

# Wutgäste & Kritiker

## Die Genuss-Zeitung mit Biss

Man kann über alles streiten, vor allem über Geschmack. Die Biss-Zeitung ist eine muntere Streitschrift. Sie will anregen, sie mag mitunter auch aufregen. Genauso wenig, wie es ein Koch jedem recht machen kann, vermag ein Kritiker jedem nach dem Mund zu reden. Kritik ist immer subjektiv. Doch der Kritiker ist kein Wutgast. Er muss schlechte Erlebnisse auch nicht an Ort und Stelle auskurieren. Der Kritiker kann sich im Grunde entspannt zurückziehen und aus der Distanz und ohne Schaum vorm Mund seine negativen (und positiven) Eindrücke beschreiben. Er sollte auch imstande sein, wegen eines schwachen Servicemitarbeiters nicht die Küche und das ganze Lokal zu verdammen.

Gäste sind meist viel wütender als Kritiker. Nicht selten echauffieren sie sich im Übermaß, oft entsteht eine brachiale Konfrontation. Vielleicht hätte eine Reklamation oder eine Kritik genügt, doch die Situation eskaliert schnell. Zwischen Reklamation, Kritik und Wut liegt ein Universum aus Sachverstand, Vernunft und Höflichkeit. Doch machen es einem leider sehr viele Gastronomnomen, Köche und Kellner schwer, besonnen mit ihnen umzugehen. Zu viele von ihnen kommen weder mit professioneller Kritik, noch mit unmittelbarer Gästekritik zurecht. Gäste, die sich schlecht behandelt fühlen oder gar übervorteilt sehen, sind überreizt und werden sich nicht zurückhalten und sachlich bleiben können. Dieser Wutgast ist indes aus der Situation heraus entstanden, so gut wie niemand kommt schon als Wutgast in ein Restaurant. In der Regel verhalten sich Gäste jedoch viel zu unkritisch und müssten öfter mal – mit Taktgefühl – auf den Tisch hauen. Viele sind zu faul oder zu feige, ihre Meinung gleich gegenüber dem Koch oder Kellner zu äußern und wetzen erst nach einem Lokalbesuch die Messer. Wenn man zudem sieht, wie viele Gäste das

vermeintlich schlechte Essen reklamieren, nachdem sie aufgeessen haben, muss man sich nicht über eine schroffe Reaktion von Küche und Service wundern. Die Biss-Zeitung will Verständnis für die Gastronomen wecken, aber auch Gäste zur Kritik ermuntern.

Ludwig Fienhold