierung darauf aufmerksam gemacht, dass eine Gebühr anfällt, wenn sie nicht fristgerecht absagen. Das System solle die Gäste nicht bestrafen, sondern sensibilisieren, so Mösching. «Die Gäste machen das ja nicht mit Absicht», sagt sie. «Meistens vergessen sie

es schlicht und einfach.» Die Gäste sollen künftig automatisch eine Erinnerung per Mail oder Handynachricht erhalten, darin könnten sie die Reservierung auch kostenlos stornieren.

Ob Mösching letztlich auf die Gebühren bestehen werde, wisse sie noch nicht. Sie hofft, dass sich die Gäste allein durch die Erinnerung und das Angeben der Kreditkarte bewusster werden, dass ein Restaurantbesuch ansteht und das Problem dann von allein verschwindet.

Gebühren bei Nichterscheinen – ein Tabuthema für die meisten Restaurants in der Region. Im Hotel-Restaurant Weisses Kreuz in Lyss war eine Gebühr bereits Debatte, weil auch dort die Gäste immer häufiger auf die letzte Minute stornieren, sagt Ga-

by Grimm, die den Service des Restaurants leitet. «Das würden die Gäste aber wahrscheinlich nicht akzeptieren.» Falk Fleischhauer, Chef des «Haderen Pintli» in Lyss, äussert sich deutlich: «Damit bringt man nur die Leute gegen sich auf.»

Der Gastronomie fehle dafür das nötige Druckmittel, wie es andere Branchen besitzen, etwa Handwerker oder Dienstleister. Zu einem Restaurantbesuch sei niemand gezwungen, «jeder hat einen Herd zu Hause», sagt Fleischhauer. «Aber wenn das Klo verstopft ist, bezahlt man den Sanitär, – was es auch kostet.»

## Eine Frage der Wertschätzung

«Es fehlt da an Wertschätzung gegenüber der Branche», sagt

Peter Hurni vom Restaurant Commerce in Aarberg. Im Kino oder bei Sportmatches werde akzeptiert, dass Nichterscheinen kostet. Eine Gebühr ist jedoch auch für Hurni keine Option, jedenfalls nicht im Alleingang: «Wenn Gebühren, dann müssten es alle Restaurants gleich machen.»

Er habe selbst erlebt, wie die Zuverlässigkeit der Gäste zunimmt, sobald eine Absage dem Portemonnaie wehtut. Hurni organisiert im Rahmen des «Supermärts» in Aarberg Kulinarik-Touren, bei denen Gäste mehrere regionale Spezialitäten serviert bekommen.

Anfangs konnten die Gäste den Event noch im Nachhinein bezahlen, «aber zu viele sagten kurzfristig ab oder kamen in kleineren Gruppen, als zuvor angekündigt». Dann änderte Hurni die Bezahlstrategie, die Gäste mussten fortan ein Ticket kaufen, «das Problem hat dann markant abgenommen».

Daniel Sahli vom «Bahnhöfli» in Kallnach macht sich zu alledem überhaupt keine Gedanken. Es komme so gut wie nie vor, dass Leute eine Reservation stornieren und für Sahli liegt auch auf der Hand, warum: «Wir sind nicht auf so – wie sagt man» – im Hintergrund hilft eine Stimme dem Chef bei der Wortsuche, «Plattformen!», trompetet Sahli in den Hörer und wiederholt: «Wir sind nicht auf Plattformen im Internet.» Auch auf Reservierung per Mail verzichtet der Gastwirt – «sowas machen wir nicht», bei Sahlis wird telefoniert, wer einen Tisch will. So steht es auch auf der Website des Restaurants.

Sahli glaubt, dass das Problem auf dem Land nicht so gross sei. Auch Falk Fleischhauer vom «Haderen Pintli» sieht darin eher ein Phänomen, unter dem vor allem städtische Restaurants leiden würden.

In manchen Städten sei es Mode geworden, in drei Restaurants zu reservieren und dann kurzfristig eines auszuwählen. «Dem muss man einen Riegel schieben», meint Fleischhauer. «Aber zum Glück haben wir diese Situation auf dem Land nicht.»

# Brügg erhält die erste Veloreparatursäule

Gestern hat der Touring Club Schweiz die erste von zehn Reparatursäulen in der Region eingeweiht.

Fabiola Hostettler

Die Aktion, in der Region Reparatursäulen aufzustellen, ist Teil des 100-Jahre-Jubiläums der TCS-Sektion Biel/Bienne-Seeland.

Die Einweihung von «bike repAir», wie die Säulen heissen, fand gestern Nachmittag im Rahmen einer kleinen Feier beim Schulhaus Kanalweg statt. Es ist die erste von



Zahlreiche Werkzeuge stehen zur Auswahl. Bild: Dario Brönnimann

zehn Reparatursäulen, die in der Region in Betrieb geht. Eine weitere Station wurde beim Bahnhof Brügg installiert, in Ipsach, Leubringen/Magglingen, Lengnau, Nidau und Biel sollen weitere folgen. Bevorzugt sind Standorte bei Schulhäusern, Schwimmbädern oder an gut frequentierten Velowegen.

Die Säulen ermöglichen es Velofahrenden, kleinere Reparaturen wie das Aufpumpen von

Reifen, das Justieren von Bremsen oder das Nachziehen von Schrauben einfach und zu jeder Uhrzeit kostenlos selbst zu machen.

Brügg's Gemeindepräsident Franz Kölliker freut sich über die Installation, wie es in der Mitteilung heisst. «Mit dieser Partnerschaft mit dem TCS schaffen wir einen echten Mehrwert für eine nachhaltige Mobilität in unserer Gemeinde. Davon profitie-

ren Pendlerinnen und Pendler sowie Freizeitvelofahrende», lässt er sich zitieren.

Ziel des TCS ist es laut Mitteilung, dank der Säulen die Verkehrssicherheit, aber auch den Fahrkomfort der Velofahrenden zu erhöhen.

Die Wartung der Säulen übernimmt die TCS-Patrouille, heisst es weiter.

Info: Weitere Bilder auf [ajour.ch](#)

## Gratulation

**Sonja Moser-Eggimann** aus Gals feiert heute in Kappelen ihren 93. Geburtstag. Sie ist immer für einen Scherz zu haben und geniesst die vielfältige Blumenpracht im Garten. Der Glaube und die gelegentlichen Besuche des Gottesdienstes geben ihr viel Kraft.

Das BT gratuliert der Jubilarin ganz herzlich und wünscht ihr alles Gute.

Info: Geben Sie Gratulationen für diese Rubrik bitte via [gratulationen@bielertagblatt.ch](mailto:gratulationen@bielertagblatt.ch) auf.