

MEDIEN-INFORMATION

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

«Gastro WebReview 2024»

Die Gäste sind zurück in österreichischen Restaurants, aber kritischer als zuvor.

Das Essen überzeugt, der Service nicht immer. So lassen sich die Online-Bewertungen von österreichischen Restaurants in 16 Städten zusammenfassen. Während das Essen mehrheitlich den Geschmack der Gäste trifft, polarisiert der Service. Verantwortlich dafür sind Schwierigkeiten bei der Suche nach gut ausgebildetem Personal, aber auch mehr Gäste und gestiegene Preise.

Restaurants wurden im 2023 50 % öfter bewertet als im Vorjahr und konnten so viele Gäste begrüßen, wie seit Corona nicht mehr. Mitverantwortlich dafür sind Touristen. Rezensionen auf Englisch machten fast ein Viertel aller Restaurantbewertungen aus.

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 österreichischen Gaststätten letztes Jahr in fast 40 % aller Kritiken erwähnt, das Essen selbst lediglich in 30 % aller negativen Bewertungen.

Auch wenn sich der Trend zur Polarisierung von Restaurantbewertungen fortsetzt, entweder 1 oder 5 Sterne, sind Gäste großmehrheitlich zufrieden. In 67.7 % aller Bewertungen haben sich österreichische Restaurants 5 Sterne verdient, nur 6.8 % 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 17 % 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 St. Anton am Arlberg die Preis-Leistung lediglich mit 3.64 von 5 möglichen Sternen - im landesweiten Schnitt waren es immerhin 3.86.

Restaurants in Klosterneuburg top, in Wien gab es besonders viele Gäste

Auch dieses Jahr erhielten Restaurants in Klosterneuburg die besten Bewertungen von ihren Gästen. Die Stadt hält sich an der Spitze mit 86.3 von 100 Punkten und gewinnt sogar im länderübergreifenden Städteranking der DACH-Region. Der Verlierer vom Vorjahr, Wiener Neustadt, hat 1.2 Punkte aufgeholt und konnte die rote Laterne abgeben.

In der Gunst der Gäste liegen Wiener Restaurants zwar nur im Mittelfeld, aber bei der Anzahl Bewertungen ganz oben. Keine Stadt hat mehr Restaurantbewertungen - 340 pro Betrieb waren es im letzten Jahr.

Innsbrucker Restaurants am schlechtesten bewertet

Im letzten Jahr wurden Restaurants in Innsbruck in allen Kategorien schlechter bewertet. Am meisten wurden der Service (Zahlvorgang und lange Wartezeiten), die Preis-Leistung (nicht gerechtfertigte Preise) und die Infrastruktur (Sauberkeit) kritisiert. Am kritischsten waren italienische und französische Gäste mit einem durchschnittlichen Sterne-Rating von 3.9.

Mehr arabische Gäste: Sauberkeit und Tipps vom Service im Fokus

In Wien und St. Anton wurden knapp 60 % aller Bewertungen nicht auf Deutsch verfasst. Rekord. Während erwartungsgemäß viele Bewertungen auf Englisch geschrieben wurden, ließen chinesische Gästefeedbacks (noch) auf sich warten. Dafür gab es, vor allem in Wien, 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-oesterreich-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
re:spondelligent GmbH, Alexander Zaugg, Tel. +41 41 588 16 62, info@respondelligent.com,