

## MEDIEN-INFORMATION

(Studie | Online Bewertungen | Gastronomie | Deutschland | Digitalisierung)

### «Gastro WebReview 2024»

## Gäste sind zurück in deutschen Restaurants, zufrieden sind sie allerdings nicht (immer).

**Die Auswertung der Online-Bewertungen von über 2'800 Restaurants zeigt ein klares Bild: Die Gäste sind zurück, sind aber auch kritischer geworden, vor allem, was den Service und die Preis-Leistung angeht. Verantwortlich dafür sind gestiegene Preise und Schwierigkeiten bei der Suche nach gut ausgebildetem Personal.**

Restaurants wurden im 2023 doppelt so oft bewertet im Vergleich zum Vorjahr und konnten so viele Gäste begrüßen, wie seit Corona nicht mehr.

Mehr Gäste heißt aber auch mehr Stress für den Service. Während Kritik beim Essen einen oder zwei Sterne Abzug gibt, führt Kritik im Service öfter zu einer 1-Sterne-Bewertung. So wurde der Service in deutschen Gaststätten letztes Jahr in über einem Drittel aller Kritiken erwähnt.

Auch wenn sich der Trend zur Polarisierung von Restaurantbewertungen fortsetzt, entweder 1 oder 5 Sterne, sind Gäste großmehrheitlich zufrieden. In 67.8 % aller Bewertungen haben sich deutsche Restaurants 5 Sterne verdient, nur 5.3 % der Gäste zeigten die rote Karte oder eben eine Bewertung mit einem Stern.

### Mit dem Preis steigt die Erwartungshaltung

Wie in vielen Branchen führten auch in der Gastronomie höhere Kosten zu Preisanpassungen. Diese wurden von Gästen zwar wenig kommentiert, aber die Erwartungshaltung steigt mit dem Preis.

Gäste beschwerten sich in 16.4 % aller Kritiken darüber, dass die Preise im Verhältnis zur gebotenen Service- und Essensqualität zu hoch seien.

Die Unterschiede zwischen den einzelnen Städten sind dabei markant. So bewerteten beispielsweise Gäste in Düsseldorf die Preis-Leistung lediglich mit 3.79 von 5 möglichen Sternen - im landesweiten Schnitt waren es immerhin 3.91. Auffällig, Einheimische bewerteten kritischer als Touristen.

## **Hamburg und Dresden an der Spitze**

Nach dem Sieg im Vorjahr müssen sich Hamburger Restaurants den Spitzenplatz dieses Jahr mit Dresden teilen. Denn in keiner anderen Stadt haben sich die Bewertungen so positiv entwickelt wie dort. Dresdner Restaurants konnten sich sogar Bestwerte in drei von fünf Kategorien sichern und liegen vorne beim Ambiente, der Preis-Leistung und bei der Infrastruktur.

Restaurants in Hamburg überzeugten ihre Gäste vor allem mit dem Service und beim Essen. Dort mussten sich allerdings ganz knapp Berliner Restaurants geschlagen geben.

## **Mainz wird am schlechtesten bewertet**

Die Restaurantbewertungen in Mainz gingen so stark zurück, wie in keiner anderen Stadt. Entsprechend wurden Gaststätten dort im letzten Jahr am schlechtesten bewertet - vor allem der Service und die Preise standen in der Kritik.

Beim Essen hingegen waren Gäste in Bremen am kritischsten, sowohl Einheimische als auch Touristen.

## **Berlin und München mit den meisten Touristen**

In München wurden knapp 40 % aller Bewertungen nicht auf Deutsch verfasst, in Berlin gar die Hälfte. Rekord. Während erwartungsgemäß viele Bewertungen auf Englisch geschrieben wurden, ließen chinesische Gästefeedbacks (noch) auf sich warten. Dafür gab es, vor allem in München, einen starken Anstieg von Bewertungen auf Arabisch.

Arabische Gäste kommentieren überdurchschnittlich oft die Sauberkeit in Restaurants und loben das Team. Sie schätzen an diesem, dass sie Tipps erhalten zum Essen, aber auch darüber hinaus, zum Beispiel zu Aktivitäten in der Region.

Luzern, 14. Mai 2024

**Link zur Studie:** <https://respondelligent.com/studien/online-bewertungen-studie-gastro-webreview-deutschland-2024/>

### **Über die Gastro WebReview 2024:**

Die Studie wurde für Schweizer Restaurants zum fünften Mal durchgeführt, zum vierten Mal für Deutschland und Österreich.

Pro Land wurden Restaurants aus 16 Städten analysiert. Insgesamt wurden dabei 813'000 Online-Bewertungen von 6'468 Restaurants der wichtigsten Bewertungsportale analysiert.

Diese unabhängige Studie wurde vom Schweizer Unternehmen re:spondelligent durchgeführt.

Daten dieser Studie dürfen unter Angabe der Quelle inkl. Link zu Seite verwendet werden. Bei Fragen zur Studie kontaktieren Sie uns.

**Für weitere Informationen oder Bildmaterial** ▪ [www.respondelligent.com/media](http://www.respondelligent.com/media)  
**re:spondelligent GmbH**, Alexander Zaugg, Tel. +41 41 588 16 62, [info@respondelligent.com](mailto:info@respondelligent.com),