

#### Reisetrends und Kundenverhalten

Einsichten und Aussichten zum Einfluss der Corona-Pandemie auf das Reiseverhalten der Deutschen

7. Juni 2021 Martin Lohmann



#### Einfluss der Corona-Pandemie auf das Reiseverhalten der Deutschen





#### Einfluss der Corona-Pandemie auf das Reiseverhalten der Deutschen











#### Thesen zur Tourismusnachfrage in Corona-Zeiten und danach und danach.

- Die Daten zur Nachfrageseite für den Quellmarkt Deutschland sind sehr **ermutigend**, vor allem für Österreich!
- Sie zeigen **große Reiselust** (das hätte nicht zwingend so sein müssen) und eine wachsende **Neigung zu** österreichischen Zielen (auch nicht selbstverständlich).
- Aber (1): Nicht alle ticken gleich es gibt unterschiedliche Gruppen mit unterschiedlichen Einstellungen zum Tourismus in Corona-Zeiten. Wir brauchen eine differenziertere Betrachtung. Erleben wir eine zunehmende Spaltung der Gesellschaft?
- Aber (2): Widerstreitende Einstellungen gibt es auch innerhalb der Personen, einerseits wollen wir raus, gleichzeitig wollen wir ganz vorsichtig sein; Konflikte.
- Österreich als Reiseziel kann von dieser gesellschaftlichen Entwicklung kurzfristig zusätzlich **profitieren**, muss dabei aber auch **aktuelle Herausforderungen** meistern (z. B. Urlaubsspaß sichern statt Corona-Feeling; mit Gedränge an Hot-Spots umgehen).
- Für eine langfristige Sicherung des Tourismus zum Wohle der Gäste und der Gastgeber müssen wir die **Pandemieperspektive hinter uns lassen**. Was kommt dann, was ist dann wichtig? Ok, Digitalisierung, Nachhaltigkeit.
- Und dann: **Post-Digitalisierung? Post-Nachhaltigkeit**? Gibt es nicht? Weil das für den Tourismus nur Bedingungen sind, nicht Inhalte.
- Warum reisen Menschen? Wegen der tollen Corona-Maßnahmen vor Ort? Wegen einer App? Um die Umwelt zu schonen? Sie reisen wegen toller Erlebnisse und wegen positiver Effekte.
- Für die langfristige Sicherung des Tourismus müssen wir uns vor allem um diese Inhalte kümmern. Positive Effekte der Urlaubsreisen (Gesundheit!) sind gerade jetzt wichtig. **Urlaub tut gut.**



#### **Die Themen heute**



- Wir wissen auch nicht, was genau in naher Zukunft passiert.
- Das bedeutet aber nicht eine völlige Beliebigkeit, bei der alles & jedes möglich ist.
- Die Daten der touristischen Marktforschung geben in der unsicheren Gesamtsituation Orientierung zu den aktuellen Voraussetzungen auf der Nachfrageseite.

- 1. Corona und Reisen
- 2. Vom Reisen Wollen
- 3. Vorzeichen für Urlaubsreisen 2021
- 4. Nicht über einen Kamm!
- 5. Österreich!?
- 6. Nach weiter vorne schauen



# Corona & Urlaubsreisen



Was passiert und wie funktioniert das?

#### Der Markt: Urlaubsreisen im Überblick









#### Urlaubsreisen ab 5 Tage Dauer

Jahr	Urlaubsreisende	Urlaubsreisen pro Reisendem	Urlaubsreisen insgesamt	Durchschnitts- ausgaben	Gesamtausgaben Urlaubsreisen
2020	44,6 Mio.	1,13	50,5 Mio.	€ 892	€ 45,1 Mrd.
2019	55,2 Mio.	1,28	70,8 Mio.	€ 1.033	€ 73,1 Mrd.
2018	55,0 Mio.	1,27	70,1 Mio.	€ 1.017	€ 71,2 Mrd.

-19%\*

-29%\*

-38%\*

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren in Deutschland

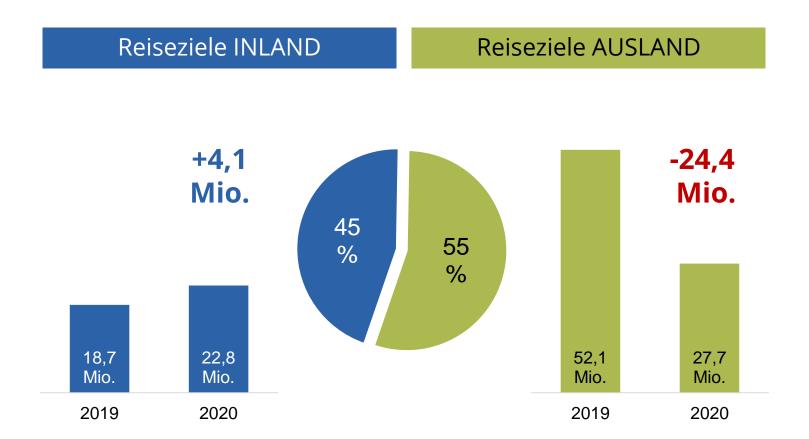
Quelle: RA 2019-2021 face-to-face

<sup>\*</sup> Entwicklung von 2019 zu 2020

#### **REISEZIELE BEI URLAUBSREISEN 2020:**



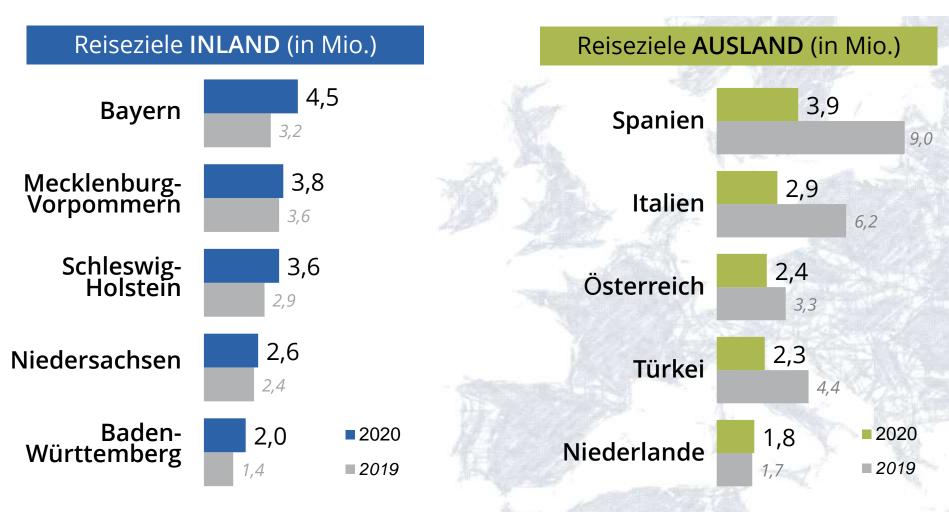




Basis: Deutschsprachige Bevölkerung, ab 14 Jahren in Deutschland - Urlaubsreisen 2020 ab 5 Tage Dauer Quelle: RA 2021 face-to-face

#### Ziele: Entwicklung 2019 / 2020





Basis: Urlaubsreisen ab 5 Tagen Dauer der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahre in Deutschland; Quelle: RA 2021 *face-to-face* 

#### Corona Pandemie und touristische Nachfrage



- Seit Jahresanfang 2020 rasche Ausbreitung von Corona Virus SARS-CoV-2 & COVID-19 weltweit.
- Sowohl Pandemie als auch gesellschaftlichen Reaktionen in jüngerer Vergangenheit beispiellos.
- Gegenmaßnahmen führten zum Erliegen des Urlaubstourismus: zwischen März und Mai 2020 und seit Ende Oktober 2020 nahezu vollkommen
- Auf die Tourismusnachfrage wirken in erster Linie diese Maßnahmen.
   Die Möglichkeiten, Urlaubsreisen zu machen, sind stark eingeschränkt.
- Die Selbstverständlichkeit von Reisen ist weg.







#### Österreich: Reise- und Sicherheitshinweise (COVID-19-bedingte Reisewarnung)

Stand + 09.04.2021 (Universindent guilety stite: 11.03.1031)

Letzte Änderungen: Aktuelles (Einreise, Reiseverbindungen, Beschränkungen im Land)

#### ⊞ DHALI

1 Advelles	2 Sidharhait	1 Natur and KSma	
A Reiseinfox	5 Enreize and Zall	6 Gesundheit	

7 Länderinfos zu Ihrem Reiedand 8 Weitere Hinweise für Ihre Reise

#### Inje

Legen können sich schnell verändern und entwickeln. Wir empfehlen Ihnen:

- -Veriolgen Sie Nachrichten und Wetterberichte
- Achten Sie auf einen ausreichenden Reisekrankerwer sicherungsschutz +
   Abonmeren Sie unseren Newsletter + oder nutzen Sie unsere App "Sicher Reisen" +
- Folgen Sie une auf Twitter: AA\_Sicher Reisen 🖾
- Registrieren Sie sich in unserer Krisenwavsorgetiste  $\square$

#### Aktuelles

Die Ausbreitung von COVID-19 -4 hührt weiterhin zu Einschreinkungen im internationalen Luft- und Reiseuerbehr und Besinträchtigungen der öffentlichen Lebens.

Vor nicht notwendigen, touristischen Reisen nach Österreich, mit Aussahme der Gemeinde Fungholt in Titrü und des Reinwaltertals/der Gemeinde Mittelberg in Vorarlberg, wird aufgrund hoher Infektionstahlen derzeit gewent.

#### Epidemiologische Lag-

Österreich ist von COVID-19 starb betroffen, die Instellienssahlen bewegen sich auf insbem Niveau. Die Insidensien in allen Bundeslandern kesen bei mehr als 50 fallen tro 100000 Enwohner auf sjeben face, weshalb sand Österreich (mit



#### Corona bedingte Einflüsse auf die touristische Nachfrage



#### Nachfragedämpfende Faktoren

#### Stark dämpfend



Touristisches Angebot: Zugänglichkeit und Kapazität

#### (für eher wenige):

- Tatsächliche Erkrankung und deren Folgen
- Veränderte persönliche wirtschaftliche Situation

#### **Etwas dämpfend** (für viele):

- Veränderte Motivation:
  - Sorge um Infektion
  - Kein Urlaubsgefühl mit Anti-Corona-Maßnahmen
  - Lähmung durch Lock-down
  - Sozialer Druck



#### Nachfragefördernde Faktoren

- Veränderte Motivation:
  - Aufgestaute Reiselust nach Monaten der Beschränkung
  - Wunsch aus hässlicher Corona-Welt auszubrechen
  - Erwartung positiver Effekte einer Urlaubsreise auf Erholung und Gesundheit und damit auf eine Stärkung der Widerstandskraft

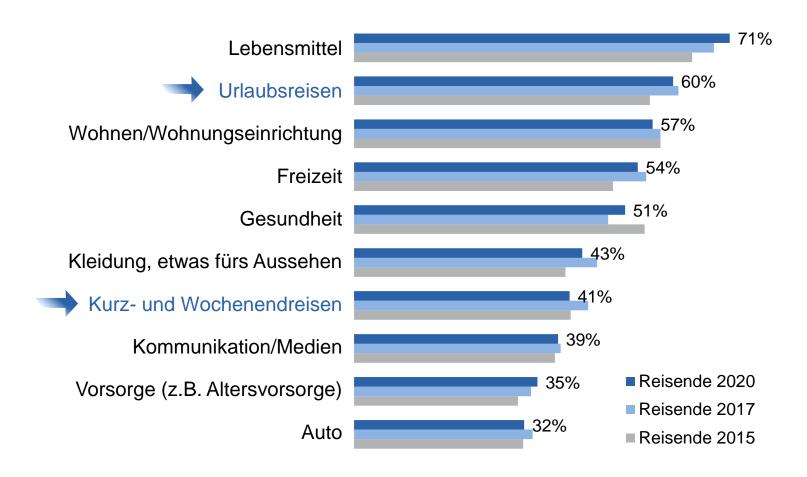


## REISEN WOLLEN

## GRUNDLAGEN FÜR EINE STABILE NACHFRAGE

## KONSUMPRIORITÄTEN: Hoher Stellenwert der Urlaubsreisen sorgt für Stabilität der Nachfrage





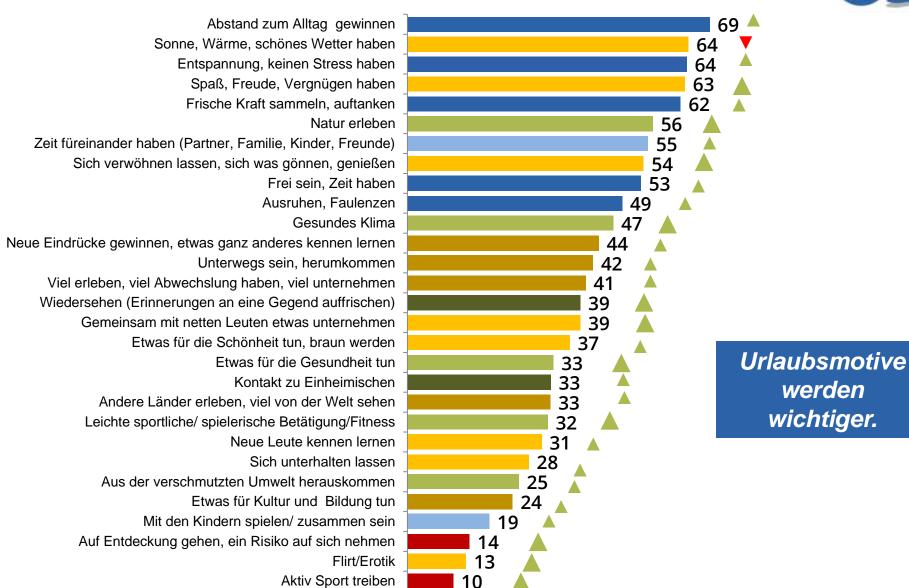
Hoher Stellenwert der Urlaubsreisen bleibt.

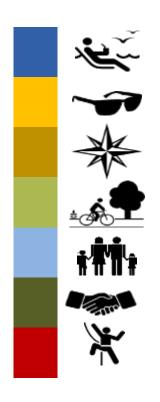
Frage: *Ich habe hier eine Liste mit unterschiedlichen Dingen, für die man sein Geld ausgeben kann. Welche dieser Bereiche sind Ihnen persönlich besonders wichtig?* Basis: Urlaubs- oder Kurzurlaubsreisende in den letzten 12 Monaten in der deutschsprachigen Bevölkerung, 14-70 Jahre, in Deutschland Quelle: RA *online* 11/2015, 11/2020

#### **Allgemeine Urlaubsmotive im Januar 2021**

Martin Lohmann: Corona + Reisetrends, ÖHV, 7.6.21







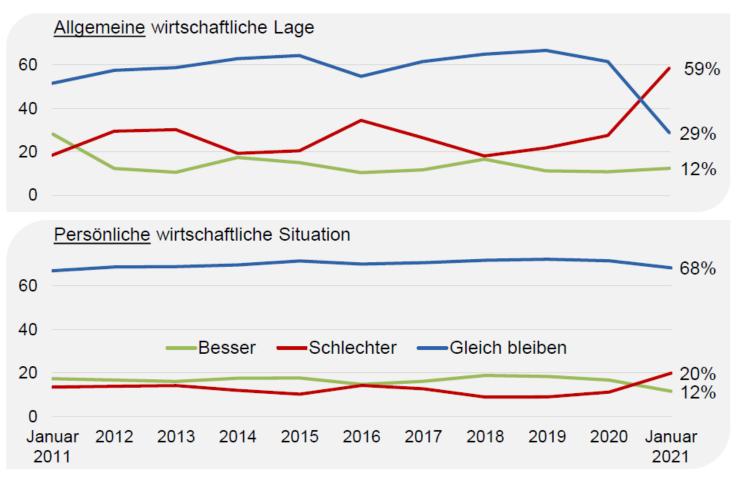
## Urlaubsreisen 2021



#### EINSCHÄTZUNG DER WIRTSCHAFTLICHEN LAGE

#### Positive Startbedingungen für Urlaubsreisen 2021





#### Beurteilung der wirtschaftlichen Lage

Bezüglich der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklung erwarten viele Deutsche eine Verschlechterung binnen Jahresfrist.

Im Hinblick auf die eigene wirtschaftliche Situation sieht der größte Teil aber stabile Verhältnisse: 12% (Vorjahr 17%) erwarten ein Verbesserung; 20% (Vorjahr 11%) befürchten eine Verschlechterung. Die restlichen 68% (Vorjahr 72%) sehen keine Veränderung.

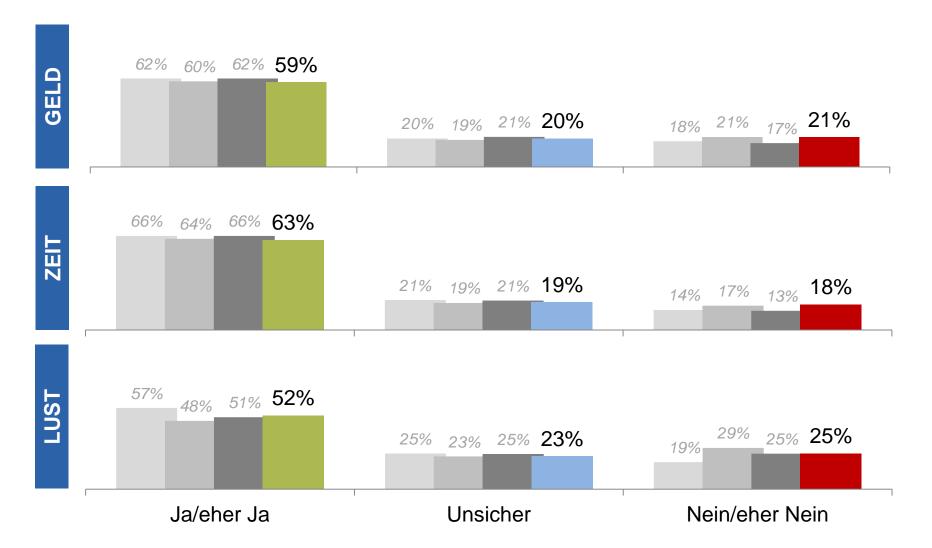
Dies ist eine essentielle Voraussetzung für eine hohe Urlaubsnachfrage in 2021.

Frage: Wie schätzen Sie die allgemeine wirtschaftliche Lage in Deutschland bzw. Ihre persönliche wirtschaftliche Situation ein? Wird diese in ca. einem Jahr besser sein, schlechter sein oder wird sie gleich bleiben?

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung, ab 14 Jahren, in Deutschland; Quelle: RA 2021 face-to-face

#### Reisen-Können und -Wollen im Zeitverlauf





■ November 2019 (für 2020)

■ Mai 2020 (für Rest 2020)

■ November 2020 (für 2021)

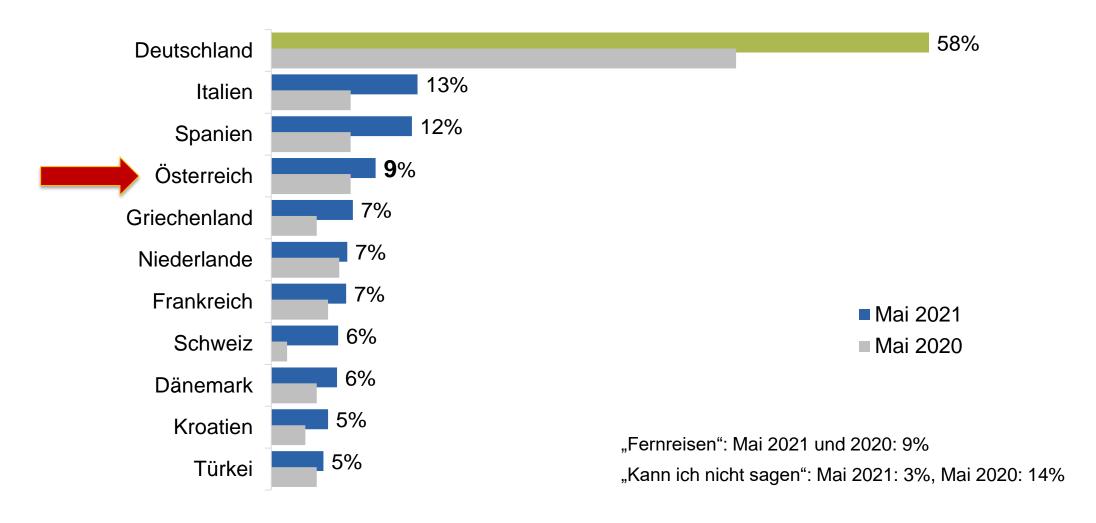
Mai 2021 (für Rest 2021)

Nachfrageseitige Voraussetzungen für Reisen trotz Corona kaum gedämpft.

Frage: Wie sieht es denn [...] mit Ihren Urlaubsplänen aus? Sie sehen hier Aussagen zu Urlaubsreisen [...]. Basis: deutschsprachige Bevölkerung 14-75 Jahre; Quelle: RA online 5/2021 und Vorgängeruntersuchungen

#### Urlaubsplaner: Zielpräferenzen Mai-Dezember 2021



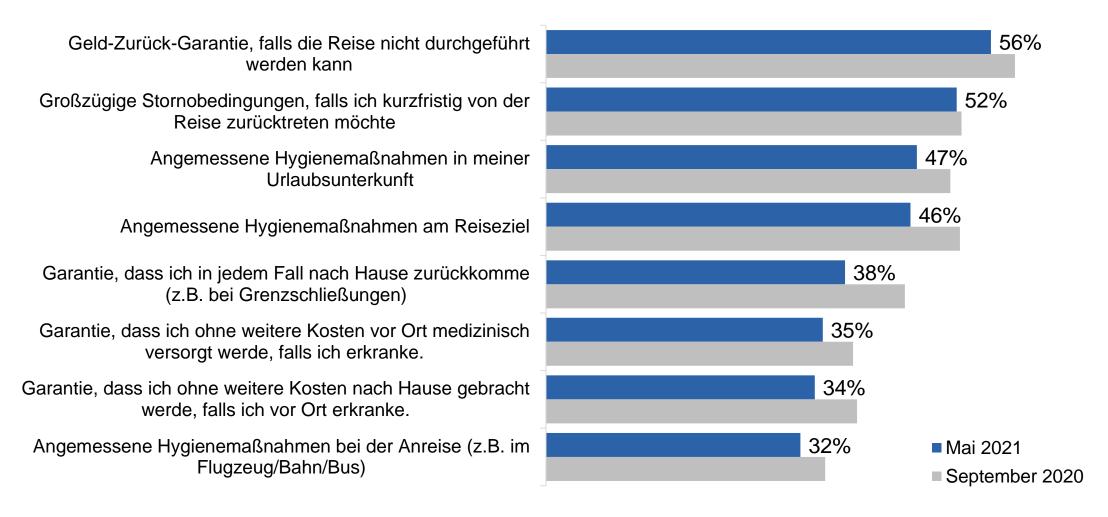


Frage: Wenn Sie eine Urlaubsreise machen, wo werden Sie dann höchstwahrscheinlich hinfahren?

Basis: deutschsprachige Bevölkerung 14-75 Jahre, die sicher/höchstwahrscheinlich im restlichen Jahr 2021 verreisen werden; Quelle: RA online 5/2021 und Vorgängeruntersuchung

#### Buchungskriterien bei zukünftigen Urlaubsreisen





Frage: Wenn Sie in Zukunft ein konkretes Reiseangebot buchen, auf welche dieser Aspekte werden Sie dann besonders achten? Basis: deutschsprachige Bevölkerung 14-/18-75 Jahre; Quelle: RA online 5/2021 und Vorgängeruntersuchung 9/2020

#### Einstellungen zu Urlaubsreisen und Corona (1)



Urlaubsreisen sind gut für die Gesundheit.

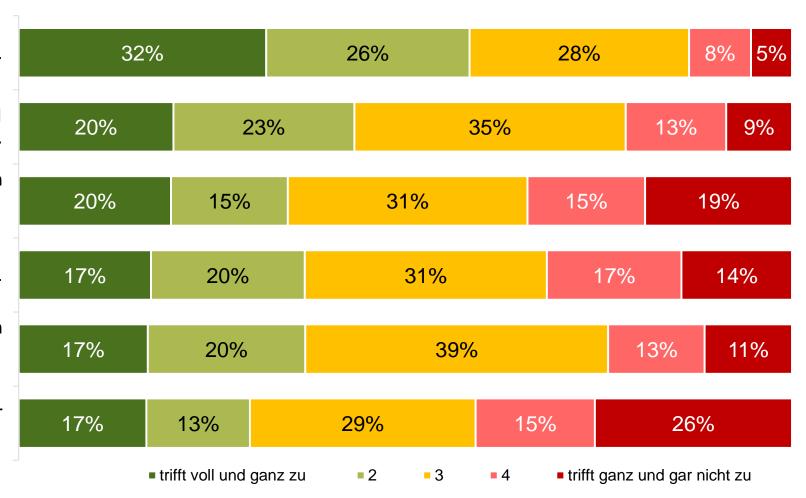
Durch die Schutzmaßnahmen unterwegs und am Urlaubsort wird die Urlaubsfreude getrübt.

Angesichts der Corona-Pandemie sollte man in diesem Jahr auf Urlaubsreisen ganz verzichten.

Ich fürchte die Ansteckungsgefahr auf Reisen.

Viele meiner Freunde und Bekannten finden es nicht gut, wenn Menschen jetzt Urlaubsreisen machen.

Ich weiß gar nicht, ob ich in diesem Jahr verreisen soll oder nicht.



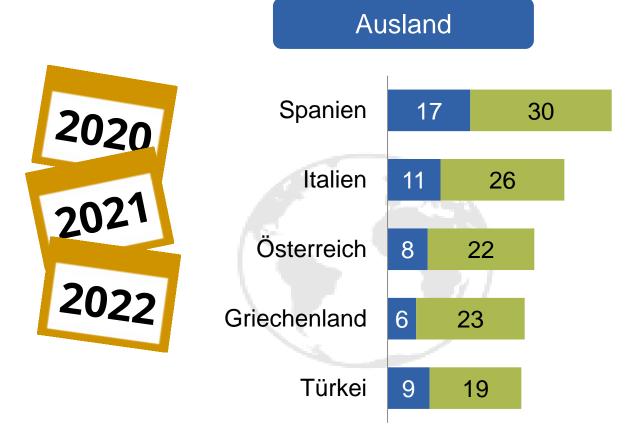
## Nicht über einen Kamm scheren



#### Interesse an Reisezielen, 2020–2022

Januar 2020.





Plane ziemlich sicher

Kommt generell in Frage

Alle Angaben in %;

Basis: Deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 14 Jahren

Quelle: RA 2020 face-to-face

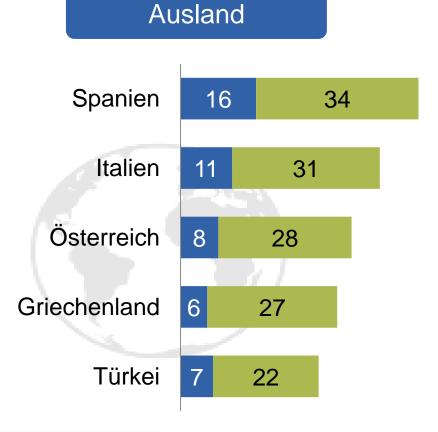
#### Interesse an Reisezielen, 2021–2023

RA ReiseAnalyse

**Januar 2021.** 

Mehr Träume, weniger Pläne.





Plane ziemlich sicher

Kommt generell in Frage

Alle Angaben in %;

Basis: Deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 14 Jahren

Quelle: RA 2021 face-to-face



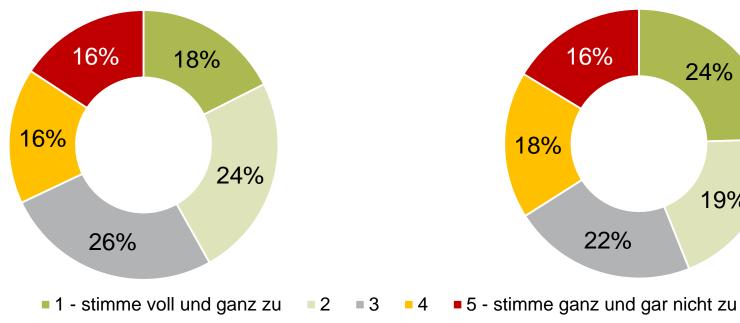
## Mehr Träume, weniger Pläne.

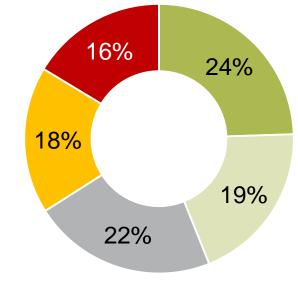
#### **Urlaubs-Einstellungen unter Corona-Bedingungen**



"Angesichts der Corona-Pandemie und der gegen sie ergriffenen Maßnahmen verspüre ich einen großen Freiheitsdrang und freue mich, bei Urlaubsreisen im Jahr 2021 endlich wieder rauszukommen."

"Angesichts der Corona-Pandemie und der gegen sie ergriffenen Maßnahmen habe ich keine Lust, mich mit Reiseplänen zu beschäftigen."





Es gibt jede Position, keine Einstellung überwiegt bei weitem.

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung, ab 14 Jahren, in Deutschland;

Quelle: RA 2021 face-to-face

#### **Urlaubs-Einstellungen unter Corona-Bedingungen**



#### Zielgruppenunterschiede:

Zustimmung 1 (= echt keine Lust)

- o hoch bei nicht reise-affinen Gruppen (z. B. 70+ mit 36%),
- geringer bei Reisenden des Vorjahres (14% statt 24%).

#### Intrapersonale Konflikte:

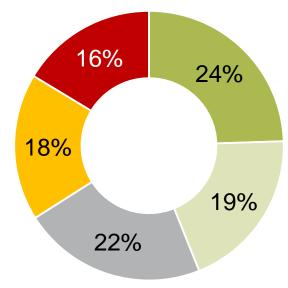
Von denen, die echt keine Lust haben (Zustimmung = 1), verspüren 21% einen großen Freiheitsdrang und freuen sich, bei Urlaubsreisen wieder rauszukommen.

Urlauber im persönlichen

1 - stimme voll und ganz zu

**2 3 4** 

"Angesichts der Corona-Pandemie und der gegen sie ergriffenen Maßnahmen habe ich keine Lust, mich mit Reiseplänen zu beschäftigen."



■ 5 - stimme ganz und gar nicht zu

beutschsprachige Bevölkerung, ab 14 Jahren, in Deutschland; Quelle: RA 2021 face-to-face

#### Marketingideen aus Daten

RA ReiseAnalyse

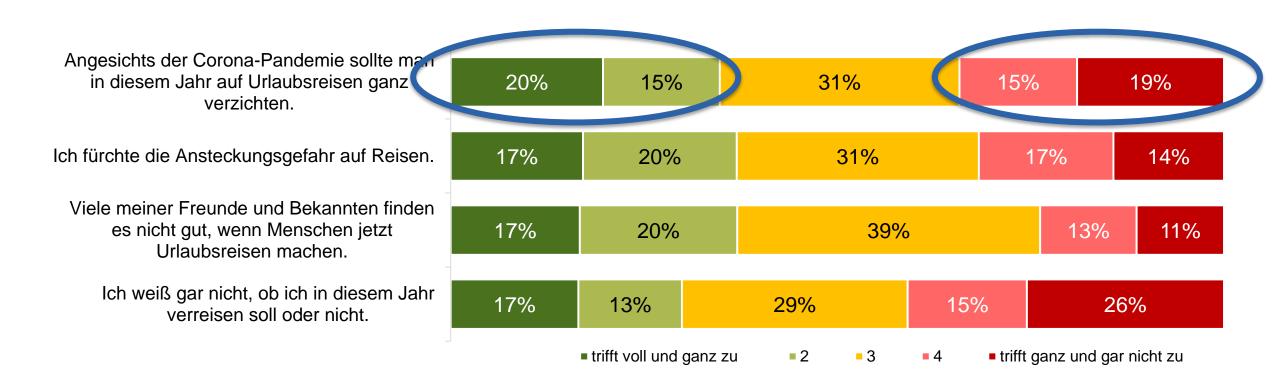
Die Planungen nicht am Mittelwert ausrichten, sondern an den spezifischen Werten für die eigene Zielgruppe.

Entwickeln wir aus Daten Verständnis (die haben Konflikte) und aus dem Verständnis kommunikative Ansätze, z. B. hier: Konflikt aufgreifen und Lösungen anbieten.



#### Einstellungen zu Urlaubsreisen und Corona (2)





#### Auf dem Weg zu einem gesellschaftlichen Dissens?

# Neues Biedermeier? vs. Altes Fernweh?





### Österreich?!

#### Chancen und Herausforderungen

#### Österreich – 2021/22 aus Perspektive des deutschen Marktes

- Die nachfrageseitigen Voraussetzungen für Urlaubsreisen sind gut, wirtschaftlich und motivational.
- Wachsendes Potenzial in Deutschland für Urlaub in Österreich insgesamt.
- Als Gäste passen im Moment die **Biedermeier** ("fast wie zu hause") genauso wie die **Fernsüchtigen** ("wenigstens ein wenig Ausland"), müssen aber unterschiedlich "behandelt" werden.
- Hohe Nachfrage im Winter zu erwarten, weil weniger Möglichkeiten für Fernreisen gesehen werden.
- **Gedränge** an beliebten "Highlights" (regional und zeitlich begrenzt) durch Urlaubsgäste vor allem aus dem Inland und aus Deutschland und Ausflügler ⇒ Besuchermanagement.
- Ein großer Teil der Kunden gehört zur Gruppe der Älteren (ca. 40% der Österreichurlauber sind 60 Jahre und älter), von denen sehr viele im Sommer eine Corona **Impfung** erhalten haben werden.
- Hoch sind die Anforderungen an die Sicherheit auf der Reise: z. B. wenig Kontakte, Corona-spezifische Hygienemaßnahmen. Gleichzeitig darf der Urlaubsspaß unter diesen Bedingungen nicht leiden, ein Balanceakt für manchen Anbieter.



#### Einstellungen zu Urlaubsreisen und Corona (3)



Durch die Schutzmaßnahmen unterwegs und am Urlaubsort wird die Urlaubsfreude getrübt.



■ trifft voll und ganz zu

**2** 

**4** 

■ trifft ganz und gar nicht zu



## Und nach Corona?

#### Und nach Nach-Corona?...

#### Thesen zur Tourismusnachfrage nach Corona-Zeit und danach.

- Für eine langfristige Sicherung des Tourismus zum Wohle der Gäste und der Gastgeber müssen wir die Pandemieperspektive hinter uns lassen. Was kommt dann, was ist dann wichtig?
- Ok, Digitalisierung, Nachhaltigkeit.
- Und dann: Post-Digitalisierung? Post-Nachhaltigkeit?
   Gibt es nicht? Weil das für den Tourismus nur Bedingungen sind, nicht Inhalte.
- Warum reisen Menschen? Wegen der tollen Corona-Maßnahmen vor Ort?
   Wegen einer App? Um die Umwelt zu schonen? Sie reisen wegen toller
   Erlebnisse und wegen positiver Effekte.
- Urlaubsinhalte stehen im Vordergrund der Reisentscheidung, der Gastgeber ist "Facilitator", Möglichmacher.
- Für die langfristige Sicherung des Tourismus müssen wir uns vor allem um diese Inhalte kümmern. Positive Effekte der Urlaubsreisen (Gesundheit!) sind gerade jetzt wichtig.



#### Einstellungen zu Urlaubsreisen und Corona (4): Gesundheit

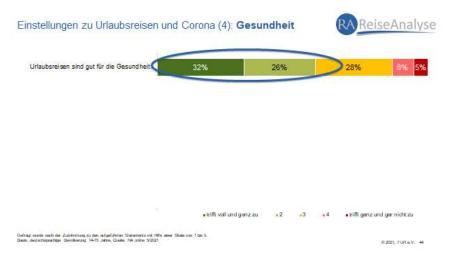




■ trifft voll und ganz zu ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ trifft ganz und gar nicht zu

#### Thesen zur Tourismusnachfrage nach Corona-Zeit und danach.

- Für eine langfristige Sicherung des Tourismus zum Wohle der Gäste und der Gastgeber müssen wir die Pandemieperspektive hinter uns lassen. Was kommt dann, was ist dann wichtig?
- Ok, Digitalisierung, Nachhaltigkeit.
- Und dann: Post-Digitalisierung? Post-Nachhaltigkeit?
   Gibt es nicht? Weil das für den Tourismus nur Bedingungen sind, nicht Inhalte
- Warum reisen Menschen? Wegen der tollen Corona-Maßnahmen vor Ort?
   Wegen einer App? Um die Umwelt zu schonen? Sie reisen wegen toller
   Erlebnisse und wegen positiver Effekte.
- **Urlaubsinhalte** stehen im Vordergrund der **Reisentscheidung**, der Gastgeb ist "Facilitator", Möglichmacher.
- Für die langfristige Sicherung des Tourismus müssen wir uns vor allem um diese Inhalte kümmern. Positive Effekte der Urlaubsreisen (Gesundheit!) sind gerade jetzt wichtig.
- Den Nutzen ("customer benefit") für die zukünftigen Kunden in den Vordergrund der Produktentwicklung und der Kommunikation stellen!
- Urlaub tut gut.





## Auf in die Zukunft!





Diese Unterlage ist für den ÖHV Kongress 2021 in Linz erarbeitet worden. Die Veranstaltung hat am 7. Juni 2021 stattgefunden.

Der Vortragende, Martin Lohmann, ist Leiter des NIT, Institut für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa, in Kiel. Als Professor lehrt er am Departement für Wirtschaftspsychologie der Leuphana Universität Lüneburg, am MCI in Innsbruck und im CAS Tourismus und Digitalisierung an der Universität Bern. Zusammen mit seinen KollegInnen kümmert er sich um die jährliche Untersuchung "Reiseanalyse" im Auftrag der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V., Kiel.

Kontakt:



Fleethörn 23 D - 24103 Kiel info@reiseanalyse.de



www.reiseanalyse.de