

Sparkassen- Tourismusbarometer Schleswig-Holstein

Kurzbericht 4|2023

Tourismusverband
Schleswig-Holstein

 Finanzgruppe

Sparkassen und Giroverband
für Schleswig-Holstein





Qualität im Schleswig-Holstein-Tourismus

Die Qualitätserwartungen der Gäste sind weiterhin hoch. Vor dem Hintergrund des seit 2023 wieder größeren Wettbewerbs und uneingeschränkter Reisemöglichkeiten sind Destinationen und Betriebe mehr denn je gefordert, ihren Gästen eine hohe Qualität und ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis zu bieten. Durch eine gute Qualität der Angebote machen Gäste positive Erfahrungen, sodass sie gern wiederkommen und die Region oder den Betrieb weiterempfehlen. Eine hohe Gästezufriedenheit stärkt die Kundenbindung, niedrige Qualität führt hingegen zu schwachen Bewertungen und einem schlechten Ruf der Destination oder des Betriebs, was sich längerfristig negativ auf die Umsätze in den Regionen auswirkt und zum Wettbewerbsnachteil wird.

DEHOGA-Hotelklassifizierung entwickelt sich positiv

Schleswig-Holstein verzeichnet im Vergleich zu 2022 entgegen dem Deutschland-Trend (-2,2 %) eine deutliche Zunahme bei den DEHOGA-klassifizierten Betrieben (+16,5 %). Damit ist Schleswig-Holstein das Bundesland mit dem größten Zuwachs an DEHOGA-klassifizierten Hotels. Seit längerer Zeit zeigt sich, dass sich das nördlichste Bundesland, was die Klassifizierungen angeht, dem bundesweiten Trend entgegenstemmt. Deutschlandweit ging die Zahl der klassifizierten Hotelbetriebe seit 2018 um 16,9 % zurück, während Schleswig-Holstein einen Zuwachs von 9,6 % zu verzeichnen hat. Im Übrigen Schleswig-Holstein kamen seit 2018 zwölf neue Hotels hinzu. Diese Entwicklung ist auch vor dem Hintergrund der Ziele der Landesstrategie – Stärkung des Binnenlandes – positiv zu bewerten. Der Anteil DEHOGA-klassifizierter Betriebe ist dennoch trotz Steigerung in den letzten Jahren mit 30,6 % vergleichsweise gering (D: 36,2 %). Im Reisegebiet Ostsee sind mit 36,7 % die meisten Hotels klassifiziert, im Übrigen Schleswig-Holstein ist es nur jeder vierte Betrieb. Beim Anteil höherwertig klassifizierter Betriebe im 4- und 5-Sterne-Segment liegt Schleswig-Holstein trotz einer Abnahme gegenüber 2022 mit 37,1 % im bundesweiten Durchschnitt. Das Reisegebiet Nordsee, in dem fast die Hälfte der klassifizierten Betriebe 4 oder 5 Sterne führen, ist weiterhin Spitzenreiter. In der Holsteinischen Schweiz erhalten trotz Zunahme gegenüber 2022 nur 18,2% der Betriebe eine 4- oder 5- Sterne Klassifizierung.

Abwärtstrend bei der DTV-Klassifizierung setzt sich fort

Bei den DTV-klassifizierten Ferienwohnungen und -häusern hält der Abwärtstrend an. 2023 gab es einen besonders starken Einbruch. 23,0 % der Betriebe in Schleswig-Holstein und damit mehr als im Bundesschnitt (-18,5 %), haben die DTV-Klassifizierung nicht verlängert. Besonders viele Objekte büßten 2023 gegenüber dem Vorjahr die Ostsee (-31,5%) sowie das Übrige Schleswig-Holstein (-25,4%) ein. Seit 2018 verringerte sich die Zahl der DTV-klassifizierten Ferienobjekte um 38,0 % (Deutschland: -37,4 %). Im Reisebiet Übriges Schleswig-Holstein und an der Ostsee waren die Rückgänge besonders deutlich. Aus den DTV-Zahlen lässt sich jedoch nicht direkt ableiten, ob lediglich die Klassifizierung nicht verlängert wurde oder tatsächlich gerade im Privatvermietermarkt Einheiten aus dem Markt genommen wurden. Im Abgleich mit den Ergebnissen des Wirtschaftsfaktors Schleswig-Holstein deutet aber Vieles auf eine schlichte Abkehr vom Klassifizierungssystem hin. Die Nordsee mit 2.556 und die Ostsee mit 1.864 klassifizierten DTV-Ferienunterkünften bleiben weiterhin auf Platz zwei und drei im deutschlandweiten Destinationsvergleich. Sieben von zehn DTV-klassifizierten Ferienobjekten in Schleswig-Holstein sind im 4- oder 5-Sterne-Segment angesiedelt (D: 65,8 %). Diese Quote ist seit vielen Jahren kontinuierlich gestiegen. Besonders hohe Werte erreicht 2023 die Region Nordsee mit einem Anteil von 80,2 %. Das Reisegebiet Ostsee liegt unter dem deutschen Durchschnitt von 65,8 %, da nur etwas mehr als die Hälfte der Objekte höherwertig klassifiziert sind.



Starke Verluste beim ServiceQ

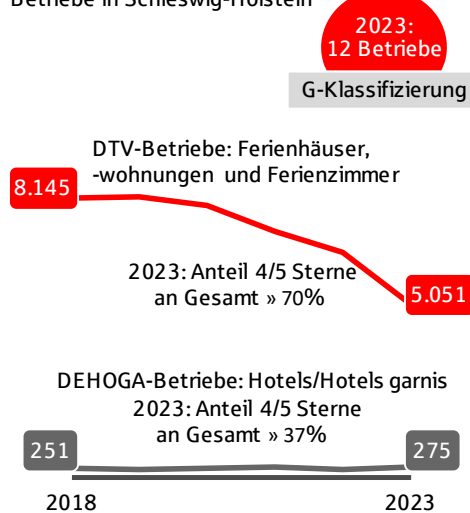
Die Qualitätsinitiative ServiceQ verliert ebenfalls weiter Teilnehmende. Im letzten Jahr ging die Zahl um 17,9 % zurück und damit deutlich stärker als bundesweit (-4,1 %). Auch im Vergleich zu 2018 liegt die Qualitätsinitiative in Schleswig-Holstein mit einem Verlust von 65,6% der Teilnehmenden deutlich hinter anderen Bundesländern (D: -41,5 %). Mit einer absoluten Zahl von 32 Betrieben belegt Schleswig-Holstein im Bundesländervergleich Platz 14, was die negative Entwicklung unterstreicht. Vor dem Hintergrund, dass ServiceQ zur Optimierung der internen Prozesse beiträgt, die dann eine positive Ausstrahlung auf die Mitarbeitenden und indirekt auch auf die Außenwirkung haben, ist das eine Entwicklung, die zu denken geben sollte.

Weitere Themenlabel im Überblick

- Aktuell gibt es 195 Bett+Bike-Betriebe in Schleswig-Holstein. Nachdem es 2022 so aussah, dass der Abwärtstrend bei den Bett+Bike-Betrieben vorerst gestoppt ist, gab es 2023 einen stärkeren Rückgang bei der Zahl der teilnehmenden Betriebe (-14,5 %, D: -8,9 %). Der Rückgang war an der Ostsee und der Nordsee am größten. Jeder sechste Betrieb verzichtete dort auf die Zertifizierung. Das Übrige Schleswig-Holstein bleibt trotz eines Rückgangs mit 114 Bett+Bike-Betrieben bundesweit unter den Top Ten-Regionen, eine klare thematische Schwerpunktsetzung.
- Beim Label „Reisen für Alle“ bleibt die Anzahl der Betriebe konstant auf einem niedrigen Niveau von fünf zertifizierten Betrieben in ganz Schleswig-Holstein. Womöglich trug auch die ungewisse Zukunft des Labels zur Zurückhaltung bei. Bundesweit stieg die Zahl der teilnehmenden Betriebe hingegen weiter an. Schleswig-Holstein ist gefordert, sich in diesem Thema stärker zu platzieren, ob über das Label oder andere Maßnahmen.
- Die Zahl der mit der i-Marke zertifizierten Touristinformationen nimmt nach einem weitestgehend konstanten Niveau seit 2021 leicht ab. Die Nordsee bleibt mit 25 Einrichtungen dieses Labels an dritter Stelle im bundesweiten Destinationsvergleich.
- Seit mehreren Jahren verändert sich die Zahl der ADAC-klassifizierten Campingplätze in Schleswig-Holstein kaum. Sowohl die Regionen als auch das Bundesland sind im deutschlandweiten Vergleich gut aufgestellt. Drei der vier Reisegebiete sind im Ranking unter den Top Ten. Die Region Ostsee bleibt die Region mit den meisten ADAC-klassifizierten Campingplätzen bundesweit. Beim Anteil klassifizierter Campingbetriebe an allen Campingbetrieben liegt Schleswig-Holstein mit 47,8 % vorn (D: 37,4 %). Im Wachstumssegment Camping ist das Bundesland somit ausgesprochen gut positioniert, quantitativ und qualitativ.
- Die Zahl der Zertifizierungen mit einem Nachhaltigkeitslabel ist in Schleswig-Holstein 2023 nahezu geblieben. Bei den GreenSign-Betrieben gab es keine Veränderung. Weiterhin liegen zwei der fünf GreenSign-zertifizierten Betriebe im Reisegebiet Übriges Schleswig-Holstein. In den anderen Regionen gibt es jeweils einen Betrieb, der diese Kriterien erfüllt. Darüber hinaus gibt es drei Betriebe, die sich dem DEHOGA-Umweltcheck unterziehen, einer mehr als im Vorjahr. Im Vergleich der Küstenbundesländer hat Schleswig-Holstein in diesem Bereich noch Potenzial. Bei den Wettbewerbern Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern gibt es deutlich mehr zertifizierte Betriebe mit einem Nachhaltigkeitslabel.

Kennzahlen zur Qualitätsentwicklung im Tourismus in Schleswig-Holstein

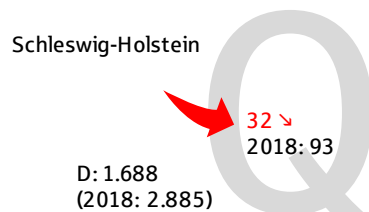
Entwicklung der klassifizierten Betriebe in Schleswig-Holstein



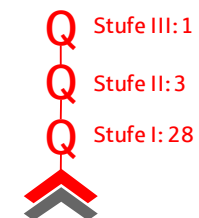
Anteil DEHOGA-zertifizierter Betriebe an Hotels (garnis) in Schleswig-Holstein 2023



ServiceQualität Deutschland-Betriebe 2023



SQD-Betriebe Schleswig-Holstein nach Stufen 2023



Entwicklung der Teilnehmerbetriebe

2018	2023
240	195
133	132
48,7%	47,8%
12	5
40	34
neu im TB seit 2020	3
	5



Bett+Bike-Betriebe

Übriges Schleswig-Holstein (114)



ADAC-Campingplätze

Ostsee (73)

Anteil an Campingplätzen gesamt

Holsteinische Schweiz (75,0%)



Reisen für Alle

Übriges Schleswig-Holstein (3)



i-Marke

Nordsee (25)



DEHOGA-Umweltcheck

Ostsee (2)



GreenSign Hotels

Übriges Schleswig-Holstein (2)



Top-Region in Schleswig-Holstein
(Zahl der Teilnehmerbetriebe 2023)

Quelle: dwif 2023, Daten DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH, Deutscher Wanderverband, Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V., PiNCAMP/ADAC Camping GmbH, Deutscher Tourismusverband Service GmbH, ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V., InfraCert GmbH – GreenSign, Deutscher Hotel und Gaststättenverband e. V. – DEHOGA-Umweltcheck, ADFC Bett+Bike Service GmbH (Stand jeweils Januar 2023)

Gästezufriedenheit in Schleswig-Holstein

Die Gästezufriedenheit ist in Schleswig-Holstein nach zwei rückläufigen Jahren wieder gestiegen. Der TrustScore 2023¹ liegt bei 88,1 Punkten. Damit platziert sich Schleswig-Holstein erneut über dem deutschen Durchschnitt von 86,8 Punkten und ist nur noch 0,4 Punkte vom Vor-Corona-Wert 2020² entfernt. Im Bundesländer-ranking macht Schleswig-Holstein damit wieder einen Platz gut und liegt gemeinsam mit Rheinland-Pfalz hinter Bayern auf dem zweiten Rang.

Auf regionaler Ebene gibt es deutliche Unterschiede:

- An der Ostsee ist die Gästezufriedenheit um 0,8 Punkte auf 88,0 Punkte gestiegen und liegt damit nur noch 0,1 Punkte unter dem Vor-Corona-Wert. Im bundesweiten Destinationsranking liegt die Region auf Platz 35 und macht damit im Vergleich zum Vorjahr einen deutlichen Sprung nach vorn.
- Die Nordsee legte bei der Gästezufriedenheit ebenfalls um 0,2 Punkte zu und ist mit 88,9 Punkten die Spitzenregion in Schleswig-Holstein. Bundesweit bedeutet das Platz 21.
- Im Übrigen Schleswig-Holstein (86,2 Punkte) war die Gästezufriedenheit weiter rückläufig. Aufgrund des Ergebnisses von -0,4 Punkten rutschte diese Region im Destinationsranking einen Platz nach hinten. Der Rückstand gegenüber dem TrustScore 2020 beträgt nun 1,1 Punkte.
- Den größten Einbruch verzeichnet die Holsteinische Schweiz. 0,6 Punkte weniger als im Vorjahr (87,3 Punkte) bedeuten nur noch Platz 46 im Destinationsranking. 2020 hatte sich die Region noch als beste Region in Schleswig-Holstein unter den Top 20 bundesweit platziert.

TrustScore – Gästezufriedenheit in Bewertungsportalen auf einen Blick

Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern 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 Unterkunftsbetrieben auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) ab. Der TrustScore stellt eine Art Gütesiegel dar: Auf einen Blick wird klar, wie gut oder schlecht ein Betrieb insgesamt bewertet wurde. Der TrustScore bezieht sich jeweils auf die Bewertungen der vergangenen 24 Monate. Nach der Empfehlung von TrustYou bezieht sich der Vorjahresvergleich auf die rückwirkenden Bewertungen der aktuellen Grundgesamtheit. Somit wurden auch die Vorjahreswerte aktualisiert. Ein direkter Vergleich mit den ausgewiesenen Zahlen der letzten Jahresberichte ist nicht möglich.

TrustYou Sentiment Analysis

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 gibt Aufschluss über Handlungsbedarf und Verbesserungspotenzial in einzelnen Bereichen des Beherbergungsmarktes und kann als Frühindikator auf Reinvestitionsbedarfe hinweisen. So sind zum Beispiel Daten für die Kategorien Zimmer, Service, Preis und Essen & Trinken verfügbar. Wichtig: Aus dem Durchschnitt der Kategoriewerte ergibt sich nicht direkt der Gesamt-Score.

Ein Blick auf die Kategorien der Sentiment Analysis zeigt, an welchen Stellschrauben im Schleswig-Holstein-Tourismus vorrangig gedreht werden muss, um die Gästezufriedenheit bei den Beherbergungsbetrieben weiter zu steigern.

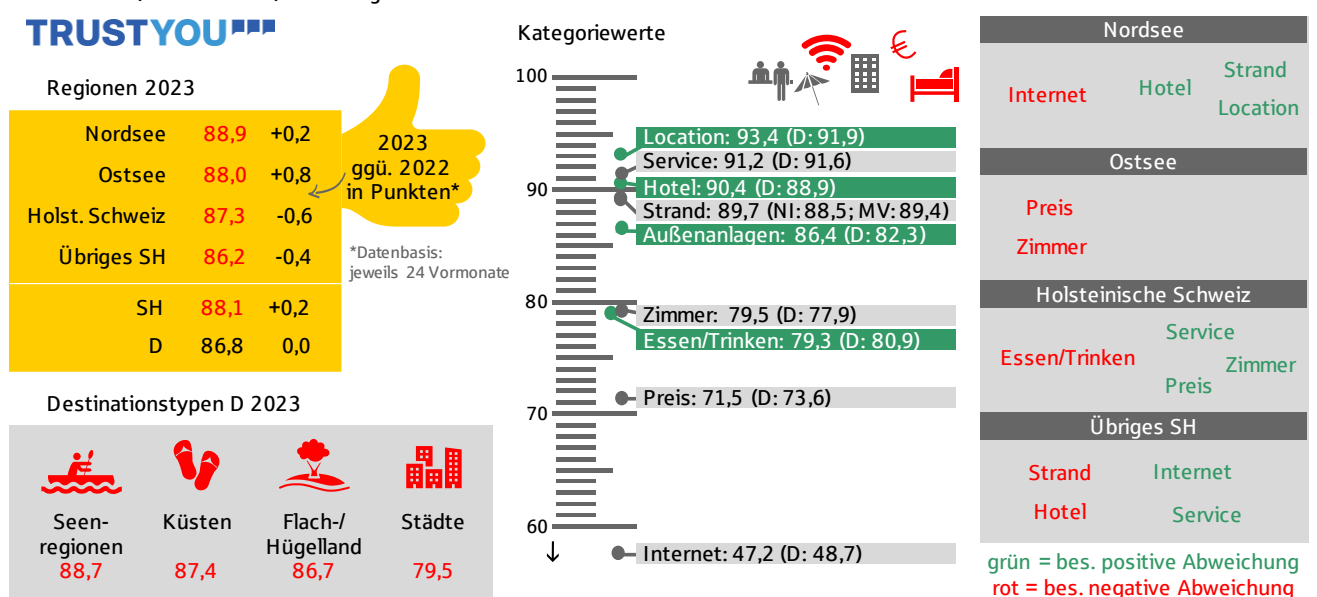
¹ Datenstand Kalenderjahre 2021/2022

² Datenstand Kalenderjahre 2018/2019

- Den bundesweiten Spitzenplatz nimmt Schleswig-Holstein 2023 bei den Außenanlagen der Betriebe ein. Nachdem es im Vorjahr in dieser Kategorie nach hinten durchgereicht worden war, scheinen die Betriebe im letzten Jahr in diesen Bereich investiert zu haben.
- Bei der Location, also dem weiteren Umfeld der Betriebe, macht Schleswig-Holstein im Bundesländer-ranking wieder einen Platz gut, belegt Rang zwei und liegt nur 0,3 Punkte hinter Spitzenreiter Bayern. Die Nordsee kommt auf Platz elf und verbessert sich zum Vorjahr um fünf Plätze. Auch die Holsteinische Schweiz macht einen deutlichen Sprung nach vorn auf Platz 34.
- Die beste Bewertung des Strandes geht in den Küstenbundesländern erneut nach Schleswig-Holstein. Die Ostsee landet hierbei auf Platz zwei der Küstenregionen.
- Bei den Zimmern (Platz 3) und bei der Bewertung der Unterkunft insgesamt (Hotel, Platz 2) kann sich Schleswig-Holstein im Vergleich zum Vorjahr noch weiter nach vorn schieben. Bei den Zimmern präsentierten sich alle Regionen deutlich besser als 2022.
- Bei den gastronomischen Angeboten in den Unterkünften hat Schleswig-Holstein nach wie vor Potenzial. Platz zehn bedeutet dennoch eine Verbesserung im Bundesländerranking um zwei Plätze. Die Potenziale müssen hier, wie auch in den anderen Küstenbundesländern noch deutlich stärker genutzt werden.
- Beim Service ging es einen Platz bergab auf Rang acht. Die Holsteinische Schweiz legte hier jedoch deutlich zu und landet unter den Top 20.
- Das Preis-Leistungs-Verhältnis bleibt auch 2023 Mittelmaß. Ein zehnter Platz im Bundesländerranking bescheinigt dem Bundesland zwar ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis als Mecklenburg-Vorpommern. Niedersachsen schneidet unter diesem Aspekt jedoch deutlich besser ab. Nord- und Ostsee liegen hier im Destinationsvergleich weit hinten. Die angesprochene Balance aus Preisen und Qualitätsempfinden und damit das gefühlte Preis-Leistungsverhältnis sind ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.
- Bei der Internetverfügbarkeit bleibt Schleswig-Holstein weiterhin hinter dem deutschen Durchschnitt zurück. Im Vergleich zum Vorjahr rückt es aber im Bundesländerranking fünf Plätze auf Rang zehn vor.

TrustScore 2023

TrustScore (0-100 Punkte) Schleswig-Holstein 2023



Quelle: dwif 2023, Daten TrustYou GmbH



www.tourismusbarometer.sh

Sparkassen-Tourismusbarometer Schleswig-Holstein – Ihre Ansprechpartner:

Herausgeber: Sparkassen- und Giroverband
für Schleswig-Holstein
Gyde Opitz
Faluner Weg 6
24109 Kiel

Tourismusverband
Schleswig-Holstein e. V.
Dr. Catrin Homp
Wall 55
24103 Kiel

Bearbeitung:

dwif-Consulting GmbH

Karsten Heinsohn
Marienstraße 19/20
10117 Berlin