



# tendens

Økonomisk analyse fra HORESTA • nummer 2 • juli 2003

” 665.000 gæster udeblev i 2002 fra en reservation

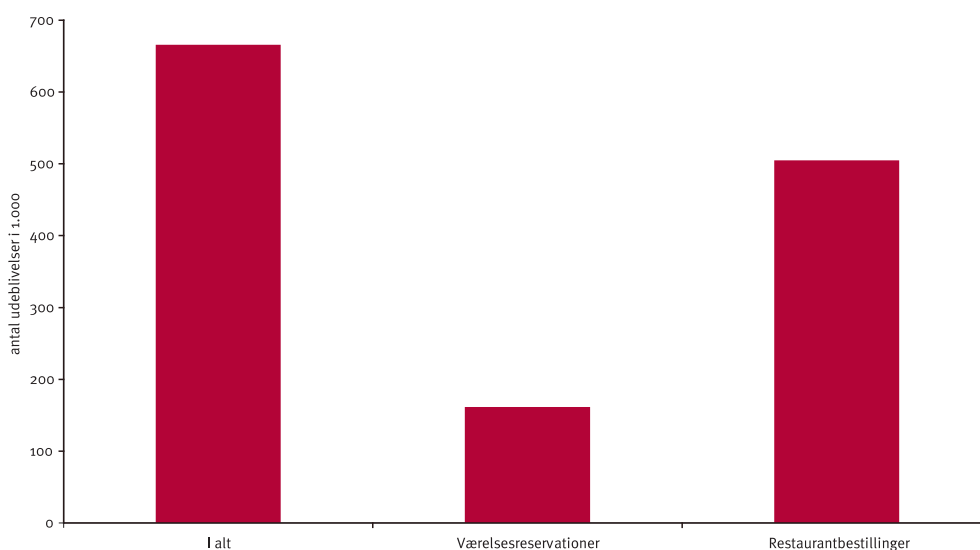
” Særligt de mellemstore hoteller samt landets mindste a la carte-restauranter oplever mange »no shows«

” 1,1 pct. møder ikke op til en hotelreservation – svarende til 161.000 gæster

## Store tab på udeblevne gæster

Hotel- og restaurationsbranchen taber store summer på gæster, der aldrig dukker op, selv om de har reserveret værelser på hoteller eller borde på restauranter. 665.000 gæster udeblev i 2002 fra en reservation, og det gav branchen et omsætnings-tab på 193 millioner kroner. Tabet dækker over mange forhold. Alt lige fra løn til indkaldt personale, tab på indkøb af råvarer, der alligevel ikke skal bruges, og mistet indtægt på hotelværelser, som ikke kan sælges til anden side, fordi kunden melder afbud for sent. Særligt de mellemstore hoteller – ikke mindst i København – samt landets mindste a la carte-restauranter oplever mange ”no shows”, som det kaldes i branchen.

## Samlet antal udeblivelser fra hotelreservationer og bordbestillinger



## Hoteller

1,1 pct. af hotelgæsterne dukkede aldrig op til deres hotelreservation. Med et samlet antal overnatninger på de danske hoteller på ca. 14,6 mio. svarer det til, at 161.000 gæster udeblev. Tallet dækker dog over store regionale og typemæssige forskelle. Særligt mellemstore hoteller med restaurant med en omsætning på mellem 10 og 50 mio. har haft en stor andel af no shows i 2002. I gennemsnit har de danske hoteller med restaurant oplevet no show på 1,6 pct. af det samlede antal hotelgæster, men særligt de mellemstore hoteller i København har med en no show-andel på 2,7 pct. været hårdt ramt.

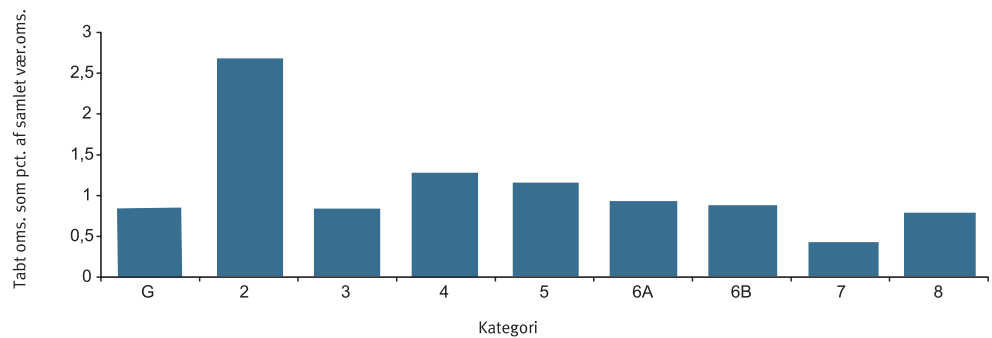
### Mindre no show hos kursus- og konferencehotellerne

Garni-hoteller, feriecentre og feriehoteller og ikke mindst kursus- og konferencehotellerne har i 2002 oplevet en relativt lav andel af no shows på henholdsvis 0,9, 0,8 og 0,4 pct. For kursus- og konferencehotellerne skyldes det lave antal no shows i høj grad arrangementernes art, men også proceduren vedrørende no show har betydning. På kursus- og konferencehoteller faktureres kunden oftere hele eller større dele af beløbet, end det er tilfældet ved andre overnatningsformer.

Inklusive tab på no show i hotellernes restauranter, mister hotellerne årligt 46 millioner kroner i omsætning.

” Inklusive tab på no show i hotellernes restauranter, mister hotellerne årligt 46 millioner kroner i omsætning.

### Tabt omsætning som pct. af værelsesomsætningen som følge af no show på værelsesudlejningen



#### Kategorier

- G: Gennemsnit
- 2: Hoteller med restaurant i Kbh. med en omsætning ml. 10 og 50 mio. kr.
- 3: Hoteller med restaurant i provinsen med en omsætning under 10 mio. kr.
- 4: Hoteller med restaurant i provinsen med en omsætning ml. 10 og 50 mio. kr.
- 5: Hoteller med restaurant i hele landet med en omsætning over 50 mio. kr.
- 6A: Hotel garni i København
- 6B: Hotel garni i provinsen
- 7: Kursus og konferencehoteller i hele landet
- 8: Feriecentre og feriehoteller i hele landet

## Restauranter

” 1,2 pct. møder ikke op til en bordbestilling – svarende til 504.000 gæster

1,2 pct. af restaurantgæsterne undlod at møde op til bordbestillingen i 2002. Med et samlet antal restaurantbesøg på ca. 42 mio. i 2002 svarer det til, at 504.000 gæster udeblev fra en reservation.

### Stort no show blandt de små restauranter

Særligt de mindre restauranter har et stort antal af no shows. I flere af de mindste ”mand- og kone-restauranter” møder helt op imod 5-10 pct. af gæsterne ikke op til reservationen.

Til gengæld er hyppigheden af no show meget lav i de mellemstore restauranter. Her anser hele 82 pct. af restauranterne det for at være færre end hver 150. gæst, der ikke møder op til reservationen, mens de resterende 18 pct. mener, at det er mellem hver 51. og hver 150. gæst, som ikke møder op. Samtidig er det også de mellemstore og store restauranter, der oftest har fastlagte procedurer med det formål at minimere no show.

### Ændret praksis

28 pct. af restauranterne har ændret deres praksis i forbindelse med no show, siden HO-RESTA sidst foretog en lignende undersøgelse i 1999. I dag forekommer der oftere fakturering af kunder, der udebliver uden rimeligt varsel, og der er større fokus på registrering og opringning af kunden i tilfælde af udeblivelse.

71 procent af de danske restauranter oplever, at antallet af no shows er uændret i forhold til 1999, mens hovedparten af de resterende har oplevet en stigning de seneste fire år.

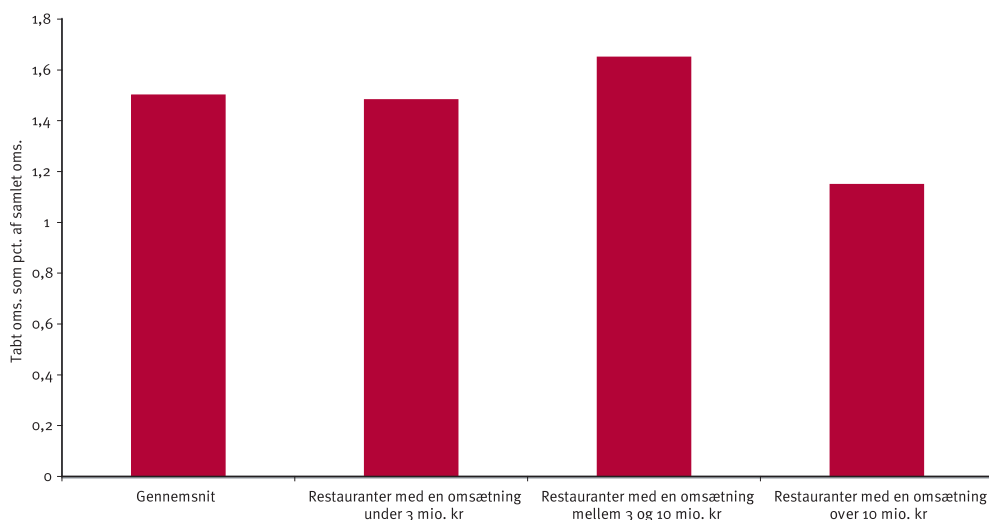
Særligt restauranterne i Hovedstadsområdet (60 pct. af disse), Midt- og Vestjylland (80 pct. heraf) og på Fyn (75 pct. heraf) oplever, at det er færre end hver 150. gæst, som ikke møder op til reservationen. Der er altså færre problemer med no show i disse områder.

### Større tab end i 1999

For de danske restauranter svarer tabet som følge af no show til et procentmæssigt tab i omsætningen på 1,5. Med en samlet omsætning på 9,8 mia. kr. i restaurationsbranchen er der et årligt omsætningstab på i alt 147 mio. kr. som følge af no show i restaurationsbranchen. Dette er lidt mere end de 130 mio. kr. i 1999 hvor no show resulterede i et tab på 1,4 pct. af omsætningen.

Særligt de mellemstore, men også de mindre restauranter har svært ved at afsætte reserverede borde til anden side i tilfælde af no show. Den overskydende arbejdskraft og de spildte råvarer resulterer i store omsætningstab som følge af no show. Mens tabet udgør 1,5 pct. af den samlede omsætning for de mindre restauranter, er det oppe på 1,7 pct. af omsætningen for de mellemstore restauranter.

### Tabt omsætning som pct. af restaurantomsætningen som følge af no show på værelsesudlejningen



” I restaurationsbranchen er der et årligt omsætningstab på i alt 147 mio. kr.

” På trods af lav no show har de mellemstore restauranter store omsætningstab som følge af udeblevne gæster

HORESTA  
Vodroffsvej 32  
1900 Frederiksberg C

Tel. 35 24 80 80  
Fax 35 24 80 88

www.horesta.dk  
horesta@horesta.dk

Tendens udgives 12 gange  
årligt af Hotel-, Restaurant-  
og Turisterhvervet  
(HORESTA)

Redaktion:  
Henrik Messmer (ansv.),  
Annette Vangstrup og  
Mette S. Andersen.  
Redaktionen kan kontak-  
tes på tlf. 35 24 80 80,  
tendens@horesta.dk

Eftertryk tilladt med kilde-  
angivelse.



## HORESTAs råd til hoteller og restauranter

Hoteller kan opkræve betaling for minimum første nat ved »no show«. Restauranter kan kræve betaling både i forbindelse med selskaber og a la carte. Ved restaurantbesøg er det oftest muligt at afbestille samme formiddag og foretage nedjustering i antallet af gæster indtil hen på eftermiddagen. Ved selskaber kan man charge menupris, mens der ved a la carte kan tages en gennemsnitspris for en solgt middag, dog kun inklusiv et minimum af drikkevarer.

- Sørg for at få tilstrækkelig information om kunden - navn, adresse, firma, tlf.nr. mv. – også selv om reservationen er foretaget pr. telefon eller mail.
- Oplys som fast procedure ved reservationen hvornår der senest kan ske rettidig afbestilling.
- Bekræft reservationen pr. post, fax eller mail et par dage før reservation.
- Vedlæg afbestillingsreglerne, når du sender ordrebekræftelsen.
- Få reservationsgebyr og depositum fra kunden.
- Sørg for at hotelbestillingen er garanteret med kreditkortnummer, således at første nat altid kan opkræves.

---

### **Metode**

I undersøgelsen indgår 110 hoteller og restauranter, der er medlemmer af HORESTA. Disse er repræsentativt fordelt mellem forskellige størrelse, type af forretning og geografisk placering.