

# Digitaler Tourismus 2020: So smart reisen die Deutschen

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

bitkom



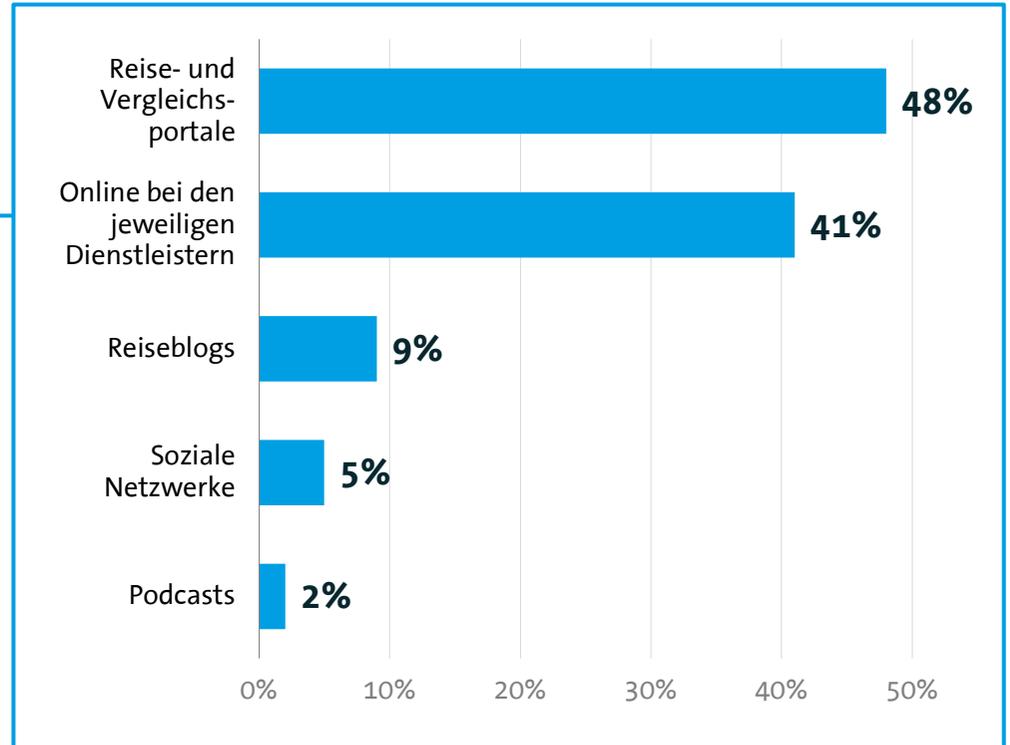
# Das Internet wird zur wichtigsten Informationsquelle

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

68%

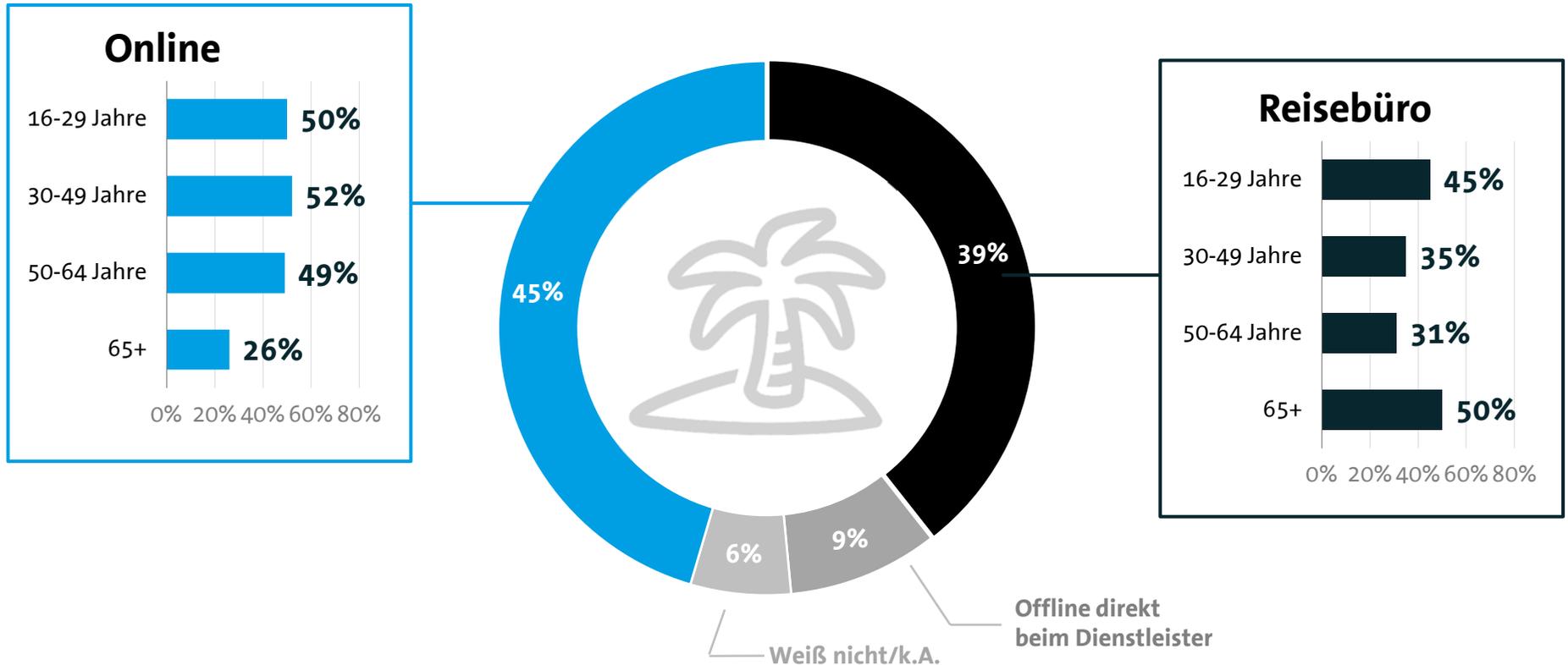
Online

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.



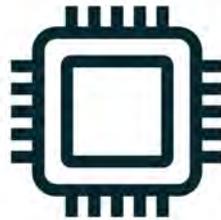
**52%**

Mir ist eine persönliche und individuelle Beratung wichtig.



**40%**

Ich vertraue einer Online-Buchung nicht.

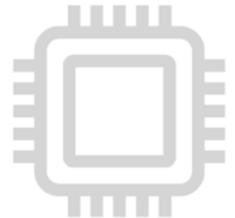
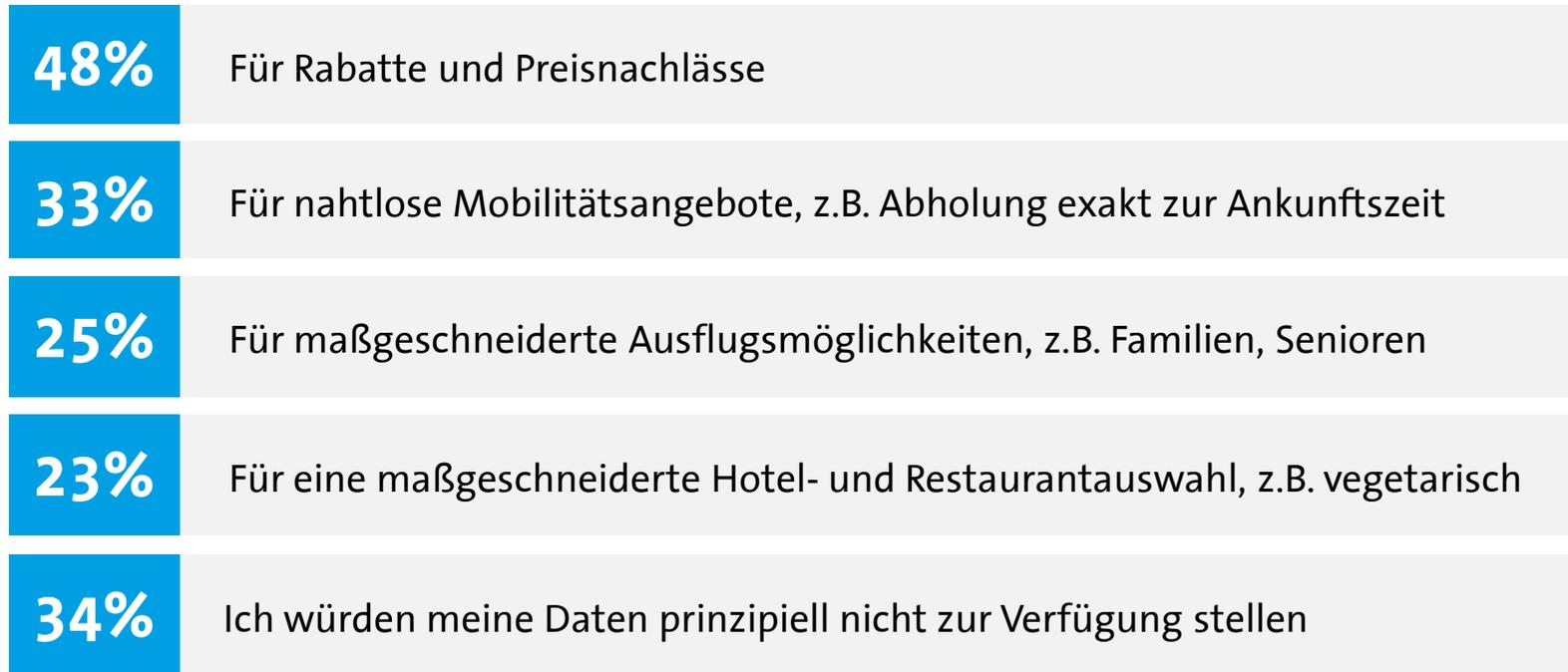


**34%**

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

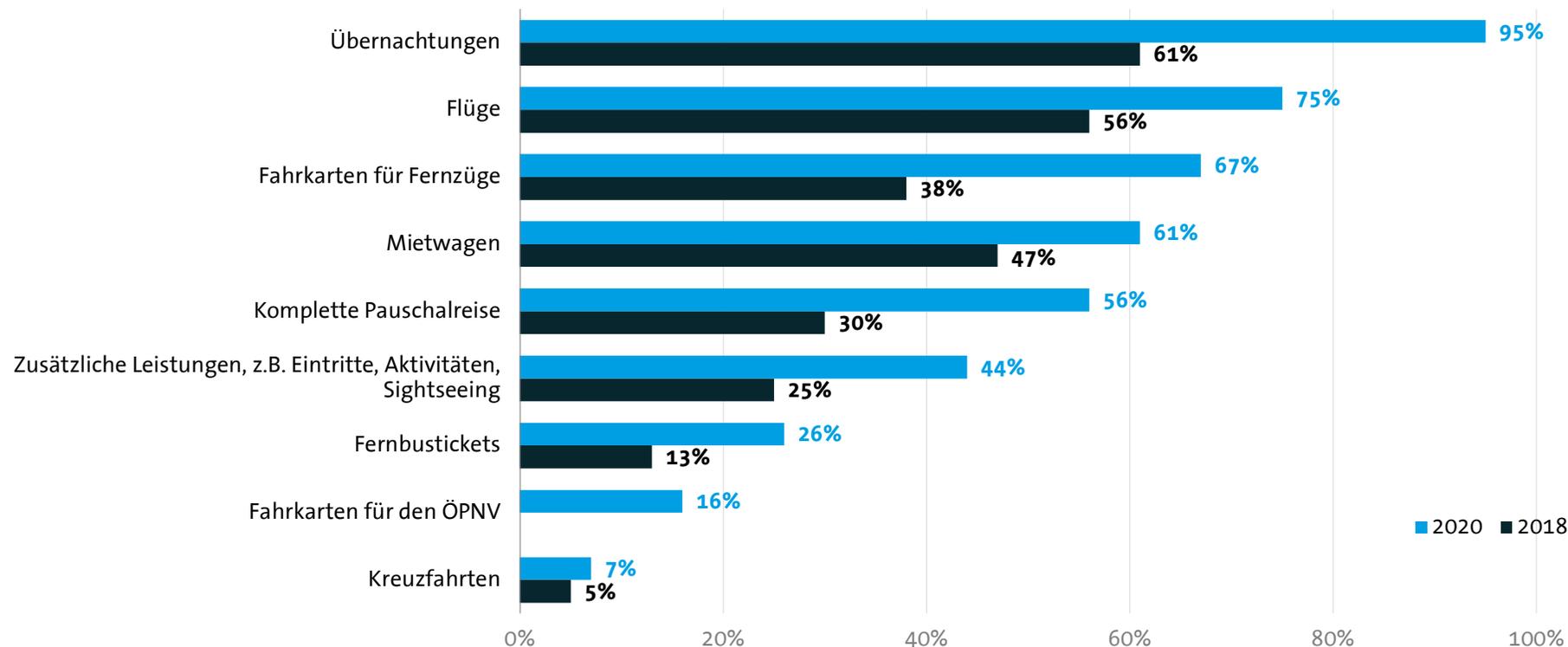
# Fast jeder Zweite würde seine Daten für Rabatte weitergeben

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



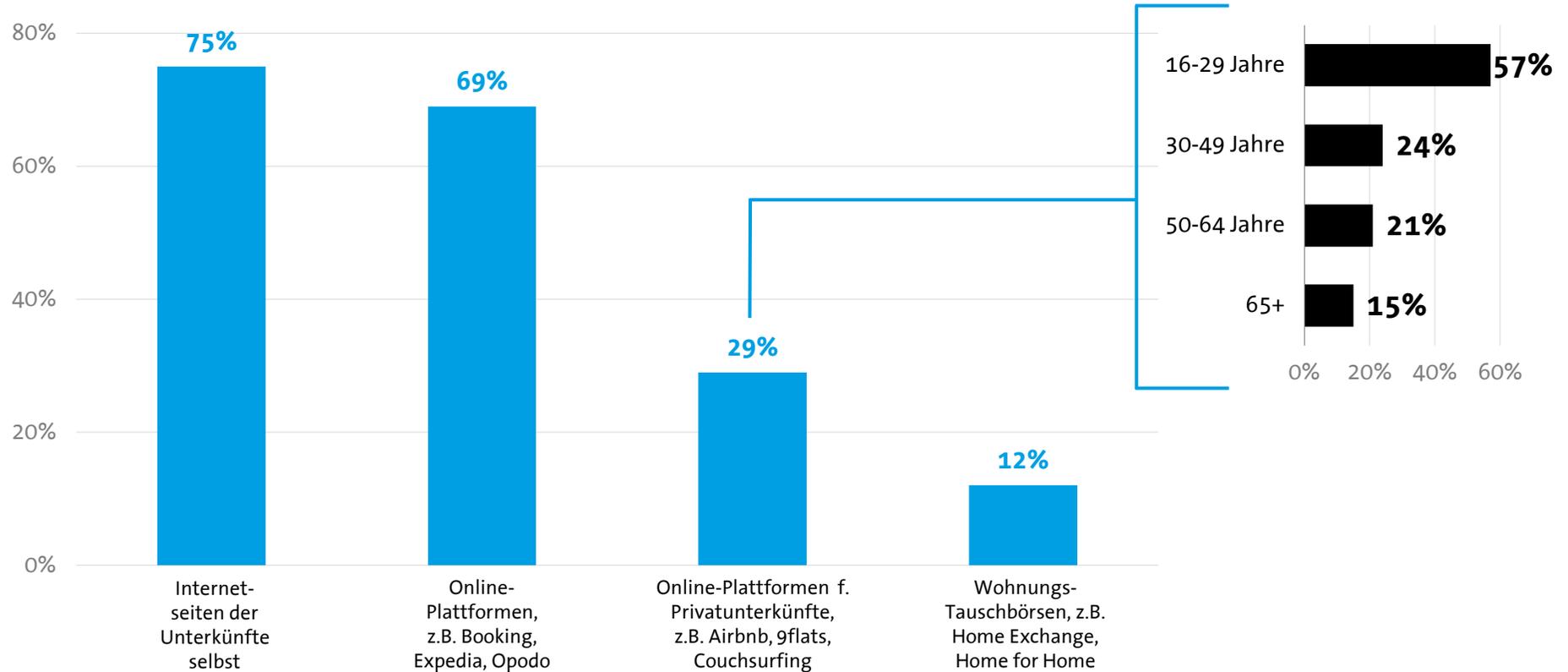
# Vor allem Übernachtungen und Flüge werden online gebucht

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.

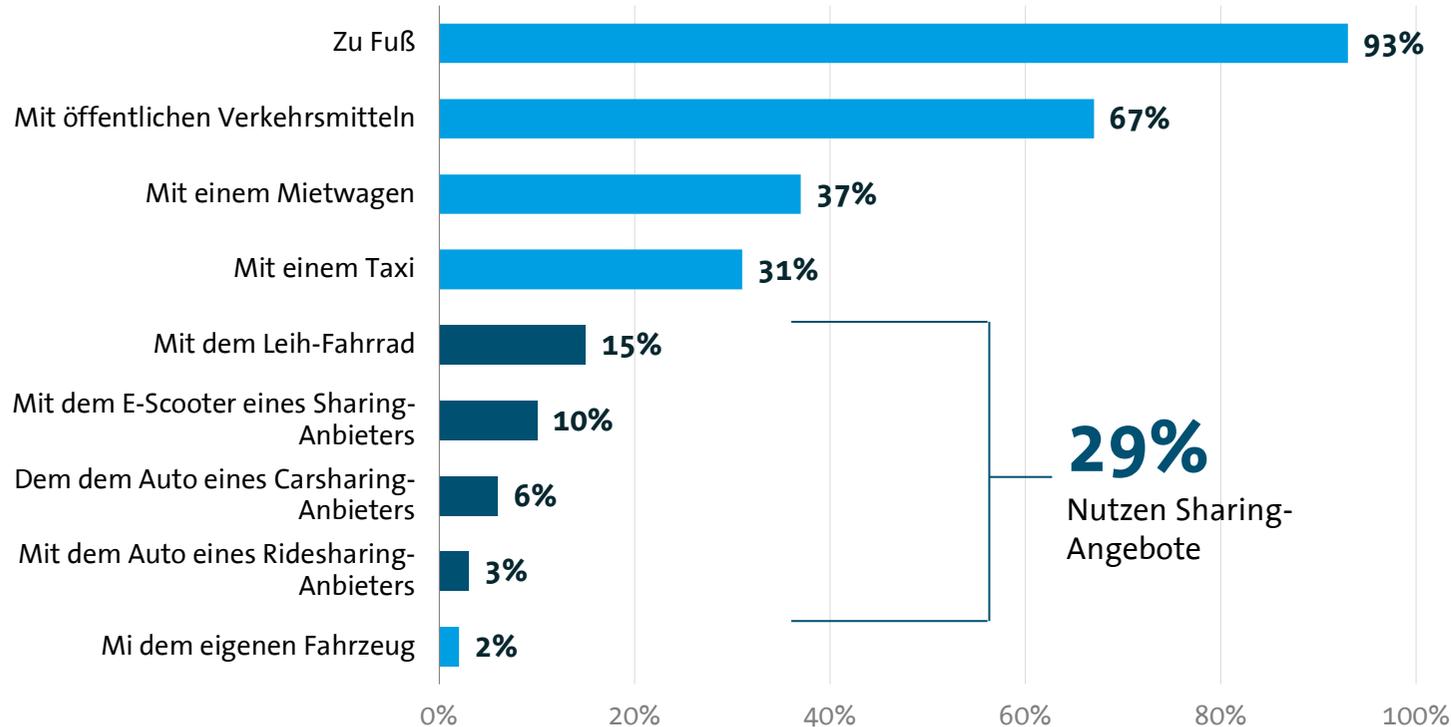


13%

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

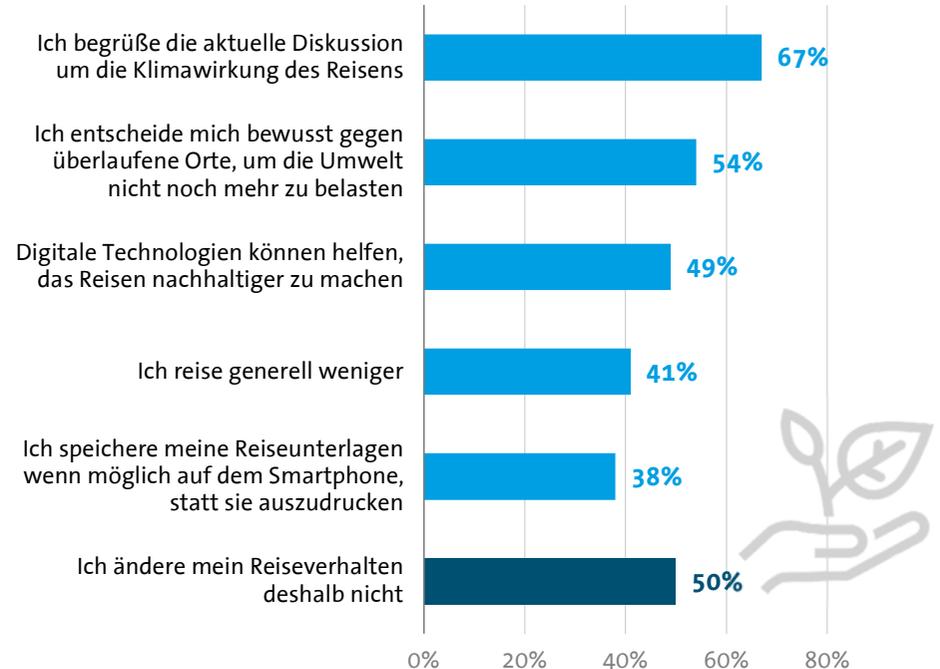
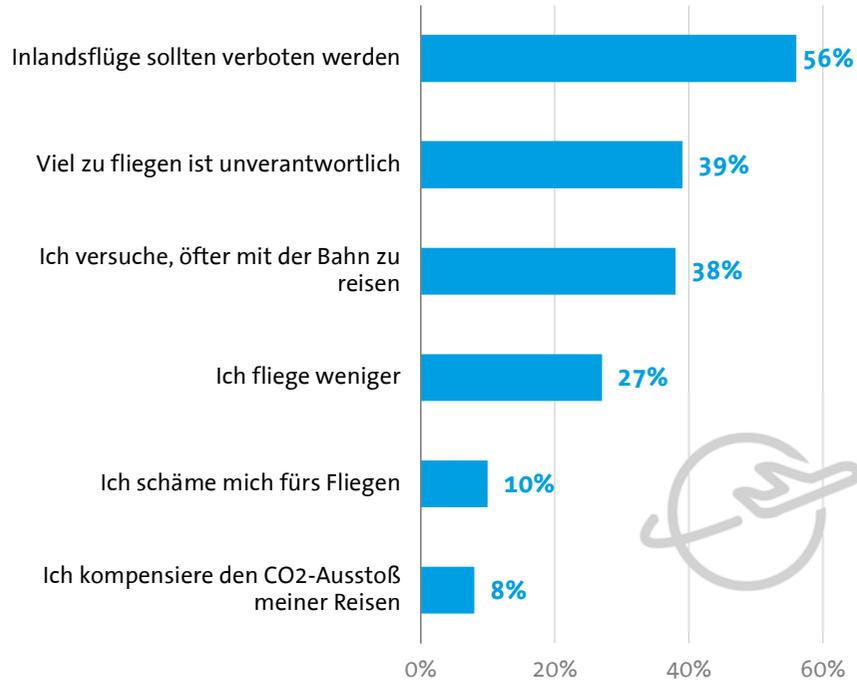
# 3 von 10 Bundesbürgern setzen im Urlaub auf Shared Mobility

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%**

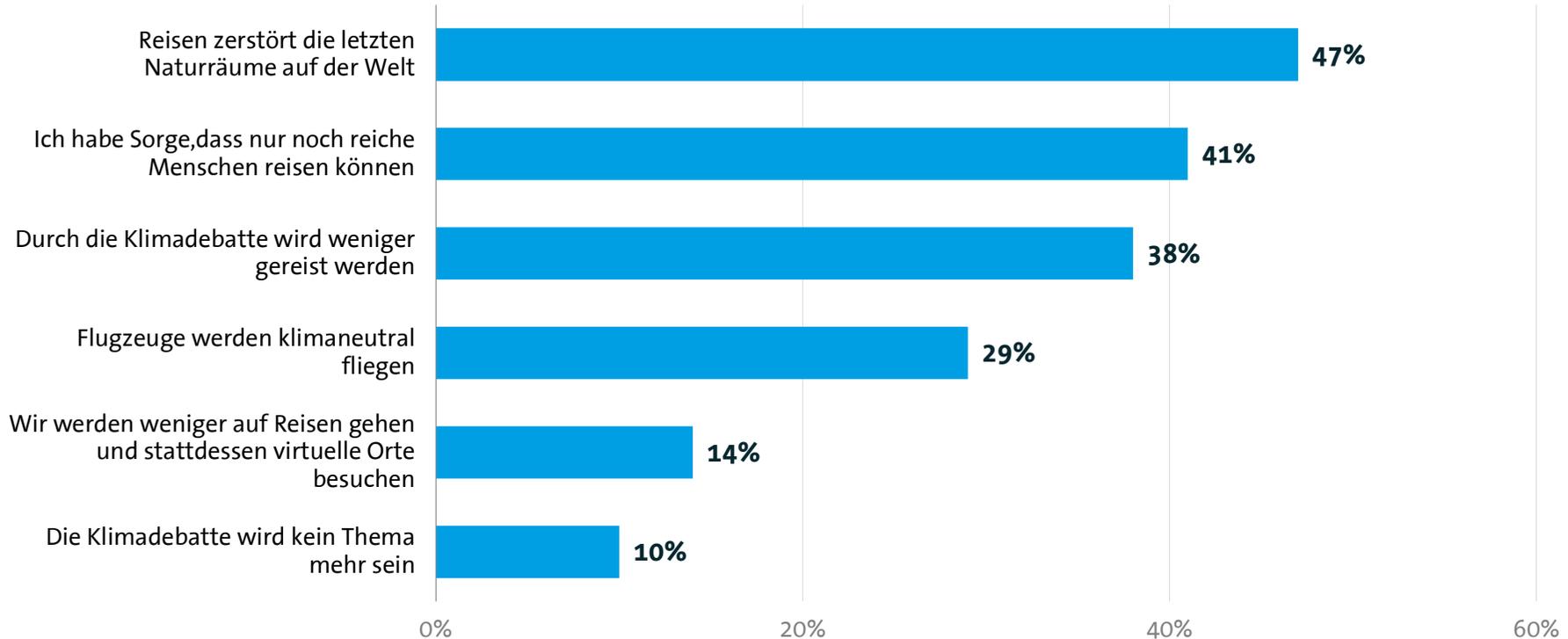
Anbieter sollten dazu verpflichtet werden, alle Reisedokumente auch digital zur Verfügung zu stellen.

**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

