

Sparkassen- Tourismusbarometer Schleswig-Holstein

Kurzbericht 6|2024

Tourismusverband
Schleswig-Holstein

 Finanzgruppe

Sparkassen und Giroverband
für Schleswig-Holstein





Qualität im Schleswig-Holstein-Tourismus

Die Kosten für Reisen sind in den letzten Jahren stark gestiegen. So erhöhten sich die Tagesausgaben in Deutschland im Jahr 2023 bei einer Haupturlaubsreise pro Tag um 19 % im Vergleich zum Jahr 2022.¹ Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird immer kritischer bewertet und die Erwartungen an die Qualität steigen. Die durchschnittlichen Zimmerpreise 2023 lagen nach Daten von STR Global in der schleswig-holsteinischen Hotellerie bei knapp 125 Euro, 0,8 % unter dem Rekordniveau aus 2022, aber gut 30 % über dem Wert von 2017. Blickt man auf die Kostenseite, so wären rund 25% Preissteigerung notwendig gewesen, um in einem durchschnittlichen Hotel die Kostensteigerungen auszugleichen. Aufgrund des geringeren Personal- und Wareneinsatzes hätten die Preise im Ferienwohnungssegment kostenseitig während der Hochinflationsphase der letzten Jahre lediglich um rund 5 % steigen dürfen. Für die Nachfrageseite liefert eine aktuelle Sonderauswertung der Reiseanalyse spannende Ansatzpunkte. Fakt ist: Urlaubsreisen werden von immer mehr Menschen als (sehr) teuer wahrgenommen. Gleichzeitig planen 54 % der SH-Interessierten 2024 gleich viel oder mehr für Reisen auszugeben, 46 % können noch keine Einschätzung abgeben und wollen weniger ausgeben. Einsparmöglichkeiten sehen die Befragten über Sonderangebote, günstigere Reiseziele, das Einsparen von Nebenkosten vor Ort, günstigere Unterkünfte oder einen Urlaub in der Nebensaison. Ein klarer Sparkurs ist trotz der Rahmenbedingungen nicht ablesbar. Dennoch befürchten 40 %, sich einen Urlaub wie bisher nicht mehr leisten zu können. Somit ist ein sensibler Balanceakt gefragt, um nicht in ein Hochpreisimage abzurutschen und Marktanteile zu verlieren. Die Zahlungsbereitschaft der Gäste ist (noch) vorhanden, aber ein Kipppunkt mit Blick auf die Zahlungsmöglichkeiten scheint erreicht.

Gerade mit Blick auf die unterschiedlichen Zielgruppen und Saisonverteilungen in den Betrieben und vor allem die Qualität braucht es ein gutes Augenmaß zwischen kostenseitig notwendigen Preissteigerungen und der Akzeptanz der Gäste. Die Gästezufriedenheit stellt hierbei für Betriebe und Destinationen einen wichtigen Indikator dar, um die Qualität vor Ort einzuordnen. Neben Online-Bewertungen tragen Klassifizierungen, Qualitätssiegel und Zertifizierungen zur Transparenz bezüglich der Qualität der Angebote bei.

Im Folgenden wird die Entwicklung der wichtigsten Klassifizierungssysteme, Zertifizierungen und Label in Schleswig-Holstein betrachtet.

Rückgang bei der DEHOGA-Hotelklassifizierung

Nach einer steigenden Teilnehmendenzahl im Vorjahr gab es bei den Dehoga-klassifizierten Betrieben in Schleswig-Holstein 2024 wieder einen Rückgang. 4,0 % Betriebe weniger als im Vorjahr nahmen an der Klassifizierung teil (D: -2,1 %). Gegenüber 2019 liegt die Zahl der teilnehmenden Betriebe jedoch noch 17,3 % höher. Hier hat sich Schleswig-Holstein im bundesweiten Vergleich deutlich besser entwickelt. In keinem anderen Bundesland ist die Zahl der teilnehmenden Betriebe gegenüber 2019 gestiegen, bundesweit lag der Rückgang bei 17,0 %. An der Nordsee stieg die Zahl der Dehoga-klassifizierten Betriebe auch 2024 an (+4,0 %). An der Ostsee und in der Holsteinischen Schweiz waren die Rückgänge mit -8,0 % und -9,1 % etwas stärker als im Bundeslanddurchschnitt. Der Anteil der klassifizierten Hotelbetriebe liegt bei 29,7 % und damit etwas niedriger als im Vorjahr. Hier hat Schleswig-Holstein noch Luft nach oben. Nach Sachsen-Anhalt und Hamburg ist das gemeinsam mit Mecklenburg-Vorpommern der drittniedrigste Wert unter den deutschen Bundesländern. Im Übrigen Schleswig-Holstein ist nur rund jeder vierte Betrieb klassifiziert, in den anderen Regionen rund jeder dritte. 39,0 % der klassifizierten Betriebe in Schleswig-Holstein befinden sich im höherwertigen 4- und 5-Sterne-Segment (D. 37,9 %). Der Anteil ist im letzten Jahr leicht gestiegen, regional jedoch sehr

¹ Stiftung für Zukunftsfragen 2024



unterschiedlich. An der Nordsee sind knapp die Hälfte, in der Holsteinischen Schweiz gerade einmal jeder fünfte Betrieb höherwertig klassifiziert.

DTV-Klassifizierung verliert weiter an Bedeutung

Der deutliche Rückgang bei den DTV-klassifizierten Ferienhäusern und -wohnungen setzt sich auch 2024 fort. 14,0 % Betriebe weniger als im Vorjahr tragen in Schleswig-Holstein die Sterne Zertifizierung des DTV. Bundesweit lag der Rückgang auf einem ähnlichen Niveau. Im Vergleich mit dem Jahr 2019 bedeutet das, dass knapp die Hälfte der Betriebe die Zertifizierung nicht verlängert hat (D: 44,2 %). 2023 waren die Rückgänge in der Holsteinischen Schweiz besonders stark. Hier sank die Zahl der Teilnehmenden um 30,1 %. Im Übrigen Schleswig-Holstein gab es rund ein Fünftel weniger zertifizierte Betriebe als im Vorjahr. Gegenüber 2019 verloren die Ostsee und das Übrige Schleswig-Holstein jeweils rund 56 % der Teilnehmenden. Trotz der Rückgänge in den letzten Jahren liegen Nord- und Ostsee bei der Anzahl der klassifizierten Objekte im bundesweiten Destinationsranking von 148 Regionen auf dem zweiten und dem dritten Platz und auch das Übrige Schleswig-Holstein schafft es nach wie vor in die Top 20. Auch beim Anteil der höherwertig klassifizierten Betriebe ist Schleswig-Holstein vorn dabei. Rund drei Viertel der DTV-Klassifizierungen erfolgten im 4- oder 5-Sterne-Segment. Der Anteil ist gegenüber dem Vorjahr noch einmal gestiegen. An der Nordsee ist er mit 84,6 % besonders hoch und hat seit 2019 um knapp 20 Prozentpunkte zugenommen. Bundesweit liegt der Anteil bei 70,3 %, auch hier ist eine steigende Tendenz zu beobachten.

ServiceQ ebenfalls mit weiteren Verlusten

Bei der Qualitätsinitiative ServiceQ setzt sich der Rückgang ebenfalls fort. 2024 gibt es nur noch 26 Teilnehmende in Schleswig-Holstein und damit rund ein Fünftel weniger als im Vorjahr. Gegenüber 2019 summiert sich der Rückgang auf zwei Drittel. Auch bundesweit brach die Zahl der Teilnehmenden in den letzten Jahren ein, allerdings weniger stark als in Schleswig-Holstein. Gegenüber 2019 belief sich das bundesweite Minus auf 40,5 %. Nur Mecklenburg-Vorpommern, Bremen und Thüringen verloren mehr Teilnehmende als Schleswig-Holstein.

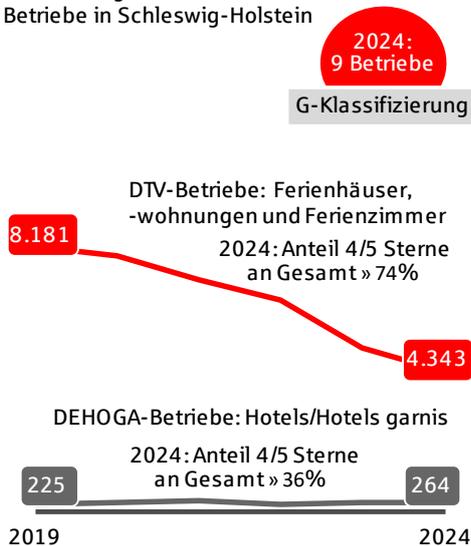
Weitere Themenlabel im Überblick

- Bei den Bett+Bike-Betrieben ging es in Schleswig-Holstein 2023 deutlich bergab. Die Zahl der teilnehmenden Betriebe sank um 10,8 %, was nach Mecklenburg-Vorpommern den größten Rückgang aller Bundesländer bedeutet. Somit gibt es 21 weniger Bett+Bike-Betriebe als im Vorjahr. Bundesweit verlängerten 2,9 % das Label nicht. Die Rückgänge gab es nahezu ausschließlich an der Ostsee und im Übrigen Schleswig-Holstein. Mit 114 Bett+Bike-Betrieben liegt das Übrige Schleswig-Holstein nach wie vor in den Top Ten im bundesweiten Destinationsranking. Vor dem Hintergrund der thematischen Ausrichtung der Region ist es erstrebenswert, die Zahl der fahrradfreundlichen Betriebe in den nächsten Jahren zumindest konstant zu halten.
- Wie bereits im Vorjahr gibt es 2024 eine Touristinformation weniger, die an der i-Marke-Zertifizierung teilnimmt. An der Ostsee sind es mit fünf Touristinformationen zwei mehr als im Vorjahr. An der Nordsee und im Übrigen Schleswig-Holstein zwei beziehungsweise eine weniger. Mit 23 zertifizierten Touristinformationen belegt die Nordsee Rang vier im bundesweiten Destinationsranking.
- 2024 ist die Zahl der ADAC-klassifizierten Campingplätze erneut stabil geblieben und Schleswig-Holstein bleibt im Campingsegment gut aufgestellt. Die Ostsee ist mit 72 klassifizierten Plätzen die Region in Deutschland mit den meisten klassifizierten Plätzen, die Nordsee und das Übrige Schleswig-Holstein finden sich ebenfalls in den Top Ten. Knapp die Hälfte der Betriebe und damit deutlich mehr als in Deutschland insgesamt sind klassifiziert. In der Holsteinischen Schweiz sind es rund drei Viertel, im Übrigen Binnenland

- allerdings nur drei von zehn Plätzen. Diese guten Positionierungen tragen auch zum Erfolg des Campingmarktes in Schleswig-Holstein bei.
- Die Nachhaltigkeitslabel nehmen auch 2024 in Schleswig-Holstein weiter an Fahrt auf. So gab es 19 zusätzliche Betriebe, die mit dem Label GreenSign zertifiziert sind und fünf Betriebe mehr, die am Dehoga-Umweltcheck teilnehmen. Besonders aktiv sind hier die Betriebe an der Ostsee. Schleswig-Holstein kann durch die positive Entwicklung 2024 bei der Anzahl der Betriebe Mecklenburg-Vorpommern überholen und den bisherigen Rückstand zu Niedersachsen deutlich verkürzen. Wichtig ist hierbei, Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit auch klar an die Gäste und Interessenten zu kommunizieren, dass nachhaltige Angebote zunehmend Bedeutung bei der Reiseentscheidung gewinnen.

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 2024

über 25%
Übriges Schleswig-Holstein
Herzogtum Lauenburg

über 30%
Ostsee
Holsteinische Schweiz
Nordsee

SH 30%
Deutschland 36%



ServiceQualität Deutschland-Betriebe 2024

Schleswig-Holstein

26
2019: 77

D: 1.421
(2019: 2.389)

SQD-Betriebe Schleswig-Holstein nach Stufen 2024

Q Stufe III: 1

Q Stufe II: 2

Q Stufe I: 23



Entwicklung der Teilnehmerbetriebe

2019	2024
233	174
133	131
48,7%	47,6%
41	33
im TB seit 2020	8
	24



Bett+Bike-Betriebe



ADAC-Campingplätze

Anteil an
Campingplätzen gesamt



i-Marke



DEHOGA-Umweltcheck



GreenSign Hotels

Top-Region in Schleswig-Holstein (Zahl der Teilnehmerbetriebe 2024)



Übriges Schleswig-Holstein (100)

Ostsee (72)

Holsteinische Schweiz (75,0%)

Nordsee (23)

Ostsee (5)

Ostsee (15)

Quelle: dwif 2024, Daten DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH, Deutscher Wanderverband, PiNCAMP GmbH, Deutscher Tourismusverband Service GmbH, GreenSign Institut GmbH, ADFC Bett+Bike Service GmbH (Stand jeweils Januar 2024)

Über die genannten Label hinaus gibt es mit Rolliplus sowie Kinderplus zwei Schleswig-Holstein-spezifische Label für rollstuhlfreundliche bzw. kinderfreundliche Unterkünfte. Das bundesweite Label „Reisen für Alle“ steht für die Barrierefreiheit von touristischen Angeboten.

Klassifizierungen und Qualitätsinitiativen nach wie vor relevant

Wie eine bundesweite repräsentative Onlinebefragung der deutschen Bevölkerung im Jahr 2021 zeigte, haben Klassifizierungen, Zertifizierungen und Qualitätslabel nach wie vor eine hohe Bedeutung bei der Suche nach und Buchung von Unterkünften. Mehr als sechs von zehn Befragten gaben an, dass eine Klassifizierung oder Zertifizierung einer Unterkunft einen sehr hohen oder eher hohen Einfluss auf ihr Buchungsverhalten hat. Das Vertrauen in die meisten Qualitätsinitiativen ist dabei hoch. Die Gäste haben in Bezug auf die Qualitätsinitiativen eine hohe Erwartungshaltung. Nur wenn diese erfüllt werden, sind sie bereit, auch mehr zu bezahlen. Dazu zählen regelmäßig Vor-Ort-Überprüfungen der Betriebe, transparente und nachvollziehbare Kriterien zur Beurteilung der Ausstattung und der Serviceleistungen der Betriebe, aber auch Standards für die Arbeitsbedingungen der Angestellten. Hier gilt es auch für die Qualitätsinitiativen und Klassifizierungen, immer am Ball zu bleiben und kritisch zu hinterfragen, ob die Kriterien zu den aktuellen Ansprüchen der Gäste weiterhin passen oder Anpassungen notwendig sind. Betriebe sollten durch die Teilnahme an Qualitätsinitiativen/Klassifizierungen ihren Qualitätsanspruch untermauern und transparent machen sowie sich durch passende Themenlabel zielgruppenspezifisch positionieren. Tourismusorganisationen können die Betriebe für das Thema sensibilisieren und durch die Bereitstellung entsprechender Informationen Hilfestellungen leisten.

Gästezufriedenheit in Schleswig-Holstein

Die Gästezufriedenheit in Schleswig-Holstein ist nach einer Steigerung im Vorjahr leicht zurückgegangen. Der TrustScore 2024² liegt bei 88,0 Punkten und damit 0,1 Punkte unter dem Vorjahreswert. Damit liegt Schleswig-Holstein weiterhin über dem bundesweiten Durchschnitt von 86,8 Punkten. Dieser ist das zweite Jahr in Folge konstant geblieben. Vom Vor-Corona-Niveau des TrustScores 2020³ ist Schleswig-Holstein noch 0,5 Punkte entfernt. Deutschlandweit beträgt der Rückstand noch 0,6 Punkte. Im Bundesländerranking liegt Schleswig-Holstein beim TrustScore 2024 auf dem dritten Platz hinter Bayern und Rheinland-Pfalz.

Regional zeigen sich folgende Unterschiede, wobei sich der Großteil der schleswig-holsteinischen Regionen weit vorn im bundesweiten Destinationsranking platziert:

- In der Holsteinischen Schweiz wird die höchste Gästezufriedenheit im Bundesland erzielt. 89,1 Punkte bedeuten Platz 20 im bundesweiten Destinationsranking von 148 Regionen und damit einen deutlichen Sprung nach vorn. Gegenüber dem Vorjahr ist die Gästezufriedenheit in der Holsteinischen Schweiz nach einem deutlichen Einbruch im Vorjahr um 1,8 Punkte gestiegen, liegt aber nach wie vor 0,4 Punkte unter dem TrustScore 2020.
- Die Nordsee erzielt mit 88,6 Punkten Platz 28 im bundesweiten Destinationsranking. Hier ist die Gästezufriedenheit gegenüber dem Vorjahr jedoch um 0,3 Punkte zurückgegangen. Das Vor-Corona-Niveau wird damit um 0,5 Punkte verfehlt.
- Auch an der Ostsee ist eine rückläufige Gästezufriedenheit feststellbar. Der TrustScore 2024 lag bei 87,8 Punkten und damit 0,2 Punkte unter dem Vorjahreswert und 0,3 Punkte unter dem TrustScore 2020. Im Destinationsranking landet die Ostsee damit auf Platz 42.
- Die niedrigste Gästezufriedenheit der vier schleswig-holsteinischen Reisegebiete findet sich mit 86,3 Punkten im Übrigen Schleswig-Holstein. Hier ist die Gästezufriedenheit gegenüber dem Vorjahr um 0,1 Punkte gestiegen, sodass die Region auf Platz 66 im Destinationsranking landet. Zum Vor-Corona-Wert fehlt exakt noch ein Punkt.
- Die MakS-Städte erreichten im TrustScore 2024 85,2 Punkte und platzieren sich damit im Städtevergleich weit vorn. Gegenüber dem Vorjahr legten sie um 0,2 Punkte zu und lagen damit 0,6 Punkte über dem TrustScore 2020. Städtische Destinationen weisen aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer, bei der negative Erlebnisse stärker zu Buche schlagen, im Schnitt geringere Werte auf, als Destinationstypen mit längeren Aufenthalten. Darüber hinaus ist in Städten der Anteil an Geschäftsreisenden höher, die tendenziell etwas kritischer sind als Urlaubsgäste.

² Datenstand 2022/2023

³ Datenstand 2018/2019

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.

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.

- Bei den Außenanlagen der Betriebe belegt Schleswig-Holstein das zweite Jahr in Folge den bundesweiten Spitzenplatz. Die Zufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr hier jedoch wie auch bundesweit zurückgegangen. Die Holsteinische Schweiz platziert sich hierbei im Destinationsranking auf dem elften Platz.
- In der Kategorie Strand muss Schleswig-Holstein in diesem Jahr Niedersachsen den Vortritt lassen und landet auf dem zweiten Platz der Küstenbundesländer. Die Nordsee landet in dieser Kategorie auf dem dritten Platz der Küstendestinationen nach den Ostfriesischen Inseln und Rügen/Hiddensee.
- Bei der Bewertung der Location, also der Infrastruktur im weiteren Umfeld der Betriebe, fällt Schleswig-Holstein vom zweiten auf den dritten Platz zurück. Holsteinische Schweiz und Nordsee liegen im bundesweiten Destinationsranking auf Platz 18 beziehungsweise 21. Während die Nordsee hierbei einige Plätze verlor, konnte sich die Holsteinische Schweiz verbessern. Die Ostsee verlor hier etwas an Boden, im Übrigen Schleswig-Holstein bewerteten die Gäste die Location besser als im Vorjahr.
- Bei der Bewertung der Zimmer landet Schleswig-Holstein 2024 wie bereits im Vorjahr auf Platz drei im Bundesländerranking und kann die Gästezufriedenheit noch leicht steigern. Auch hier rangiert die Holsteinische Schweiz mit einer deutlichen Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr in den Top 20. Bei der Gesamtbewertung der Unterkunft (Kategorie Hotel) rutscht Schleswig-Holstein auf Platz vier.
- Beim Service verbesserte sich Schleswig-Holstein um zwei Plätze auf den sechsten Platz und liegt damit wieder über dem Bundesdurchschnitt. Die Holsteinische Schweiz wird in dieser Kategorie nach hinten durchgereicht. An der Ostsee und im Übrigen Schleswig-Holstein wird der Service hingegen besser bewertet als im Vorjahr.
- Bei den gastronomischen Angeboten in den Unterkünften landet Schleswig-Holstein wie bereits im Vorjahr auf dem zehnten Platz. Hier gilt es weiterhin, die norddeutsche Küche den Gästen auf einem qualitativ guten Niveau anzubieten.
- Auch bei der Internetverfügbarkeit landet Schleswig-Holstein auf Platz elf und verliert damit einen Platz im Vorjahresvergleich. Im Übrigen Schleswig-Holstein gab es eine weitere Verbesserung, wodurch die Region in die Top 20 rückte.



TrustScore 2024

TrustScore (0-100 Punkte) Schleswig-Holstein 2024

TRUSTYOU

Regionen 2023

Nordsee	88,6	-0,3
Ostsee	87,8	-0,2
Holst. Schweiz	89,1	+1,8
Übriges SH	86,3	+0,1
SH	88,0	-0,1
D	86,8	0,0

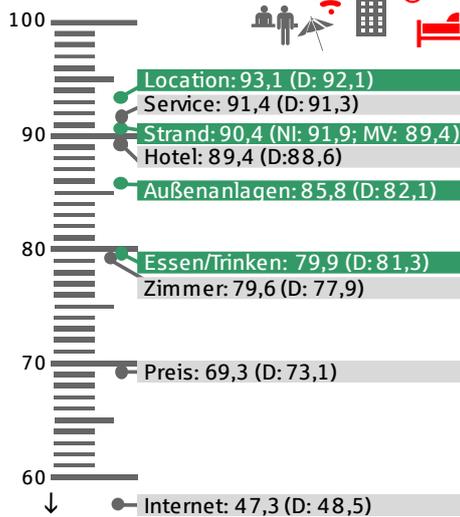
2024
ggü. 2023
in Punkten



Destinationstypen D 2023

Seen- regionen	Küsten	Flach-/ Hügelland	Städte
89,0	87,5	86,3	79,7

Kategoriewerte



Nordsee	
Hotel	Location
Internet	
Ostsee	
Preis	Internet
Essen/Trinken	
Holsteinische Schweiz	
Essen/Trinken	Zimmer
Preis	
Übriges SH	
Preis	Internet
Hotel	Service

grün = bes. positive Abweichung
rot = bes. negative Abweichung

Quelle: dwif 2024, Daten TrustYou GmbH

Im Tourismus in Schleswig-Holstein wurde insbesondere in den 2010er Jahren nach einem starken Investitionsstau investiert, kommunal wie betrieblich. Entsprechend klassischer Produktlebenszyklen, vor dem Hintergrund der Preissteigerungen der letzten Jahre, der aktuellen Marktlage, der Anforderungen der Gäste und der in der Tourismusstrategie des Landes definierten Ziele und Ansatzpunkte gilt es, sich mit dem Thema Qualität grundlegend zu beschäftigen. Mögliche Fragestellungen:

- Welche Qualitätsdimensionen sind aus Gästesicht gefragt?
- Wie werden unterschiedliche Angebotsbausteine qualitativ bewertet?
- Wie steht es um die aktuelle und zukünftige Investitionsdynamik und die Investitionsfelder auf kommunaler und betrieblicher Ebene?
- Was können Tourismusorganisationen zum Qualitätsmanagement beitragen?
- Welche Vision von Qualitätstourismus haben die Tourismusakteure im Land?
- Wie definiert Schleswig-Holstein sein touristisches Qualitätsversprechen?



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