STALDER'S

«SERVICE COMPRIS»

Das Trinkgeld war noch in den 70er-Jahren lebenswichtiger Lohnbestandteil von jedem Service-Mitarbeiter. Nach der Einführung eines gesetzlichen Trinkgeld-Zuschlages von 10 Prozent wurde 1974 von Gewerkschaften und Gastgewerbe ein neuer Gesamtarbeitsvertrag verabschiedet. Im neuen, höheren Salär war nun ein fester Trinkgeld-Anteil eingerechnet, der dank einem generellen Preis-Zuschlag von 15 Prozent auf allen Dienstleistungen direkt beim Gast einkassiert wurde. Im Artikel 14 dieses Vertrages wurde festgehalten, dass es dem Bedienungspersonal von nun an untersagt sei, auf zusätzliche Bedienungsgelder auszugehen. Der Wirte-Verband verkündete den «endgültigen Tod des Trinkgeldes», denn schweizweit galt nun «Service compris». In einer Übergangsphase wurde täglich noch der Trinkgeld-Anteil von 13,04 Prozent vom Umsatz errechnet und direkt dem jeweiligen Service-Mitarbeiter ausbezahlt. Heute ist der AHV-Bruttolohn gemäss geltendem Landes-Gesamtarbeitsvertrag (L-GAV) die vorgeschriebene Entlohnungsgrundlage, die alle Leistungskomponenten pauschal abdeckt. Ein zusätzliches Anrecht auf Trinkgeld gibt es entsprechend seit 40 Jahren nicht mehr. Wie der «Kassensturz» in einer Umfrage vom Sommer 2012 belegt, ist sich der Kunde der Regelung «Service compris» jedoch nicht bewusst. In der Meinung, dass immer noch ein 10-Prozent-Zuschlag üblich ist oder die angeblich tiefen Löhne im Gastgewerbe den Zustupf notwendig machen, runden die Kunden auch heute noch die Rechnung im Restaurant wie auch beim Coiffeur und beim Taxi-Fahrer auf. Viele ergänzen sogar den geforderten Betrag grosszügig mit einem «Overtip». Vielleicht auch deshalb, weil es den einen Gästen Unbehagen bereitet, «nichts» zu geben, oder weil es den anderen einfach Freude macht, eine Top-Dienstleistung zusätzlich zu belohnen. So kommt es, dass – 40 Jahre nach der Verkündung des Trinkgeld-Todes – das Trinkgeld immer noch ein wichtiger Einkommensbestandteil bei den Mitarbeitern mit Gastkontakt ist. Verständlich, denn der «kleine Batzen hat grosse Wirkung»: Das Geld ist «steuerfrei» und gehört – ausser es ist vertraglich etwas anderes vereinbart – demjenigen, der den Service erbracht hat. Ich selber gebe auch gerne Trinkgeld, und es freut mich, wenn Gast- und Dienstleistungs-orientierte Mitarbeiter vom «Overtip» profitieren. Störend ist nur die Selbstverständlichkeit, wie die Branche mit dieser (ungeschriebenen) Tradition umgeht:

- Ungeniert erscheint die Aufforderung «Tip» auf dem Credit-Card-Terminal noch vor Eingabe der Pin-Nummer oder auf dem Rechnungsbeleg vor Unterschrift und Zimmer-Nummer.
- Auf keiner Menu- und Getränkekarte wird auf «Service compris» aufmerksam gemacht.
- Der «Overtip» als monetäre Zugabe wird heute von vielen Mitarbeitern geradezu erwartet. Dies äussert sich im bewusst langen Suchen nach Kleingeld im Service-Portemonnaie oder in der Wartepose des Portiers, nachdem er das Gepäck ins Zimmer gebracht hat.
- Eine Netto-Bezahlung der Rechnung oder der fehlende Batzen nach einer Dienstleistung wird oft als Unzufriedenheit oder gar als Unfreundlichkeit gewertet.

Jeder Chef weiss, dass Trinkgeld in der Branche ein «heikles Thema» ist, das leicht zu Unstimmigkeiten und heftigen Diskussion im Team führen kann:

- Wenn die Küchenkasse keinen Zustupf vom Service-Team erhält …
- Wenn der Portier nach dem Check-out des Gastes als Erster im Zimmer ist und das Trinkgeld einsteckt, das für die Zimmerfrau bestimmt war …
- Wenn im Service-Team Eifersucht aufkommt, weil jeder gerne in der «guten Station» mit den «guten Gästen» eingeteilt sein möchte …
- Wenn sich der Maître d'hôtel – dank seinem Punkte-System – ganz unbescheiden den höchsten Anteil des Trinkgeld-Tronc sichert …
- Wenn der hohe Glas-Bruch mit dem Trinkgeld verrechnet wird …

Liebe Hoteliers, bitte klären Sie Ihre Mitarbeitenden über die Service-Compris-Regelung auf und orientieren Sie Ihre Gäste entsprechend. Stellen Sie sicher, dass Freundlichkeit und Gast-Fokus nicht an zusätzliche monetäre Erwartungen geknüpft werden. Dass jede Art von Tip beim Gast verdankt und nicht als Selbstverständlichkeit angesehen wird. Stellen Sie sicher, dass ein allfälliger «Trinkgeld-Tronc» offen mit dem Team abgesprochen und schriftlich vereinbart wird. Vergewissern Sie sich, dass der Verteiler fair ist und im Idealfall auch Abteilungen berücksichtigt, die – wie Küche und Wäscherei – selten von Trinkgeld profitieren. Verzichten Sie auf das Verrechnen von Unternehmer-Risiken wie Geschirr-Bruch oder anderen Schäden mit dem Trinkgeld. So sorgen Sie dafür, dass das Trinkgeld – das offiziell vor 40 Jahren abgeschafft wurde – nicht wieder zum Thema wird. H

DER AUTOR Adrian Stalder (53), gelernter Koch und dipl. Hotelier, ist heute einer der erfolgreichsten und innovativsten Berater für Hotellerie und Gastronomie. Er führte in den Neunzigerjahren unter anderem das Hotel Saratz in Pontresina. Heute entwickelt er Restaurant-Konzepte, wie zum Beispiel jenes des «Ristorante Seven» in Ascona. Er hat auch das Konzept für das «Guardaval» in Sporz (Lenzerheide) erarbeitet und umgesetzt.
adrian@stalderprojects.ch