gastrotel

BRANCHENNEWS

Einblick in die Reservierungsdaten

Eine Zenchef-Auswertung von mehr als 122.000 Reservierungen zeigt: In 49 Michelin-Sterne-Restaurants lag die No-Show-Quote bei lediglich 0,17 Prozent / Foto: Zenchef

Während No-Shows für viele Gastronomiebetriebe ein spürbares wirtschaftliches Risiko bleiben, zeigt sich in der Spitzengastronomie ein anderes Bild: In 49 Michelin-Sterne-Restaurants in Deutschland, die Zenchef nutzen, lag die No-Show-Quote bei lediglich 0,17 Prozent. Das geht aus einer Auswertung der Reservierungsplattform Zenchef hervor, die mehr als 122.000 Reservierungen von knapp 328.000 Gästen im Zeitraum Mai 2023 bis September 2026 untersucht hat.

Zum Vergleich: Laut einer DEHOGA-NRW-Umfrage aus dem Jahr 2025 kennen 86,8 Prozent der befragten Betriebe No-Shows aus eigener Erfahrung; rund 60 Prozent der betroffenen Betriebe berichten von Umsatzausfällen. Die beiden Datensätze sind zwar nicht unmittelbar vergleichbar, zeigen aber, wie stark sich das Reservierungsverhalten je nach Gastronomiesegment unterscheiden kann.

Gäste in der Spitzengastronomie planen ihren Besuch früh: Über alle Reservierungen hinweg liegen im Schnitt knapp 44 Tage zwischen Buchung und Restaurantbesuch. Beim Dinner beträgt der Vorlauf 36 Tage. Besonders langfristig planen Gäste in Frankfurt am Main mit rund fünf Monaten Vorlauf; in Berlin, Hamburg und München liegt er bei gut drei Wochen.

Trotz der langen Zeit zwischen Buchung und Besuch wurden unter mehr als 122.000 Reservierungen lediglich 210 No-Shows registriert. Gleichzeitig stammt fast jede fünfte Reservierung von wiederkehrenden Gästen.

Die Auswertung wirft damit eine für die gesamte Branche relevante Frage auf: Welche Faktoren machen Reservierungen verbindlich? Sind es frühe Planung, klar kommunizierte

Stornierungsbedingungen, digitale Prozesse, persönliche Anlässe oder die Beziehung zwischen Restaurant und wiederkehrenden Gästen?