

Door onze redacteur  
**Anouk Eigenraam**

**B**ij ieder drankje of etentje in een café of restaurant is het even nadenken als de rekening komt. Hoeveel fooi geef je? Zuinig afronden naar boven of royaal een paar euro erbovenop? Het lastige is natuurlijk dat de regels geen echte regels zijn, maar richtlijnen.

Wie zelf in de horeca heeft gewerkt, herinnert zich vast nog de gezichten van collega's als bleek dat er die avond veel groepen zouden komen. Dat betekende doorgaans: je de benen uit het lijf lopen, maar een magere fooienpot aan het eind van de avond. Meestal betaalt een groep precies het bedrag van de rekening. Uitzonderingen daargelaten.

Daar tegenover staat dat de fooi in een café ook niet altijd hoog is; mensen zijn bij het afrekenen van de drankrekening minder geneigd te tippen. Het lijkt wat overdreven om voor een biertje van een paar euro fooi te geven.

Het hoeft niet, maar het is wel netjes, zegt etiquette-expert Anne-Marie van Leggelo, directeur van Het Etiquette Bureau. Ze adviseert bij een kopje koffie het bedrag naar boven af te ronden. „Niet als het 5 cent is, maar bijvoorbeeld vanaf 20 cent.”

#### **Vuistregel: 5 tot 10 procent fooi**

Vooropgesteld: fooi geven is niet verplicht, zegt Van Leggelo, omdat we in Nederland een goed minimumloon hebben. „Het is dus geen aanvulling op het uurloon van de bediening - zoals in het buitenland vaak het geval is.”

Dat maakt ook dat Nederlanders over het algemeen wat behoudender zijn met het geven van fooi, zegt Zinzi Rullens, die al jaren in de horeca werkt. „Laatst bediende ik een Amerikaan die met een Nederlander aan tafel zat. Vraagt die Amerikaan wat hier in Nederland nou een normale fooi is, zegt die Nederlander 'gewoon naar boven afronden'. Toen heb ik wel gezegd dat dit een 'erg Nederlands antwoord was'.”

De vuistregel is om in restaurants tussen de 5 en 10 procent op de rekening te geven. Maar dat is geen ijzeren wet, zegt Van Leggelo. „Je moet het aanvoelen. Als de service goed was en je hebt een fijne avond gehad, dan is het aardig om fooi te geven.”

Maar het blijft ingewikkeld, beaamt ze. Wat als de bediening slecht was, maar het eten geweldig? Of omgekeerd, als de bediening fantastisch was, maar het eten vies? „Het is een beetje een kwestie van beschaving om het wel te doen. Maar in zo'n geval hoeft je niet heel veel te geven.”

Naast obers is het ook gebruikelijk personeel van een hotel zoals de *bell boy* en het kamermeisje iets te geven. Veel mensen weten het niet, maar op hotelrekeningen zit al 15 procent toeslag voor de service. Niettemin, zegt Van Leggelo, is het aardig als je iets extra's geeft. „Ook hier geldt: alleen als de service goed was. Als de kamer smerig was, hoeft het natuurlijk niet.”

#### **Goodwill kweken met fooi**

Het woord fooi is afgeleid van het Franse woord *voie*, wat reis of weg betekent. In de Middeleeuwen kreeg het in onze taal gaandeweg de betekenis van afscheidsmal, of afscheidsgeschenk. Het Engelse woord *tip* is een afkorting van 'to insure promptness', wat zoiets betekent als: verzekerd zijn van een goede service.

Er valt dan ook best wat voor te zeggen om de fooi aan de taxichauffeur of het kamermeisje van tevoren te geven, zegt Van Leggelo. „Dan kweek je *goodwill*.”

Ja kunt je afvragen waarom we de caissière of de bakker geen fooi geven. Het verschil is dat de inspanning van het personeel in de horeca bepaalt of jij een leuke avond hebt of niet, vindt Lennert Rietveld van horeca-adviesbureau Van Spronsen & Partners. „Als ik een heel fijne ober dertig euro tip geef en ik kom de week erna weer, dan word ik als een vip onthaald. Jouw avond wordt voor een groot deel beïn-



ILLUSTRATIE XF&M

# Is naar boven afronden karig?

**Fooi-etiquette** De bakker en caissière geven we in Nederland geen fooi, de ober wel. Maar hoeveel dan? En wat doe je als je moet pinnen?

## **Wat is gebruikelijk?**

Geef het liefst contant geld en dan bij voorkeur hele en halve euro's. Je portemonnee aan kleingeld uitstorten op tafel is volgens de etiquetteregels niet heel chique. Voor hoeveel je aan wie geeft, gelden geen regels. Maar er zijn wel richtlijnen:

**Restaurants:** tussen de 5 en 10 procent, afhankelijk van de service. Reken je af met een creditcard? Soms kun je de fooi apart op de rekening aangeven. Zo niet, geef het dan apart.

**Cafés:** bedrag afronden naar boven, maar als het onder de 20 cent is, kan het weer beledigend overkomen.

**Hotels:** was het een schone kamer, was het personeel vriendelijk en behulpzaam? Tussen de 2 en 10 euro is redelijk bij het afrekenen of bij betaling van te-

voren. Of laat het achter op de kamer.

**Bagagedragers:** per keer een halve of hele euro.

**Taxichauffeurs:** ben je veilig aangekomen en was het een prettig ritje? Rond het bedrag naar boven af, maar wel met meer dan een euro.

**Gidsen, bewakers op parkeerplaatsen en pompbedienden:** komt in Nederland nauwelijks meer voor, maar in het buitenland: geef ze ongeveer een halve of hele euro.

**Kappers:** in het verleden werd dit nog wel gedaan, maar kapperstarieven zijn de laatste jaren zo gestegen dat dit niet meer hoeft.

**Krantenbezorger:** bij de nieuwjaarswens is het fatsoenlijk om de bezorger minimaal een euro te geven.

## **Hoe werkt het in andere landen?**

In de meeste landen kun je goed uit de voeten met de 5 tot 10 procent regel. In sommige landen geldt een andere situatie.

**Frankrijk:** service is 'compris', alleen bij uitzonderlijke service 5 procent extra geven.

**Oost-Europa:** fooi wordt niet verwacht, behalve in Oekraïne en Hongarije waar 5 à 10 procent normaal is.

**Portugal, Griekenland, Oostenrijk:** minimaal 10 procent is gangbaar. Minder kan als belediging worden opgevat.

**Groot-Brittannië:** meer regel dan uitzondering. Aan tafel betaal je 12,5 procent, in de taxi 10 procent.

**Marokko:** soms inbegre-

pen bij servicekosten, anders 10 procent.

**Israël:** bij service inbegrepen, bedrag afronden is genoeg.

**Hongkong:** in hotels is er een verplichte toeslag van 1 à 2 euro. In restaurants wordt 5 à 10 procent verwacht.

**Japan, Singapore, Vietnam:** probeer het maar eens, de fooi wordt netjes weer geretourneerd. Hier vooral geen fooi geven, het is beledigend. In Japan is het wel gebruikelijk om personen of bedrijven met wie je een band hebt een cadeau te geven.

**China:** fooi is niet gangbaar, behalve aan gidsen. Zij verwachten anderhalve euro per dag. Overheidsgidsen

vloed door de bediening.”

Na de invoering van de euro in 2000 werd in de horeca geklaagd dat de hoeveelheid fooi afnam. Dat effect is nu wel weggeëbd, maar de opkomst van elektronisch betalen zou ertoe leiden dat mensen minder fooi geven.

Rietveld: „Ik merk het zelf ook, je hebt bijna nooit meer kleingeld op zak. En als je iets extra's wilt pinnen, heeft het personeel vaak het bedrag van de rekening al ingetoetst en denk je: laat maar.” Dat doen ze in Oostenrijk slimmer, daar beginnen obers met het vragen en intoetsen van de fooi als je gaat pinnen.

#### **Zwartgeldcircuit**

Het 'nadeel' van fooi pinnen is dat het daarmee officieel deel uitmaakt van de geldstroom van de onderneming. In de meeste horecazaken zie je dan ook dat de gepinde fooi uit de kassa wordt gehaald en in een apart potje gaat. Gebeurt dat niet, dan moet de werkgever de fooi opvoeren als loonbelasting en valt het voor werknemers onder de inkomstenbelasting, want volgens de fiscus is het loon. Maar dat is natuurlijk gedoe. Rietveld: „Het merendeel van de ondernemers neemt het niet op in de loonadministratie.”

Hoeveel er aan fooi binnenkomt in de horeca wordt nergens geregistreerd, zegt Joris Prinssen van branchevereniging Koninklijke Horeca Nederland. „In feite is het een zwartgeldcircuit. Het is een gevoelig onderwerp. Daarom doen wij hier als branchevereniging geen uitspraken over.”

Rullens heeft met drie euro fooi per uur een 'goede avond', zegt ze. Zelf geeft ze overigens ook lang niet altijd veel fooi. „Als ik de bediening onder de maat vind, doe ik het niet. Ik heb natuurlijk als geen ander door als iemand niet z'n best doet. In die zin heb je pech als je mij treft als gast: ik denk dat ik een stuk kritischer ben.”