

Qualität im Ostdeutschland-Tourismus

Gästezufriedenheit steigt, liegt aber unter dem Bundesdurchschnitt

Gäste einer Destination oder einer touristischen Einrichtung äußern ihre Zufriedenheit in vielfältiger Art und Weise. Dabei sind im Tourismus zunehmend Online-Bewertungs- und Vergleichsportale von Belang relevant, die einen aktuellen Einblick in die Gästesicht bieten.

TrustScore – Methodik und Bedeutung im Überblick

Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Gästen zu Unterkünften in Deutschland auf den relevanten Online-Portalen aus. Mithilfe statistischer Verfahren ergibt sich der TrustScore als Zusammenfassung aller Bewertungen und bildet die Online-Reputation von Unternehmungen auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) ab. Die sogenannte Sentiment Analysis erfasst auch die in den Freitexten der Bewertungsportale geäußerten Meinungen der Gäste zur Unterkunft und wertet diese über Algorithmen aus. Sie geben Aufschluss über Handlungsbedarf und Verbesserungspotenzial in einzelnen Bereichen des Beherbergungsmarktes und können als Frühindikatoren auf Reinvestitionsbedarfe hinweisen.

Die Zufriedenheit der Übernachtungsgäste in Ostdeutschland ist nach dem aktuellen TrustScore weiter gestiegen, auf nunmehr 83,0 Punkte (2018: +0,5 Punkte gegenüber 2017). Kleiner Wermutstropfen: In Deutschland legte der Zufriedenheitswert insgesamt um 0,7 Punkte auf 83,5 zu. Seit 2015, als Ostdeutschland noch auf Bundesniveau lag, verloren die Länder sukzessive an Boden.

Besonders Sachsen konnte bei der Gästezufriedenheit weiter zulegen. Und es bleibt das einzige neue Bundesland, in dem die Online-Reputation den bundesweiten Durchschnittswert übertrifft.

Ein Blick in die einzelnen Bewertungskategorien zeigt: Besonders zufrieden sind die Gäste nicht mit der Unterkunft an sich, sondern mit allem, was sich darum herum abspielt. Daumen hoch gab es vor allem für die Location und die Strände (jeweils rund 90 Score-Punkte). Hier schneiden die ostdeutschen Destinationen sogar besser ab als ihre westdeutsche Konkurrenz. Auch die

Servicequalität wird mit 90,0 Punkten gut bewertet, bleibt aber – anders als im Vorjahr – hinter dem Bundeswert zurück. Handlungsbedarf offenbart auch weiterhin die Hardware. Die Bewertungen bei Zimmern und Gebäuden rutschen vielerorts langsam ab, ein Hinweis auf Re-Investitionsbedarfe. Die schlechtesten Bewertungen entfallen auf die Verfügbarkeit von WLAN. Die Qualität des Internets liegt dabei sogar fast 5 Punkte unterhalb des deutschlandweiten Durchschnitts. In Summe ist es damit nicht überraschend, dass auch die Einstufung des Preis-/Leistungsverhältnisses mittlerweile unter das Bundesniveau gerutscht ist. Will man weiter an betriebswirtschaftlich notwendigen Preisen drehen, so muss vorher in die Qualität investiert werden.

Klassifizierungssysteme: rückläufige Tendenzen

Nach einer kurzzeitigen Erholung 2018 ist die Zahl der DEHOGA-klassifizierten Hotels und Hotels garnis 2019 wieder zurückgegangen, in Ostdeutschland um fast 5 Prozent. In nahezu allen Bundesländern wurden weniger Betriebe ausgezeichnet. Die einzige Ausnahme: Brandenburg, wo nach drei Jahren die Zahl der klassifizierten Betriebe erstmals wieder leicht anstieg. Der Rückgang in Sachsen-Anhalt wiederum fiel erneut besonders stark aus. Ob die Betriebe geschlossen oder lediglich auf eine weitere Klassifizierung verzichtet haben, lässt sich aus den Daten nicht ableiten.

Der Anteil klassifizierter Betriebe an allen Hotels und Hotels garnis lag mit rund 40 Prozent leicht unterhalb des Vorjahreswertes. Nur in Thüringen lag die DEHOGA-Marktabdeckung (56,9 Prozent) deutlich über dem Bundesdurchschnitt.

Alarmsignale kommen weiterhin von der DTV-Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und Privatzimmer, die bereits mehrere Jahre in Folge sinkende Teilnehmerzahlen verbucht – ein Trend, der sich auch 2019 fortsetzte. Im Ferienwohnungssegment ist die Zahl der Sterne-Unterkünfte seit 2011 fast durchgängig zurückgegangen – im vergangenen Jahr allein in Ostdeutschland um weitere 119 (-1,5 Prozent). Damit fiel das Minus allerdings erneut geringer aus als im Rest der Republik. Langfristig gesehen sind die neuen Länder damit weit aus glimpflicher davongekommen, wobei hier regionale Unterschiede erkennbar sind: Während Thüringen die Teilnehmerzahlen in den vergangenen acht Jahren fast

vervierfachen konnte, wählte in Mecklenburg-Vorpommern jede fünfte Ferienunterkunft die Sterne wieder ab. Erfreulich sieht die jüngste Entwicklung in Sachsen aus: Nach mehreren Jahren mit teils hohen Rückgängen erreichte die Zahl der DTV-klassifizierten Ferienwohnungen und -häuser fast wieder das Niveau von 2011. Im Gegensatz zur Hotelklassifizierung betrifft der Rückgang im Ferienwohnungssegment praktisch nur die unteren Sterne-Kategorien. 4- und insbesondere 5-Sterne-Objekte boomen nach wie vor, so dass ihr Anteil an allen teilnehmenden Ferienobjekten in Ostdeutschland mittlerweile bei mehr als 60 Prozent liegt.

Qualitätsmanagement für die Dienstleistungsbranche unter der Lupe

Die Abwärtsspirale bei der ServiceQ-Initiative setzte sich fort. Nach den hohen Verlusten der Vorjahre sank die Zahl der Q-Betriebe in Ostdeutschland 2018 erneut um 7,6 Prozent. Dabei ist vor allem die Einsteigerstufe von den Rückgängen betroffen: Seit Jahren fehlen die Neuzugänge bzw. Nachzertifizierungen in Stufe I des dreistufigen ServiceQ-Verfahrens. Hier konnte lediglich Brandenburg bei der Gewinnung neuer Q-Betriebe Erfolge feiern. Der Mangel in Stufe I macht sich allmählich auch in der Folgestufe bemerkbar. Bereits das zweite Jahr in Folge rückten weniger Betriebe in die zuvor noch stärker nachgefragte Stufe II auf. Einzig die dritte Stufe verzeichnete erfreuliche Zuwächse, wenn auch auf geringem absolutem Niveau. Sie macht gerade einmal einem Anteil von 5,3 Prozent an allen Q-Teilnehmern aus. Geringere Einstiegshürden und ein flexiblerer, praxisorientierterer Ansatz im ServiceQ-System sollen seit 2018 neue Impulse setzen.

Bei der i-Marke setzte sich der deutschlandweite Aufwärtstrend fort. In den ostdeutschen Bundesländern kamen 2018 insgesamt 14 zertifizierte Touristinformationen hinzu. Brandenburg baute mit fünf neuen i-Marke-Standorten seine Spitzenposition in Ostdeutschland aus. Trotz der positiven Entwicklung im Osten ist eine deutlich höhere Dynamik im Westen der Bundesrepublik zu erkennen, weshalb der Marktanteil Ostdeutsch-

lands an allen zertifizierten Touristinformationen in den vergangenen Jahren sukzessive zurückgegangen ist.

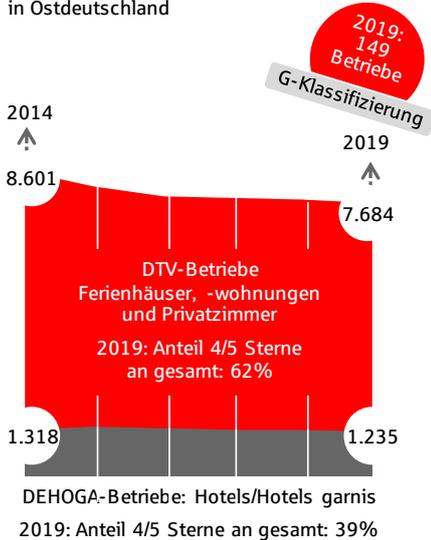
Themenlabel entwickeln sich uneinheitlich

Die Entwicklung im Rad- und Wandertourismus, wo seit 2015/2016 kontinuierlich weniger zielgruppenorientierte Qualitätsbetriebe ausgezeichnet werden, setzte sich auch 2019 weitgehend fort. So wurden ostdeutschlandweit 35 Bett+Bike-Unterkünfte sowie vier Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland weniger zertifiziert. Der Marktanteil an allen Bett+Bike-Betrieben in Deutschland beträgt derzeit knapp 23 Prozent, im Wandersegment weniger als 10 Prozent. Im Radtourismus punktet die in diesem Jahr erneut zertifizierte RadReiseRegion Seenland Oder-Spree mit den meisten Themengastgebern, dicht gefolgt von den Küstenregionen an der Ostsee. Die Top-Wanderregion in Ostdeutschland, gemessen an der Zahl zertifizierter Unterkünfte für Wanderer (37), ist nach wie vor der Thüringer Wald, allerdings mit abnehmender Teilnehmerzahl.

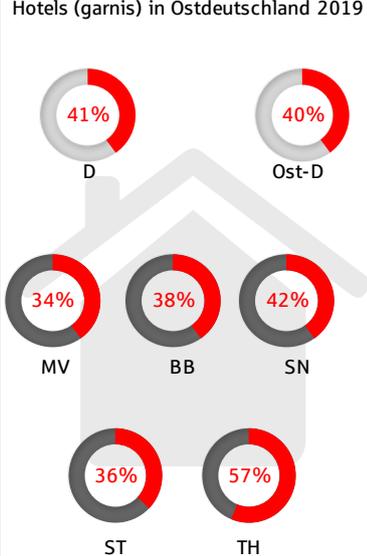
Auf der Erfolgswelle schwimmt die Initiative „Reisen für Alle“, die seit 2016 barrierefreie Tourismusbetriebe auszeichnet. Ostdeutschlandweit hat sich die Zahl der Teilnehmer seitdem versechsfacht. Mittlerweile sind hier 147 barrierefreie Betriebe zertifiziert – und damit etwa ein Fünftel aller bundesweiten „Reisen für Alle“-Teilnehmer. Insbesondere Sachsen-Anhalt blickt auf eine bemerkenswerte Entwicklung zurück, auch Mecklenburg-Vorpommern und Thüringen ziehen nach. Sachsen und Brandenburg haben in puncto Barrierefreiheit eigene landesweite Initiativen forciert.

Detaillierte Analysen, regionale Besonderheiten, strategische Handlungsempfehlungen und statistische Zahlen-Daten-Fakten zur Qualität im Ostdeutschland-Tourismus lesen Sie im Ende Juni erscheinenden Jahresbericht des Sparkassen-Tourismusbarometers Ostdeutschland.

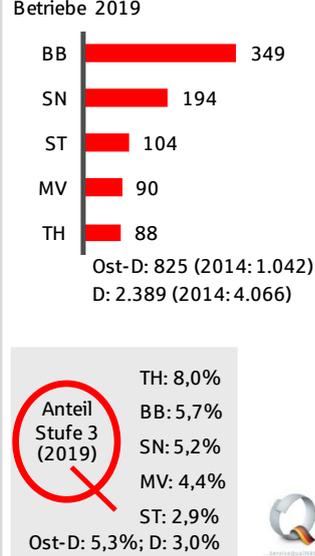
Entwicklung der klassifizierten Betriebe in Ostdeutschland



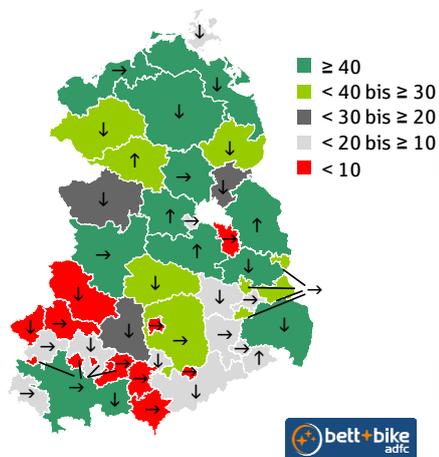
Anteil DEHOGA-zertifizierter Betriebe an Hotels (garnis) in Ostdeutschland 2019



ServiceQualität Deutschland-Betriebe 2019



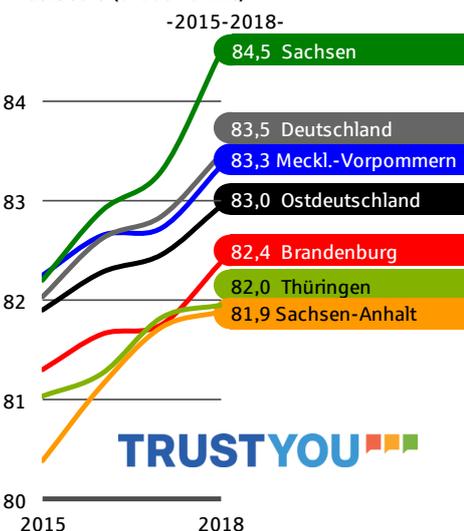
ADFC Bett+Bike-Betriebe 2019 (Pfeile: Entwicklungstendenzen ggü. 2014)



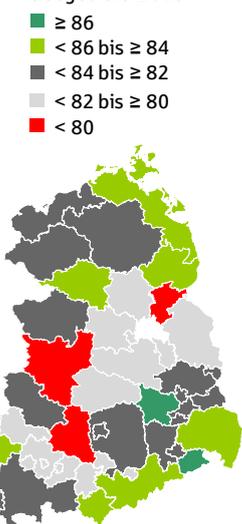
Entwicklung ausgewählter Qualitätsinitiativen in Ostdeutschland (Entwicklung 2019 ggü. 2014)



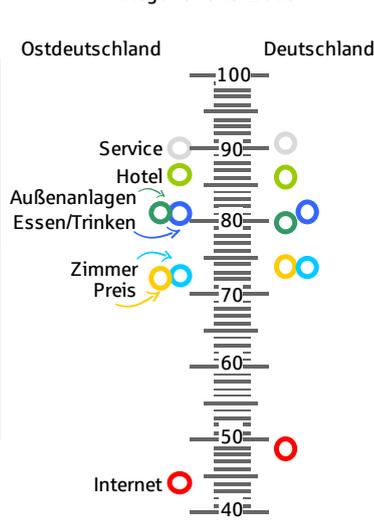
TrustScore (0-100 Punkte)



-Reisegebiete 2018-



-Kategoriewerte 2018 -



Quelle dwif 2019, Daten DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH (Stand: Februar 2019), ADFC Sachsen – Bett+Bike (Stand: Januar 2019), Deutscher Wanderverband (Stand: Januar 2019), Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V. (Stand: Januar 2019), ADAC Medien und Reise GmbH, ADAC Campingführer 2019 (Stand: Januar 2019), Deutscher Tourismusverband Service GmbH (Stand: Januar 2019), ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V. (Stand: Januar 2019), TrustYou GmbH, LTV Sachsen

Sparkassen-Tourismusbarometer Ostdeutschland – Ihre Ansprechpartner:

Leiter Tourismusbarometer und -monitoring:
dwif-Consulting GmbH
Karsten Heinsohn
030/757 949-30
www.dwif.de
k.heinsohn@dwif.de

Auftraggeber:
Ostdeutscher Sparkassenverband
Thomas Wolber
030/20 69-18 17
www.tourismusbarometer.de
tourismusbarometer@osv-online.de