AHGZ
Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung
12. August 2017

Caterer schimpfen über Mittler-Portale

ONLINE-MARKETING

Einige Unternehmer berichten der AHGZ exklusiv von schlechten Erfahrungen mit einer Catering-Plattform, die eigentlich für neue Aufträge sorgen sollte. Die Rede ist von „arglistiger Täuschung".

Foto: Dean Drobot/Colourbox.de

Ich bin in eine böse Falle getappt", empört sich Ulrich Peters. Der Geschäftsführer des Caterers Bergourmet in Hamburg – seit 25 Jahren am Markt – sieht im Online-Portal Catering Finder einen Fallensteller. „Arglistig getäuscht" fühle er sich und könne allen Kollegen nur eindringlich von diesem Portal abraten.

Den Grund für seine warnenden Worte erläutert der Unternehmer exklusiv im Gespräch mit der *AHGZ:* Einige Zeit sei Bergourmet bei Catering Finder kostenlos gelistet gewesen. „Gebracht hat uns das kaum etwas", erinnert sich Peters. Die meisten Anfragen potenzieller Kunden hätten zum Beispiel aufgrund der Entfernung nicht den angegebenen Suchkriterien entsprochen. Im Januar habe er dann einen Anruf von Catering Finder bekommen: „Eine außerordentlich freundliche und kompetent wirkende Mitarbeiterin hat mir vorgeschlagen, für zwei Monate kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen den Premium-Account auszuprobieren." Doch von einem Probe-Charakter sei schon kurze Zeit später nicht mehr die Rede gewesen, empört sich Peters. Stattdessen trudelte eine Rechnung für einen zweijährigen Premium-Account ins Haus. Kostenpunkt: 29 Euro pro Monat.

Eine Kontaktaufnahme mit Catering Finder sei Ulrich Peters nur per E-Mail möglich gewesen, nicht per Telefon. In E-Mails, die mit „Das Team vom Catering Finder" unterzeichnet sind, habe das Online-Portal die Vorwürfe des Hamburger Caterers zurückgewiesen. Sämtliche Vertragsdetails seien bei der Buchung des Accounts festgehalten und von Peters mehrfach schriftlich bestätigt worden, heißt es dort. Bergourmet zahlt die monatlichen Gebühren unter Protest.

Catering-Kollege Stephan Baumert hat bisher kein Geld an Catering Finder gezahlt. Viel Ärger mit diesem Portal hat er dennoch. Der Chef des Partyservices Baumert im sächsischen Plauen wurde nach eigenen Worten „telefonisch bedrängt, ein Abonnement abzuschließen". Das habe er sich verbeten. Rechnungen kamen trotzdem.

Portal widerspricht Vorwürfen

Stephan Baumert schaltete einen Rechtsanwalt ein, der die Rechnungen beanstandete. Doch: „Die Einschreiben an den Catering Finder wurden nicht abgeholt und kamen zurück." Stattdessen meldet sich immer wieder ein Inkassobüro, das mit Mahnbescheiden droht – ohne sie tatsächlich auf den Weg zu bringen. Seit Juli 2015 ziehe sich das Ganze nun schon, berichtet Baumert der *AHGZ* weiter. „Ich bin äußerst verärgert über dieses Geschäftsgebaren."

Das sind harte Vorwürfe für das Portal Catering Finder. Was sagt das Unternehmen dazu? Catering-Finder-Geschäftsführer Patrick Jander schließt eine „arglistige Täuschung" kategorisch aus. In einer schriftlichen Stellungnahme für die *AHGZ* verweist er auf ein mehrstufiges Verfahren, das es vor dem Vertragsabschluss gebe: „Der Kunde bekommt an insgesamt drei Stellen die Konditionen klar und deutlich mitgeteilt und muss diese mehrfach bestätigen. Dass hier eine Täuschung oder ein Missverständnis stattfindet, ist technisch ausgeschlossen." Im Übrigen zeige sich sein Unternehmen „bei Problemen sehr kulant", berichtet Jander weiter. So sei zum Beispiel vor einiger

Zeit sämtlichen Kunden kostenpflichtiger Verträge ein Sonderkündigungsrecht bei Unzufriedenheit eingeräumt worden. Catering Finder ruft zudem zur Klärung von Problemen auf: „Wir bitten alle nicht zufriedenen Kunden, sich an uns zu wenden, um diese Beanstandungen aus der Welt zu räumen. Jeder Kunde soll sich bei uns gerecht behandelt fühlen."

Bergourmet und der Partyservice Baumert sind Mitglieder im Party Service Bund Deutschland. Dort betrachtet man die Erfahrungen mit Catering Finder nicht wirklich als überraschend. Der Branchenverband bewertet die zunehmende Zahl von Online-Portalen im Catering ohnehin mehr als kritisch. Bundesgeschäftsführer Wolfgang Finken stellt fest: „Wir kennen kaum Fälle, in denen Online-Portale Caterern nennenswerte Geschäfte beschert haben."

Noch negativer fällt die Bewertung der kostenpflichtigen Catering-Suchmaschinen aus. „Auf diesem Gebiet tummeln sich besonders viele schwarze Schafe", meint Finken. Dem Verband seien zahlreiche Unternehmer bekannt, die hier viel Geld gelassen hätten, ohne dass das Preis-Leistungs-Verhältnis auch nur einigermaßen ausgewogen gewesen wäre.

Verbände raten zur Vorsicht

Deshalb rät der Party Service Bund den Caterern, dass sie eine Zusammenarbeit mit Online-Portalen und vor allem mit kostenpflichtigen Catering-Suchmaschinen „im Vorfeld genau abwägen und prüfen sollten". Ähnlich positioniert sich der DEHOGA. Dessen Sprecher Christopher Lück empfiehlt den Caterern genaue Prüfungen der Konditionen, Provisionen, Zusatzkosten und weiterer Gesichtspunkte im Vorfeld. Entscheidend seien die Umsatzzuwächse für die Caterer – von denen Peters und Baumert nur träumen konnten. Allerdings liegen dem DEHOGA keine validen Zahlen zu dem Thema und auch keine Beschwerden über Catering Finder vor.

Unterdessen macht sich Ulrich Peters keine Hoffnungen darauf, von Catering Finder doch noch aus dem Vertrag entlassen zu werden. Auf rechtliche Schritte verzichtet er, weil der Probelauf für den Premium-Account nun einmal nicht schriftlich dokumentiert sei. Doch Offerten von Catering-Portalen landen bei Bergourmet mittlerweile umgehend im Müll. Peters resümiert: „Sinnvoller als auf Kundenanfragen über den Umweg der Portale zu hoffen, sind ein eigener aussagekräftiger Internetauftritt und der Schulterschluss mit Caterern vor Ort."

Thomas Klaus