



# Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Ergebnisse 2009/2010

Gesamtzufriedenheit mit dem Urlaubsaufenthalt

Deutsche  
Gäste

Ausländische  
Gäste

Ø = 1,8

Alle Gäste

Ø = 1,8

1 = äußerst begeistert

6 = eher enttäuscht



Meine Reiseversicherung  
www.reiseversicherung.de

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie

Reiseland Deutschland  
© Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



## Einleitung

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus wurde 2007 von der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. ins Leben gerufen. Im Rahmen des Projekts werden in- und ausländische Übernachtungsgäste (Urlauber und Geschäftsreisende) zu ihrem Reiseverhalten befragt. Insgesamt wurden im Befragungsjahr 2009/2010 deutschlandweit über 20.000 Gästebefragungen durchgeführt. Die Auswahl der befragten Personen erfolgt nach einem nach Region, Saisonalität, Beherbergungsstruktur und Nationalität geschichteten Quotenwahlverfahren. Die Interviews werden vor Ort „Face to Face“ durchgeführt und fließen gewichtet nach der tatsächlichen Herkunfts- und Beherbergungsstruktur auf Basis der amtlichen Statistik in das Online-Auswertungstool ein.

## Übernachtungen in gewerblichen Betrieben in Deutschland nach Herkunftsländern 2009 einschließlich Camping<sup>A)</sup>

Herkunftsland	absolut	%
<b>Gesamt</b>	<b>368.737.280</b>	<b>100</b>
<b>Deutschland</b>	<b>313.913.564</b>	<b>85,1</b>
<b>Ausland (inkl.)<sup>1)</sup></b>	<b>54.823.716</b>	<b>14,9</b>
Darunter:		
<b>Europa insgesamt</b>	<b>42.208.275</b>	<b>11,4</b>
Niederlande	9.962.061	2,7
Schweiz	3.856.188	1,0
Vereinigtes Königreich	3.699.244	1,0
Italien	3.101.720	0,8
Österreich	2.573.826	0,7
<b>Übriges Ausland (ohne)<sup>1)</sup></b>	<b>11.049.370</b>	<b>3,0</b>
USA	4.291.305	1,2
Japan	959.969	0,3
China VR u. Hongkong	820.187	0,2
Arabische Golfstaaten	770.980	0,2
Kanada	499.531	0,1

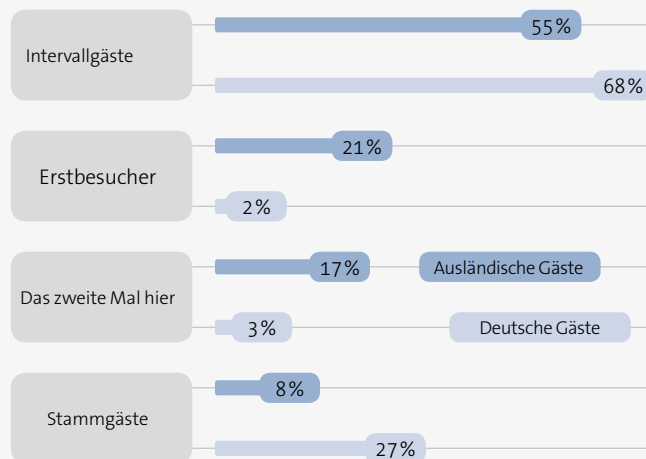
<sup>1)</sup> 1.566.071 Übernachtungen, die nicht zugeordnet werden konnten (staatenlos, unbekannt, ungeklärt, ohne Angabe).

## Herkunftsstruktur und Motive der Urlaubsgäste

Die Motive für einen Urlaub in Deutschland sind bei deutschen und ausländischen Gästen unterschiedlich: Bei ausländischen Besuchern steht der Spaß- und Vergnügungsaspekt eindeutig im Vordergrund (75%), gefolgt vom Motiv „Aus dem Alltag ausbrechen“ (64%) und „Zeit mit der Familie/mit Freunden verbringen“ (59%). Darüber hinaus möchten ausländische Urlauber in Deutschland „Neues erleben“ (59%) und „Einfach genießen“ (52%) aber auch „Städtisches Flair erleben“ (51%). Deutschen Gästen wollen sich dagegen zu allererst „Erholen und Entspannen“ (57%). Danach kommen für sie „Spaß und Vergnügen erleben“ sowie „Einfach genießen“ (jeweils 56%). Weitere wichtige Urlaubsmotive sind „Aus dem Alltag ausbrechen“ (54%), „In der Natur sein“ und „Zeit mit der Familie verbringen“ (beide 50%). Etwa die Hälfte aller Inlandsurlauber (46%) kommt aus den Bundesländern NRW, Bayern und Niedersachsen, wobei alleine NRW einen Anteil von 20% hat. Zusammen mit Baden-Württemberg sind diese vier Bundesländer die Hauptquellgebiete für fast 60% aller Deutschlandurlauber. Hier wohnen auch 60% der Gesamtbevölkerung Deutschlands.

## Besuchserfahrung

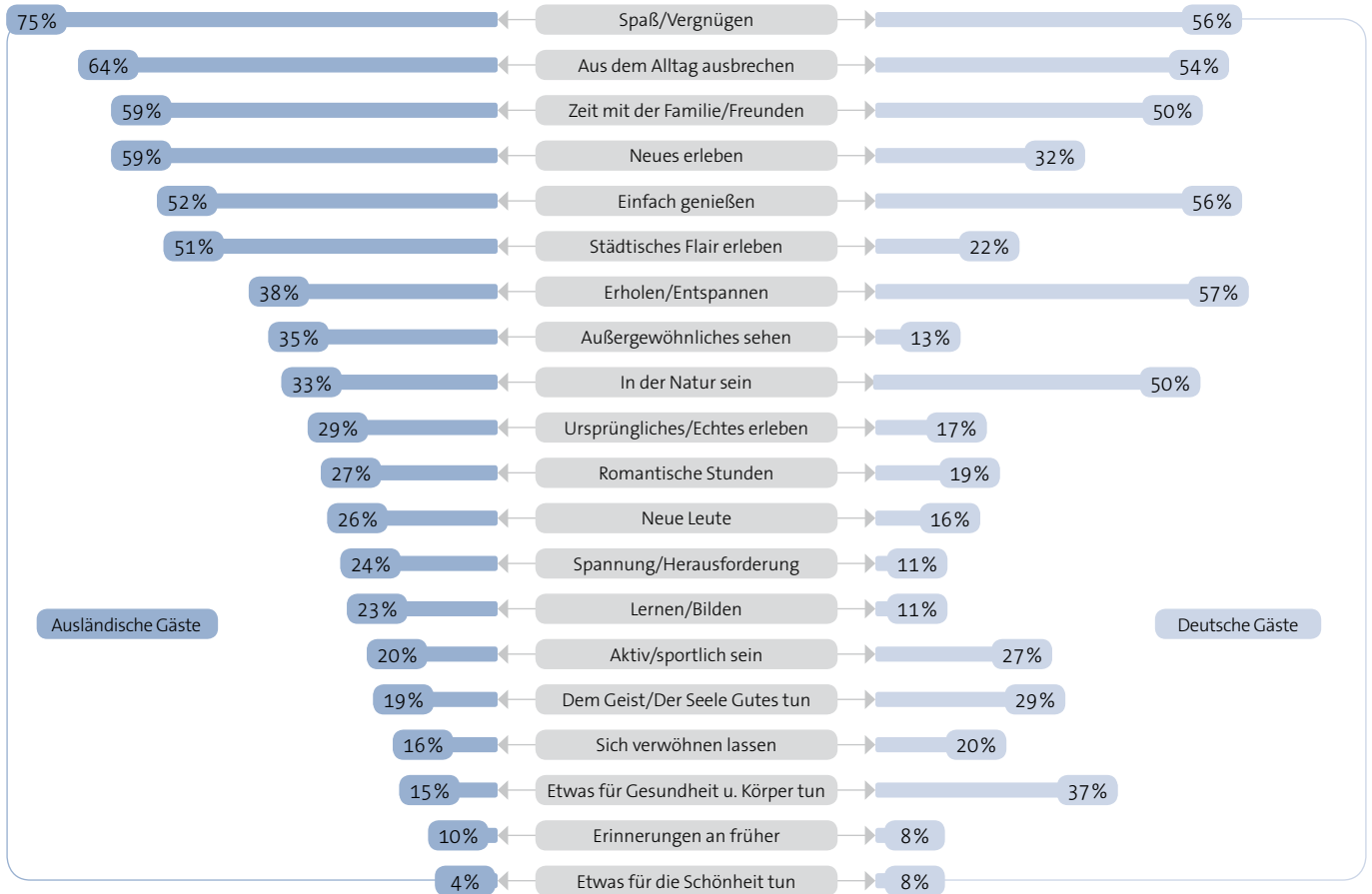
### Besuchserfahrung der Urlauber in Deutschland<sup>B)</sup>



# Der Deutschland-Urlauber

## Motiv für die Urlaubsreise

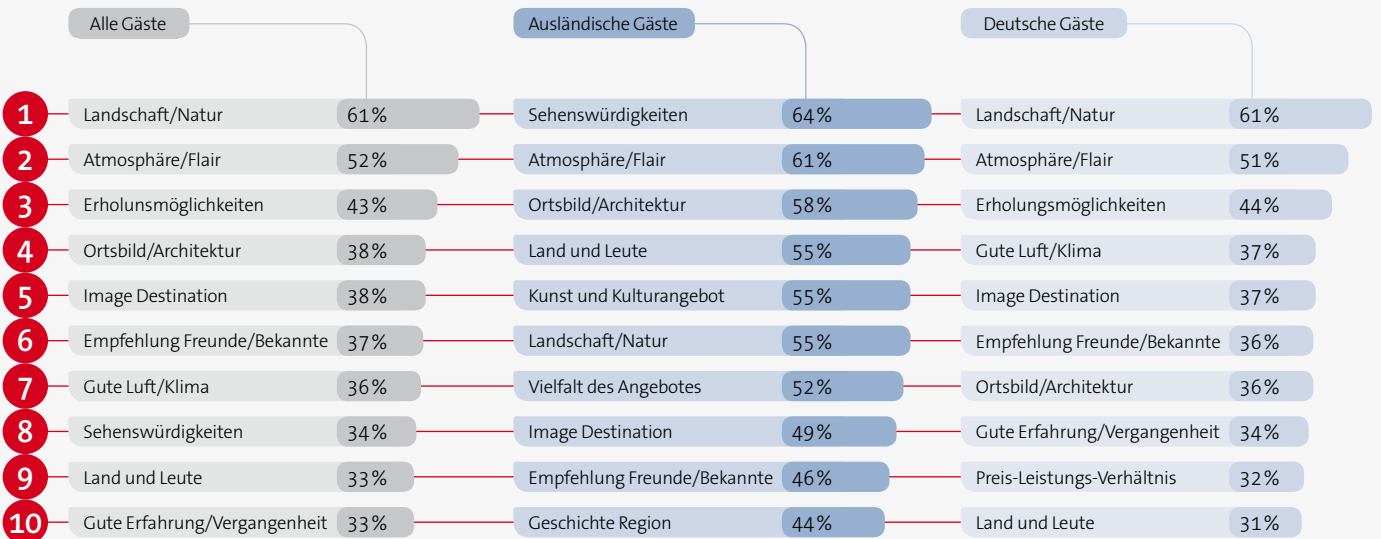
Frage: **Was waren die Gründe für diesen Urlaub, warum sind Sie in den Urlaub gefahren?** Mehrfachnennungen möglich



## Top 10 Kriterien der Urlaubsgäste für die Destinationsentscheidung

Frage: **Warum haben Sie sich für unsere Region als Urlaubsziel entschieden?**

Nur entscheidende Punkte für die Wahl, Mehrfachnennungen möglich

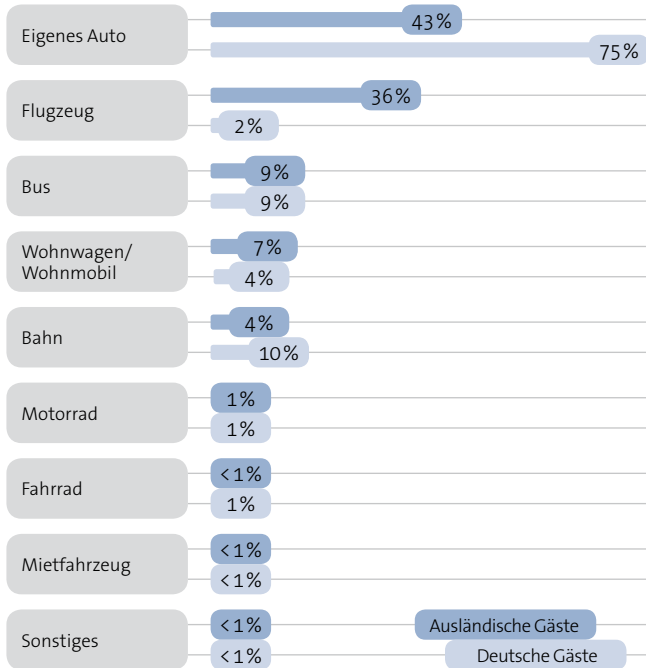


Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte)

# Urlaubsorganisation

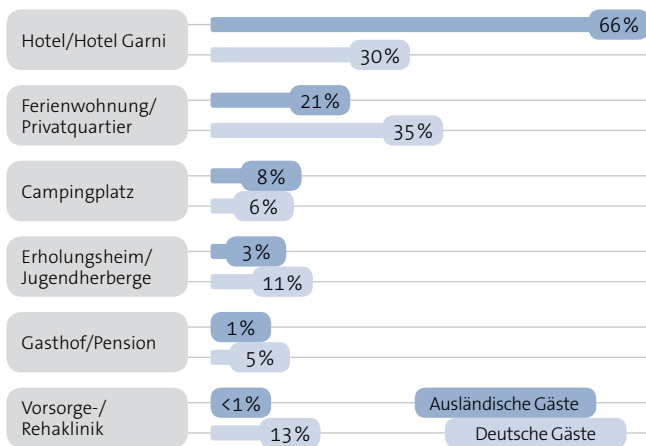
## Hauptreiseverkehrsmittel für die Anreise

Frage: **Mit welchem Verkehrsmittel sind Sie hauptsächlich an Ihren Urlaubsort gekommen?**



## Gewählte Unterkunftsart

Frage: **Frage: In welcher Art von Unterkunft<sup>1)</sup> übernachten Sie zurzeit?**

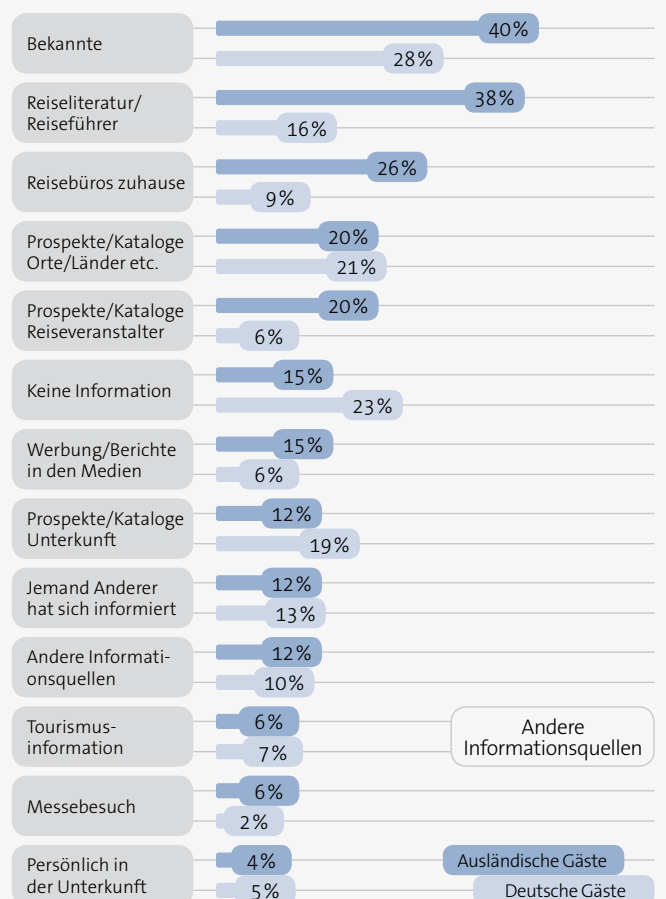
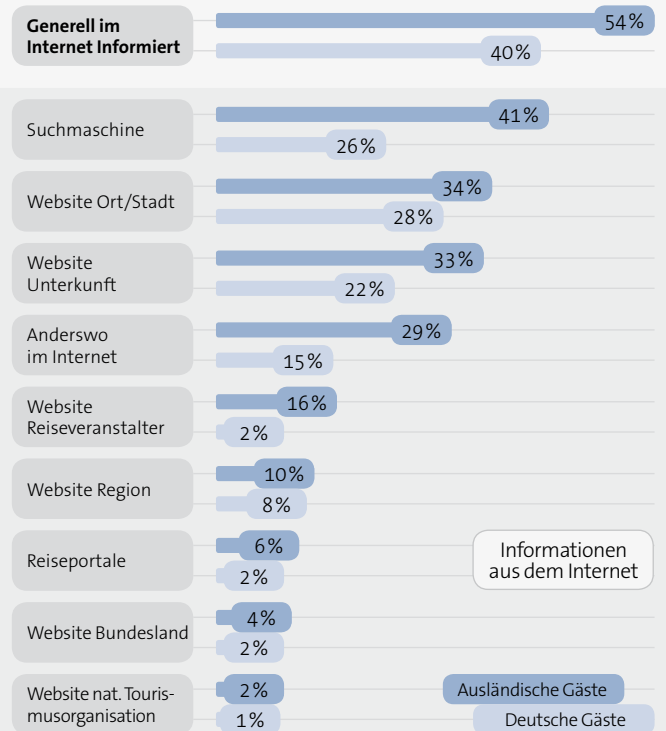


1) Erholungsheim = Erholungs-, Ferien- und Schulungsheim, Boardinghouse, Jugendherberge, Hütte  
Ferienwohnung/Privatquartier = Ferienwohnung, -haus, -zentrum, Privatquartier

Zwei Drittel aller ausländischen Gäste in Deutschland übernachten im Hotel, deutsche Gäste bevorzugen neben dem Hotel besonders auch Ferienwohnungen und Privatquartiere.

## Informationsverhalten der Urlaubsgäste

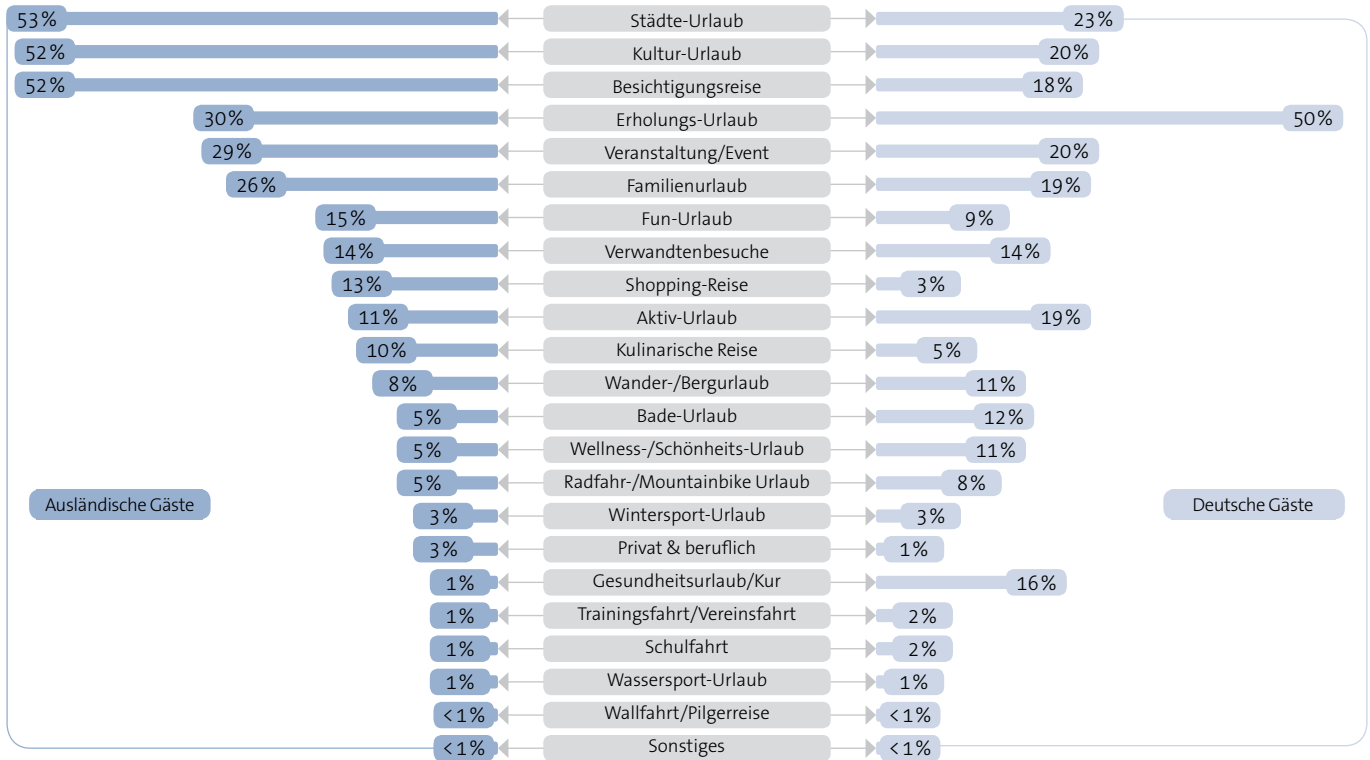
Frage: **Wo und wie haben Sie sich vor oder nach Ihrer Entscheidung hierher zu kommen, über diesen Urlaub informiert?**  
Mehrfachnennungen möglich



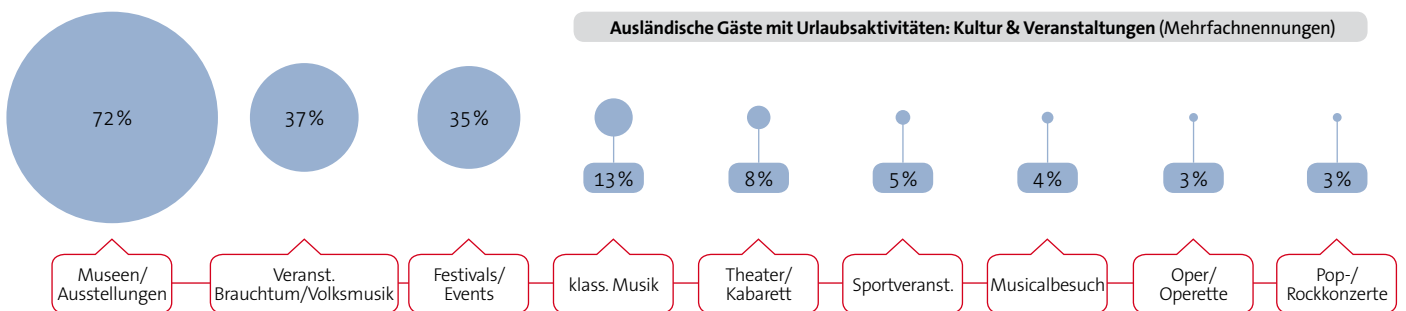
# Urlaubsarten/-Aktivitäten

## Urlaubsarten

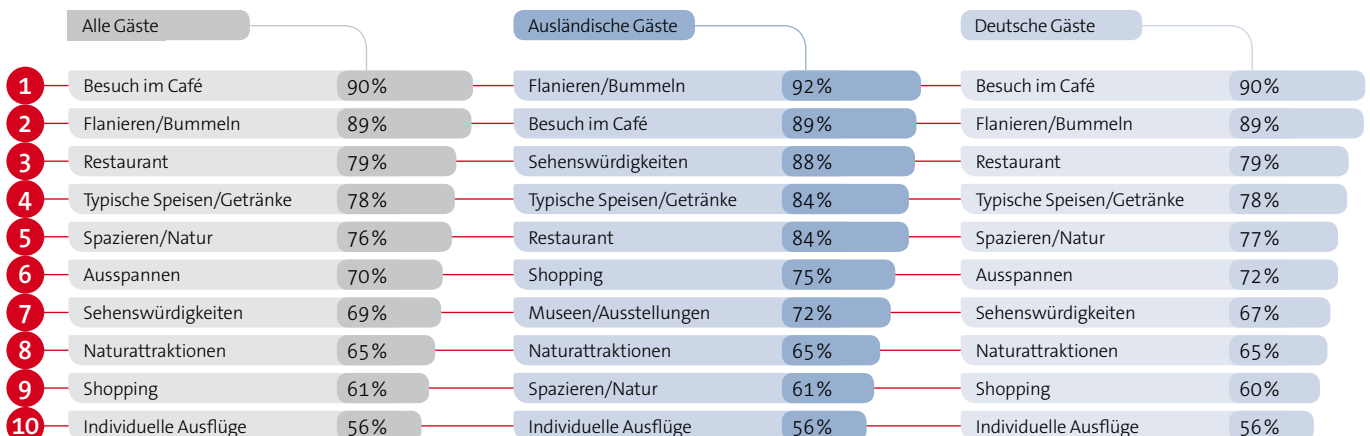
Frage: **Welchen der folgenden Urlaubsarten würden Sie diesen Urlaub zuordnen?** Mehrfachnennungen möglich



## Museen und Ausstellungen stehen im Vordergrund



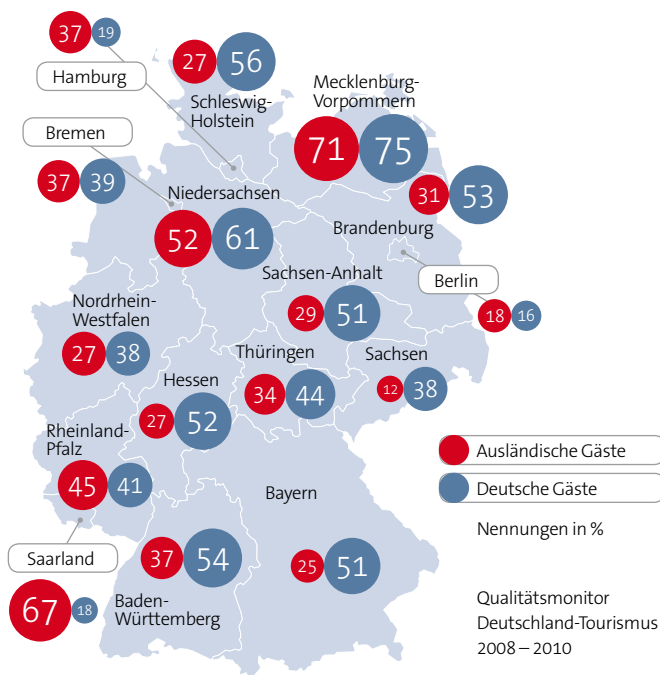
## Top 10 Aktivitäten der Urlaubsgäste in den Destinationen (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte)

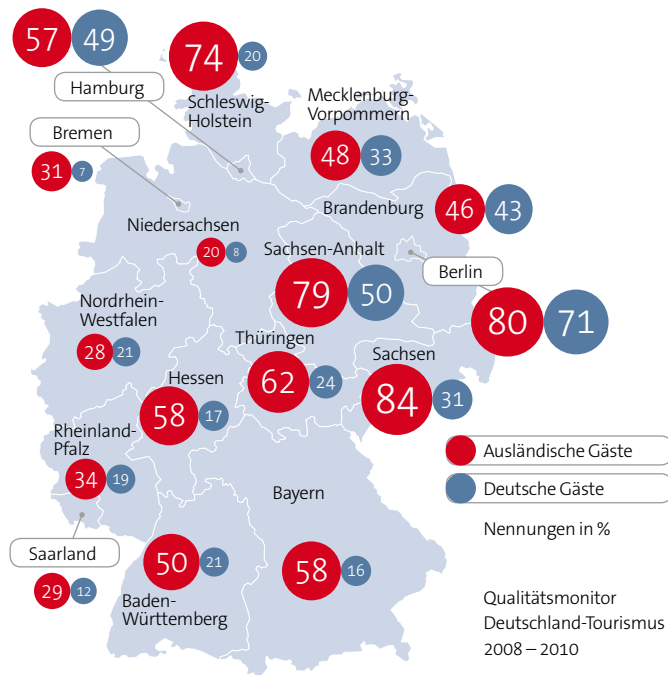
## Mecklenburg-Vorpommern ist das Top-Ziel für Erholungsurlaub

Frage: **Welchen der folgenden Urlaubsarten würden Sie diesen Urlaub zuordnen?** (Mehrfachnennungen möglich)



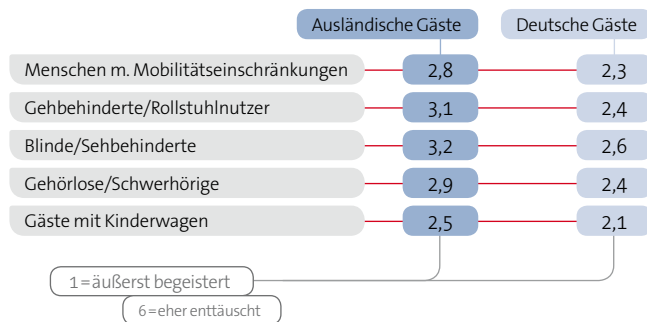
## Beliebteste Kultururlaubsziele für ausländische Gäste sind Sachsen, Berlin und Sachsen-Anhalt

Frage: **Welchen der folgenden Urlaubsarten würden Sie diesen Urlaub zuordnen?** (Mehrfachnennungen möglich)



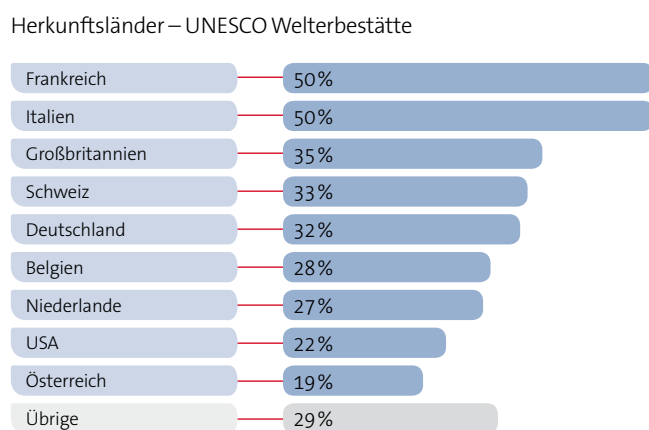
## Gute bis befriedigende Bewertungen für die Barrierefreiheit

Frage: **War ihr Urlaub barrierefrei?**



## UNESCO Welterbestätten von Franzosen, Italienern und Briten sehr geschätzt

Frage: „**Welche der nachfolgenden Prädikate oder Großereignisse (UNESCO Welterbestätte) stellen für Sie einen Reiseanlass dar, die jeweilige Stadt/Region zu besuchen?**“ (Nennungen in %)



## Präferenzen der In- und Ausländer bei den Großereignissen

Frage: **Welche der nachfolgenden Prädikate oder Großereignisse stellen für Sie einen Reiseanlass dar, die jeweilige Stadt/Region zu besuchen?** (Mehrfachnennungen möglich)



## Ausgaben

Nachfolgend dargestellte Ausgaben der Übernachtungsgäste sind pro Person und Tag angegeben. Darüber hinaus gilt es folgende Hinweise zu beachten.

**Ausgaben von Individualtouristen umfassen die Ausgabenarten für:**

- **Unterkunft:** Übernachtungskosten inkl. Frühstück bzw. Halb-/Vollpension
- **Verpflegung im Gastgewerbe:** Restaurantbesuch, Cafébesuch, Imbissbude
- **Lebensmitteleinkauf:** Einkauf von Lebensmitteln im Supermarkt, beim Bäcker, beim Metzger, am Bauernhof, etc.
- **Einkauf sonstiger Waren:** alle Einkäufe mit Ausnahme von Lebensmitteln
- **Freizeit, Unterhaltung, etc.:** z.B. Eintrittspreise für kulturelle Veranstaltungen, Freizeitparks, Erlebnisbäder, Museen, Sportveranstaltungen, Benutzungsgebühren
- **Lokaler Transport vor Ort:** z.B. Ausgaben für ÖPNV, Taxi, Bergbahn, Bootsfahrten, organisierte Ausflugsfahrten
- **Sonstige Dienstleistungen:** z.B. Parkgebühren, Kurmittel und Kurtaxe, Kongress-/ Tagungsgebühren, Dienstleistungen aller Art

	Alle Gäste	Ausländische Gäste	Deutsche Gäste
Unterkunft	43 €	50 €	43 €
Verpflegung i. Gastgewerbe	18 €	25 €	18 €
Lebensmitteleinkauf	4 €	5 €	4 €
Einkauf Sonstiger Waren	14 €	24 €	13 €
Freizeit, Unterhaltung etc.	9 €	13 €	9 €
Lokaler Transport vor Ort	2 €	5 €	2 €
Sonstige Dienstleistungen	7 €	3 €	7 €
<b>Summe Individualtouristen</b>	<b>98 €</b>	<b>126 €</b>	<b>96 €</b>
Ausgaben für Pauschalreisen <sup>1)</sup>	96 €	96 €	65 €
Zusatzausg. für Pauschalreisen <sup>2)</sup>	52 €	70 €	49 €
<b>Summe Pauschaltouristen</b>	<b>121 €</b>	<b>166 €</b>	<b>114 €</b>

<sup>1)</sup> Unterkunft plus Zusatzleistung(en) <sup>2)</sup> z.B. für Restaurant, Einkäufe etc.

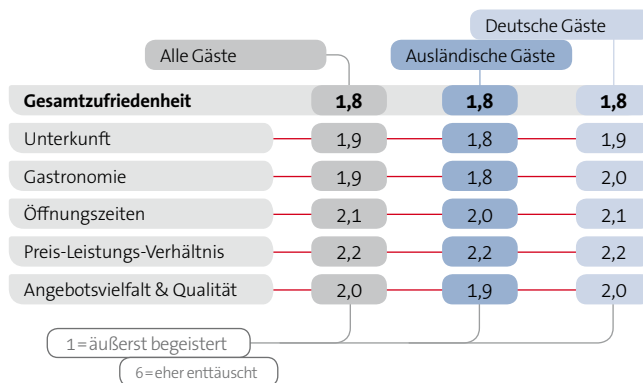
## Zufriedenheit

### Gesamtzufriedenheiten mit dem Urlaubsaufenthalt

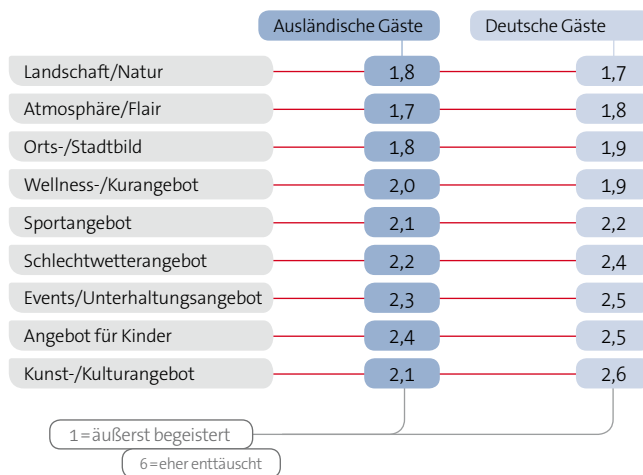
Die Gesamtzufriedenheit mit dem Urlaub in Deutschland ist im Vergleich zu 2008/09 unverändert hoch (Note 1,8). Hinsichtlich der Einzelaspekte werden 2009/10 die Gastronomie und die Öffnungszeiten jeweils um 0,1 Punkte besser bewertet. Obwohl die Gesamtzufriedenheit bei ausländischen Gästen minimal um 0,1 Punkte gesunken ist, haben diese die Unterkünfte in Deutschland, die Gastronomie und die Öffnungszeiten besser bewertet als im Vorjahr. Generell sind

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte, Rundungsdifferenzen möglich)

Gäste aus dem Ausland bei einzelnen Aspekten des Deutschlandurlaubs zufriedener als deutsche Gäste (vgl. Unterkunft, Gastronomie, Öffnungszeiten, Angebotsvielfalt und Qualität).

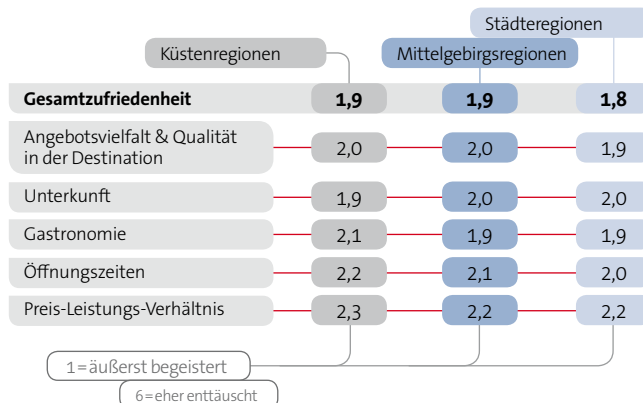


### Zufriedenheit der Urlaubsgäste mit einzelnen Angebotsaspekten



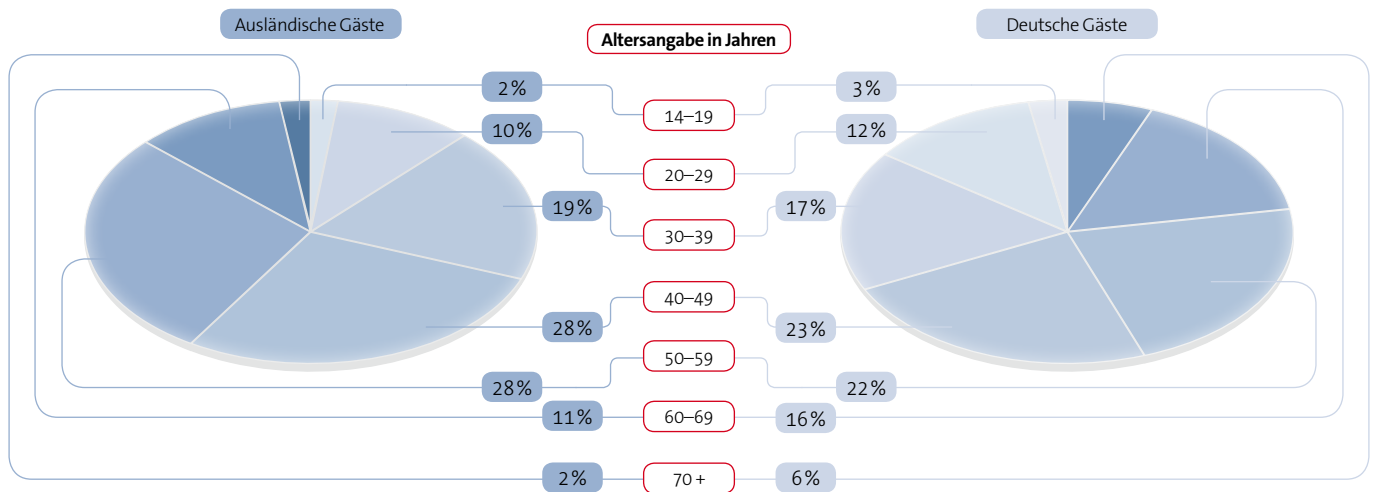
### Regionale Besonderheiten der Zufriedenheitsbewertung

Die Gesamtzufriedenheiten für die drei wichtigen Regionstypen Küsten, Mittelgebirge und Städte ist im Vergleich zu 2008/09 um 0,1 Punkte leicht gesunken. In den Küstenregionen hat sich die Bewertung der Angebotsaspekte „Öffnungszeiten“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“ leicht verbessert, in den Mittelgebirgsregionen wurde die „Vielfalt/Angebotsqualität“ und „Gastronomie“ besser beurteilt. In den Städten schnitten die „Gastronomie“ und das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ besser als im Vorjahr ab. Ausländische Gäste sind im Vergleich zu Inlandsgästen mit ihrem Aufenthalt in Städtereionen zufriedener, während umgekehrt deutsche Gäste ihren Urlaub in Mittelgebirgen besser bewerten.

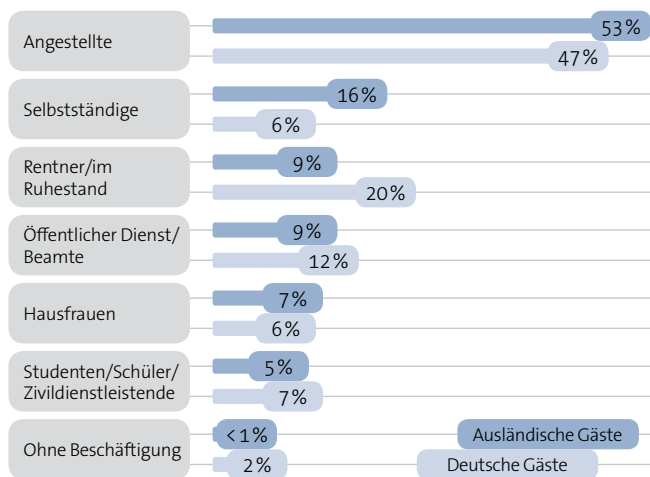


# Soziodemographie und Wiederbesuchsabsicht

## Alterstruktur der Urlaubsgäste



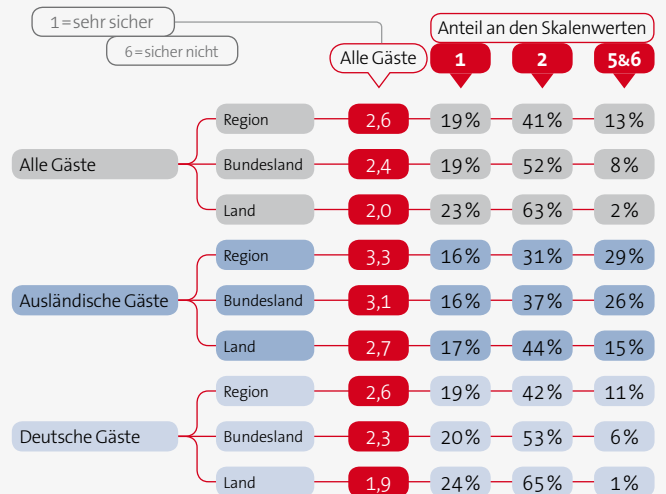
## Berufstätigkeit der Urlaubsgäste



als die Hälfte der deutschen Gäste (61%) die jeweils besuchte Region sehr sicher bzw. sicher wieder bereisen, unter den ausländischen Gästen ist es fast jeder Zweite.

## Wiederbesuchsabsicht der Urlaubsgäste

Frage: **Wie sicher ist es, dass Sie in den nächsten 2 bis 3 Jahren wieder einen Urlaub hier in der Region/in diesem Bundesland/in Deutschland verbringen?**



## Wiederbesuchsabsicht

Deutschland kann als Urlaubsdestination auf eine hohe Wiederbesuchsbereitschaft bauen: Die überwiegende Mehrheit aller Gäste (86%) will „sehr sicher“ bzw. „sicher“ wieder in Deutschland Urlaub machen. Bei den deutschen Gästen sind es nahezu 90%, bei den ausländischen Gästen 61%. Auf Destinationsebene fällt die Wiederbesuchsabsicht etwas geringer aus. So wollen immerhin noch mehr

**Wissenschaftliche Betreuung, textliche Bearbeitung und Umsetzung:**  
dwif – Consulting GmbH, Sonnenstraße 27, 80331 München, Germany  
www.dwif.de, Manova GmbH, Trautsongasse 8, 1080 Wien, Austria  
www.manova.at

**Teilnehmer Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus 2009/2010**  
BAYERN TOURISMUS Marketing GmbH, Berlin Tourismus Marketing GmbH, Congress- und Tourismuszentrale Nürnberg, Dresden-Werbung und Tourismus GmbH, Eifel Tourismus (ET) Gesellschaft mbH, Fremdenverkehrsverband MÜNSTERLAND TOURISTIK Grünes Band e.V., HA Hessen Agentur GmbH, Ingolstadt Tourismus und Kongress GmbH (ITK), IRMA Region (INITIATIVE REGIONALMANAGEMENT Region Ingolstadt e.V.), Kassel Tourist GmbH, Landratsamt Neuburg-Schrobenhausen, Landratsamt Pfaffenhofen a.d.Ilm, Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V., Tourismusamt München, Naturarena Bergisches Land GmbH, Naturpark Altmühltal, Niederrhein Tourismus GmbH, Nordrhein-Westfalen Tourismus e.V., Regensburg Tourismus GmbH, Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH, Ruppoldingen Tourismus GmbH, Ruhr Tourismus GmbH, Sauerland-Tourismus e.V., Tegernsee Tal Tourismus GmbH, Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH, Wangerland Touristik GmbH, Wiesbaden Marketing GmbH

**Herausgeber**  
ERV (Europäische Reiseversicherung AG)  
Rosenheimer Str. 116, 81669 München, Germany  
www.erv.de

**Bildnachweise:**  
Titel: Schlutius, Jochen / Ruhr Tourismus GmbH, Imago: Imago stock&people GmbH, Bruns, Katja / DZT, Panther Media GmbH  
**Gestaltung:**  
M.A.D. Kommunikation, www.mad-kommunikation.de

### Impressum

Herausgeber:  
**Deutsche Zentrale für Tourismus e.V. (DZT)**  
Beethovenstraße 69  
60325 Frankfurt/Main  
www.germany.travel  
www.deutschland-extranet.de

Gefördert durch:  
  
Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie  
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

**Deutschland**  
Das Reiseland