



BRÆNDT AF. Byens restauranter har store problemer med gæster, der booker bord, men aldrig dukker op. Derfor går flere til modangreb med enten af overbooke restauranten eller kræve betaling før middagen. På Barrabba skriver ejer Riccado Marcon udeblevne gæsters navne på en væg. Til offentlig udskamning. Foto: Jacob Ehrbahn.

NO SHOW

Bordet er reserveret, men du dukker aldrig op. No-shows er blevet et udbredt problem, og nu går byens restauranter til modangreb. På Barabba ryger du på den sorte liste, noteret på en tavle i restauranten. Hos Formel B bruger de tid på at være barnepiger for kunderne. Kiin Kiin overbooker ligesom i flybranchen, og på Noma skal man betale for menuen, i det øjeblik man bestiller bord.



SARAH SKARUM



SEBASTIAN WITTRÖCK

Amalie G., Gavin S., Louise N., Charlotte F., Julie A. ...

Listen af navne står skrevet med hvidt på den sorte væg bag baren på spisestedet Barabba i Indre By. Fælles for alle personerne er, at de havde reserveret bord på den populære italienske restaurant og vinbar, men ikke dukkede op. De afbestilte heller ikke. De blev bare væk.

No-shows kalder man den slags mennesker i restaurationsbranchen. Og hos Barabba er ejer Riccardo Marcon blevet så træt af at blive brændt af, at han nu noterer de uopdragne gæsters fornavne på tavlen.

»Mange svarer slet ikke, når vi efter en halv times tid ringer og spørger, om de kommer eller ej. Der er også nogle, der lægger på, lige så snart de hører, at det er restauranten, som ringer. Og så er der nogle, der lyver og siger, at det er ikke dem, der har bestilt«, siger Riccardo Marcon og ryster på hovedet.

Men de værste er alligevel dem, som bliver sure over at blive ringet op, synes han.

Tag for eksempel Lasse L., som først bestilte et bord til fire uden at dukke op. Da Riccardo Marcon ringede til ham, påstod han, at det først var i næste uge, og at de i øvrigt blev seks. Fint nok, reservationen blev rykket. Men heller ikke ugen efter dukkede Lasse L. og hans venner op, fortæller restauratøren.

»Og da jeg så ringede til ham, blev han sur over, at jeg forstyrrede ham, og bad mig om ikke at ringe til ham mere«.

Nu står der *banned* ud for Lasse L.s navn. Det er nu ikke mere alvorligt ment, end at Riccardo Marcon ikke har googlet Lasse, så han ved ikke, hvordan han ser ud, og dukker Lasse op, får han lov til at sætte sig og spise. Så kan han sidde og se sig selv på den sorte liste.

Lasse er ikke den eneste, for problemet med no-shows i restaurationsbranchen er udbredt, fortæller Bjørn ▶

Beyer, direktør for Foodmovers, som står bag bordbookingsystemet Bordibyen, billetsystemet Madbillet og flere madfestivaler, blandt andet Dinningweek.

»Det er generelt et stort problem. Det betyder, at man fra restauratørernes side i særlige perioder, måske især op til jul og nytår, ønsker at kunne aktivere et forudbetalingsmodul, hvor man kan bede om en form for depositum. Fordi de oplever, at folk ikke tager reservationerne alvorligt«.

Han tror, at en del af forklaringen er, at vores forhold til det at spise har ændret sig markant de seneste årtier.

“
Mange svarer slet ikke, når vi efter en halv times tid ringer og spørger, om de kommer eller ej
Riccardo Marcon, Barabba

»Det at gå ud at spise var en langt større højtidelighed, end det er i dag. Den gennemsnitlige dansker spiser mere ude end før, og kulturen har bestemt ændret sig omkring det – jeg tror, at man er mere impulsiv til at gå ud og spise og i forhold til at lade være. Det ser du

også ved store events som Fashionweek. Det er et af de værste tilfælde, hvor folk reserverer bord og så laver et no-show, fordi de bliver fanget i en fest. Det betyder, at der, særligt i store restaurantkæder, sidder koordinatore og sørger for at holde styr på det«.

Der findes ikke en samlet statistik over, hvorfor gæsterne ikke gider dukke



op, om de fortryder, om de er blevet syge, om de bare glemte deres booking, men i restaurations- og barbranchen kender alle historier om gæster, der helt åbenlyst fortæller, at de har booket flere borde på forhånd, så de på dagen kan beslutte sig for, hvad de har mest lyst til.

Overbooker hver aften

Henrik Yde, der driver en række thailandske restauranter i København med Kiin Kiin, der har en michelinstjerne, i spidsen, har selv oplevet det:

WALL OF SHAME. For omkring en måned siden begyndte Barabbas ejer, Riccardo Marcon, at skrive no-shows op på en væg på hans restaurant. Flere navne går igen. Foto: Jacob Ehrbahn

»Jeg har et meget sjovt eksempel fra nogle amerikanske kolleger. Vi sad og spiste, og så spurgte de mig, hvilke restauranter jeg kunne anbefale. Den ene viste en liste med syv restauranter, de havde booket bord på. Jeg synes, det var uforskammet«, siger han.

For det betyder, at for et solgt bord står der seks tomme tilbage hos andre restauranter, og det betyder, at restauranterne, der har forberedt sig på et antal gæster, står med ansatte og råvarer i overskud. Nogle få restauranter har ind-

ført gebyrer. Hos Noma betaler man 2.900 kroner pr gæst, svarende til prisen på menuen, i det sekund man måneder i forvejen reserverer plads. Hos Geranium skal man betale 750 kroner pr gæst, før ens reservation accepteres, og på Restaurant Clou koster det 1.600 kroner per gæst, hvis man ikke har meldt afbud to døgn i forvejen eller ikke dukker op.

Henrik Yde har valgt at bekæmpe problemet på to andre måder.

Han overbooker med fuldt overlæg sine restauranter hver dag, nøjagtig som flyselskaberne gør. Restauranternes bookingsystem udregner selv, hvor meget der skal overbookes.

»På Kiin Kiin, hvor vi har 30 pladser, har vi hver dag 4 reservationer, der ikke dukker op. Så overbooker jeg med 4 hver dag«.

Han anslår, at det allerhøjest går galt et par gange om året, og sker det, at gæsterne skal vente en time på et bord, giver han middagen.

»Du kan selv regne ud, at det kan betale sig: 700 reservationer om året, mod at jeg skal betale en middag eller to«.

Men hans ansatte bruger også tid, mindst et par timer om dagen, på at være barnepige for kunderne. Gæsterne modtager dels en sms eller mail, når de reserverer bord, men også et par dage før. Den sms skal bekræftes, og sker det ikke, annullerer Henrik Yde bordet.

»Det ville være tåbeligt at lade gæsten blive i bogen, hvis de ikke svarer på vores henvendelser. Hvis gæsten alligevel dukker op, fortæller vi dem, at vi har forsøgt at få kontakt på både sms og e-mail. Vi er jo en servicebranche, så hvis de dukker

DANMARKSPREMIERE 14. MARTS 2019
KØBENHAVN · ESBJERG · VEJLE · AALBORG

**90'ERNES
UDDØDELIGE KLASSIKER**

GHOST

THE MUSICAL

INSTRUKTION OG KOREOGRAFI AF TOBIAS LARSSON

FREDRIKKE VEDEL · MIKKEL MOLTKE HVILSOM · JOHANNES NYMARK · JESPER ASHOLT · SARA GADBOG · MIKKEL VADSHOLT · JOACHIM KNOP

MUSIK OG TEKSTER AF DAVE STEWART OG GLEN BALLARD · MANUS OG TEKSTER AF BRUCE JOEL RUBIN · BASERET PÅ PARAMOUNT PICTURES FILM SKREVET AF BRUCE JOEL RUBIN

Køb billet på ghostmusical.dk



op, gør vi alt hvad vi kan, for at de får et bord».

På Formel B bruger man også taktikken med at kontakte kunderne.

»Den personlige kontakt til kunderne fungerer. Den indførte vi får tre år siden, og det har betydet, vi har meget færre no-shows nu. Kunderne får en bekræftelse, når de bestiller, og 48 timer før de har bord, får de en mail, hvor de skal genbekræfte. Hvis de ikke gør det, ringer vi dem op og siger goddaw, og vi glæder os til at se jer«, siger restaurantchef Carsten Cesar.

»De folk, vi ikke får fat i, er, er oftest turister, og det er også dem, der oftest er no-shows. Det er superærgeligt at have tomme borde, men vi jagter ikke folk. Vi har opdaget, at den personlige kontakt op til, at folk har bord, er det, der virker«.

Hvad føler jeg for lige nu?

Restauranterne skal ikke forvente, at det bliver bedre, snarere tværtimod, mener fremtidsforsker Anne-Marie Dahl, for tendensen er opstået i ungdomskulturen, og de unge, som er gode til at melde sig til, sige ja tak til invitationer og booke borde, er dårlige til at møde op, fortæller hun.

»Det er jo en besynderlig form for loyalitet, men vi oplever en stigende individualisme, hvor det handler mere og mere om mig og om at finde ud af, hvem jeg er, frem for at have tanke på fællesskabet og tænke på, hvilken konsekvens mine handlinger har«, siger hun.

»Samtidig er unge i stigende grad følelsesmennesker. Min generation var rationel og glad for planlægning, Excel-ark



og kalendere. For de unge er det vigtigt, at det føles godt. Det skal være nice. Man taler ligefrem om en ny type mennesker, ikke individer, men situier, altså mennesker, der agerer ud fra situationsforståelse og altid tænker: Hvad har jeg lyst til lige nu? Det er følelserne i enhver situation, der styrer ens valg, og følelsesstrømme kan være meget stærke i det sekund, man tager en beslutning«, siger Anne-Marie Dahl og tilføjer:

»Det kan godt være, at man har bestilt bord på en restaurant fredag aften, men

TABT. Et tomt bord er tabte penge for restauranten, men tendensen med no-shows vil kun vokse, mener fremtidsforsker. Foto: Jacob Ehrbahn

måske har man følelsen af, at man faktisk hellere vil sidde hjemme i sofaen med en roulade og se 'Luksusfælden'. Det vigtigste er, hvad man føler. Det lyder tarveligt og egoistisk, og som om folk er ligeglade, men det tror jeg ikke. De har bare et andet udgangspunkt: Hvad har jeg lyst til? Og det gør de så uden tanke på konsekvenserne«.

Helt så venlige over for de gæster, der booker bord og ikke dukker op, er filosofen Anders Fogh Jensen dog ikke.

»Det er uden tvivl et moralsk skred.

Når jeg holder foredrag om det her for unge mennesker i Københavnsområdet, kan de ikke forstå, at det engang hed svigt eller utilregnelighed. For det er jo sådan, det er. I Ringkøbing kan de også genkende det, men dog stadig se det som et problem. Men det er sket i frihedens navn, og i dag må vi ikke krænke andres frihed. Det lærte vi af 1968«, siger han og betegner 1968-opgøret som et oprør, der ville slå magten tilbage, og hvor det at gøre sin pligt blev set som en knægtelse af friheden.

»I dag skal man gøre det, man har lyst til. Mærke efter i maven. Og man kan ikke sige, hvad man har lyst til på søndag, for det afhænger af, hvad der sker fredag og lørdag, og dagsformen på søndag. Man føler sig ikke forpligtet, og hvis nogen vil afkræve én et sikkert svar, svarer man nej. Men oftest svarer man uforpligtende ja for at holde muligheden åben«, siger han og tilføjer:

»De, der arrangerer, må derfor betjene sig af sandsynlighedskalkuler. Er det mormor, kommer 80 pct. af dem, der svarede ja. Er det et offentligt arrangement, f.eks. en reception i en boghandel, kan man regne med 30-40 pct. af dem, der svarede, at de ville komme. Resultatet er, at man ikke ved, hvad man kan regne med«.

Ud over at man ryger på den sorte tavle på Barabba, hvis man ikke dukker op.

Amalie G., Gavin S., Louise N., Charlotte F., Julie A, Lasse, læser I med?

Og føler I, det var okay, at I ikke dukkede op?

sebastian.f.witrock@pol.dk

sarah.skarum@pol.dk

I ET FORHOLD
med **Sort Samvittighed**

AF KUNSTNERKOLLEKTIVET
BAG STORSUCCESERNE
HVID MAGI OG
TOVE! TOVE! TOVE!

PREMIERE
8 MARTS
BETTY NANSEN TEATRET