SUPERIOR HOTEL

BRANCHENNEWS

# Freiwillige Trinkgeldpauschale



Falkensteiner Hotels & Residences eine unkomplizierte Möglichkeit, freiwillig Trinkgeld über die Hotelrechnung zu geben / Foto: Falkensteiner

Trinkgeld ist im Restaurant oder Hotel nach wie vor üblich, doch Bargeld haben immer weniger Gäste dabei. Falkensteiner Hotels & Residences bietet deshalb seit 2022 eine freiwillige Trinkgeldpauschale über die Hotelrechnung an. Wie das Modell funktioniert und wer davon profitiert, zeigt der folgende Bericht.

Die Idee kam von den Gästen selbst: Seit 2022 bietet Falkensteiner Hotels & Residences eine unkomplizierte Möglichkeit, freiwillig Trinkgeld über die Hotelrechnung zu geben. Das Modell ist ein ergänzendes Angebot zu den herkömmlichen Möglichkeiten Trinkgeld zu geben und wird sehr gut angenommen. Gleichzeitig sorgt es dafür, dass auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinter den Kulissen vom Trinkgeld profitieren.

Immer mehr Menschen bezahlen im Urlaub mit Karte oder Smartphone und haben kaum noch Bargeld bei sich. Gleichzeitig gibt es vor allem in Hotels mit umfangreichen Inklusivleistungen immer weniger Gelegenheiten, sich direkt bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit einem Trinkgeld für guten Service zu bedanken. Genau darauf haben Gäste von Falkensteiner Hotels & Residences bereits vor einigen Jahren aufmerksam gemacht und nach einer einfachen Alternative gefragt.

Falkensteiner hat diese Anregung aufgegriffen und 2022 begonnen, ein Modell für eine freiwillige Trinkgeldpauschale zu testen. Vier Jahre später fällt die Bilanz positiv aus: Rund 70 Prozent der Gäste nutzen die Möglichkeit, ihr Trinkgeld unkompliziert über die Hotelrechnung zu geben. In einzelnen Häusern, etwa im Falkensteiner Schlosshotel Velden, sind es sogar rund 80 Prozent. Der Erfolg des Modells zeigt sich auch darin, dass

Falkensteiner die freiwillige Trinkgeldpauschale mittlerweile über Österreich hinaus ausgeweitet und auch in den kroatischen Hotels eingeführt hat.

## Die Gäste entscheiden selbst

Die freiwillige Trinkgeldpauschale beträgt zehn Euro pro Zimmer und Nacht. Die Gäste werden bereits vor der Anreise, beim Check-in und nochmals beim Check-out über das Modell informiert. Sie entscheiden selbst, ob sie die Pauschale in Anspruch nehmen möchten und können den Betrag jederzeit reduzieren, erhöhen oder vollständig streichen lassen. Eine Verrechnung erfolgt nur mit ihrer Zustimmung. Dass die Freiwilligkeit auch tatsächlich gelebt wird, zeigen die Zahlen: Rund 20 bis 30 Prozent der Gäste entscheiden sich je nach Hotel gegen die Pauschale. Sie geben entweder auf anderem Weg Trinkgeld oder verzichten ganz darauf. Beides ist selbstverständlich möglich.

?Die Idee kam ursprünglich von unseren Gästen selbst. Viele wollten sich gerne bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für guten Service bedanken, hatten aber oft kein Bargeld dabei. Deshalb haben wir nach einer Lösung gesucht, die einfach und unkompliziert funktioniert. Dass heute rund 70 Prozent unserer Gäste dieses Angebot nutzen, zeigt uns, dass wir damit ein tatsächliches Bedürfnis erfüllen?, erklärt Alexandra Geyer, Unternehmenssprecherin der Falkensteiner Michaeler Tourism Group.

## Das Trinkgeld kommt ausschließlich den Mitarbeitern zugute

Ein wesentlicher Bestandteil des Modells ist die Verteilung des Trinkgeldes. In jedem teilnehmenden Hotel gibt es ein eigenes Trinkgeldkomitee, das sich ausschließlich aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterschiedlicher Abteilungen zusammensetzt. Dieses entscheidet eigenständig, nach welchem Schlüssel das Trinkgeld verteilt wird. Weder die Geschäftsführung noch das Management sind daran beteiligt.

Damit profitieren auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die keinen unmittelbaren Gästekontakt haben, aber genauso zu einem gelungenen Urlaub beitragen. Dazu zählen beispielsweise die Teams in der Küche, im Housekeeping, an der Rezeption oder in der Haustechnik. Das gesamte Trinkgeld kommt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugute. Falkensteiner behält davon nichts ein.

Auch Walter Veit, Präsident der Österreichischen Hotelvereinigung (ÖHV), begrüßt diesen Ansatz: ?Entscheidend ist, dass das Trinkgeld direkt bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ankommt. Das ist ein wichtiger Aspekt, denn Trinkgeld soll den Menschen zugutekommen, die täglich mit ihrer Arbeit für das Wohl der Gäste sorgen und das auch hinter den Kulissen.?

Wie das Modell im Hotelalltag erlebt wird, beschreibt Barbara Kusternik-Salcher, Supervisor Frühstücksküche im Falkensteiner Schlosshotel Velden: ?Ich arbeite vor allem hinter den Kulissen und habe deshalb nur wenig direkten Kontakt zu unseren Gästen. Umso schöner ist es, wenn man merkt, dass die eigene Arbeit trotzdem wahrgenommen wird. Das motiviert und stärkt auch das Gefühl, dass wir als Team gemeinsam für einen schönen Aufenthalt unserer Gäste sorgen.?

## Trinkgeld ist Wertschätzung und kein Gehaltsbestandteil

Für Falkensteiner ist die Unterscheidung zwischen Gehalt und Trinkgeld wesentlich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten für ihre Arbeit ein reguläres Gehalt. Trinkgeld ist eine freiwillige zusätzliche Zuwendung der Gäste und Ausdruck ihrer Wertschätzung für guten Service. Es ist kein Ersatz für eine angemessene Bezahlung durch den Arbeitgeber.

Dass Trinkgeld in Österreich einen hohen Stellenwert hat, zeigt auch eine Umfrage der Österreichischen Hotelvereinigung aus dem Jahr 2025. Demnach geben 72 Prozent der Befragten häufig Trinkgeld, weitere 26 Prozent zumindest gelegentlich.
Mit der freiwilligen Trinkgeldpauschale hat Falkensteiner eine Möglichkeit geschaffen, diese Form der Wertschätzung an veränderte Zahlungsgewohnheiten anzupassen und gleichzeitig für eine gerechtere Verteilung zu sorgen. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre zeigen, dass das Modell sowohl von den Gästen als auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gut angenommen wird.