

Trinkgeld im Onlineshop: 43,60 Euro für ein Regal, das man selbst aufbaut

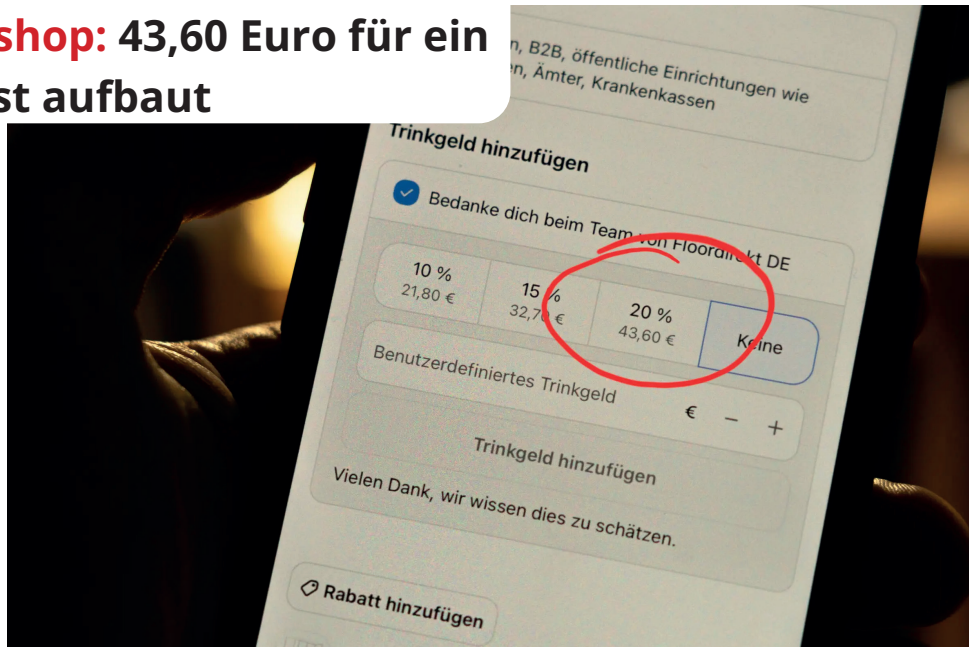


Autor

Blasius Kawalkowski

inside digital

Erst fragt das Kartenterminal nach Trinkgeld, dann wird es einfach auf die Rechnung geschlagen. Inzwischen wollen sogar Onlineshops Geld als Dankeschön. Einer schlägt bis zu 43,60 Euro vor. Doch wer bekommt das Geld eigentlich, und wie weit geht das noch?



Trinkgeld im Onlineshop: 43,60 Euro für ein Regal, das man selbst aufbaut Bildquelle: Blasius Kawalkowski / inside digital

Ich gebe gern Trinkgeld. Der Kellnerin, die sich aufmerksam erkundigt, ob noch ein Getränk fehlt. Dem Paketboten, der mir hilft, ein 40 Kilo schweres Fenster in die Garage zu tragen und dabei nicht flucht, jedenfalls nicht hörbar. Beide haben etwas für mich getan, und ich habe entschieden, dass es mir etwas wert ist. Das ist der Deal: Ich entscheide, ob ich Trinkgeld gebe. Und wenn ja, wie viel. Genau dieser Deal gerät ins Wanken.

Stufe eins: Das Terminal fragt nach Trinkgeld

Die erste Etappe kennt jeder, der zuletzt einen Kaffee mit Karte bezahlt hat. Auf dem Display leuchten 10, 15 und 20 Prozent, groß und freundlich. „Kein Trinkgeld“ steht irgendwo am Rand, wie der Notausgang im Kino: vorhanden, beleuchtet, aber niemand will dabei gesehen werden, wie er ihn benutzt.

Es wirkt. Rund zwei Drittel der Befragten sagen in einer Bitkom-Umfrage, dass sie wegen der Vorschläge mehr geben als geplant. Die Mechanik dahinter haben wir im Mai auseinandergenommen. Der Kassenanbieter ready2order hat für inside digital rund 1,6 Millionen Kartenzahlungen mit Trinkgeldabfrage aus Deutschland und Österreich ausgewertet, und dort steht eine Überraschung. In Deutschland wählen 54 Prozent der Gäste „Kein Trinkgeld“. Der Notausgang ist also die meistbenutzte Tür im Saal.

Wer doch gibt, nimmt in fast zwei von drei Fällen die 10 Prozent, die kleinste Standardstufe. Für den Wirt lohnt sich die Frage trotzdem: Betriebe mit Abfrage bekommen laut ready2order bei fast jeder zweiten Kartenzahlung Trinkgeld, ohne Abfrage nur bei etwa jeder achten. Noch fragt das Terminal wenigstens, ob man zahlen möchte. Die nächste Stufe ist weniger höflich.

Stufe zwei: Das Terminal fragt nicht mehr

Ein Café im Kärntner Bezirk Spittal an der Drau hat die Frage abgeschafft. Wer dort mit Karte zahlt, bekommt laut Aushang an der Eingangstür automatisch fünf Prozent Trinkgeld auf die Rechnung, berichtet die Bild unter Berufung auf das österreichische Portal „5 Minuten“. Ob der Service gut war, spielt keine Rolle.

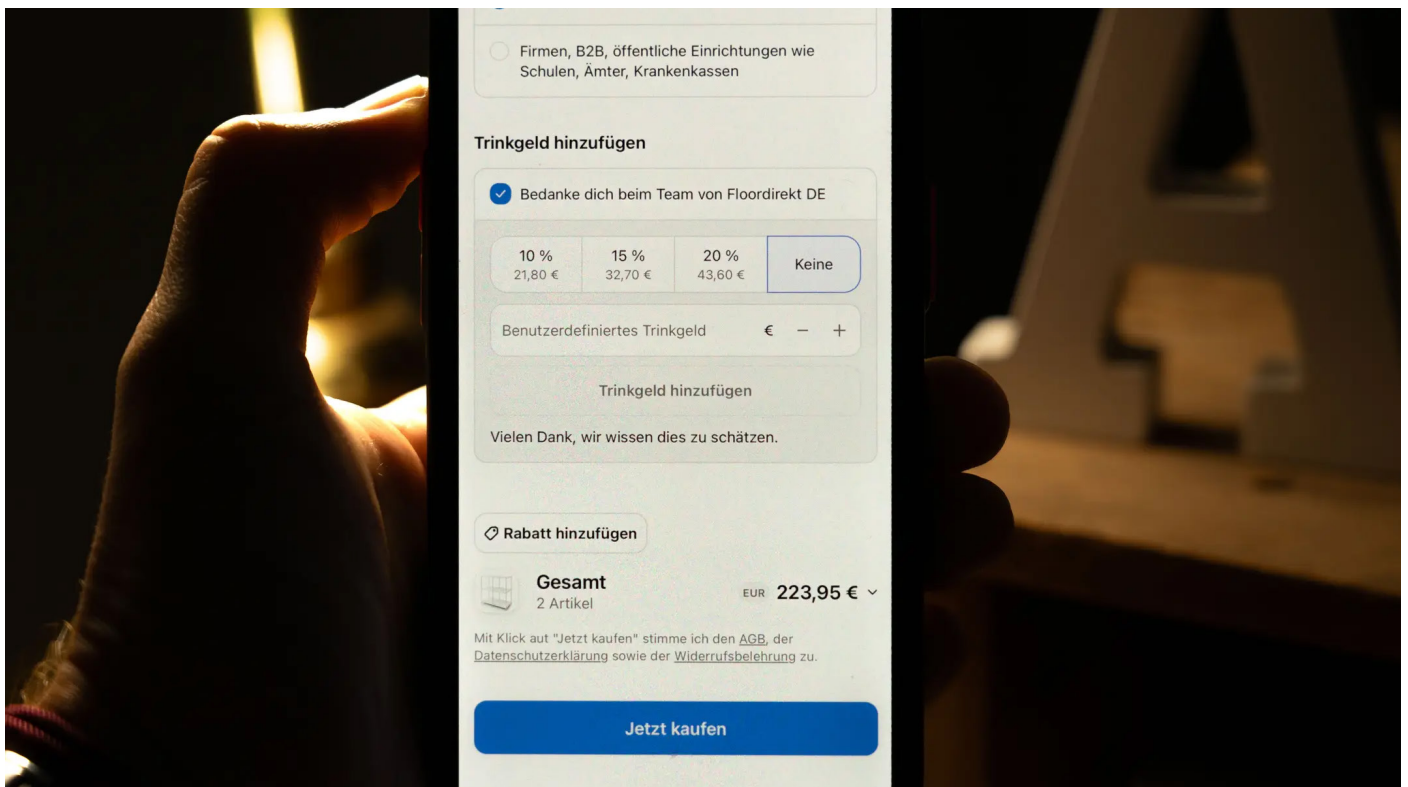
Der Wirt hat Gründe. Die Pauschale gelte nur bei Bedienung am Tisch, und Kartenzahler würden das Trinkgeld schlicht vergessen. Zudem könne man an seinem Terminal keinen eigenen Betrag eingeben. Diesen letzten Satz sollte man sich auf der Zunge zergehen lassen. Weil das Gerät keine Frage stellen kann, wird die Antwort vorweggenommen.

Juristisch bleibt davon wenig übrig. Das deutsche Einkommensteuergesetz kennt Trinkgeld nur als etwas, das freiwillig gegeben wird und auf das niemand einen Anspruch hat. Ein Trinkgeld, das man zahlen muss, ist also keins. Selbst ein Anbieter, der Trinkgeldabfragen verkauft, winkt ab: Ein verpflichtender Aufschlag sei kein Trinkgeld mehr, heißt es bei ready2order. Es ist ein Aufschlag fürs Kartenzahlen, und den verbietet Österreich ebenso wie Deutschland. Der Barzahler am Nebentisch zahlt übrigens keinen Cent extra, der Kartenzahler schon. Bestraft wird hier nicht der Geiz, bestraft wird die Karte.

Stufe drei: Niemand da, der bedient

Dann schickt mir ein Kollege einen Screenshot. „Ick hab am Wochenende n Regal online gekauft. Beim letzten Schritt vor dem Kauf ploppte ditte dann auf.“ Ditte ist ein Kästchen mit der Aufforderung „Bedanke dich beim Team von Floordirekt DE“, darunter drei Knöpfe: 10, 15 und 20 Prozent.

Bei 218 Euro Warenwert sind das 21,80, 32,70 oder 43,60 Euro. 43,60 Euro Dankbarkeit für ein Möbelstück, das man anschließend selbst zusammenschraubt. Fairerweise war das Kästchen nicht vorausgewählt. Das ist anständig, ungefähr so anständig wie ein Vertreter, der sich die Schuhe auszieht, bevor er ungefragt im Wohnzimmer steht.



Trinkgeld-Optionen bei Floordirekt Bildquelle: Blasius Kawalkowski / inside digital

Erfunden hat der Händler das Kästchen nicht. Shopify, ein Baukasten, auf dem unzählige Online-Shops laufen, bietet die Trinkgeldfunktion seit 2020 an. Auf der Hilfeseite schlägt Shopify Händlern sogar Texte vor, etwa: „Hilf unserem Team, auch in schwierigen Zeiten erfolgreich zu sein.“

Ein Anbieter von Shop-Erweiterungen wird deutlicher. Er wirbt damit, dass die Funktion nichts kostet und den durchschnittlichen Bestellwert hebt. Bestellwert, das ist das ehrlichste Wort der Masche. Wohin das Geld am Ende fließt, ins Lager oder schlicht in den Umsatz? Floordirekt hat eine Anfrage von inside digital dazu nicht beantwortet. Das Team, bei dem man sich bedanken soll, war offenbar beschäftigt.

Wer sicher beim Trinkgeld kassiert

Bleibt die Frage, wer am digitalen Dankeschön verdient. Sicher ist es nur einer, und der hat nie einen Teller getragen: der Zahlungsdienstleister. Seine Gebühr ist prozentual und gilt für den Gesamtbetrag, Trinkgeld inklusive. Laut ready2order sind das bei gängigen Konditionen ein bis zwei Cent pro Euro Trinkgeld, die der Betrieb trägt. Wenig Geld, aber garantiert.

Die Servicekräfte dagegen müssen hoffen. Technisch ließe sich jeder Karten-Euro sauber zuordnen. Bei ready2order wird das Trinkgeld technisch getrennt erfasst und in der Kellnerabrechnung ausgewiesen. Ausgezahlt werden muss es trotzdem vom Wirt. Nur etwa die Hälfte der Befragten glaubt laut Bitkom, dass digitales Trinkgeld vollständig beim Personal ankommt. Und wie groß die „Kein Trinkgeld“-Taste ausfällt, entscheidet bei manchen Systemen der Betreiber gleich selbst.

Die Pflicht schafft sich selbst ab

Das Schönste kommt zum Schluss, und es kommt aus Kärnten. Die Fünf-Prozent-Regel könnte bald wieder fallen. Vor allem jüngere Gäste runden laut dem Wirt inzwischen freiwillig auf, es sei schon so, „dass die Leute bei Kartenzahlung selbst aufrunden“. Die Pflicht wird also überflüssig, weil die Freiwilligkeit funktioniert. Man hätte es ahnen können. Genau so war das Trinkgeld einmal gedacht.

Darf ein Wirt in Deutschland bei Kartenzahlung Trinkgeld verlangen?

Nein. § 270a BGB verbietet seit dem 13. Januar 2018 Zusatzentgelte für SEPA-Lastschrift, SEPA-Überweisung und gängige Verbraucherkarten wie Girocard, Visa oder Mastercard. Ein Pflichtaufschlag mit dem Etikett „Trinkgeld“ ändert daran nichts, ein festes Bedienungsgeld muss laut Preisangabenverordnung bereits im Preis auf der Karte stecken.

Wer am Terminal nichts oder weniger geben will, wählt „Kein Trinkgeld“ oder die freie Eingabe. Wer sichergehen will, dass das Geld bei der Bedienung ankommt, gibt es bar in die Hand.

Quelle:

<https://www.inside-digital.de/news/trinkgeld-im-onlineshop-4360-euro-fuer-ein-regal-das-man-selbst-aufbaut>