

## Digitalisierung hilft durch die Krise



Die Gastronomie zählt zu den Branchen, die von den wirtschaftlichen Auswirkungen der Corona-Pandemie am schwersten getroffen wurden. Im Fokus der Medien stehen vor allem viele Einzelschicksale der Gastronomie. Um ein flächendeckendes Stimmungsbild zu erhalten, wie es Gastronomen wirklich geht, wie sie die Krise meistern und was sie sich von der Zukunft erhoffen, hat orderbird ein Stimmungsbarometer durchgeführt.

Befragt wurden Betreiber von Restaurants (52 Prozent), Cafés (23 Prozent), Bars (13 Prozent) und sonstigen Betrieben (zwölf Prozent). Zudem wurden anonymisierte Kassendaten von 8.000 orderbird-Kunden in Deutschland ausgewertet, die bestätigen, dass die Mehrheit der Gastronomen derzeit ums Überleben kämpft. Es gibt jedoch auch Faktoren, die einen positiven Einfluss auf die Lage der Gastronomen haben. So zeigt sich, dass Betriebe, die auf digitale Lösungen setzen und beispielsweise Reservierungen und Gutscheine online anbieten, ihre Website pflegen und Online-Marketing betreiben, weniger Einbußen verzeichnen konnten.

Finanzielle Lage derzeit eher schlecht, Optimismus bleibt

Covid-19 hat erwiesenermaßen einen starken negativen Einfluss auf die finanzielle Lage der meisten gastronomischen Betriebe. Wie viele der Befragten mit der derzeitigen Lage zu kämpfen haben, ist durchaus erschreckend. Seit Beginn der Krise hat sich bei fast 80 Prozent aller Befragten die finanzielle Situation ihres Betriebes deutlich verschlechtert. Nur 13 Prozent geht es genauso wie vor der Krise und sechs Prozent sind in einer besseren finanziellen Situation. Von denen, die angegeben haben, dass es ihnen schlechter geht, haben mehr als 30 Prozent der Befragten Einbußen von 20 bis 40 Prozent des Umsatzes im

Vergleich zum Vorjahr, über ein Viertel hat mit 60 Prozent Verlust zu kämpfen und ein weiteres Viertel erwirtschaftet derzeit sogar 80 bis 100 Prozent weniger Umsatz. Dieses Ergebnis zeigt sich auch in den ausgewerteten Kassendaten: Von Januar bis Juni 2020 wurden um ein Drittel weniger Rechnungen ausgegeben als zum gleichen Zeitraum im Jahr zuvor. Der durchschnittliche monatliche Umsatz der orderbird Kunden ist um 35 Prozent gesunken.

Dieses Ergebnis spiegelt sich ebenso in den Einschätzungen über die Zukunft der Gastro-Branche wider: 79 Prozent der Befragten sind sich sicher, dass sich die Gastronomie langfristig verändern wird. 46 Prozent jedoch gehen davon aus, dass sich dies in weniger Gastronomiebetrieben äußern wird. 17 Prozent rechnen mit Umsatz- oder Gästerückgang, acht Prozent mit einer exklusiveren Gastronomie und sieben Prozent mit generellen Veränderungen durch flexiblere Geschäftsmodelle. Qualitätsminderung (0,4 Prozent) und Fachkräftemangel (0,2 Prozent) sehen die Wenigsten als eine tendenzielle Entwicklung an. Immerhin 22 Prozent sind der Meinung, dass sich die Situation langfristig wieder dahingehend stabilisiert, wie es vor Corona der Fall war.

Trotz der überwiegend negativen Haltung zur jetzigen Situation, glaubt mit 62 Prozent die Mehrheit, dass sie es letztlich doch gut durch die Krise schaffen wird. Lediglich 21 Prozent stehen ihrer betrieblichen Zukunft eher pessimistisch gegenüber und ganze 17 Prozent gehen davon aus, dass ihre gastronomische Einrichtung so nicht überleben wird.

Zufrieden mit politischer Unterstützung, weitere Subventionen erwünscht

Generell sind die Gastronomen zufrieden mit der Politik in Zeiten von COVID-19 und den bereitgestellten Soforthilfen: 63 Prozent der Befragten würden der Landesregierung eine Schulnote von 1 bis 3 geben. Lediglich 15 Prozent empfinden die Maßnahmen als ausreichend (4) und 23 Prozent bewerten den Umgang mit mangelhaft (5) bis ungenügend (6). Anzunehmen ist, dass die überwiegend positiven Bewertungen sich vor allem darauf zurückführen lassen, dass in Deutschland schnell unterschiedliche Maßnahmen für Betroffene umgesetzt wurden. Sei es finanzielle Soforthilfen, Kredite, wie beispielsweise über die KfW, Möglichkeiten der Kurzarbeit für Angestellte, das Aussetzen des Insolvenzverfahrens für geschädigte Unternehmen oder die Entschädigung bei Verdienstaussfall für Geschäftsführer laut Infektionsschutzgesetz? deutsche Gastronomen konnten mit diesen Mitteln den finanziellen Schaden gering halten.

Dennoch wünscht sich eine Mehrheit von 70 Prozent weitere landesweite Subventionen und Hilfen, 25 Prozent stehen der Forderung neutral gegenüber und nur fünf Prozent wünschen sich keine weitere Unterstützung. Dieses Ergebnis zeigt, dass Gastronomen trotz der bereits angebotenen Hilfe auf weitere Unterstützung angewiesen sind. So warnt der DEHOGA momentan wegen enger Vorgaben bei der Corona-Soforthilfe vor zahlreichen Insolvenzen in der Branche. Grund hierfür ist, dass die von Bund und Ländern gezahlten Soforthilfen unter anderem nicht zur Abrechnung von Personalkosten verwendet werden dürfen. Etliche Betriebe wären betroffen und stünden somit vor dem Aus.

Fairer Umgang mit Gästen

Geben Gastronomen die finanziellen Einbußen an ihre Kunden und Angestellten weiter? Die Umfrage zeigt, dass eine Preisveränderung bei 62 Prozent der Befragten nicht nötig war, zehn Prozent boten sogar niedrigere Preise an, während lediglich 25 Prozent ihre Preise anziehen mussten. Dies zeigt, dass die Mehrzahl der Gastronomen ihre finanzielle Last nicht

an ihre Gäste weitergeben. Was den Umgang mit Angestellten anbelangt, entschlossen sich 58 Prozent, Kurzarbeit für diese zu beantragen.

### Digitalisierte Betriebe

Onlineplattformen, neue Zahlungsmöglichkeiten, Reservierungssysteme, digitale Kassensysteme ? die Digitalisierung etabliert sich immer mehr in der Gastronomie. Ein nicht unwesentlicher Zusammenhang ist auch zwischen Gastronomie und Digitalisierung bei der Umfrage von orderbird zu sehen: Die Umfrage zeigt zwar, dass Nutzer und Nichtnutzer digitaler Softwarelösungen ihre finanzielle Situation anteilmäßig sehr ähnlich einschätzen und die Unterschiede minimal sind, jedoch verdeutlichen die Ergebnisse auch, dass Gastronomen, die digitale Software-Tools verwenden, davon ausgehen, besser durch die Krise zu kommen und eine positivere Einstellung gegenüber der Zukunft haben als Gastronomen, die diese bisher noch nicht verwenden.

Während über zwei Drittel von Nutzern digitaler Lösungen der Zukunft in der Gastronomie positiv gegenüberstehen, sind es bei Nicht-Nutzern digitaler Tools nur die Hälfte.

Nicht-Nutzer von digitalen Softwarelösungen sind gegenüber der Zukunft besonders pessimistisch eingestellt: Mit einem zwölfprozentigen Anteil der Befragten ist der Wert neunmal höher als unter Nutzern. Dass Gastronomen mit digitalen Software-Lösungen besser die Krise meistern, zeigt sich nicht nur in ihrer Zukunftseinstellung, sondern auch am Umsatz. Von den Gastronomiebetrieben, die während der Krise keinen Umsatz erzielen konnten, sind 35 Prozent mit digitalen Systemen wie einer Bestellsoftware oder einer Webseite ausgestattet. Bei den Gastronomiebetrieben mit gleichem oder gestiegenen Umsatz während der Krise haben hingegen 77 Prozent mindestens eine dieser digitalen Lösung. Das lässt annehmen, dass Gastronomen durch digitale Tools in der Krise mehr verkaufen können, zum Beispiel durch Außer-Haus-Verkäufe. Diese Annahme wird auch von den Kassendaten unterstützt: Im Vergleich zum Vorjahr hat sich das Verhältnis von Außer-Haus-Verkäufen bei orderbird Kunden mehr als verdoppelt (von 14 auf 27 Prozent).

### Besser durch die Krise

Viele sagen der Digitalisierung den großen Durchbruch voraus ? gerade wegen der Coronakrise. Auch innerhalb des Gastro-Stimmungsbarometers wird deutlich, welchen Einfluss Corona auf die Digitalisierung der Branche hat: Viele Gastronomen haben gemerkt, dass sie ihr Geschäftsmodell überdenken müssen und haben dieses bereits angepasst oder erweitert. Während 71 Prozent schon vor der Pandemie ein kontaktloses Bezahlssystem verwendeten, ist der Wert seit der Krise auf 80 Prozent gestiegen. Weitere 8,5 Prozent planen, dies schnellstmöglich umzusetzen. Die wichtigsten Softwarelösungen, in welche die Befragten in den nächsten sechs Monaten investieren möchten, sind ihre Website (elf Prozent), ein Online-Reservierungssystem (6,4 Prozent) sowie ein Tool für Gutscheinverkäufe (sechs Prozent). Diese Softwarelösungen sind auch die Tools, die für Gastronomen hilfreich sein können, die Zeiten des Lockdowns zu überstehen.

Befragt wurden von orderbird im Zeitraum vom 23. Juni 2020 bis zum 1. Juli 2020 425 Gastronomiebetreiber in Deutschland. Außerdem wurden anonymisierte Daten von 8.000 orderbird Kunden in Deutschland ausgewertet von Januar bis Juni 2019 und 2020.