

Spookreserveringen in toprestaurants

Strijd tegen no-shows

Bij meerdere restaurants reserveren om pas op het laatste moment een keuze te maken waar te gaan eten. En dat soms ook nog zonder de andere restaurants daarvan in kennis te stellen. Dit fenomeen, ook wel het maken van spookreserveringen genoemd, treedt door het aantrekken van de markt steeds vaker op. Toprestaurants zitten met een economische schade en willen graag stappen ondernemen.

Hoewel het bij eetcafé's vaak gaat om de vrijblijvendheid en geen reservering nodig is, lopen de meeste gasten een toprestaurant juist niet binnen zonder reservering. Helaas gaan steeds meer mensen nonchalant om met een reservering. "We willen graag weten wat dat voor mensen zijn en waarom ze zo handelen", aldus Leo van Eeghem, sectorvoorzitter restaurants bij Koninklijk Horeca Nederland. KHN overweegt zelfs om een zwarte lijst bij te gaan houden van notoire spookreserverders. "De landen om ons heen zijn daar al verder in. Zo is er in Engeland een creditcardsysteem waarbij een gefixeerd bedrag wordt afgeschreven in geval van een 'no-show'. Net zoals dat werkt bij hotelreserveringen, wordt er een bedrag in rekening gebracht als mensen zomaar niet komen opdagen. In ons land spannen restaurants zich momenteel nog niet actief in om maatregelen te nemen tegen iemand die wegblijft. Wel is het een bron van ergernis en natuurlijk grote economische schade."

Frustrerend probleem

In Restaurant De Librije in Zwolle proberen ze zoveel mogelijk spookreserveringen te voorkomen. Gastvrouw Thérèse Boer: "We hebben er bewust maatregelen tegen genomen door van negen uur 's ochtends tot negen uur 's avonds iemand op de reserveringen te zetten. Deze medewerkster belt alle gasten twee weken van tevoren op om hun reservering te bevestigen. Daarnaast merken we dat gasten het prettig vinden omdat we tegelijk vragen of er nog speciale wensen zijn. Uiteraard kost deze manier van werken tijd en geld, maar we hebben wel het idee dat het loont en we hierdoor minder met no-shows te maken krijgen." Ook in



Spookreserveringen zijn een bron van ergernis en grote economische schade.

het Rotterdamse Parkheuvel wordt iedere reservering – zowel lunch als diner – bevestigd. Ondanks dat komt het meerdere malen per maand voor dat een gast niet komt opdagen. Eigenaar en sterrenchef Erik van Loo: "Zelfs als we een week van te voren nabellen zeggen sommige mensen snoeihard 'ja' om vervolgens toch niet te komen opdagen. Zowel particulieren als bedrijven reserveren bij meerdere restaurants om hun gast keuze te bieden. Vervolgens verzuimen ze bij ons de reservering af te zeggen. Vooral frustrerend op drukke dagen; je moet mensen teleurstellen met de mededeling dat je vol zit en vervolgens komt een tafel van acht personen niet opdagen." Beide ondernemers geven aan dat er soms ook sprake is van nonchalance: mensen reserveren, er komt een zakenreis tussen en ze vergeten simpelweg de reservering af te zeggen. "Door het systeem van nabellen kunnen we deze foutjes gelukkig ondervangen", aldus Thérèse Boer.

Gezamenlijk wapenen

Als iemand op het laatste moment afzegt of helemaal niet afbelt, is daar

volgens Boer en Van Loo weinig tegen te doen. "Schriftelijke bevestigingen zoals in een hotel zijn administratief erg belastend", aldus Boer. "Ik denk dat een creditcardsysteem goed zal werken. Het is toch een stok achter de deur. Toch ben ik bang dat gasten het arrogant vinden als we een bedrag afschrijven als ze zonder gegronde reden afzeggen. Aan een dergelijk systeem moeten we in Nederland nog erg wennen. Maar, als we het collectief kunnen invoeren zal dat zeker schelen." Ook Van Loo denkt dat het goed is dat de bedrijfstak zich samen probeert te wapenen tegen spookreserveringen. "In diverse andere landen is er al een goed systeem opgezet, maar mensen in Nederland vinden het raar. Het is natuurlijk ook niet echt gastvrij als je gaat vragen naar creditcardnummers en zekerheden om fraude tegen te gaan. Het klinkt niet erg uitnodigend, maar aan de andere kant zijn we wél genooddaakt een dergelijke stap te nemen. Gasten beseffen niet dat een restaurant economische schade lijdt als ze een reservering niet afbellen."