

Digitaler Tourismus 2020: So smart reisen die Deutschen

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 2. März 2020

bitkom



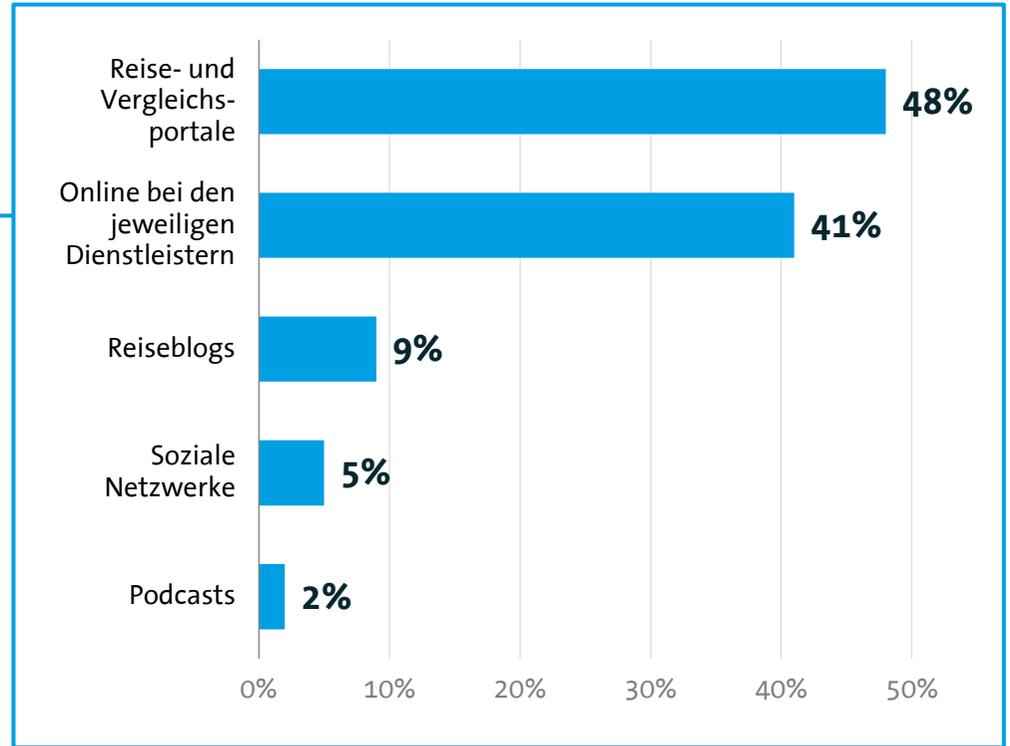
Das Internet wird zur wichtigsten Informationsquelle

Wo informieren Sie sich in der Regel, wenn Sie eine Reise planen?

68%

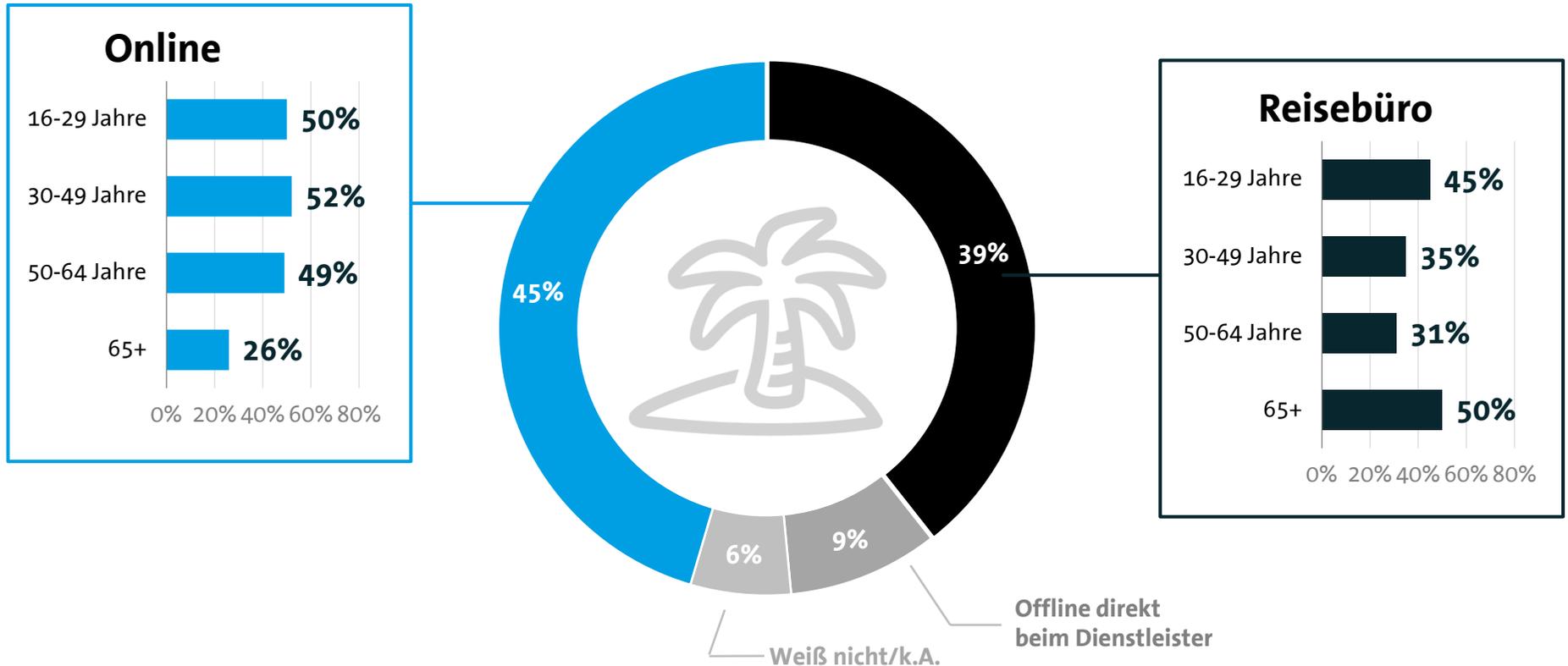
Online

41 %
Reisebüro



Online-Buchung überholt Buchung im Reisebüro

Wo buchen Sie in der Regel einzelne Urlaubsleistungen?



Online werden Flexibilität und Vergleichbarkeit geschätzt

Warum buchen Sie Ihre einzelnen Urlaubsleistungen in der Regel online und nicht offline?



95%

Ich bin unabhängig von Öffnungszeiten.



83%

Die Vergleichbarkeit der Reiseangebote ist größer.



61%

Ich spare Zeit.



57%

Das Angebot im Internet ist größer.



34%

Das Angebot im Internet ist günstiger.



15%

Das Stornieren ist einfacher.

Offline zählen Service und Beratung

Warum buchen Sie Ihre einzelnen Urlaubsleistungen in der Regel offline und nicht online?



64%

Ich möchte alle Leistungen und Unterlagen aus einer Hand erhalten.



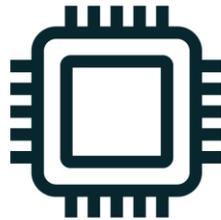
52%

Mir ist eine persönliche und individuelle Beratung wichtig.



40%

Ich vertraue einer Online-Buchung nicht.

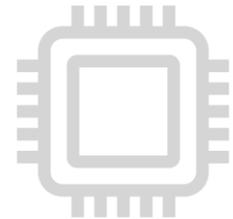
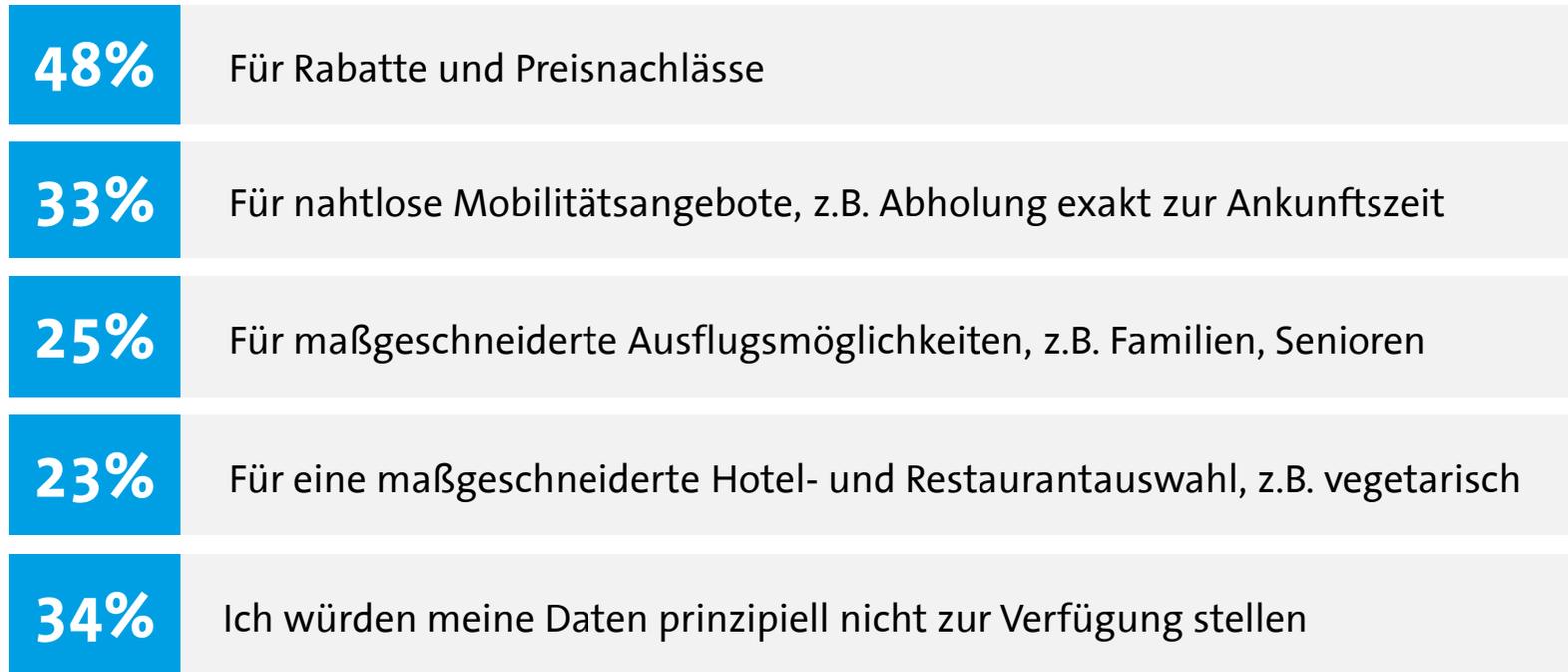


34%

Bei Online-Buchungen weiß ich nicht, wer alles auf meine Daten zugreifen kann.

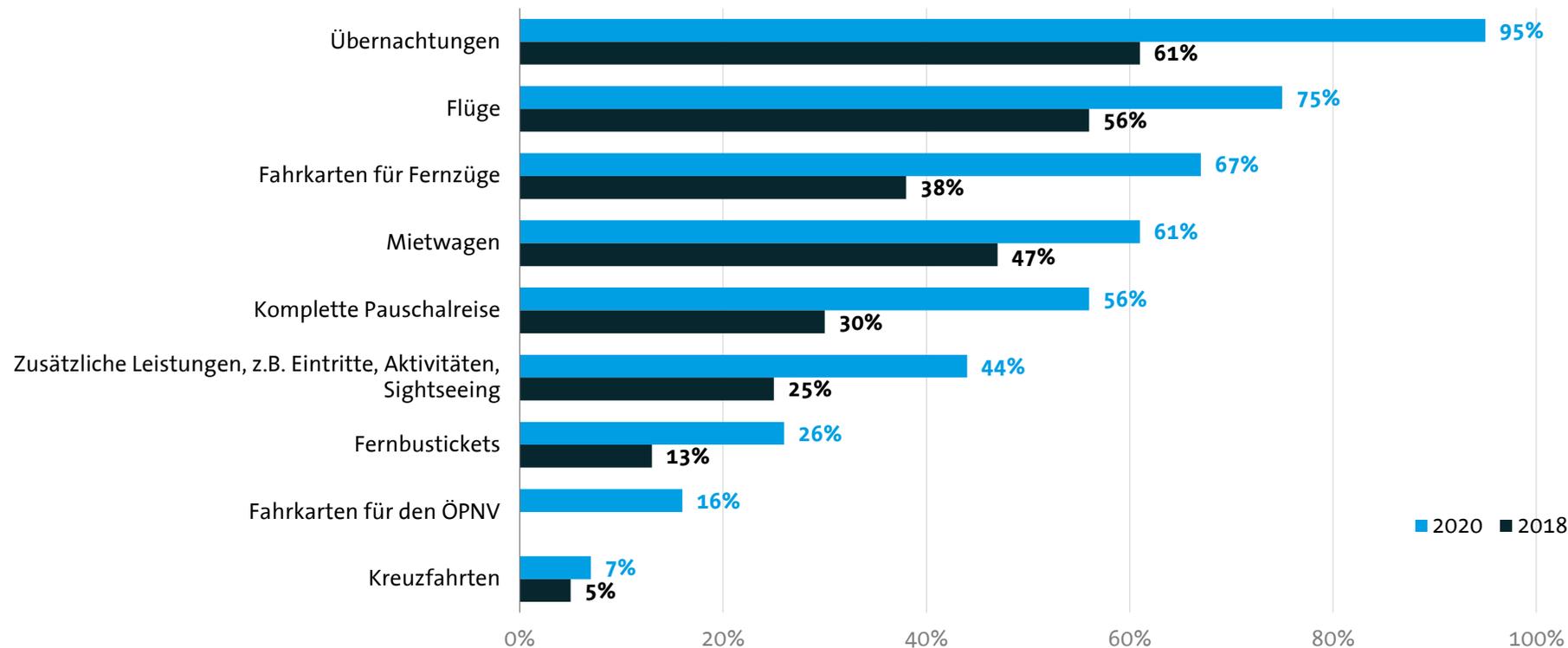
Fast jeder Zweite würde seine Daten für Rabatte weitergeben

Für welche dieser Möglichkeiten würden Sie Ihre Daten bei einer Reise zur Verfügung stellen?



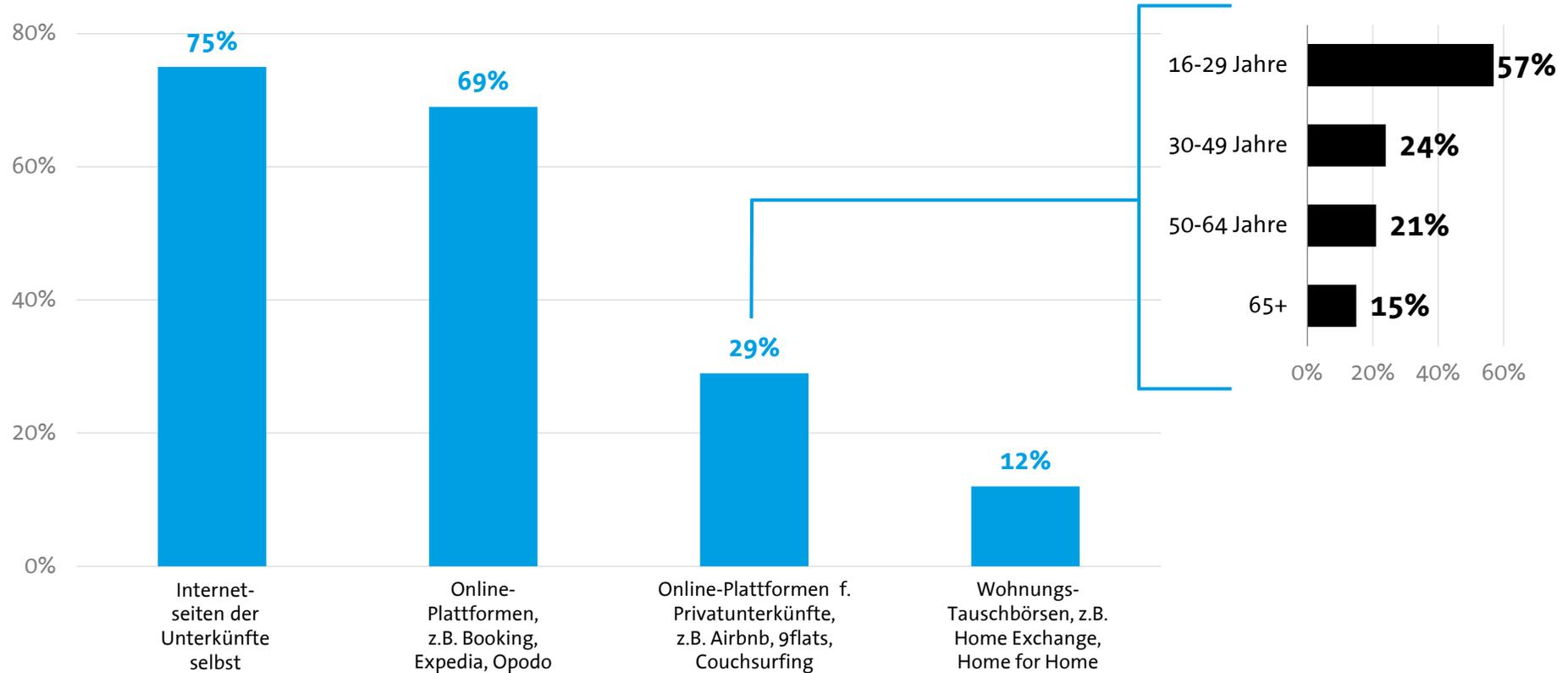
Vor allem Übernachtungen und Flüge werden online gebucht

Welche Leistungen rund ums Reisen haben Sie bereits im Internet gebucht?



Vor allem Jüngere buchen bei Airbnb und Co.

Bei welchen Angeboten und Plattformen buchen Sie Urlaubsunterkünfte?



Welche Vorteile Home Sharing bringt – und welche Nachteile

Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?

Man kann besser in das Leben am Urlaubsort eintauchen	55%
Man ist freier als in einem Hotel	51%
Man lernt eher neue Menschen kennen als in einem Hotel	49%
Diese Angebote sind eine Bereicherung für den Tourismus	44%
Es geht dringend benötigter Wohnraum in Städten verloren	72%
Solche Angebote sollten stärker reglementiert werden	67%
Solche Angebote zerstören das Gefüge einer Nachbarschaft	67%
Solche Angebote sollten verboten werden	61%



Jeder Zweite reist zu Orten, die er aus sozialen Medien kennt

Nehmen Sie Ihr Smartphone mit auf Reisen? Und teilen Sie Ihre Erlebnisse in sozialen Netzwerken?



72%

Meine Urlaubsfotos mache ich vor allem mit dem Smartphone.



39%

Ich möchte das Handy im Urlaub am liebsten gar nicht nutzen.



49%

Ich teile Reiseerlebnisse im Internet, z.B. in sozialen Netzwerken oder einem Blog.



29%

Mich nerven Urlaubsbilder von Freunden, Familie und Kollegen in sozialen Medien.



46%

Ich reise gern zu Orten, die ich aus sozialen Netzwerken kenne.

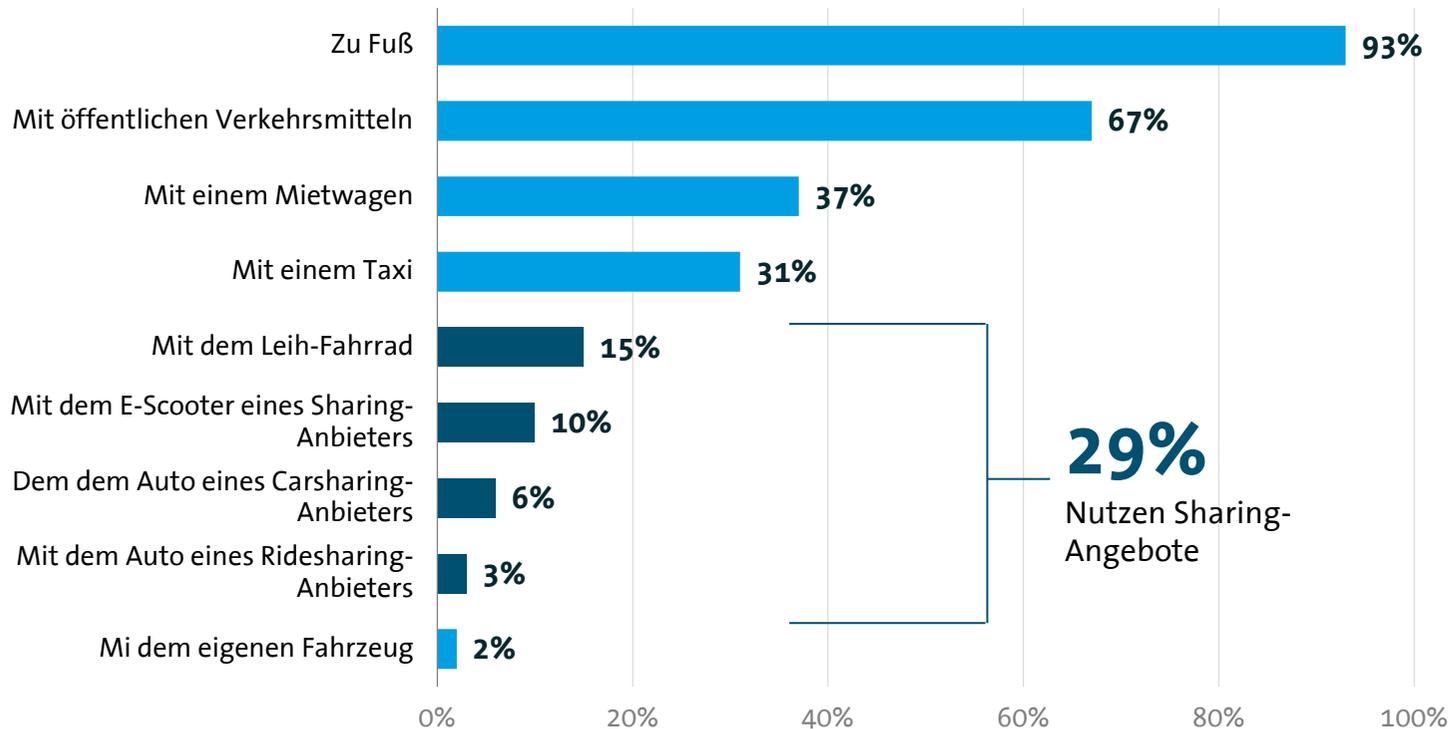


13%

Wenn ich ein besonderes Foto für Social Media machen kann, ignoriere ich Absperrungen u. Verbotsschilder.

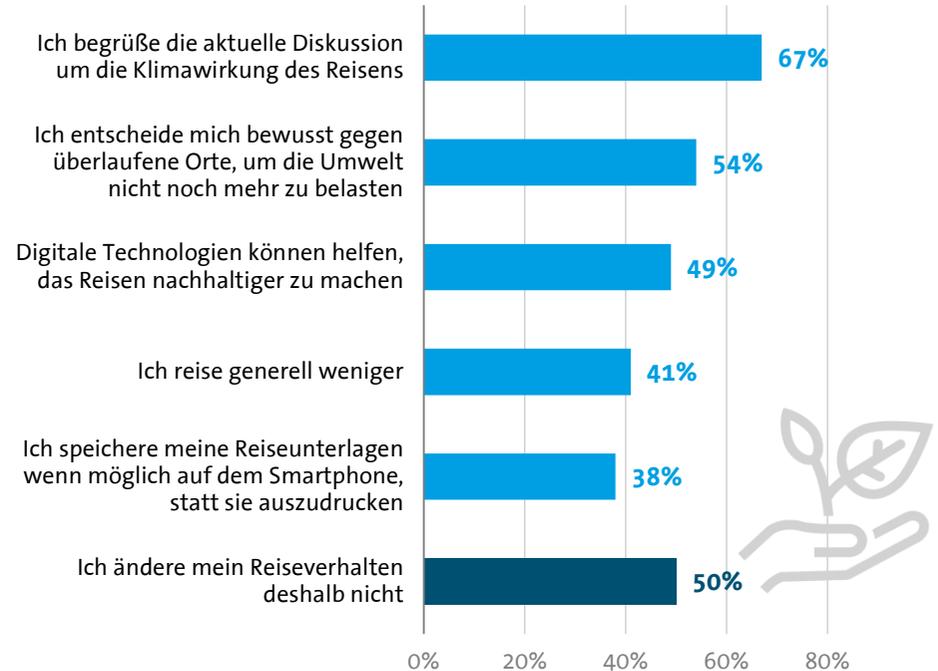
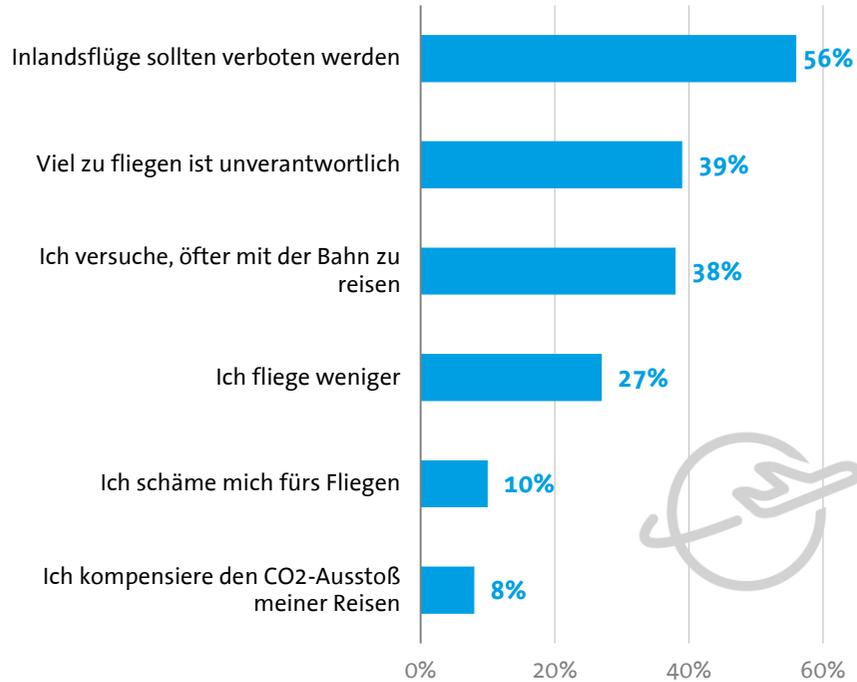
3 von 10 Bundesbürgern setzen im Urlaub auf Shared Mobility

Wie bewegen Sie sich in der Regel an Ihrem Reiseziel fort?



Nur jeder Zehnte empfindet Flugscham

Wenn Sie an die aktuelle Klimadiskussion denken, welche Aussagen treffen auf Sie zu?



Reisende wollen digitale Unterstützung für die Umwelt

Welchen Aussagen im Hinblick auf Reiseanbieter und Nachhaltigkeit stimmen Sie zu?

90%

Ich würde einen digitalen Roomservice nutzen, mit dem ich neue Handtücher Bettwäsche nach Bedarf bestellen kann.

41%

Es sollte ein digitales Bonussystem für nachhaltiges Verhalten am Urlaubsort geben (z.B. Mülltrennung, Radfahren oder Wassersparen).



67%

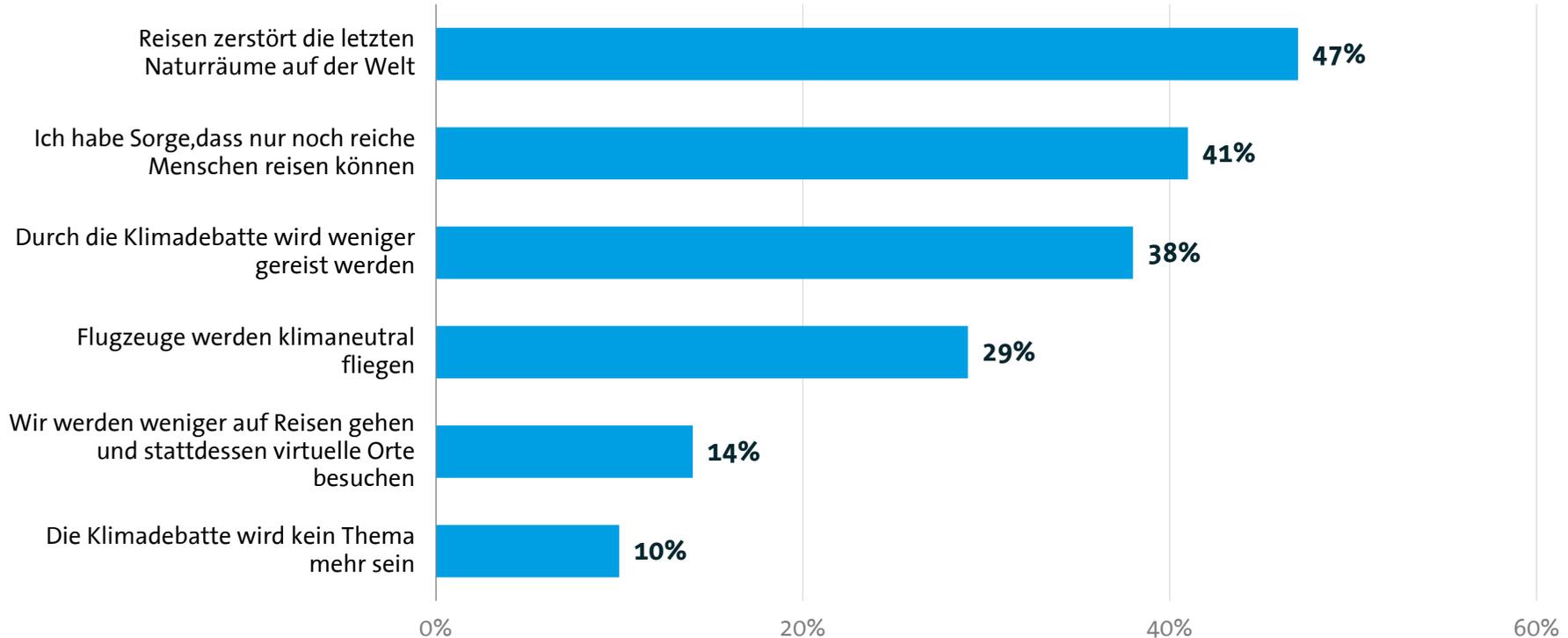
Anbieter sollten dazu verpflichtet werden, alle Reisedokumente auch digital zur Verfügung zu stellen.

40%

Reiseanbieter sollten über aktuelle Touristenströme in Echtzeit informieren.

Nur eine Minderheit rechnet mit einem Ende der Klimadebatte

Nun geht es um die Zukunft des Reisens in 2030. Welchen Aussagen stimmen Sie zu?



Warum Reisen weiter wichtig bleibt

Welche Gründe, eine Reise trotz der Klimadebatte anzutreten, halten sie für wichtig?



83%

zur Erholung



43%

zum Knüpfen
neuer Kontakte



29%

zur Weiter-
bildung



40%

zur Völker-
verständigung

Digitaler Tourismus 2020: So smart reisen die Deutschen

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 2. März 2020

bitkom

