



Durch das Kommunikationsmedium des Trinkgeldes lässt sich Zufriedenheit und Dankbarkeit ausdrücken. Foto: ullstein bild – Sylent Press

»Stimmt so!«

Warum Trinkgeld mehr ist als nur etwas ›oben drauf«

Der eine gibt nur wenige Cents, der nächste lässt beim Trinkgeld etwas mehr springen. Am Extra-Obolus, der Rechnung plus X, scheiden sich die Geister. Ein Forschungsseminar an der Goethe-Universität hat zum Thema Trinkgeld ein Semester lang Gäste und Kellner/innen befragt – mit überraschenden Ergebnissen.

Hallo Bedienung. Ich möchte zahlen!“ Die Rechnung kommt nach jedem Restaurantbesuch. Für viele ist das ein ungemütlicher Moment. Und das nicht so sehr, weil das Essen und die Getränke etwas kosten, sondern weil auch etwas Extrageld fällig ist. Eine Situation, die oft mit Unbehagen einhergeht. Wie die Übergabe stattfindet, liegt nicht in der Hand des Gastes – einige Restaurants übergeben die Rechnung in einem Etui oder Kästchen, bei anderen stellt sich die Servicekraft vor einem auf, nennt den Gesamtbetrag und kassiert direkt ab. Im ersten Fall kann man sich in Ruhe überlegen, wieviel Trinkgeld hinzugelegt wird, der zweite Fall erfordert eine spontane Reaktion. Immer stellt sich die Frage: Wie viel Trinkgeld gebe ich jetzt? – Warum ist die Situation, in der Trinkgeld überreicht wird, für viele etwas unangenehm? Woher kommt die Unsicherheit und wie wird mit ihr umgegangen?

Diese Fragen zeigen, dass die Vergabe von Trinkgeld nur bedingt ökonomisch begründbar ist. Es wird nicht nur Geld ausgetauscht, der Gast ist vielmehr an Normen gebunden, orientiert sich an sozialen Routinen und wird beeinflusst von zwischenmenschlichen Beziehungen. Vor allem sollen gegenseitigen Erwartungen erfüllt werden.

»Behalten Sie den Rest!«

Bei der Vergabe von Trinkgeld spielen Konventionen eine Rolle. Aus diesen geht aber nicht genau hervor, wie hoch das Trinkgeld sein soll und wie es übergeben wird. Die Interviewten nennen oft die 10%-Regel oder dass sie den Rechnungsbetrag aufrundeten. Gleichzeitig ist das Mehrgeld auch ein Kommunikationssignal: es bringt Qualität des Service, den Geschmack und das Ambiente auf einen Nenner. Wer wieviel zahlen soll, hängt nicht nur von der Leistung des Restaurants ab, auch persönliche Umstände werden dabei miteinbezogen. Verschiedene Servicekräfte berichten, dass von Leuten, die über nicht so viel Geld verfügen, auch eine geringere Gabe erwartet werde.

Die richtige Höhe des Trinkgeldes

Die Höhe des Trinkgeldes und auch die Art der Übergabe sind oft ein Problem für den Gast, weil ein zu niedriges Trinkgeld als Kritik am Kellner interpretiert werden kann. Zu wenig Trinkgeld verunsichert manchmal die Kellnerin. Ein im Service arbeitender Student berichtet sogar, ein geringes Trinkgeld als Beleidigung zu verstehen, weil er sich im Umgang mit dem Gast viel Mühe gegeben habe und nun erwartet hätte, mit dem Trinkgeld dafür entlohnt zu werden.

Milliardenbeträge und eine nette Unterhaltung

Einige Servicekräfte teilen uns mit, dass das Trinkgeld für sie der besondere Anreiz sei, im Gastronomiebereich zu arbeiten. Eine andere Kellnerin setze bestimmte Gäste in den Bereich ihrer Kollegin, weil sie für nur wenig Trinkgeld bekannt seien. Wenn im Gastronomiebereich jährlich 40 Milliarden Euro umgesetzt und 5–10 % Trinkgeld gegeben werden, ist der ökonomische Faktor nicht zu vernachlässigen. Um das Phänomen der Trinkgeldvergabe verstehen zu können, sind aber auch soziale Strukturen und über die Zeit entwickelte Erwartungen von Bedeutung. Eine Servicekraft erzählt von einer regelmäßig kommenden Gruppe aus einem Seniorenheim, der sie unbemerkt das Trinkgeld mit dem Wechselgeld zurückgibt, weil sie glaube, die Senioren und Seniorinnen könnten das zusätzliche Geld besser gebrauchen als sie.

»Die Leute kommen so oft – dann brauchen sie nichts extra geben«

Servicekräfte und Stammgäste etablieren oft eine besondere Beziehung. Eine Restaurantbesitzerin erwarte von ihren Stammgästen kein Trinkgeld, weil es dann für die regelmäßigen Besucher zu teuer

werde. Im Bewusstsein bleibt auch, dass man von Freunden kein extra Geld annimmt. Geldgeschenk und Freundschaft passen nämlich nicht zusammen und stören sich manchmal sogar. Eine Bedienung sagt: „Ich achte nicht so aufs Trinkgeld. Ich habe einen sehr familiären Umgang mit den Gästen.“ Wie willkommen Trinkgeld ist, hängt von den Beziehungen im Restaurant ab.

Durch das Trinkgeld gesagt

Auch wenn das Trinkgeld als Anerkennung für das Restaurant oder die Bar gedacht ist, berichten einige Interviewte, dass sie ihre Trinkgeldvergabe auch dann nicht änderten, wenn der Service nicht gut gewesen sei. Dann spreche man über das Problem direkt. „Das Trinkgeldgeben ist für mich selbstverständlich, das

Im Rahmen des **Forschungspraktikums für Wirtschafts- und Finanzsoziologie** bei Prof. Christian Stegbauer führten die Teilnehmenden leitfadengestützte Interviews mit 40 Kellnerinnen und Kellnern sowie Restaurantgästen. Ein Teil der Interviewten arbeitet als KellnerIn in Vollzeit, als studentische Aushilfe oder Barkeeper in Lokalisationen vom Edelrestaurant über internationale Küchen bis hin zu gewöhnlichen Bistros. Der andere Teil bestand aus RestaurantbesucherInnen aus verschiedenen Berufsbranchen und Studierenden. Die Interviews thematisierten die soziale Einbettung der Trinkgeldgabe in soziale Routinen und die Aushandlung zwischen den Beteiligten. Am Seminar nahmen 19 Studierende teil, die in fünf unterschiedlichen Gruppen jeweils eine Teilfrage bearbeiteten.

gehört einfach dazu“, sagt ein Gast. Für andere stellt das Trinkgeld aber einen Weg zu kommunizieren dar. Durch ein hohes Trinkgeld können Gäste ihre Zufriedenheit ausdrücken. Das sorgt auch für Zufriedenheit bei einigen Kellnerinnen. Der Geldwert des Trinkgeldes kann aber auch nebensächlich werden, wenn die Anerkennung für die Serviceleistung auf andere Weise ausgedrückt wird. Das gelingt am besten, wenn schon eine soziale Beziehung aufgebaut wurde. Für mehrere Servicekräfte ist der angenehme Gast keineswegs der spendable, sondern der freundliche

und geduldige, der Verständnis für die Arbeitsumstände der Bedienung zeige und sich eher durch Lächeln als durch ungeduldige Gesten und Ausrufe ausdrücke.

Hinter der Theke

Kommuniziert wird nicht nur zwischen Gästen und dem Serviceteam. Auch die Kellnerinnen und Kellner besprechen sich untereinander. Das Gespräch über die Gäste dient der eigenen Unterhaltung. Gleichzeitig kann der Bericht über ein niedriges Trinkgeld eine Erklärung bieten, wenn am Ende des Arbeitstages das gemeinsame Trinkgeld aufgeteilt wird und die Auszahlung eher niedrig war. Neben diesen Funktionen der Gespräche wird quasi nebenbei etwas über das Trinkgeldverhalten unterschiedlicher Kategorien von Gästen gelernt.

Der Rest ist meistens doch für alle

Wie Trinkgeld in einem Restaurant gesammelt und aufgeteilt wird, ist für die Gäste nicht einsehbar. Der Gast weiß nicht bestimmt, ob das Trinkgeld wirklich an die eine Bedienung geht. Tatsächlich finden sich ganz unterschiedliche Aufteilungssysteme für den Extraobolus. Nicht immer bekommt auch die Küche etwas vom Trinkgeld ab und manchmal werden Servicekräfte bei der Auszahlung unterschiedlich berücksichtigt. Das System

selbst ist immer ein Grund zur Diskussion; alle unterschiedlichen Systeme der Aufteilung werden mit einem Bezug auf „Gerechtigkeit“ begründet.

Man lernt dazu – auch beim Trinkgeldgeben

Das Verhalten bei der Trinkgeldübergabe verändert und entwickelt sich weiter. Ein Restaurantbesucher erzählt, dass er sich innerhalb einer Gruppe manchmal daran orientiere, wieviel vorher gegeben wurde. Es kommt aber auch vor, dass extra mehr gegeben wird, um falsches Verhalten des anderen auszu-

gleichen. „Ich habe mal das ruppige Auftreten einer Freundin durch besondere Freundlichkeit versucht auszugleichen“, so eine Restaurantbesucherin. Oder nachdem ein Bekannter von einem anderen Gast mit dem Trinkgeld all sein Kleingeld loswerden wollte, wurde dies als „nicht in Ordnung“ besprochen und es wurden Scheine hinterlegt. Kommt es in einer Gruppe zu knickerigem Verhalten, kann das zu weiteren Gesprächen führen. Dann werden in der Gruppe die Normen für die Trinkgeldvergabe weiterentwickelt und es entsteht ein neues gruppeninternes Trinkgeldsystem. Falsch sein kann nicht nur die zu geringe Gabe, ein Interviewter sagt, dass seine Freundin ihn unter dem Tisch getreten habe, weil er nach ihrem Empfinden dabei war, zu viel Trinkgeld zu geben.

Trinkgeld ist mehr als nur ein Extraobolus

Die Trinkgeldübergabe stellt für viele eine unangenehme Situation dar, weil mehr als nur Geld ausgetauscht wird und man keine sozialen Normen oder die Erwartungen des Gegenübers verletzen möchte. Neben dem Austausch selbst spielt die Art der Übergabe auch eine Rolle – die meisten versuchen, das so zu machen, dass sich die Servicekraft anerkannt und nicht untergeordnet fühlt. Auch wenn Trinkgeld oft auch trotz schlechtem Service gezahlt wird, lässt sich durch das Kommunikationsmedium des Trinkgeldes Zufriedenheit und Dankbarkeit ausdrücken. Die Situation der Übergabe wird nicht nur von Geber und Nehmer beobachtet – alle Anwesenden sind darin involviert. Der Kommunikationsprozess vorher und hinterher gehört zu einem sozialen Prozess, in dem die Beteiligten an Sicherheit gewinnen. Ein wenig dieser Sicherheit lässt sich festhalten, indem die Verhaltensweisen in soziale Routinen gegossen werden. Diese bieten dann eine Orientierung, wenn das nächste Mal nach der Bedienung zum Bezahlen gerufen wird.

Helen Weber, Pauline Schinkels, Christian Stegbauer