**forAtable PAY: Kreditkartenhinterlegung gegen Phantom-Gäste**

**Schweizer Vorbild: Lunchgate unterstützt Gastronomen beim Kampf gegen No-Shows**

**Seit der Wiedereröffnung der Gastronomie nach dem Corona bedingten Lockdown geht die No-Show-Rate in Restaurants steil nach oben. Laut einer Datenauswertung aus der Schweiz haben sich die No-Shows verfünffacht. Dieser Trend macht sich auch in Deutschland bemerkbar. Das Schweizer Onlineportal Lunchgate bietet nun eine Lösung für dieses Problem: Mit dem neuen Service forAtable PAY sollen Gäste durch Kreditkartenhinterlegungen und optionale Gebühren sensibilisiert werden. Lunchgate möchte damit Gastronomen in der DACH-Region beim Kampf gegen No-Shows unterstützen.**

Wunschrestaurant suchen und mit wenigen Klicks online buchen: Noch nie war es so einfach, einen Tisch zu reservieren wie heutzutage. Gleichzeitig blieben noch nie zuvor so viele Plätze in Restaurants leer. Die No-Show-Rate in der Schweiz explodiert, was eine aktuelle Analyse der Schweizer Gastroszene zeigt. Und auch in Deutschland bleiben Gäste immer öfter fern und stellen deutsche Gastronomen so vor neue Herausforderungen. Denn in Zeiten von Preissteigerungen und Personalmangel verursachen Gäste, die zu spät stornieren oder gar nicht erst erscheinen, gleich doppelt Ärger und finanzielle Einbußen. Erscheint eine große Gruppe nicht, tut das in der Kasse weh. Das Schweizer Onlineportal Lunchgate, bekannt für sein Reservierungssystem forAtable, möchte das Problem nun mit einer No-Show-Gebühr angehen.

**No-Show-Gebühr individuell einstellen**

Bei Reservationen über Lunchgate mussten Gäste bisher ihre Telefonnummern per SMS verifizieren, sodass sie identifiziert werden konnten. “Im Falle eines wiederholten No-Shows konnte ein Gast bei Lunchgate systemweit gesperrt werden. Offenbar scheinen diese Maßnahmen nicht mehr ausreichend zu sein, um die No-Show-Rate auf einem stabilen Niveau tief zu halten”, erklären die Geschäftsführer Nikolaus Wein und Yves Latour von Lunchgate. Lunchgate bietet den Gastronomen in der DACH-Region nun die Möglichkeit, die Kreditkartendaten ihrer Gäste zu verlangen. Sollten sie dann unentschuldigt fernbleiben, kann eine kostendeckende No-Show-Gebühr abgebucht werden. “Die Hinterlegung der Kreditkarte soll nicht dazu dienen, Gäste zu schikanieren. Im Gegenteil, es geht darum, Gäste zu sensibilisieren, Reservationen rechtzeitig abzusagen oder Personenanpassungen dem Restaurant mitzuteilen”, so Yves Latour weiter. Wie hoch die Gebühr ausfällt und wann diese fällig wird, bestimmen die Gastronomen: “Sie kann etwa nur ab einer bestimmten Gruppengröße, nur an Wochenenden oder zu speziellen Zeiten oder auch nur für Gäste, die zum ersten Mal reservieren, anfallen.” Damit garantiert ist, dass die Kreditkartendaten der Gäste sicher verwahrt werden und die Transaktionen zuverlässig funktionieren, arbeitet Lunchgate mit [Datatrans AG](https://www.linkedin.com/company/datatrans/), einem führenden Payment Anbieter zusammen.

**Gäste tauchen fünfmal häufiger nicht auf**

Aktuelle Zahlen des Unternehmens zeigen\*, dass die No-Shows im Nachbarland Schweiz vor der Corona-Pandemie noch relativ stabil waren: Rund 0,1 % der von Lunchgate abgewickelten Buchungen waren betroffen. Im letzten Jahr stieg dieser Wert monatlich an – auf ganze 0,5 % im Dezember 2022. Konkret verzeichnen Schweizer Betriebe aktuell fünfmal so viele No-Shows wie noch vor zwei Jahren. Die Erhebung bezieht sich auf 25 Millionen platzierte Gäste über das Reservationssystem forAtable in der Deutschschweiz seit 2013. “Dieser Trend ist laut unserer deutschen Kundschaft auch in der Bundesrepublik zunehmend spürbar. Deswegen wollen wir auch die deutschen Gastronomen mit dieser Maßnahme unterstützen", so Nikolaus Wein.

Der No-Show-Trend, den Lunchgate anhand seiner Datenauswertungen aus der Schweiz erkennt, zeigt zudem, dass die meisten No-Shows von Freitag bis Sonntag und abends registriert werden. Der starke Anstieg von No-Shows bei Gruppenreservationen verstärkt die Problematik, da bei einer Gruppe von sechs Personen der kurzfristige Ausfall kaum mit Walk-ins kompensiert werden kann. Besonders auffällig: Im Vergleich zu wiederkehrenden Gästen weisen neue Gäste ein doppelt so hohes No-Show-Risiko auf.

**Polarisierende No-Show-Gebühr**

“Mit dem neuen Service [forAtable PAY](https://www.lunchgate.info/foratable-pay) möchten wir zu einem Paradigmenwechsel in der gesamten Gastroszene beitragen”, sagt Yves Latour. Denn eine Lunchgate-Umfrage zum neuen Service unter 352 Schweizer Gastrobetrieben zeigt, dass die Einführung von Kreditkartenhinterlegungen und No-Show-Gebühren stark polarisiert. 29 % werden die Kreditkarten-Option sicherlich einführen, aber auch 28 % sprechen sich ganz klar gegen die Einführung aus. Lediglich 7 % der befragten Gastronomen sind unentschlossen. Diese Polarisierung zeigt sich nicht nur bei den Restaurants, sondern auch innerhalb der Betriebe. “Viele Gastronomen haben großen Respekt vor der Einführung einer No-Show-Gebühr, da sie befürchten, ihre Gäste zu verärgern oder gar zu verlieren”, erklärt Yves Latour. “Wir hoffen, durch unsere öffentliche Ankündigung viele Gastronomen dazu motivieren zu können, den Paradigmenwechsel mitzumachen.”

Ob sich der neue Service mit Kreditkartenhinterlegung in der Gastrobranche durchsetzt und so der No-Show-Trend gestoppt werden kann, wird sich in den nächsten Monaten zeigen. Lunchgate bietet ab sofort Beratungen und Abos rund um forAtable PAY in der gesamten DACH-Region an.

**Über Lunchgate**

Lunchgate ist ein junges Internet-Unternehmen aus der Schweiz und befindet sich in Zürich. Mit ihrem motivierten Team entwickelte die Firma eine Software-as-a-Service-Lösung, die Restaurants und Hotels darin unterstützt, ihren Gästen das perfekte Gästeerlebnis zu bieten. Die Cloud-basierten Tools automatisieren die Vermarktung und Verwaltung von Menüs, Reservierungen und Gästeprofilen, damit sich die Lunchgate Kunden zu 100 % auf ihre Gäste fokussieren können. Als Marktführer zählt Lunchgate einige der größten Gastronomiegruppen der Schweiz, zahlreiche Hotels sowie viele spannende Einzelbetriebe zu ihren Kunden. Die Nutzung aller Services von Lunchgate ist in der gesamten DACH-Region möglich.

**\* No-Show-Report Deutschschweiz:**
Während der Covid-19-Pandemie haben sich über 10’000 Schweizer Restaurants beim kostenlosen QR-Code-basierten Gäste-Erfassungstool von Lunchgate registriert. Im Jahr 2022 hat das Unternehmen Reservationen für rund 10 Millionen Gäste im System verbucht (inkl. Stornierungen und No-Shows). Der überwiegende Teil dieser Reservationen wurde für Restaurants in der Deutschschweiz getätigt. Mehr Informationen zu Lunchgate und forAtable PAY unter [www.lunchgate.info](http://www.lunchgate.ch).