

NZZ-Leser haben 1107 unbeschriftete Flugaufnahmen aus dem ETH-Bildarchiv identifiziert **SEITE 18**

In Albisrieden werden ab März fast 1000 Wohnungen neu bezogen **SEITE 19**

Wie Wirte Gäste erziehen möchten

In Zürichs Branche sorgen «Strafgebühren», Aufpreise und andere Ansätze für Gesprächsstoff

Vom Aufpreis für Wenigesser bis zur Zahlungspflicht bei Nichterscheinen: Wirte lassen sich einiges einfallen, um ihre Margen zu verbessern und dem mangelnden Kooperationswillen mancher Gäste zu begegnen.

URS BÜHLER

Die Luft ist dünn geworden in der hiesigen Gastrobranche. Margendruck, hohe Personalkosten, Essgewohnheiten, die sich verändert haben, und zunehmende Saloppheit der Kundschaft machen Wirten zu schaffen. Manche versuchen, sich in diesem schwierigen Umfeld mit dem Erschliessen neuer Einnahmequellen zu behaupten, etwa, indem sie Leitungswasser kostenpflichtig ausschenken. Und zurzeit macht ein Begriff die Runde, der eher nach Amts- denn nach Gaststuben riecht: «Deckungsbeitrag». Anlass dazu bietet ein von Zeitungen aufgegriffener Eintrag auf Facebook, dem Pranger des Internetzeitalters, zu einer Massnahme des Speiserestaurants Neumarkt in Zürichs Altstadt: Wer abends nur eine Vorspeise wählt, zahlt 10 Franken Aufpreis – auf der Karte als «Deckungsbeitrag für unsere Dienstleistungen» deklariert.

Wenigesser als Schmarotzer?

René Zimmermann, der Wirt des bekannten und beliebten Restaurants, verteidigt in einer Stellungnahme auf der Homepage seinen seit rund anderthalb Jahren praktizierten Ansatz. Seit dessen Einführung stünden die Plätze wieder den Stammgästen zur Verfügung, die froh seien, «die Profiteure nicht quer-subventionieren zu müssen», schreibt er unzimperlich. Vorher hätten immer mehr Leute das Ambiente samt lauschigem Garten geniessen wollen, ohne angemessen zu konsumieren. Dabei seien die Preise angesichts des Standards von Küche und Service sehr moderat. Auch könne man an der betriebseigenen Bar durchaus nur ein Häppchen essen, und von den meisten Hauptgängen würden mit einem zehnpromzentigen Preisabschlag kleinere Portionen serviert.

Im «Certo» und in der «Alpenrose», an denen er ebenfalls beteiligt ist, sei kein Eingreifen nötig gewesen, erläutert Zimmermann auf Anfrage. Im «Neumarkt» aber habe man klarstellen müssen, dass dies ein Speiserestaurant und keine gemütliche Höckerbeiz sei. Das habe man mit der Massnahme erfolgreich durchgegeben, sagt er – räumt allerdings ein, so richtig glücklich sei er mit seiner Regelung selber nicht. Also setze sein Personal sie mit Augenmass um. Am liebsten wäre ihm, jeder Gast zahle einen Grundbetrag für die Nutzung der Infrastruktur, ähnlich, wie es etwa in Italien unter dem Titel «Pane e coperto» gang und gäbe ist.

Ein vergleichbares Modell wie der «Neumarkt» praktiziert das «L'O» am See in Horgen: Dessen Team behält sich laut Hinweis auf der Speisekarte vor, einen «Gedeck- und Servicebeitrag» von 17 Franken 50 zu verrechnen, falls jemand sich auf Vorspeisen beschränkt. Andere Betriebe halten auf der Karte fest, kleine Portionen von Hauptgängen seien nur als Vorspeise erhältlich. So handhabt es Bruno Exposito, Wirt der «Schützengasse» hinter Zürichs Bahnhofstrasse. «Ein Platz kostet mich Geld. Wer einen Tisch in einem Restaurant reserviert, muss bereit sein, einen gewissen Frankenbetrag auszugeben», findet er. Schliesslich gehe auch nicht ins Kino, wer sich keinen Film anschauen wolle.

Gäste, die seinem Prinzip nicht Folge leisten, hat Exposito auch schon weggeschickt. Dieser mässig gastfreundliche



Wer keine Hauptspeise nimmt, zahlt mancherorts einen Aufpreis.

ANNICK RAMP / NZZ

Akt widerfuhr etwa einem Herrn aus Olten, der sich letzten Herbst in einem Leserbrief an die NZZ darüber beklagte. Bei der Frage, wie viel dieser zu konsumieren bereit gewesen war, gehen die Darstellungen auseinander. Exposito bestätigt aber, den Mann und dessen Begleiterin am besagten Samstagabend aus dem Lokal gewiesen zu haben, da keine Hauptspeise bestellt worden sei.

Wie Exposito stellt auch Zimmermann einem beachtlichen Teil der Kundschaft kein besonders gutes Zeugnis aus: «Oft fehlt es am Grundanstand»,

sagt der «Neumarkt»-Wirt. Tatsächlich sind in Speiselokalen mitunter dreiste Gäste zu beobachten, die etwa zu Stosszeiten ein Glas Wasser trinken und dann noch ein mitgeführtes Gipfeli dazu verpeisen möchten. Ob Massnahmen der geschilderten Art geeignete «Erziehungsmethoden» sind, ist allerdings nicht nur bei der Kundschaft, sondern auch branchenintern sehr umstritten.

Rolf Hiltl vom «Haus Hiltl» etwa zeigt zwar Verständnis dafür, dass ein Speiserestaurant zu kämpfen hat, wenn zwei Gäste sich nur eine Suppe teilen

Wenn reservierte Tische (halb-)leer bleiben

urs. · Ausser dem Aufpreis für Wenigesser praktiziert das Restaurant Neumarkt seit Jahren eine weitere Massnahme: Wer für eine Gruppe reserviert, wird am Telefon darauf hingewiesen, dass pro nicht erscheinende Person fünfzig Franken fällig würden. Ähnliches ist in der Hotellerie seit Jahren verbreitet, der Wirt René Zimmermann lässt aber durchblicken, damit vor allem Präventivwirkung zu erzielen: «Seit wir diesen Hinweis liefern, werden uns Änderungen bei der Personenzahl in der Regel gemeldet.»

Das Notieren einer Telefonnummer bei der Reservation genügt offenbar nicht mehr, um Verbindlichkeit zu schaffen. Umso mehr beklagen Wirte das Fehlen der Möglichkeit, schon bei der Buchung Kreditkarten-Nummern aufzunehmen. Viele setzen allerdings inzwischen auf elektronische Reserva-

tionssysteme wie «Foratable», die eine bessere Rückverfolgung ermöglichen. Und manche, so hört man, tauschen untereinander die Namen notorisch unentschuldigster «Fernbleiber» aus.

Laut Gastrosuisse-Direktor Remo Fehlmann sind Gastronomen in der Schweiz eher zurückhaltend mit Massnahmen gegen solche «No-Shows»: «Sie verstehen sich zu sehr als Gastgeber und scheuen es, Gäste mit Forderungen oder Konsequenzen zu konfrontieren, die sie verärgern oder abschrecken mögen.» Im Restaurant Schützengasse etwa bleiben laut dessen Wirt freitagabends 2 bis 3 der 25 Tische wegen nicht annullierter Reservationen leer. Dennoch verzichte er auf eine Form von «Strafzahlungen».

Das gilt auch für den Gastronomen Michel Péclard. Zwar betont er, wenn in seinem «Coco» beim Parade-

wollen. Doch mit Zwängen zu operieren, hält er für den falschen Weg: «Ich persönlich bin klar der Meinung, dass der Gast die Freiheit haben soll, zu konsumieren, was er will.» Als «durchaus korrekt» wird Zimmermanns Version eines «Deckungsbeitrags» hingegen von Michel Péclard bezeichnet, der in Zürich sieben Betriebe führt und als einer der erfolgreichsten Köpfe der Branche gilt. Er hätte selbst schon gern zu solchen Massnahmen gegriffen, sagt er. Aber als er in einem Lokal einmal eine «Coper-to»-Gebühr erhoben habe, hätten das die Gäste derart negativ aufgenommen, dass er sie wieder aufgegeben habe.

Ansätze dieser Art haben hierzulande (noch) Seltenheitswert, wie auch der Branchenverband Gastrosuisse festhält. Kommentieren will dessen Direktor Remo Fehlmann sie indes nicht; es gälten die unternehmerischen Freiheiten seiner Mitglieder, hält er auf Anfrage fest, solange diese ihre Angebote und Konditionen klar auf der Karte deklarieren. Was dabei funktioniere und was nicht, darüber befänden letztlich die Gäste, die frei seien in ihrer Entscheidung, eine Dienstleistung zu beanspruchen. Eine solche koste überall Geld, auch beim Garagisten oder beim Elektriker, gibt er zu bedenken. Kein Betrieb könne es sich auf die Dauer leisten, sein Angebot zu verschenken. Allerdings räumt er indirekt ein, dass dabei stets abgewogen werden muss: «Das Gastgewerbe ist eine emotionale Branche, die vom menschlichen Kontakt lebt. Das Image spielt eine entsprechend grosse Rolle. Unserer Erfahrung nach wird es stark geprägt von Faktoren wie Gastfreundschaft, Angebots- und Servicequalität, Freundlichkeit und Ambiente.»

10 Franken pro Liter Wasser

Ebendiese Balance droht aus dem Lot zu geraten, wenn ein Gewerbe Dienstleistungen mehr und mehr einzeln aufrechnet, bis Gäste vielleicht gar für den Toilettengang oder die Nutzung der Stoffserviette separat zahlen müssen. Man fühlt sich an die Diskussionen um das Leitungswasser erinnert: Während im Tessin der Gesetzgeber gar ein kostenloses Glas Trinkwasser zur Hauptmahlzeit vorschreibt, trifft man in Zürich mittlerweile auf Unverschämtheiten: Verlangt werden bis zu 10 Franken pro Liter, mit Verweis darauf, das aus dem Hahnen sprudelnde Nass werde nachträglich aufbereitet – in einer Stadt mit legendärer Trinkwasserqualität notabene. Der «Neumarkt» hat in dieser Frage seinen Kompromiss gefunden: Für Leitungswasser wird 3 Franken 50 pro Gast verlangt, dafür darf er es à discrétion geniessen, immerhin.

platz ein reservierter Sechsertisch ungenutzt bleibe, bringe er den kurzfristig nicht mehr weg. Doch fehle ihm bis anhin schlicht der Mut, bei Nichterscheinen eine Ausfallentschädigung zu verlangen: «Das ginge nur, wenn die ganze Branche mitmachte; andernfalls müssen wir wohl mit dem Problem leben.»

Aber auch aus rechtlicher Sicht dürfte die Lage der Wirte, falls sie ihre Konditionen dem Kunden nicht sofort deklarieren, diffizil sein: Bei einer Reservation für eine Anzahl Personen kommt zwar ein für beide Seiten verbindlicher Vertrag zustande – allerdings müsste der Wirt laut Obligationenrecht wohl versuchen, beim Vertragsbruch der anderen Seite seinen Schaden möglichst klein zu halten, indem er etwa den Tisch anderen Gästen anböte. Gelänge ihm dies nicht, könnte er eine Entschädigung fordern.

Mehr Sicherheit für die Eagles of Death Metal

Am kommenden Dienstag werden die Eagles of Death Metal im Zürcher Klub Komplex 457 spielen. Es ist eines der ersten Konzerte nach dem Terrorangriff in Paris. Für den Abend gelten verschärfte Sicherheitsmassnahmen.

NINA KUNZ

Eagles of Death Metal: Das ist die Band, welche die Anschläge im Pariser Musikklub Bataclan am 13. November überlebt hat – während neunzig ihrer Fans von Terroristen getötet wurden. Nach dem Anschlag brach die Band ihre Europatournee ab und kehrte in die USA zurück. Das Konzert, das die Musiker am 18. November in Zürich hätten spielen sollen, wurde verschoben.

Am vergangenen Samstag setzte die Rockgruppe ihre Tournee mit einem Auftritt in Stockholm fort. Am nächsten Dienstag werden die Eagles of Death Metal im Zürcher Klub Komplex 457 auf der Bühne stehen – dieser bietet Platz für 1200 Gäste. Veranstalter des Abends ist die Good News Productions AG. «Wir haben das Sicherheitsdispositiv erhöht», sagt Erol Tolukan, Projektleiter Kommunikation. Es werde zusätzliches Personal aufgeboden – genaue Zahlen nennen möchte er nicht. Klar ist jedoch, dass vor allem die Einlasskontrollen verstärkt werden. Damit wird auch die Wartezeit länger sein als bei anderen Anlässen. «Wir werden noch versuchen, unsere Gäste via Social Media zu bitten, keine grossen Taschen mitzunehmen», erklärt Tolukan weiter. Mit dieser Massnahme solle die Wartezeit wenigstens etwas verkürzt werden.

Einsatz von Detektoren möglich

Die verstärkte Präsenz von Sicherheitsleuten sei im November mit dem Management der Band vereinbart worden. «Es kann gut sein, dass wir in den nächsten Tagen noch genauere Anweisungen der Band erhalten», sagt Tolukan. Im Showbusiness werde die Planung jeweils zeitnah abgewickelt. Möglich sei, dass beim Eingang zusätzlich Handscanner oder Detektoren eingesetzt würden.

Solche waren auch am vergangenen Dienstag in Paris im Einsatz, als die Band in der Konzerthalle Olympia vor begeistertem Publikum spielte. Die gesamte Strasse wurde wegen des Anlasses abgesperrt, die Gäste wurden akribisch durchsucht, und Psychologen waren im Einsatz, sollten Angehörige von Opfern den Abend nicht bewältigen. Der Frontmann der Band, Jesse Hughes, forderte das Publikum während des Konzerts zu einer Schweigeminute auf und rief immer wieder in die Menge: «Ich liebe euch, verdammt noch mal, alle!»

Polizei im Bilde

Bei der Stadtpolizei Zürich heisst es auf Anfrage, man habe Kenntnis vom Konzert. Die Sicherheitsverantwortung liege in erster Linie bei der Veranstalterin, es gebe jedoch einen Austausch zwischen dieser und der Polizei. Es gebe eine laufende Lagebeurteilung, im Zuge deren allfällige Massnahmen geprüft würden. Mehr Auskünfte wollte die Stadtpolizei nicht geben.

Das Zürcher Konzert der Eagles of Death Metal ist noch nicht ausverkauft. Wenige Tickets zum Preis von 53 Franken sind noch erhältlich. Die Band wird an zehn weiteren Daten Konzerte in Europa spielen. Geplant sind unter anderem Auftritte in Madrid, Rom und Brüssel.