

Infoschreiben/Merkblatt

No Show

Erklärung

Wenn ein Gast für sich oder eine Gruppe einen Tisch im Restaurant reserviert und dann zum vereinbarten Termin nicht erscheint oder weniger Personen erscheinen, ohne rechtzeitig abzusagen ("No-Show"), kann dies dem betroffenen Restaurant einen erheblichen finanziellen Verlust verursachen. Oft sind sich die Gäste nicht bewusst, wie viel Aufwand in die Planung der Auslastung eines Restaurants fließt.

Was ist erlaubt

Wenn der Kunde den Vertrag nicht erfüllt, weil der Grund oder das Motiv für den Vertrag (die Reservierung) wegfällt, der Termin einfach vergessen wurde oder aus anderen Gründen, die in seinem Verantwortungsbereich liegen, hat der andere Vertragspartner Anspruch auf das gesamte Entgelt, abzüglich der Kosten, die er sich durch die Nichtausführung tatsächlich spart, wie zum Beispiel Warenwert (es sei denn, die Waren sind für andere nicht brauchbar) und Barauslagen.

Eine nachträgliche einvernehmliche Auflösung des Vertrags ist möglich. Dabei kann als Bedingung für die Vertragsauflösung eine Stornogebühr verlangt werden.

Das bedeutet, dass ich keine eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) brauche, um eine Stornogebühr durchsetzen zu können.

Optimierungsmöglichkeiten

Restaurants haben verschiedene Möglichkeiten, um das Nichterscheinen von Gästen zu minimieren und gleichzeitig die Kommunikation zu verbessern:

- Versenden einer Erinnerung per E-Mail oder SMS vor dem Reservierungstermin, damit die Buchung nicht vergessen wird.
- Flexible Stornierungsrichtlinien einführen statt fester Gebühren, z.B. eine Stornogebühr, bei der der Gast im Gegenzug einen Gutschein erhält, oder die Möglichkeit, bis zu einer bestimmten Frist (z.B. 13 Uhr) kostenfrei zu stornieren.
- Wartelisten für Reservierungen (auch bei Online-Buchungen) und Benachrichtigung der Gäste auf der Liste, wenn Plätze frei werden. Dies hilft, Leerstände zu vermeiden und stornierte Buchungen zu ersetzen.
- Klare Kommunikation über die Stornierungsrichtlinien und -gebühren vor der Bestätigung der Reservierung.
- Faire Gebühren, damit die Gäste sich nicht übermäßig bestraft fühlen.

Auszug aus dem bürgerlichen Gesetzbuch

[Hier](#) geht's zum Auszug

Fazit

Es ist von Bedeutung, eine ausgewogene Lösung zu erarbeiten, welche sowohl die Anliegen Ihrer Gäste als auch die wirtschaftlichen Erfordernisse von Ihrem Betrieb in Betracht zieht. Diese Herangehensweise kann je nach Art des Betriebs und der regionalen Nachfrage variieren. In den meisten Fällen trägt großzügiges Entgegenkommen dazu bei, potenzielle Imageschäden zu verhindern und neue Gäste zu gewinnen.