



ReiseLab: Customer Insights 2024
Aktuelle Erkenntnisse in die Wahrnehmung von Serviceentgelten und Beratungsgebühren in Reisebüros und die Haltung zu nachhaltigem Reisen

Bildquelle: stock.adobe.com by VadimGuzhva

FORSCHUNGSFRAGEN

- ④ Wie ausgeprägt ist das Bewusstsein der reisenden Bevölkerung für Serviceentgelte und Beratungsgebühren in Reisebüros?
- ④ Welche Faktoren beeinflussen die Akzeptanz und Zahlungsbereitschaft für Serviceentgelte und Beratungsgebühren?
- ④ Für welche Dienstleistungen sind Reisende bereit, Serviceentgelte oder eine Beratungsgebühr zu zahlen, und welche Beträge werden als angemessen erachtet?
- ④ Welche Rolle spielt Nachhaltigkeit bei Reiseentscheidungen, und wie hoch ist die Zahlungsbereitschaft für die CO²-Kompensation bei Flugreisen?



METHODIK

- Repräsentative Bevölkerungsbefragung
- Online-Befragung



STICHPROBE

- **Deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 18 Jahren**, die angeben, **durchschnittlich mindestens 1x im Jahr zu verreisen** (d.h. mit mind. einer Übernachtung in einer touristischen Unterkunft)
- **Bevölkerungsrepräsentative und gewichtete Stichprobe: n=1669**
- Quotierung und Gewichtung anhand der Merkmale **Alter, Geschlecht und Bundesland**

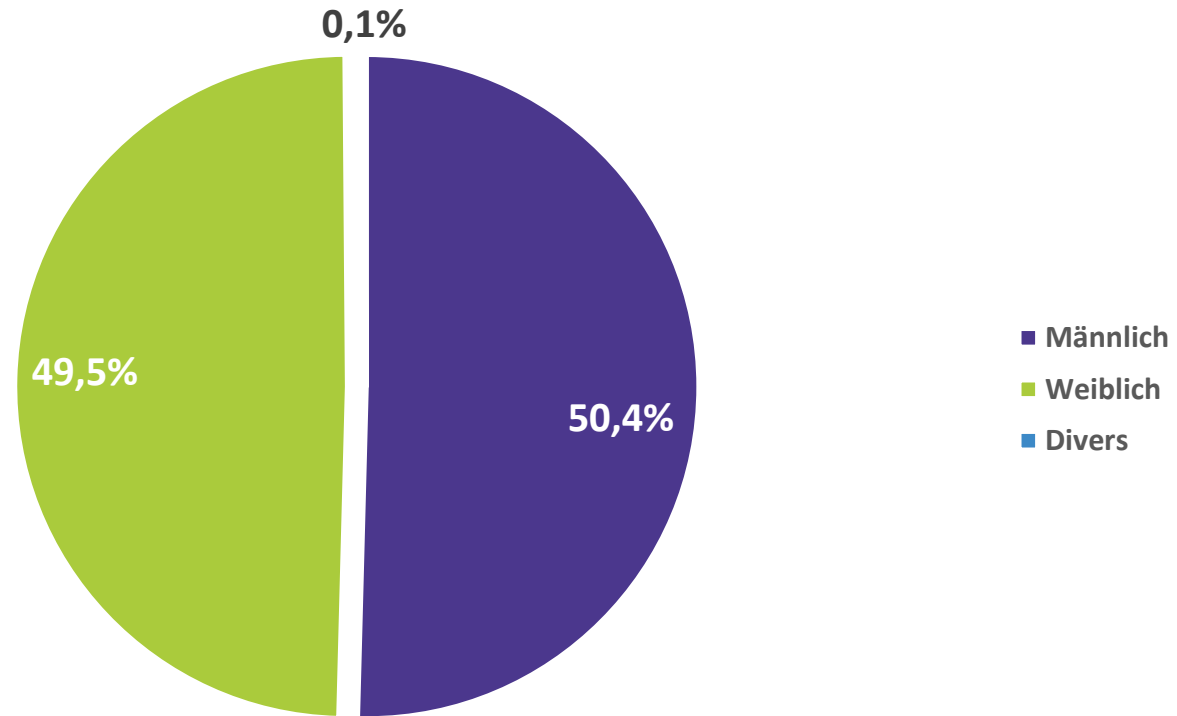


UMFRAGEZEITRAUM

- 02. Dezember 2024 - 06. Dezember 2024

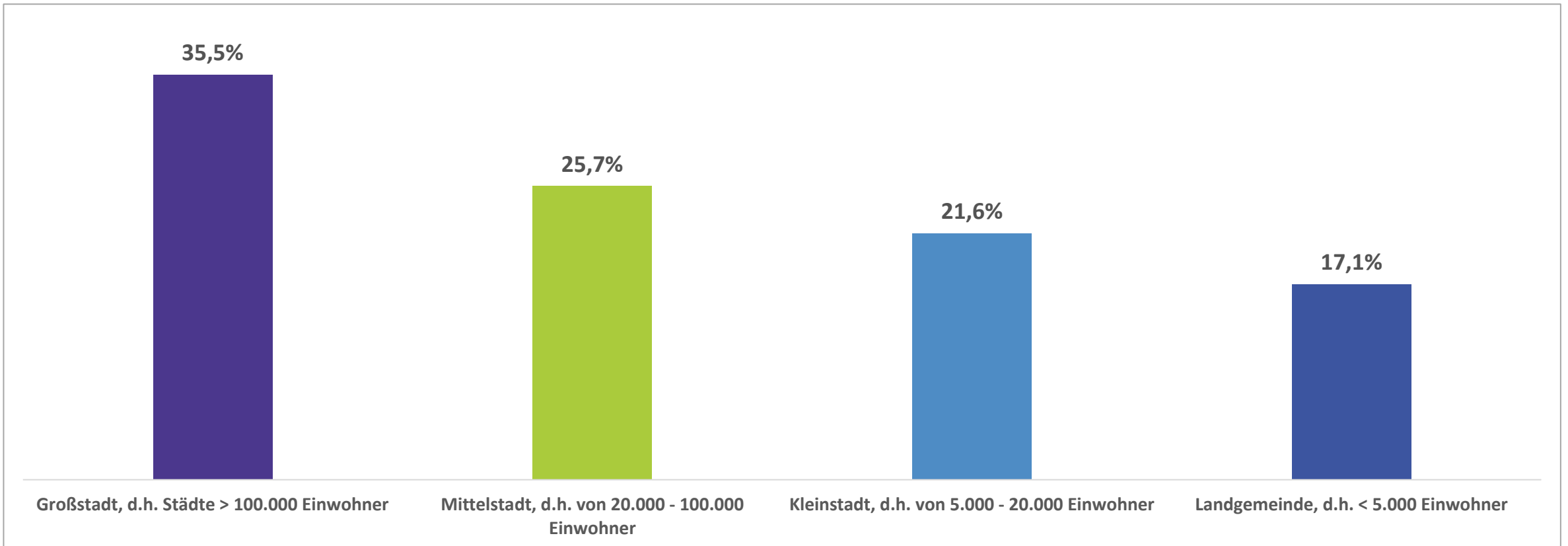
- ① Stichprobenbeschreibung
- ② Definition und Bewusstsein von Serviceentgelten und Beratungsgebühren
- ③ Serviceentgelt
- ④ Beratungsgebühr
- ⑤ Gewünschte Zahlungsmodelle und Kundenloyalität trotz Gebühren
- ⑥ Haltung zu nachhaltigem Reisen

Gewichtungsrelevante Merkmale: Geschlecht



Soziodemographische Abfragen: Geschlecht ist in der Stichprobe bevölkerungsrepräsentativ verteilt
Basis: Alle Befragten (n=1669)

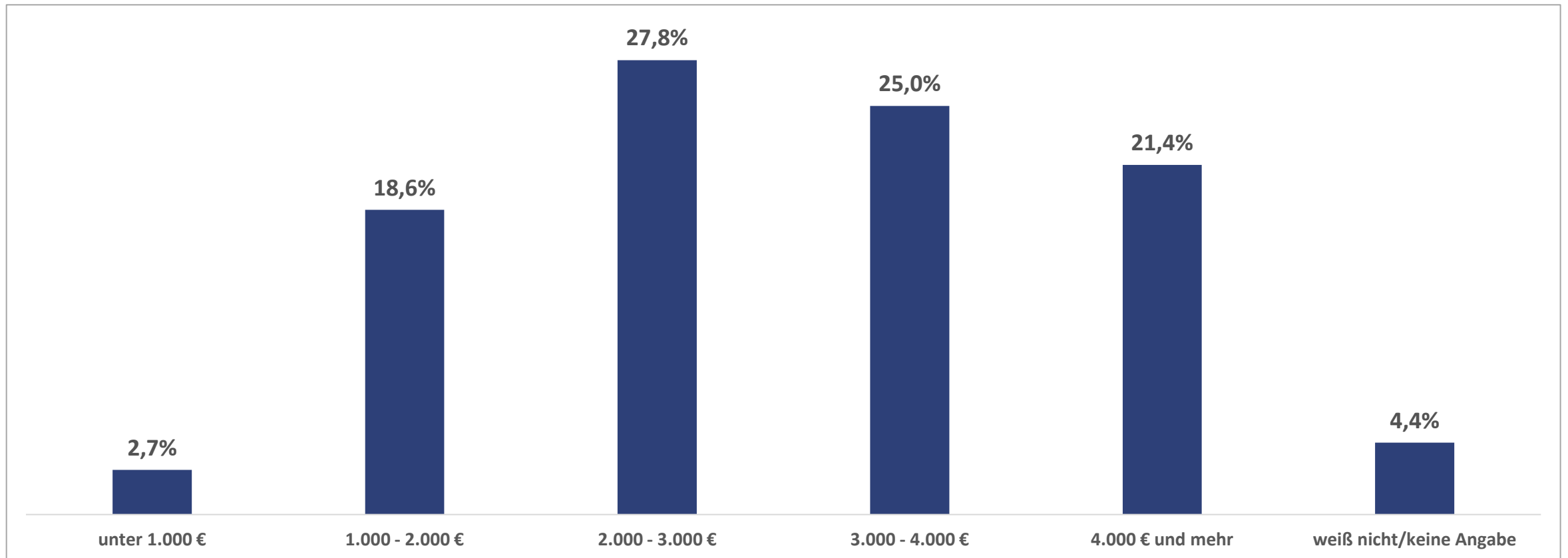
Wohnorte nach Raumkategorien



Soziodemographische Abfragen: Wohnort anhand von Raumkategorien

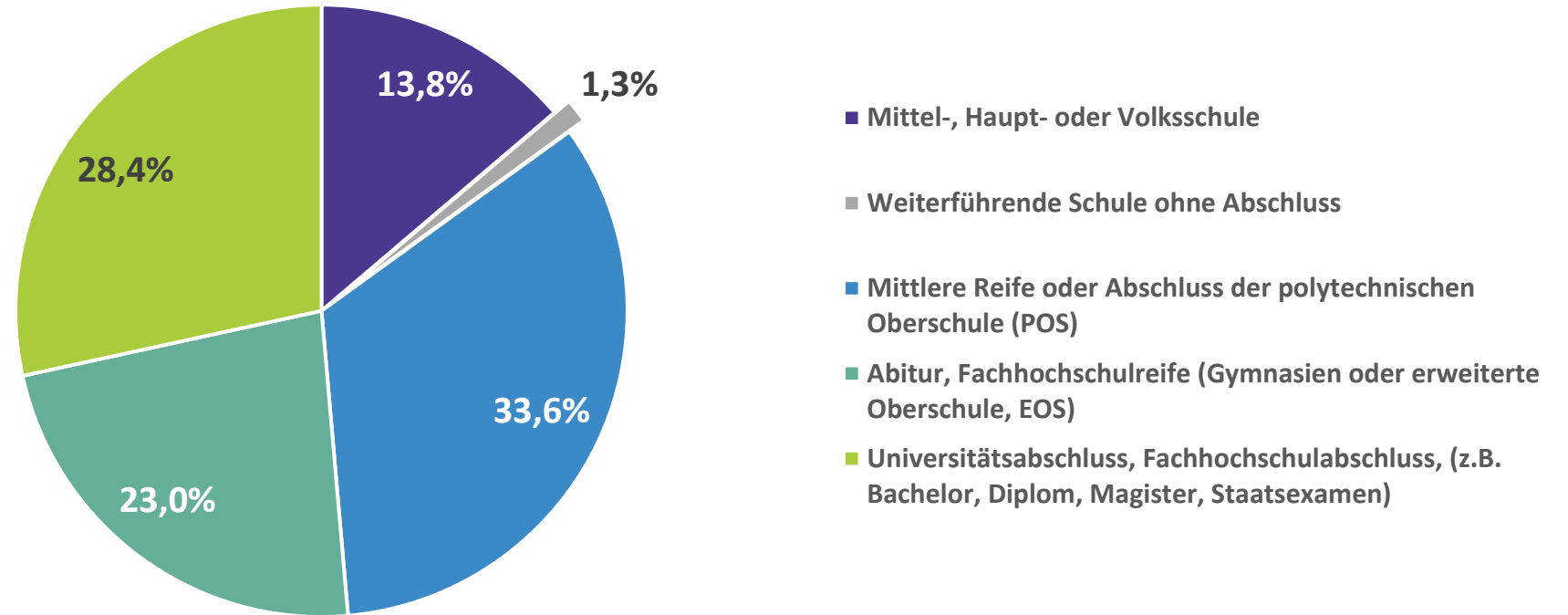
Basis: Alle Befragten (n=1669)

Monatliches Netto-Haushaltseinkommen (kategorisiert)



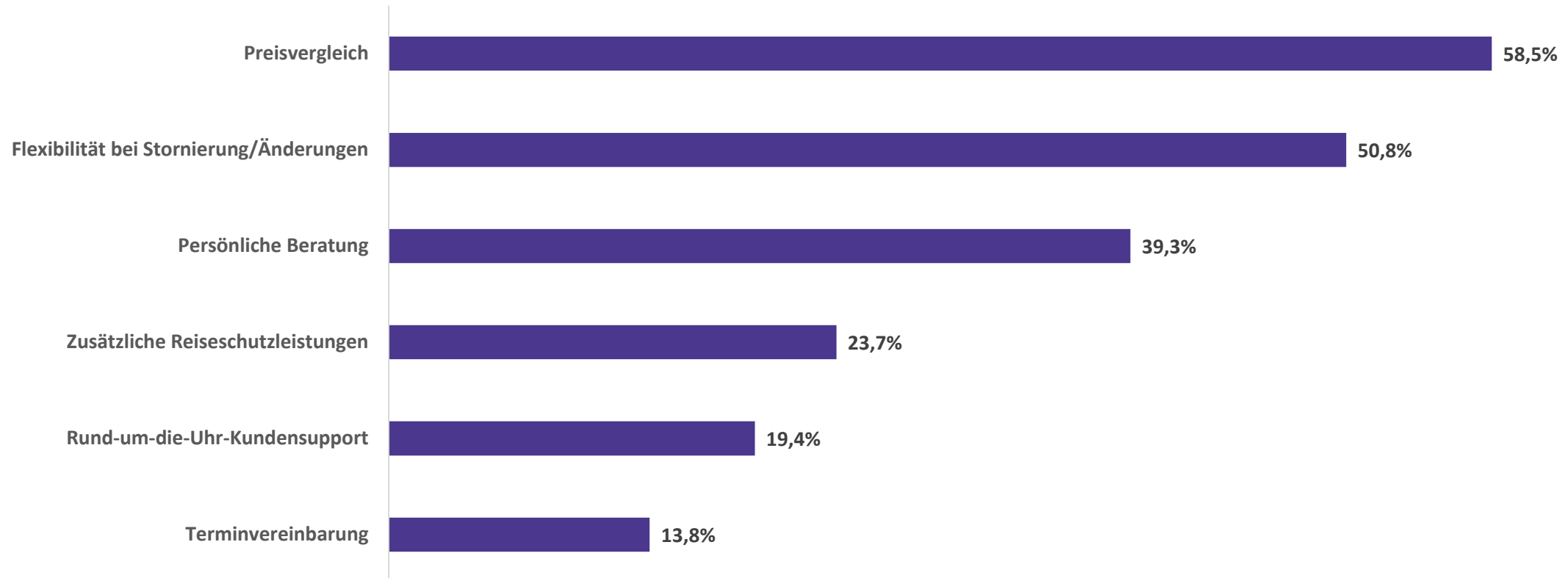
Soziodemographische Abfragen: Monatliches Netto-Haushaltseinkommen
Basis: Alle Befragten (n=1669)

Höchster Bildungsabschluss



Soziodemographische Abfragen: Höchster Bildungsabschluss
Basis: Alle Befragten (n=1669)

Wichtigste Dienstleistungen bei der Reisebuchung



F27: Welche Dienstleistungen sind Ihnen bei der Reisebuchung am wichtigsten?

Basis: Alle Befragten (n=1669) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

- Stichprobenbeschreibung
- Definition und Bewusstsein von Serviceentgelten und Beratungsgebühren
- Serviceentgelt
- Beratungsgebühr
- Gewünschte Zahlungsmodelle und Kundenloyalität trotz Gebühren
- Haltung zu nachhaltigem Reisen

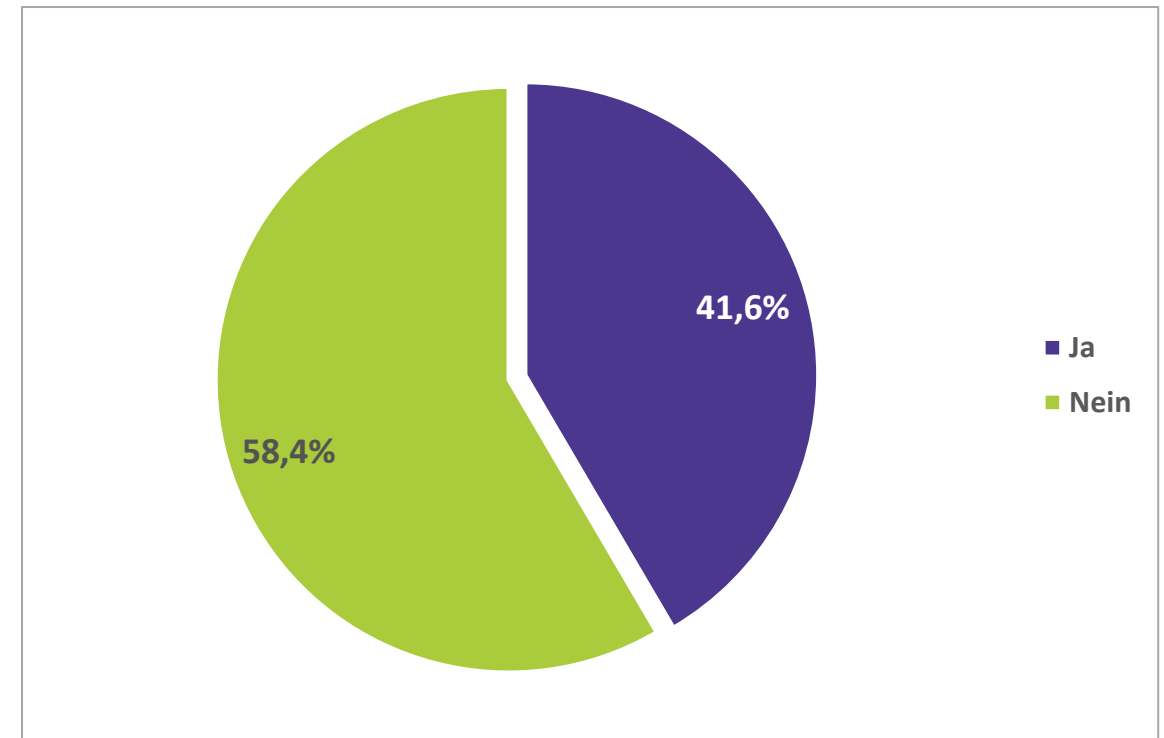
Definition und Bekanntheit der Begriffe **Serviceentgelte** und **Beratungsgebühren**

- Ein **Serviceentgelt** ist ein Entgelt, welches ein Reisebüro für die Abwicklung des Buchungsvorgangs für spezielle Serviceleistungen z. B. Buchungen für Verkehrsmittel, Parkplatz, Versicherungen oder sonstige Leistungen zahlt.
- Eine **Beratungsgebühr** ist eine Gebühr für die persönliche Beratung, bei der das Reisebüro hilft, die besten Optionen zu finden und maßgeschneiderte Empfehlungen gibt.



Bildquelle: stock.adobe.com by Zerbor

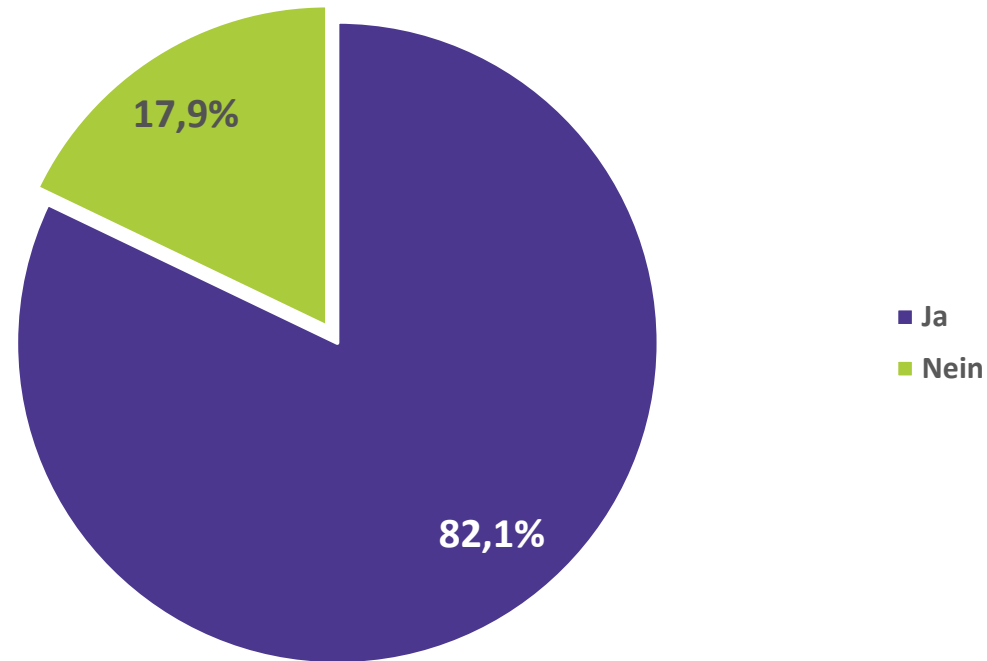
Bekanntheit der Begriffe Serviceentgelt und Beratungsgebühr



F30: War Ihnen der Unterschied zwischen einem Serviceentgelt und einer Beratungsgebühr im Reisebüro vor der Umfrage bekannt?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

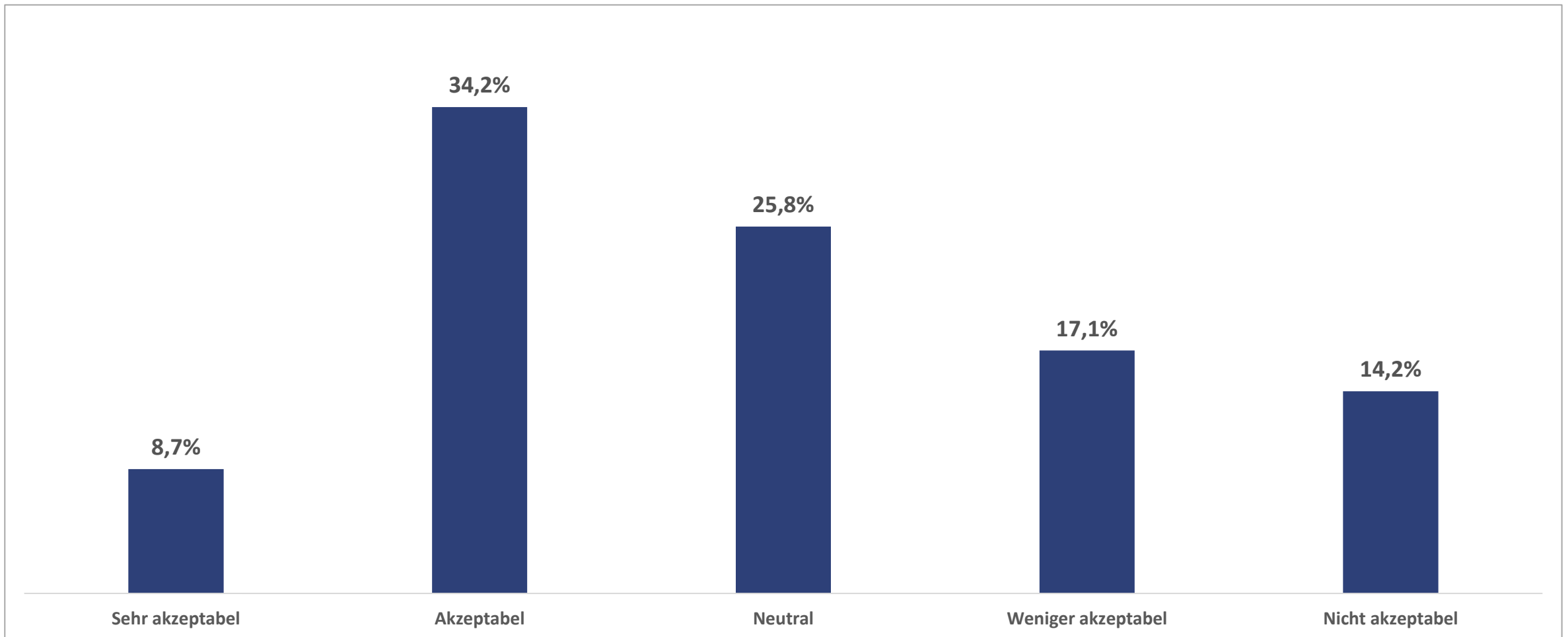
Sind Sie sich bewusst, dass Reisevermittler für ihre Dienstleistungen Serviceentgelte und oder Beratungsgebühren berechnen können?



F11: Sind Sie sich bewusst, dass Reisevermittler für ihre Dienstleistungen Serviceentgelte und oder Beratungsgebühren berechnen können?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

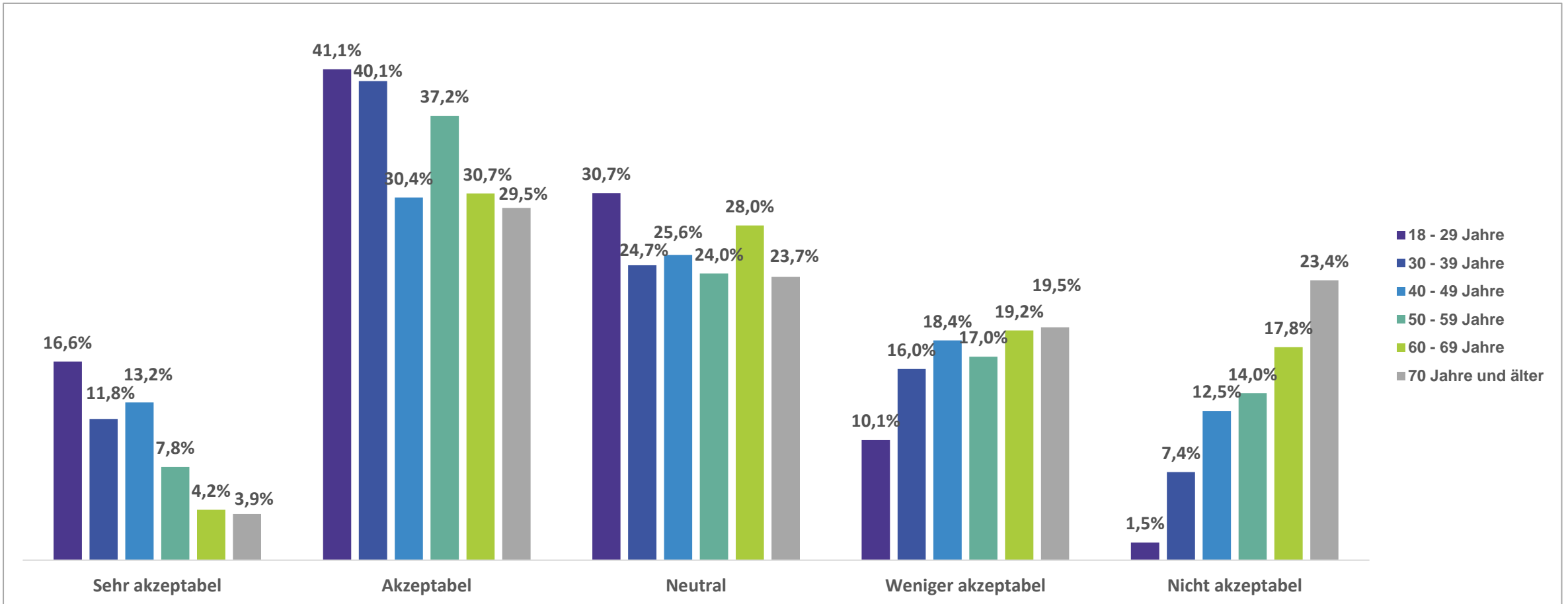
- Stichprobenbeschreibung
- Definition und Bewusstsein von Serviceentgelten und Beratungsgebühren
- Serviceentgelt**
- Beratungsgebühr
- Gewünschte Zahlungsmodelle und Kundenloyalität trotz Gebühren
- Haltung zu nachhaltigem Reisen



F12: Wie akzeptabel finden Sie die Erhebung eines Serviceentgelts (z. B. für Buchungsservices oder zusätzliche Dienstleistungen)?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

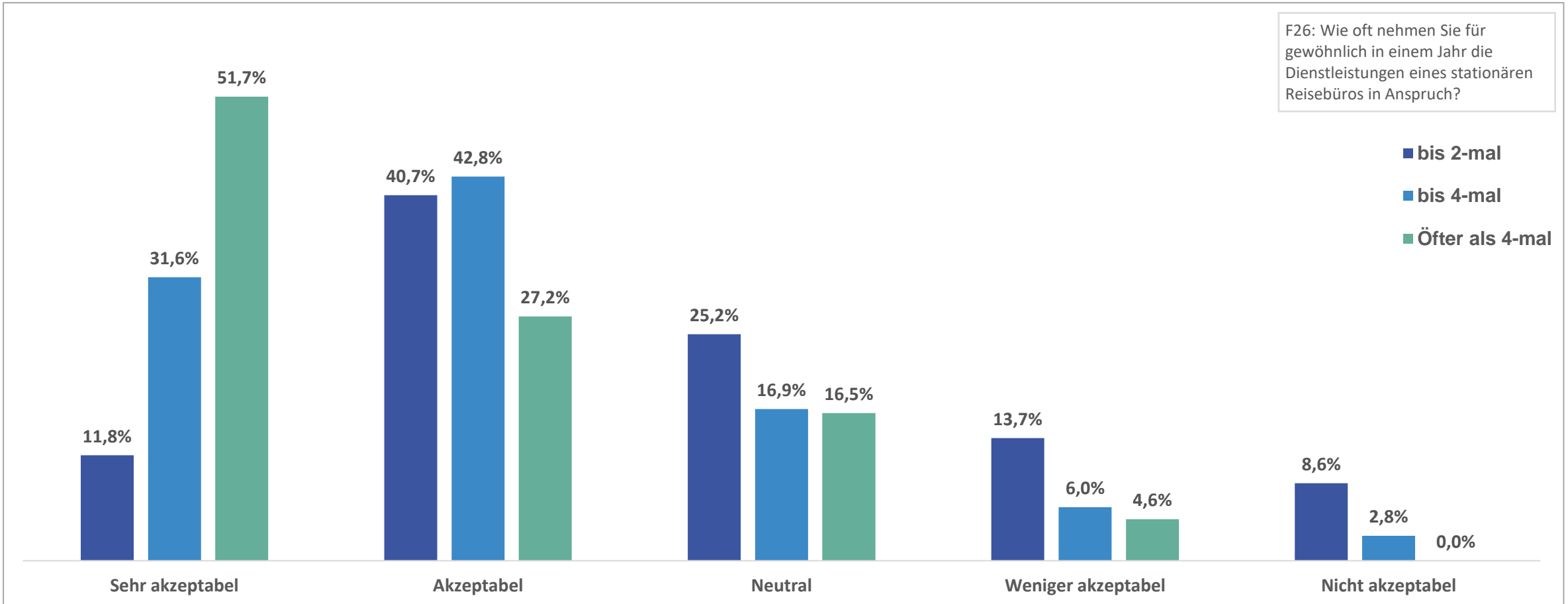
Akzeptanz von Serviceentgelten in verschiedenen Altersgruppen



F12: Wie akzeptabel finden Sie die Erhebung eines Serviceentgelts (z. B. für Buchungsservices oder zusätzliche Dienstleistungen)?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Altersgruppen

Akzeptanz von Servicegebühren, dargestellt nach der Buchungshäufigkeit im Reisebüro



F12: Wie akzeptabel finden Sie die Erhebung eines Serviceentgelts (z. B. für Buchungsservices oder zusätzliche Dienstleistungen)?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Buchungshäufigkeit im Reisebüro

Begründung der Bewertung hinsichtlich Akzeptanz von Serviceentgelten im Reisebüro (Anzahl der offenen Nennungen)

Gerechtfertigte Vergütung für Mehraufwand (525)

„Die Erhebung einer Beratungsgebühr ist zunehmend akzeptabel, da sie die Expertise und Zeit des Beraters honoriert. Gerade in der Reisebranche bietet sie Transparenz und ermöglicht individuellere Beratung. Für Kunden lohnt sich dies oft durch besser angepasste Lösungen und Zeitersparnis. Sie ist besonders dann gerechtfertigt, wenn der Mehrwert gegenüber Online-Angeboten klar erkennbar ist.“

Entlastung durch Service (44)

„Dienstleistungen im Reisebüro sind genauso wertvoll wie andere Dienstleistungen, sie ersparen mir Zeit und sollten demnach auch vergütet werden.“



(Auswertbare offene Nennungen: n=1329, davon sind 182 Nennungen bei **neutral**, **unentschlossen** oder **kein Bedarf** einzuordnen)

Begründung der Bewertung hinsichtlich Akzeptanz von Serviceentgelten im Reisebüro (Anzahl der offenen Nennungen)

Akzeptanz bei qualitativ hochwertiger Beratung (75)

„Für einen guten Service, auf den ich mich verlassen kann zahle ich gerne etwas. Ich fühle mich dabei etwas sicherer.“

Akzeptanz bei moderaten Zusatzgebühren (34)

„So lange sich die Gebühr in einem angemessenen Rahmen bewegt, finde ich die Erhebung nachvollziehbar und akzeptabel.“

Zahlung nur bei erfolgreicher Buchung (9)

„Beim Abschluss einer Reise vollkommen in Ordnung.“

Akzeptanz bei komplexeren Prozessen (7)

„Finde es nur gerechtfertigt, wenn es über die normale Urlaubsbuchung Mietwagen Hotel hinausgeht.“

Wunsch nach Transparenz der Zusatzgebühren (5)

„Es ist ok, wenn die Leistung nachvollziehbar ist und auch in der Realität Geld kostet (Parkplatz, Versicherung etc.).“

Akzeptanz bei unzureichender Veranstaltervergütung (4)

„Für die Arbeit muss auch ein Entgelt gezahlt werden. Nur mit den Provisionen können die auch nicht leben.“

Zahlung nur bei Nicht-Buchung (3)

„Ich buche schon eine Reise dort, dann sehe ich nicht ein noch eine Gebühr zu zahlen. Die Reise kostet genug. Wenn ich nichts buche, verdienen Sie kein Geld.“

(Auswertbare offene Nennungen: n=1329, davon sind 182 Nennungen bei **neutral**, **unentschlossen** oder **kein Bedarf** einzuordnen)

Begründung der Bewertung hinsichtlich Akzeptanz von Serviceentgelten im Reisebüro (Anzahl der offenen Nennungen)

Zahlungsunwilligkeit bei Zusatzgebühren (142)

„Ich verstehe, dass ich für eine Dienstleistung zahle, aber die Kosten und geringeren Angebote machen Reisebüros für mich unattraktiv.“

Zu teuer (102)

„Weil ich schon genug Geld für die Reise an sich bezahle.“

Preisgestaltung inklusive Zusatzleistungen (91)

„Servicegebühren finde ich inakzeptabel, da es im Preis inbegriffen sein sollte.“

Provisionsbasierte Vergütung durch eigenen Veranstalter (48)

„Das Reisebüro erhält doch vom Anbieter eine Art Provision und eine Beratung oder Buchung sollte daher auch kostenlos erfolgen.“

Online-Buchung als Alternative (28)

„Diese Buchungen können online ohne jegliche Gebühr erledigt werden. Erläuterungen können jederzeit bei Bedarf angewählt werden.“

Selbständige Entscheidung ohne Beratung (17)

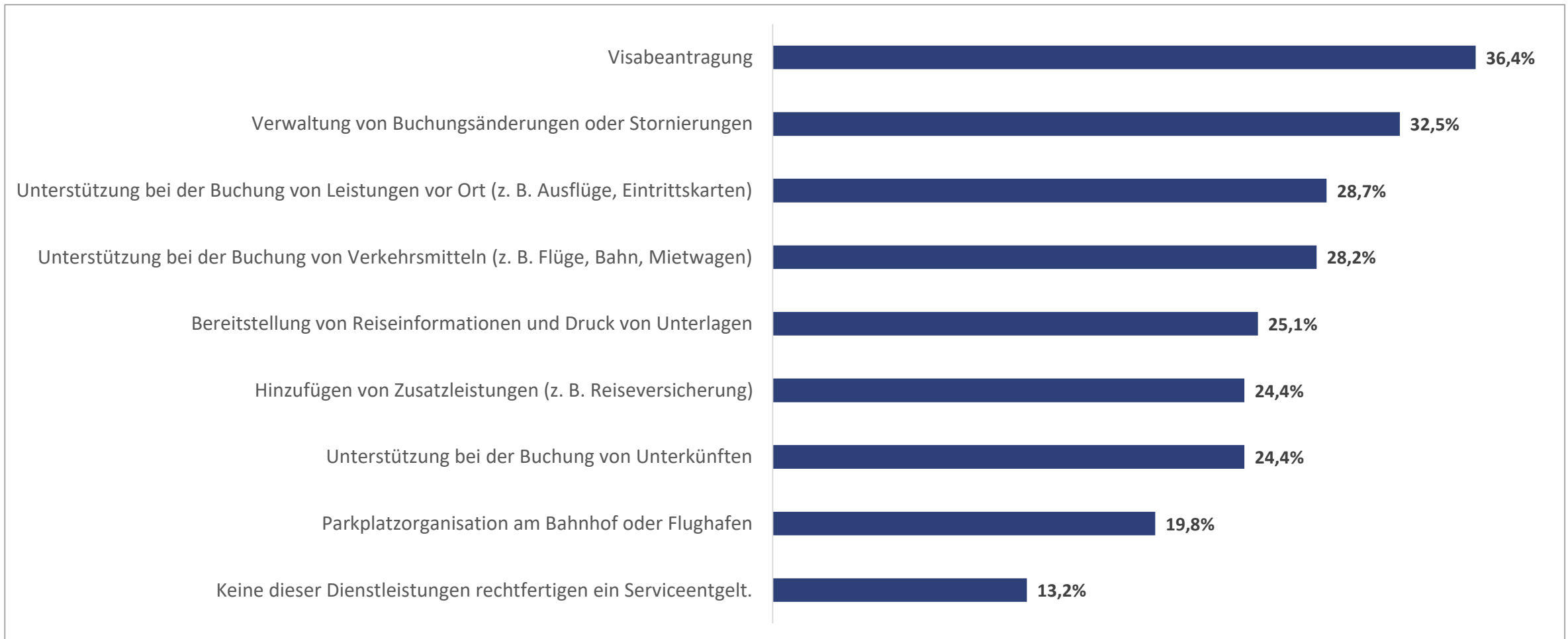
„Finde ich etwas übertrieben. Da würde ich meine Buchungen lieber selbstständig durchführen.“

Keine Notwendigkeit von Serviceentgelten (13)

„Durch die Buchungen verdienen sie schon genug.“

(Auswertbare offene Nennungen: n=1329, davon sind 182 Nennungen bei **neutral**, **unentschlossen** oder **kein Bedarf** einzuordnen)

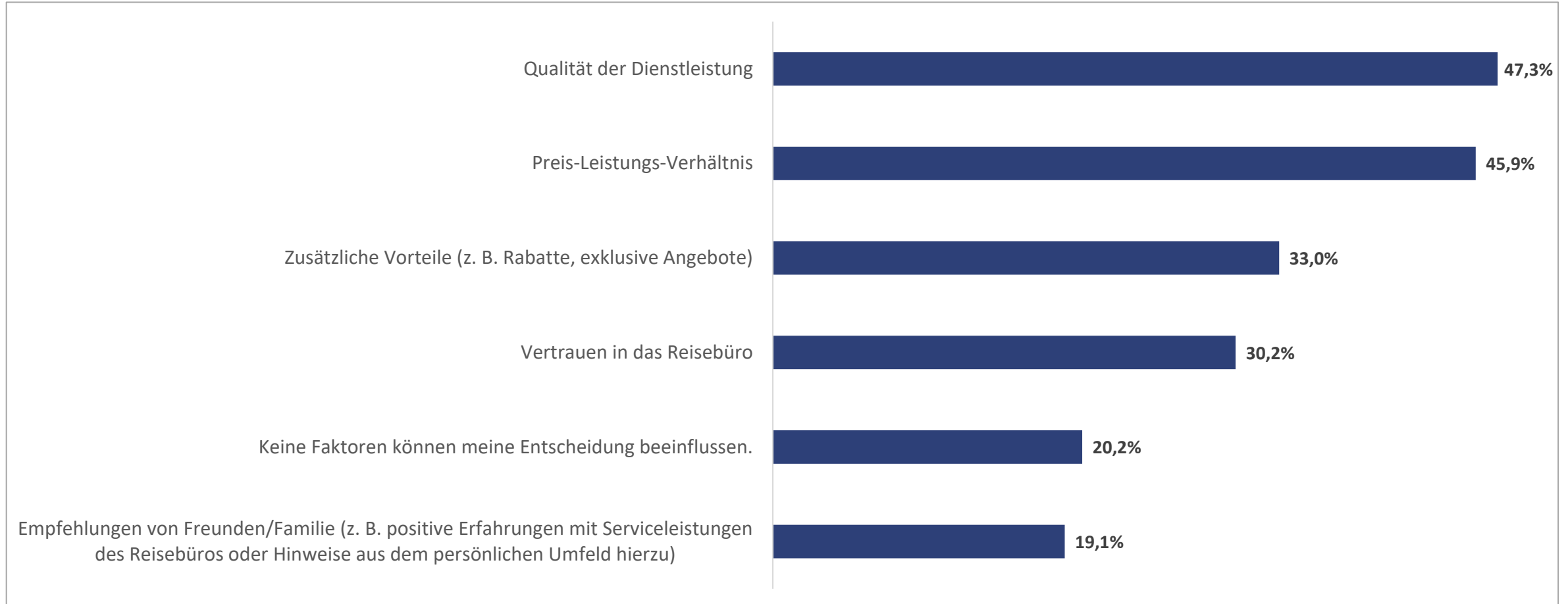
Welche Dienstleistungen rechtfertigen Serviceentgelte?



F13: Welche Dienstleistungen rechtfertigen Ihrer Meinung nach ein Serviceentgelt?

Basis: Alle Befragten, die bei Frage F12 nicht "nicht akzeptabel" angegeben haben. (n=1432) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

Welche Faktoren rechtfertigen Serviceentgelte?

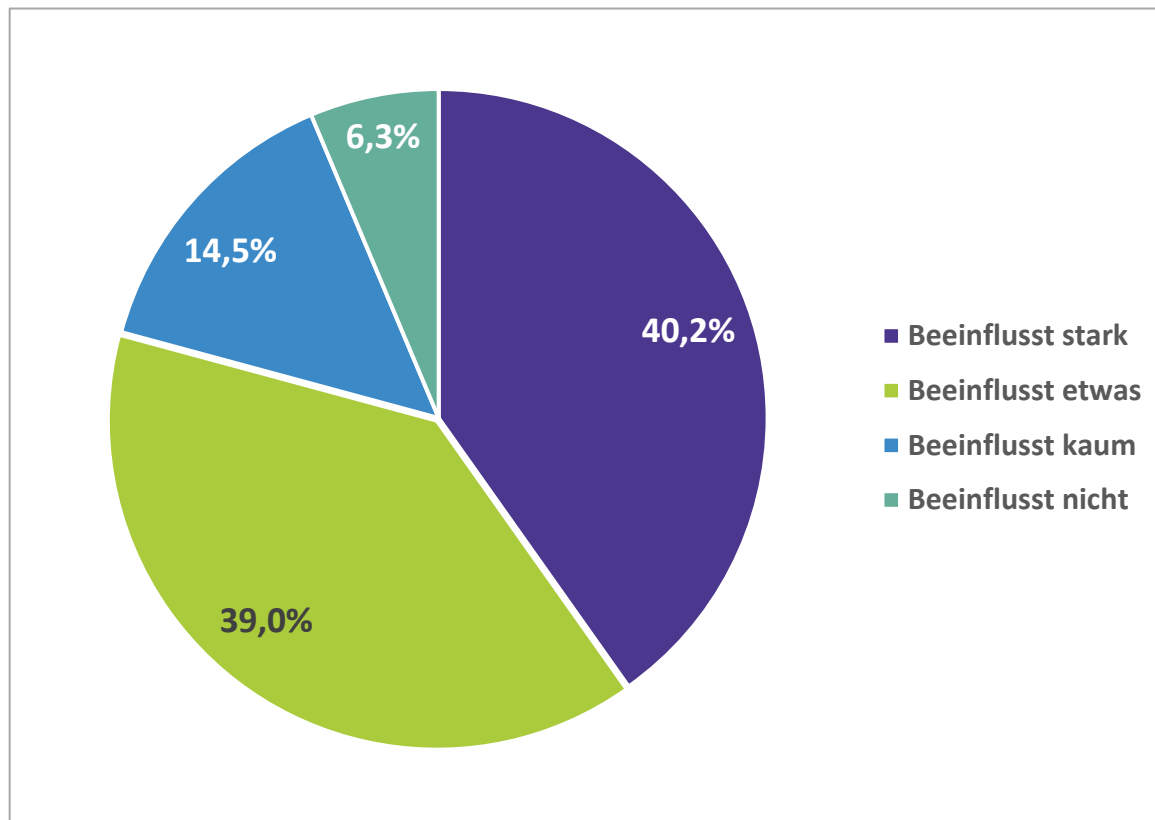


F14: Welche Faktoren beeinflussen Ihre Entscheidung, für bestimmte Services zu bezahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

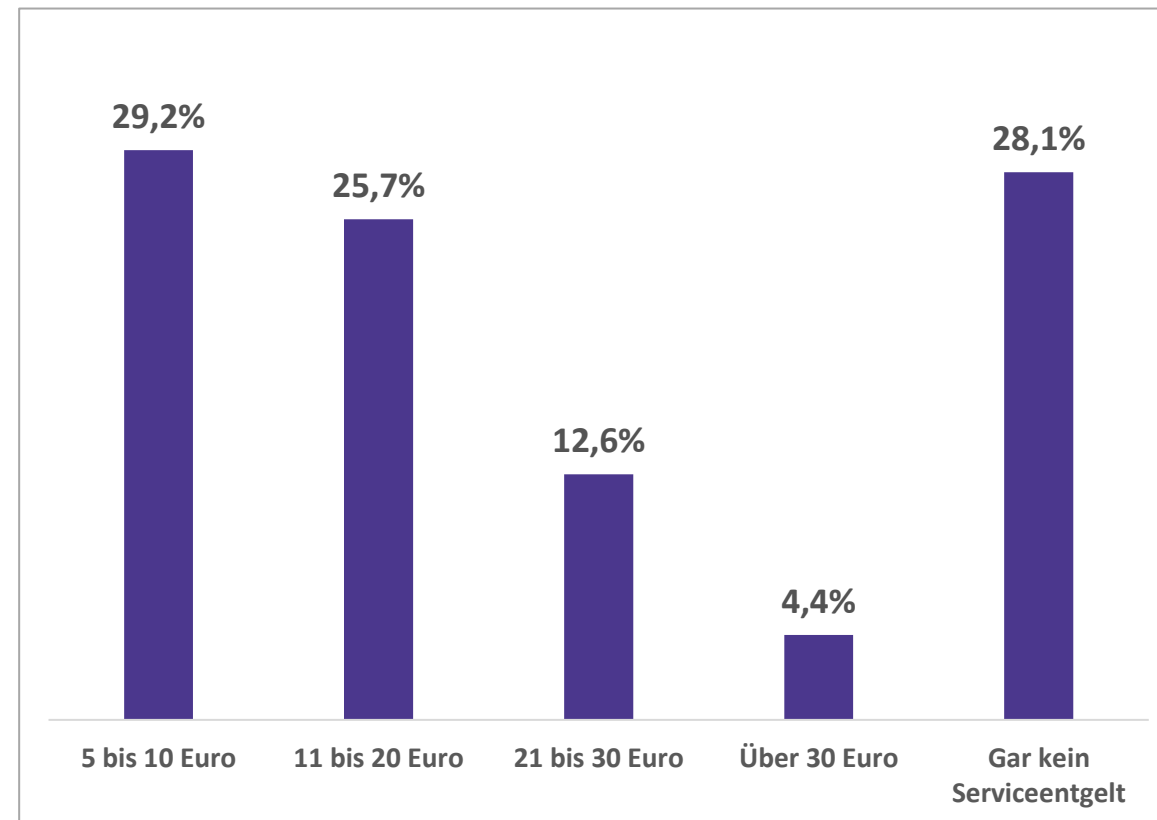
Wie viel Wert ist Kunden der Service eines Reisebüros?

Einfluss der Höhe



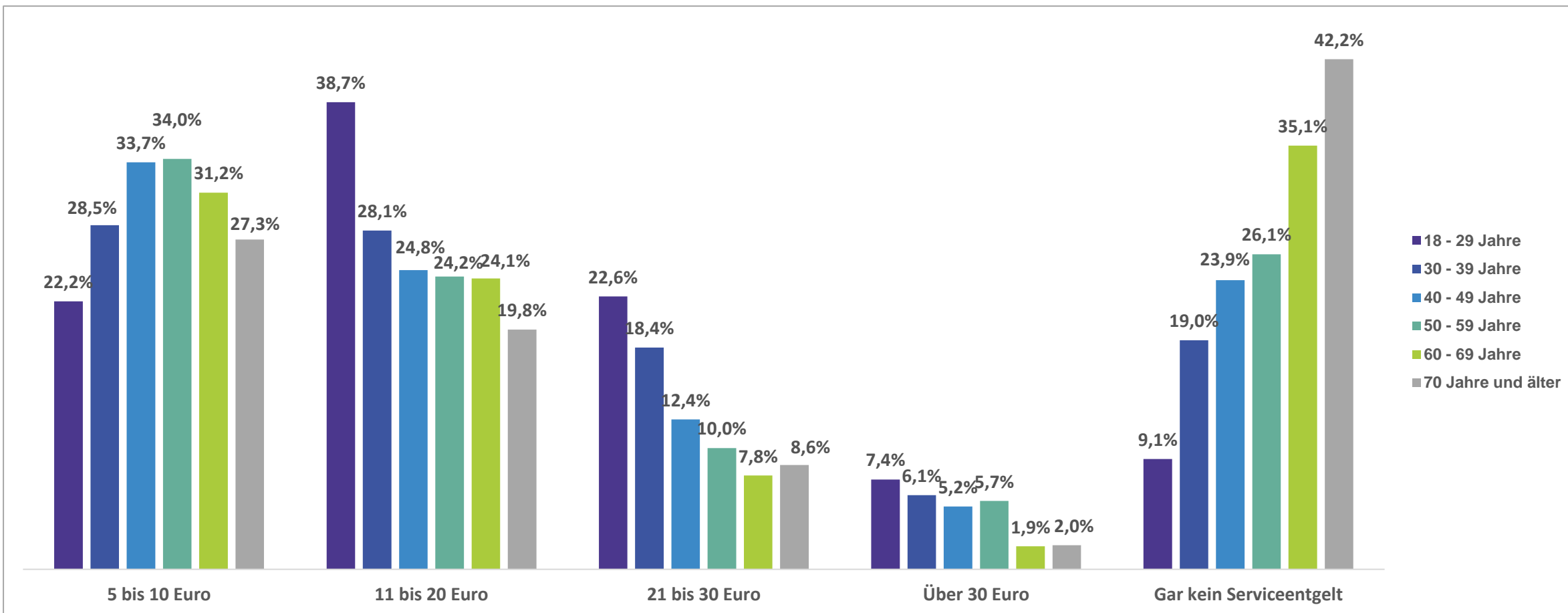
F15: Inwieweit beeinflusst die Höhe eines Serviceentgelts Ihre Entscheidung, über einen Reisevermittler zu buchen? Basis: Alle Befragten (n=1669)

Akzeptable Höhe



F16: Welchen Betrag wären Sie bereit, als Serviceentgelt pro Buchung zu zahlen? Basis: Alle Befragten (n=1669)

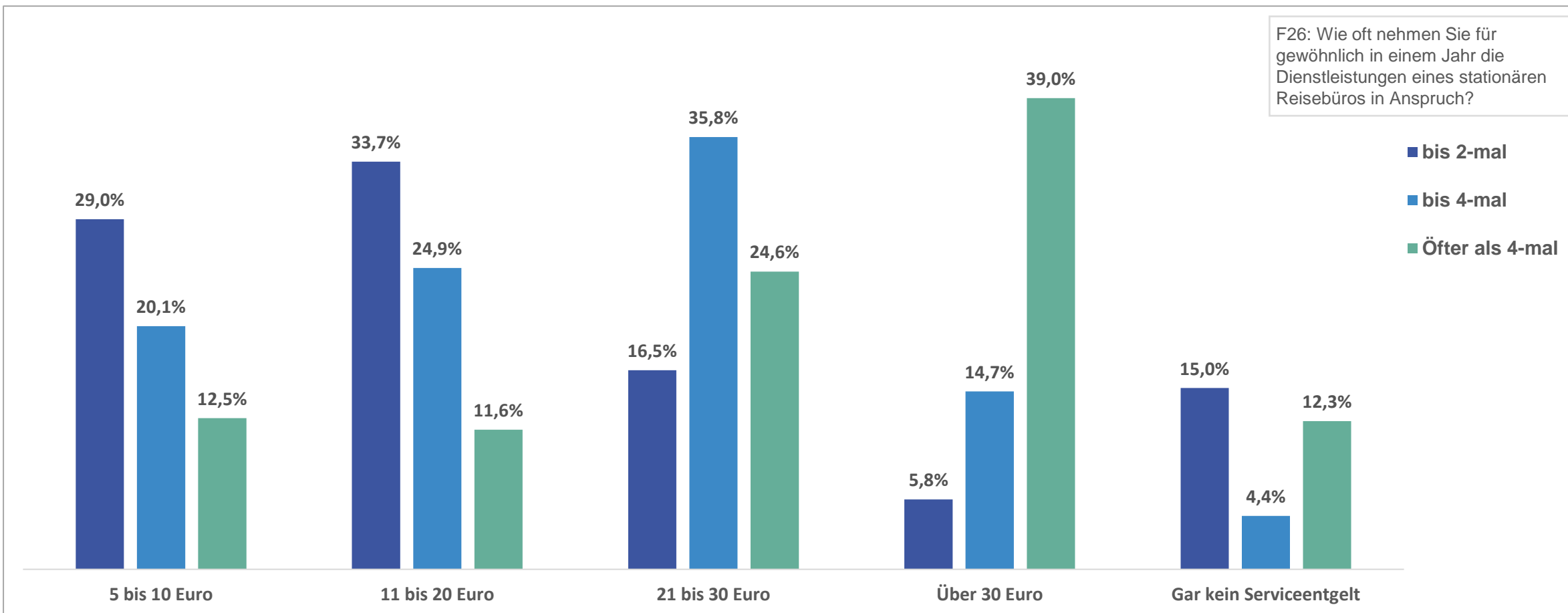
Akzeptable Höhe von Serviceentgelten in verschiedenen Altersgruppen



F16: Welchen Betrag wären Sie bereit, als Serviceentgelt pro Buchung zu zahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Altersgruppen

Akzeptable Höhe von Serviceentgelten, dargestellt nach der Buchungshäufigkeit im Reisebüro

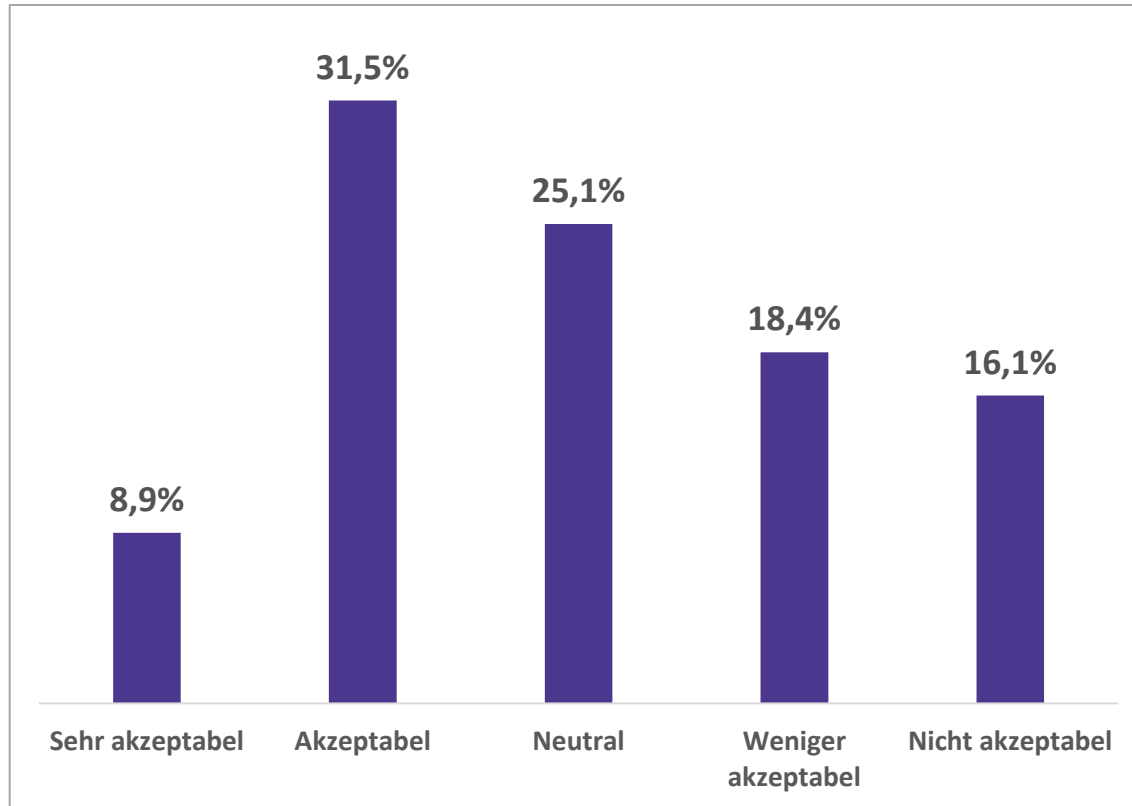


F16: Welchen Betrag wären Sie bereit, als Serviceentgelt pro Buchung zu zahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Buchungshäufigkeit im Reisebüro

- Stichprobenbeschreibung
- Definition und Bewusstsein von Serviceentgelten und Beratungsgebühren
- Serviceentgelt
- Beratungsgebühr**
- Gewünschte Zahlungsmodelle und Kundenloyalität trotz Gebühren
- Haltung zu nachhaltigem Reisen

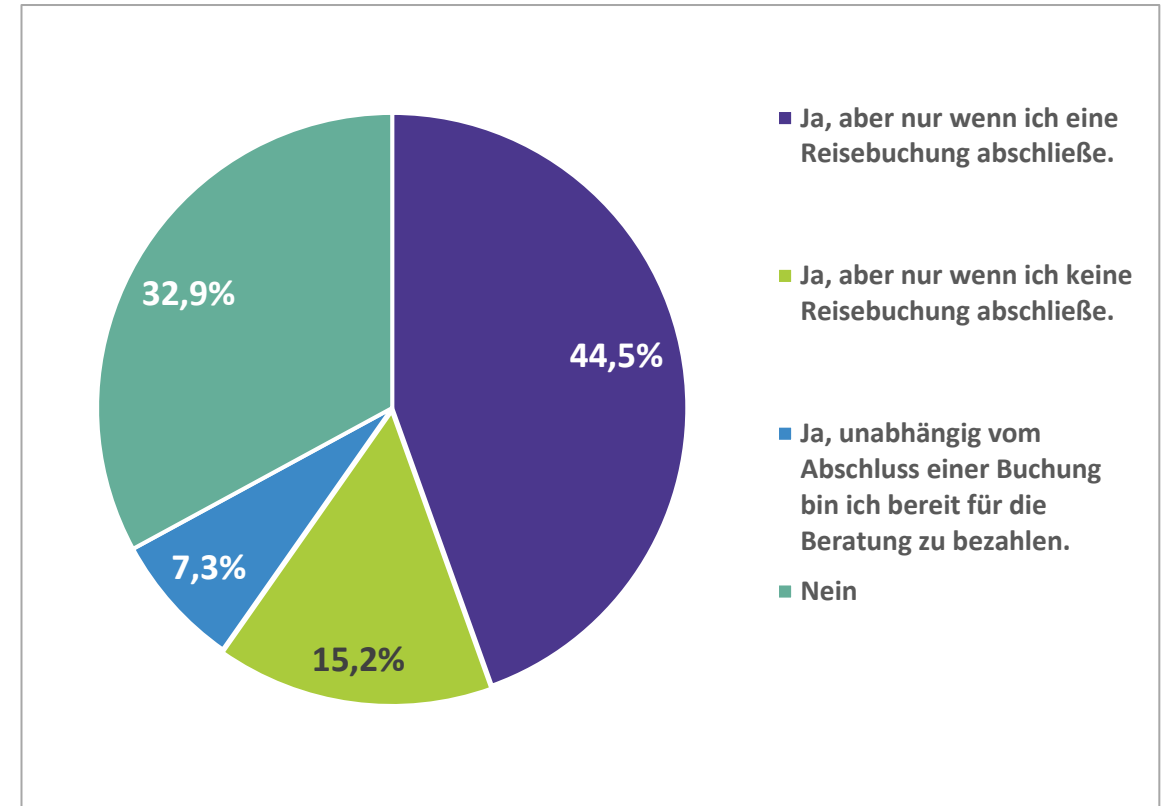
Akzeptanz



F17: Wie akzeptabel finden Sie die Erhebung einer Beratungsgebühr (z. B. für persönliche Beratung durch einen Reiseexperten)?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

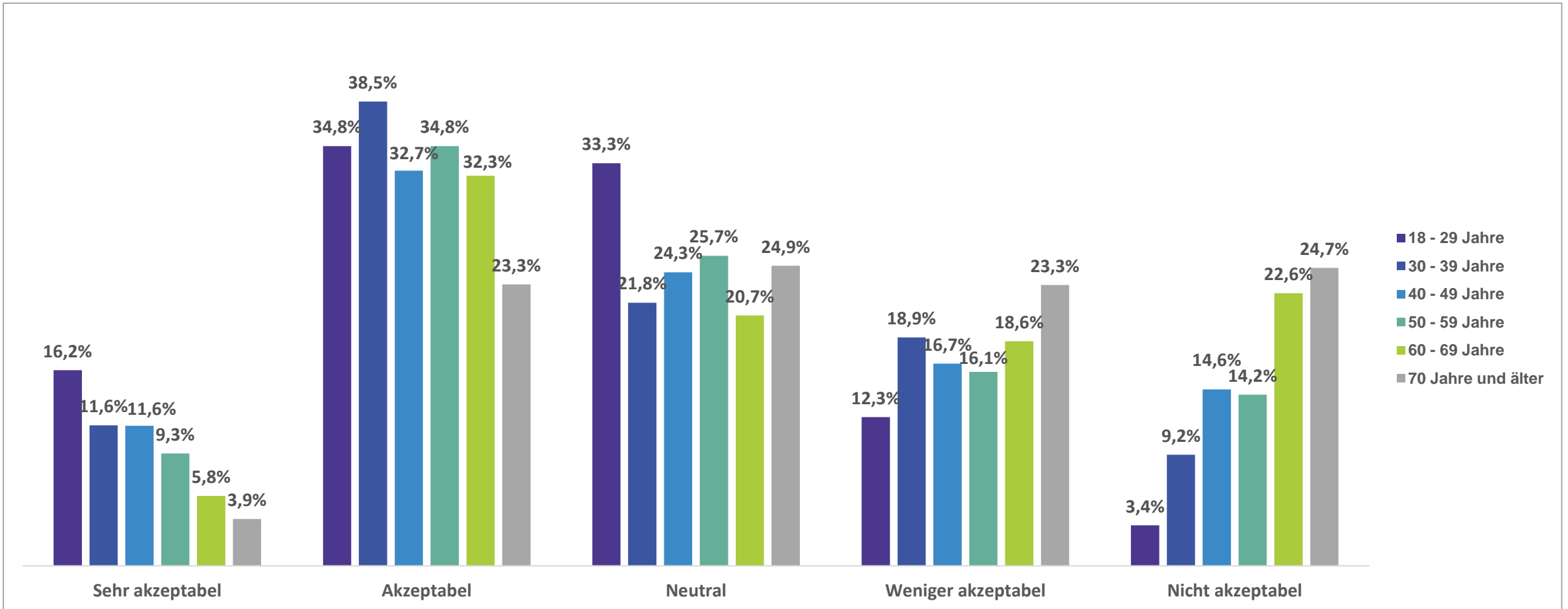
Zahlungsbereitschaft



F18: Sind Sie bereit für die Dienstleistungen eines Reisebüros eine Beratungsgebühr zu zahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

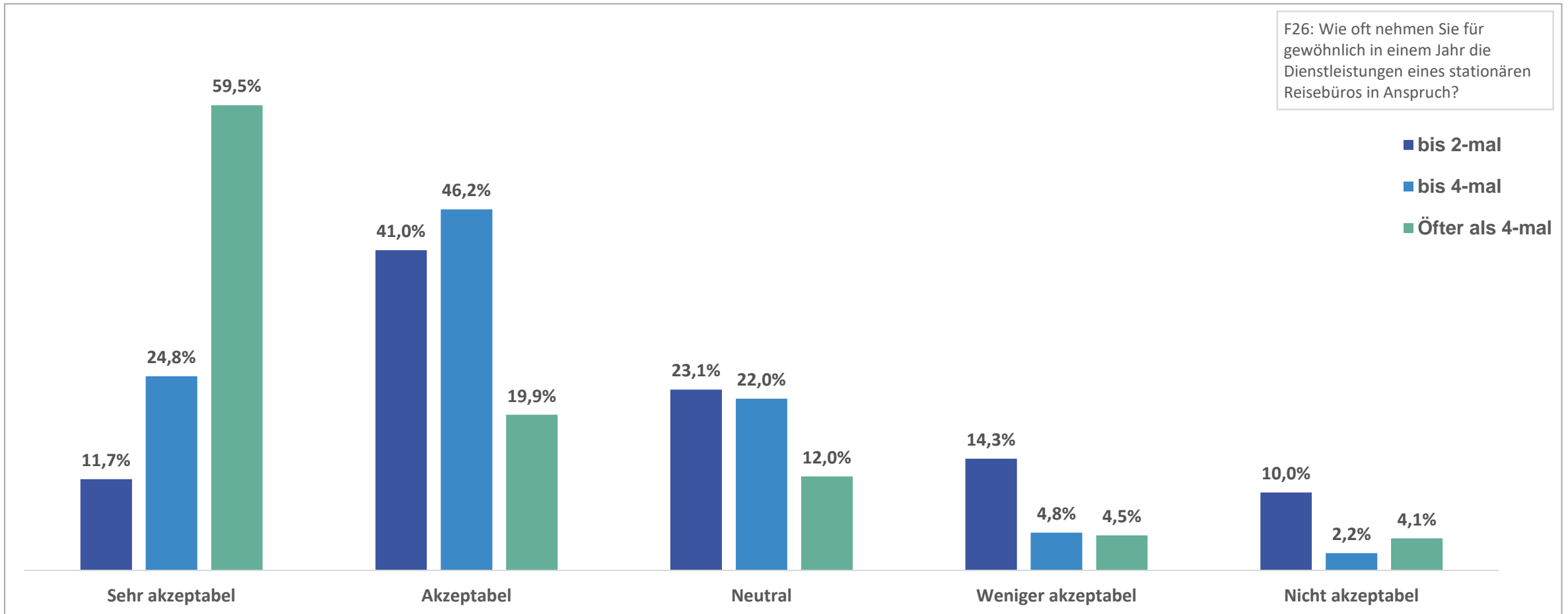
Akzeptanz einer Beratungsgebühr, dargestellt in verschiedenen Altersgruppen



F17: Wie akzeptabel finden Sie die Erhebung einer Beratungsgebühr (z. B. für persönliche Beratung durch einen Reiseexperten)?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Altersgruppen

Akzeptanz einer Beratungsgebühr, dargestellt nach der Buchungshäufigkeit im Reisebüro



F17: Wie akzeptabel finden Sie die Erhebung einer Beratungsgebühr (z. B. für persönliche Beratung durch einen Reiseexperten)?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Buchungshäufigkeit im Reisebüro

Begründung der Bewertung hinsichtlich Akzeptanz von Serviceentgelten im Reisebüro (Anzahl der offenen Nennungen)

Gerechtfertigte Vergütung für Mehraufwand (514)

„Viele Leute lassen sich im Reisebüro beraten, buchen dann aber im Internet. Die Beratungszeit sollte daher auch vergütet werden.“

„Wenn ich eine persönliche Beratung wünsche, muss ich auch bereit sein, dafür zu bezahlen.“

Entlastung durch Service (45)

„Ist in Ordnung, dafür bekommt man auch die Unterstützung bei der besten maßgeschneiderten Auswahl.“

„Es wird Zeit aufgebracht für mich ein Urlaub zu finden nach meinen persönlichen Wünschen, individuelle zugeschnitten.“



(Auswertbare offene Nennungen: n=1342, davon sind 152 Nennungen bei **neutral**, **unentschlossen** oder **kein Bedarf** einzuordnen)

Begründung der Bewertung hinsichtlich Akzeptanz von Serviceentgelten im Reisebüro (Anzahl der offenen Nennungen)

Akzeptanz bei qualitativ hochwertiger Beratung (74)

Akzeptanz bei moderaten Zusatzgebühren (16)

Akzeptanz bei komplexeren Prozessen (16)

Zahlung nur bei Nicht-Buchung (14)

Zahlung nur bei erfolgreicher Buchung (12)

Wunsch nach Transparenz der Zusatzgebühren (8)

Akzeptanz bei unzureichender Veranstaltervergütung (5)

„Eine Beratungsgebühr ist in Ordnung, wenn die Beratung hilfreich ist, Zeit spart und gut auf die Wünsche des Kunden eingeht.“

„Auch hier gilt: Der Berater im Reisebüro muss ja für seine Arbeit irgendwie bezahlt werden und für die Beratung hat er es auch verdient, entlohnt zu werden. Aber auch diese Gebühr darf natürlich nicht viel zu hoch ausfallen.“

„Bei exotischen Urlaubszielen, z. B. Impfungen“

„Die Gebühr kann verlangt werden, wenn ich dort nicht buche. Ansonsten wäre die Erhebung zusätzlich zum Umsatz nur unverschämt.“

„Ein Reisebüro sollte eigentlich nur bei Abschluss einer Reisebuchung Gebühren berechnen.“

„Wenn Sie fair und transparent ist, finde ich eine Bepreisung des Mehrwerts okay.“

„Nur von der Provision des Anbieters kann so ein Reisebüro ja nicht leben.“

(Auswertbare offene Nennungen: n=1342, davon sind 152 Nennungen bei **neutral**, **unentschlossen** oder **kein Bedarf** einzuordnen)

Begründung der Bewertung hinsichtlich Akzeptanz von Serviceentgelten im Reisebüro (Anzahl der offenen Nennungen)

Preisgestaltung inklusive Zusatzleistungen (177)

„Ich finde, das sollte eher eine Einladung sein, den Kunden für sich zu gewinnen und nicht eine Leistung, die vom Kunden gezahlt werden soll.“

Provisionsbasierte Vergütung durch eigenen Veranstalter (75)

„Reisebüros bekommen zum Teil sehr hohe Vermittlungsprovisionen durch die Veranstalter die ich als Kunde bereits bezahlen muss.“

Zu teuer (74)

„Reisen sind ohnehin schon teuer.“

Keine Notwendigkeit von Serviceentgelten (58)

„Die sind ja angestellt, also warum dafür zahlen.“

Zahlungsunwilligkeit bei Zusatzgebühren (47)

„Ich finde es nicht in Ordnung, dass man für ein Beratungsgespräch bezahlen muss.“

Online-Buchung als Alternative (28)

„Ich kann selbst finden, was ich brauche, oder eine kostenlose Antwort im GPT-Chat erhalten.“

Selbständige Entscheidung ohne Beratung (27)

„Ich verstehe dass sie für die Arbeit bezahlt werden wollen. Allerdings mache ich die Arbeit dann lieber selbst und buche meinen Urlaub anders.“

(Auswertbare offene Nennungen: n=1342, davon sind 152 Nennungen bei **neutral**, **unentschlossen** oder **kein Bedarf** einzuordnen)

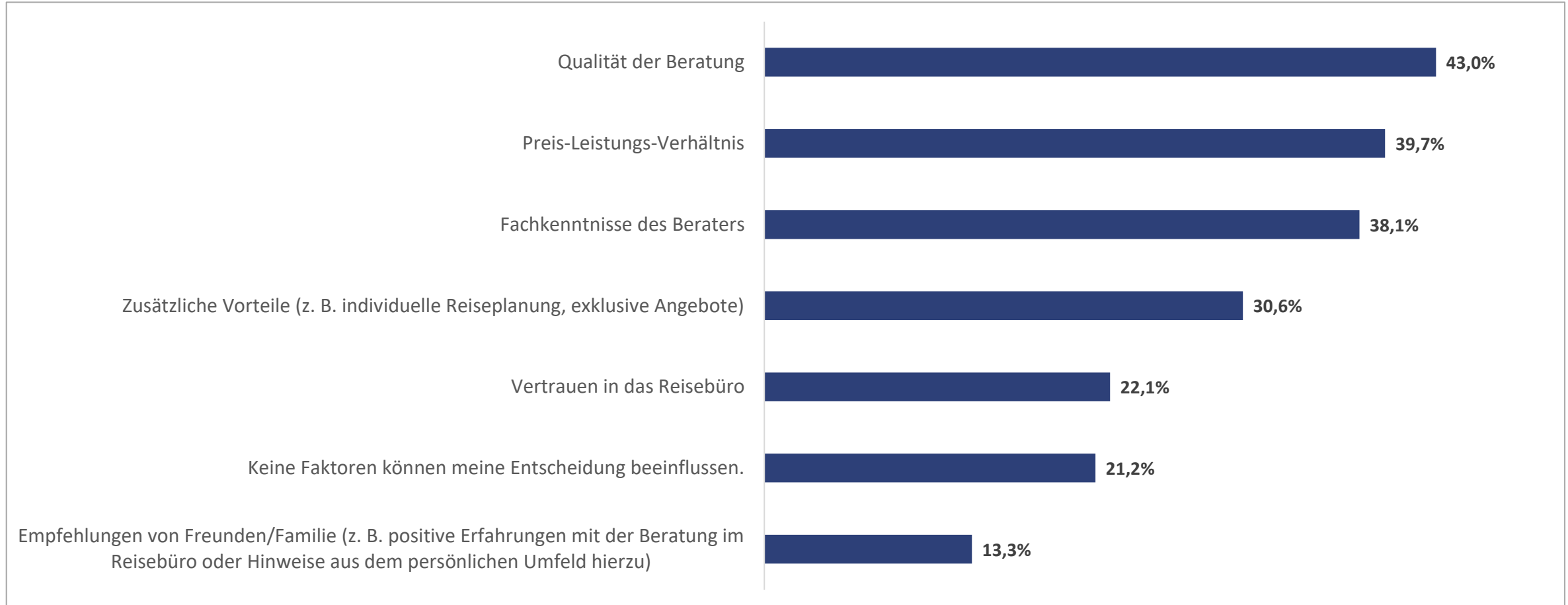
Welche Dienstleistungen rechtfertigen eine Beratungsgebühr?



F19: Welche Dienstleistungen rechtfertigen Ihrer Meinung nach eine Beratungsgebühr?

Basis: Alle Befragten (n=1669) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

Welche Faktoren rechtfertigen eine Beratungsgebühr?

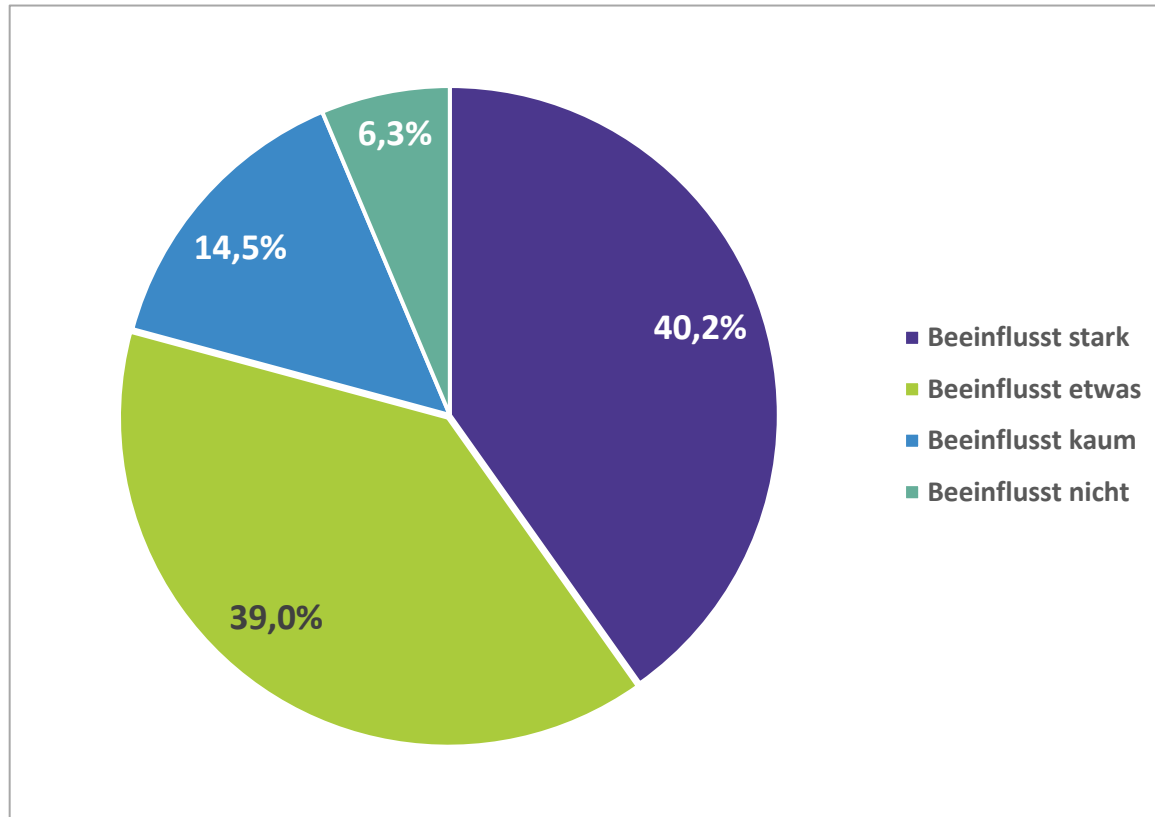


F20: Welche Faktoren beeinflussen Ihre Entscheidung, für Beratungen zu bezahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

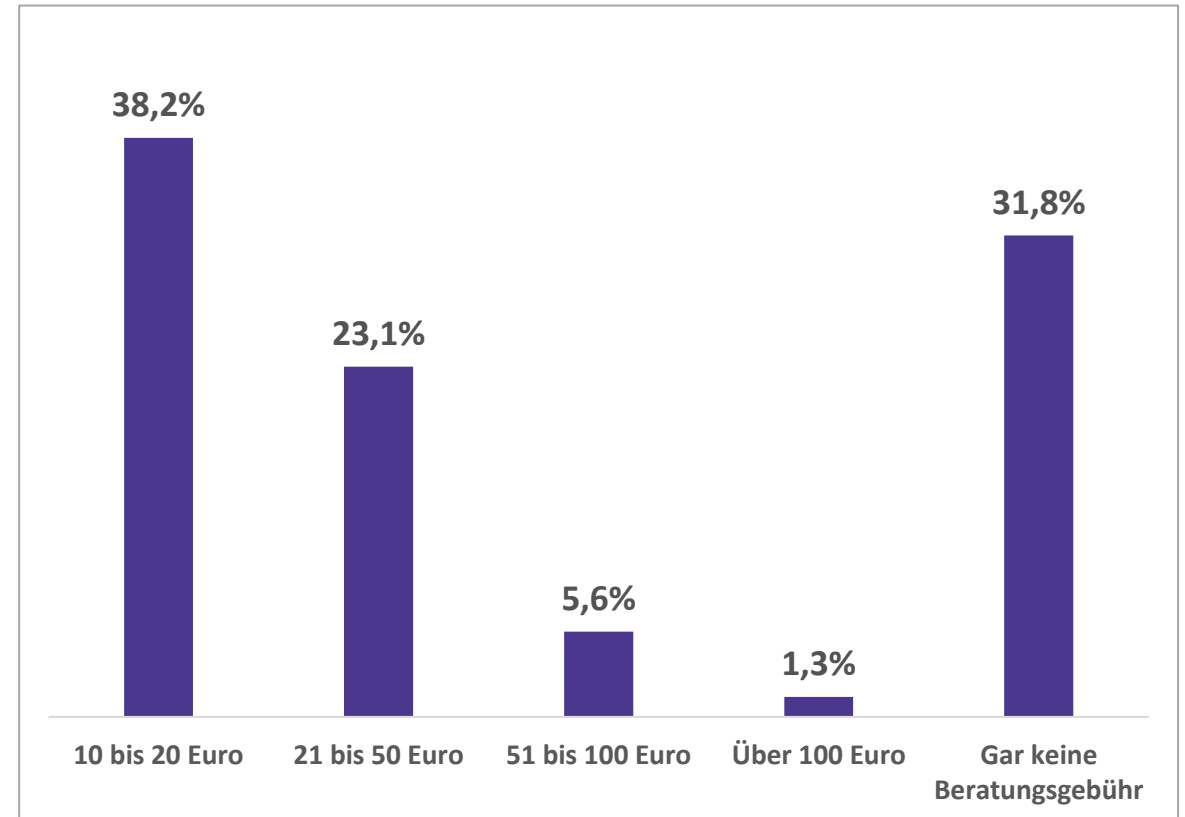
Wie viel ist Kunden eine persönliche Beratung wert?

Einfluss der Höhe



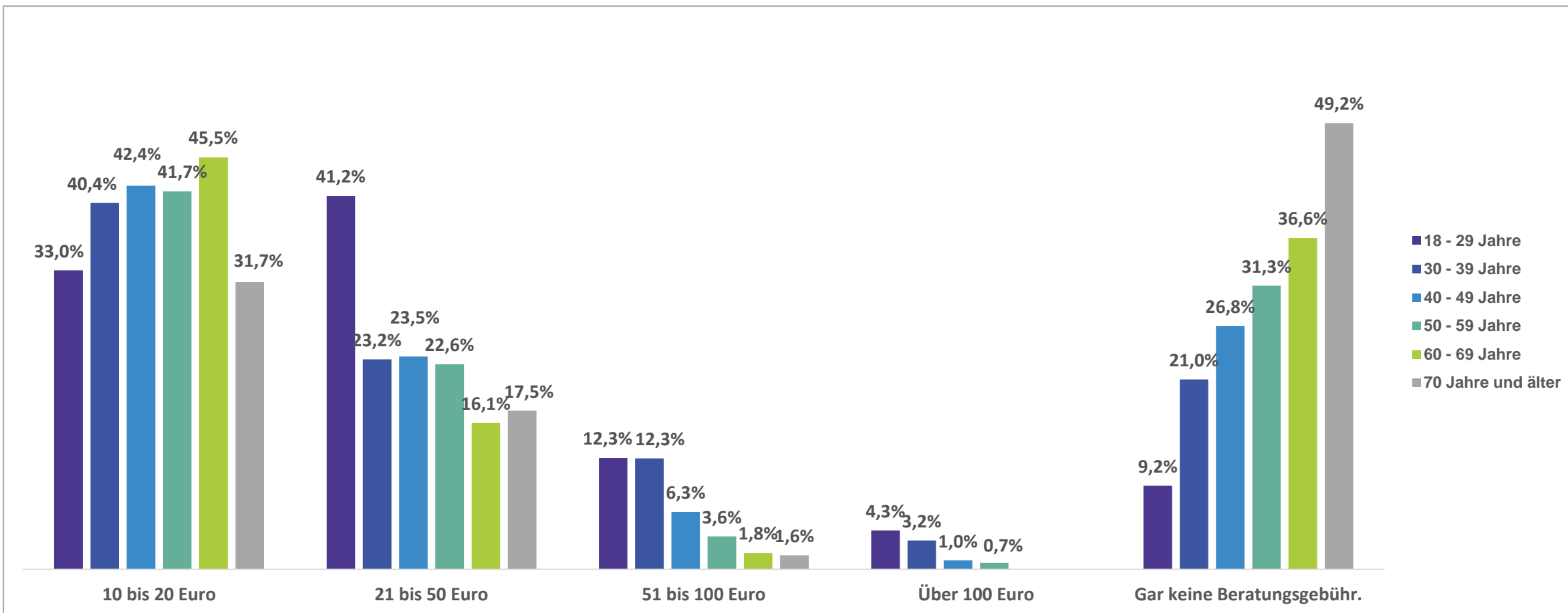
F21: Inwieweit beeinflusst die Höhe einer Beratungsgebühr Ihre Entscheidung, eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen? Basis: Alle Befragten (n=1669)

Akzeptable Höhe



F22: Welchen Betrag wären Sie bereit, als Beratungsgebühr pro Beratungsleistung zu zahlen? Basis: Alle Befragten (n=1669)

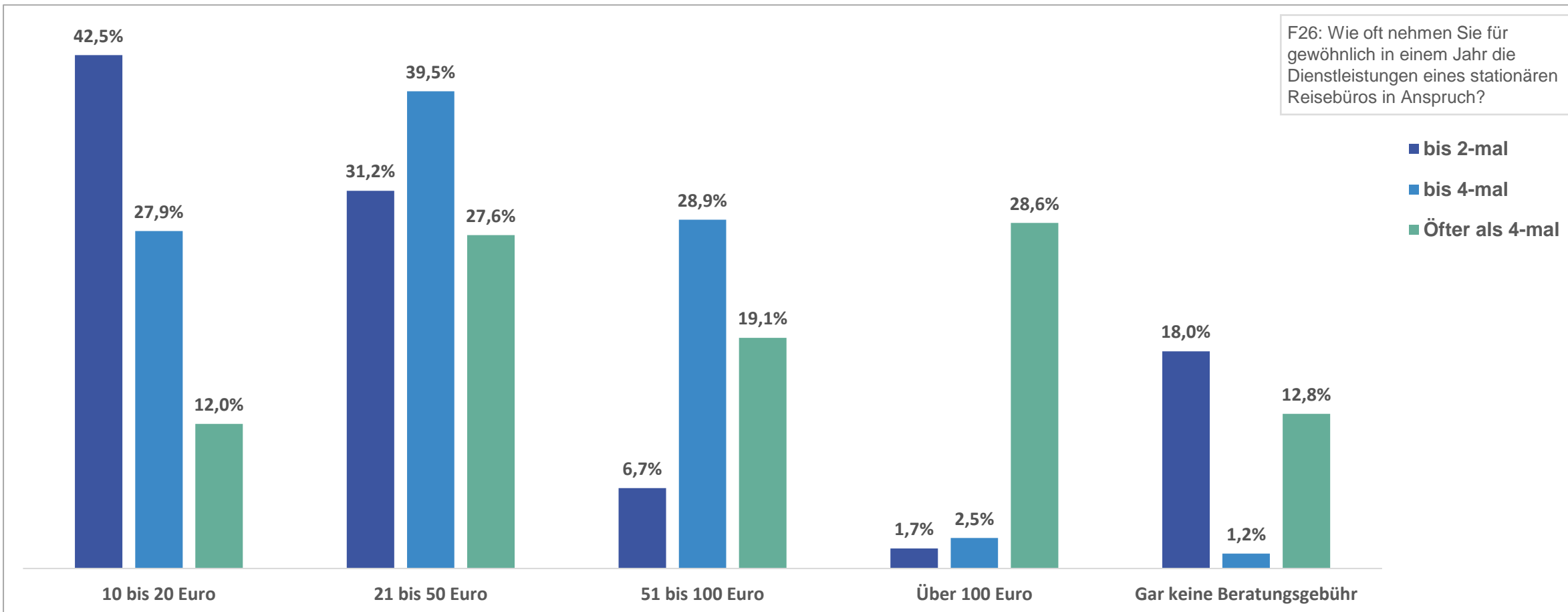
Akzeptable Höhe einer Beratungsgebühr, dargestellt in verschiedenen Altersgruppen



F22: Welchen Betrag wären Sie bereit, als Beratungsgebühr pro Beratungsleistung zu zahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Altersgruppen

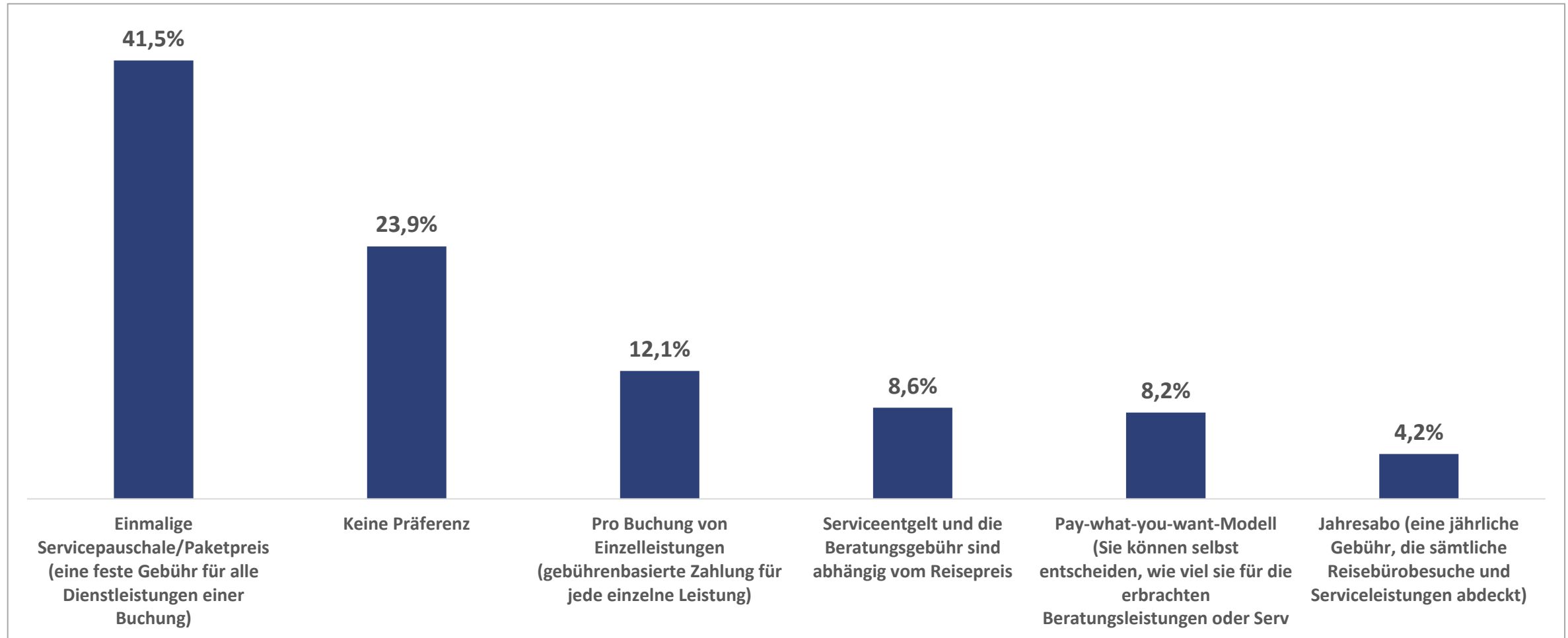
Akzeptable Höhe einer Beratungsgebühr, dargestellt nach der Buchungshäufigkeit im Reisebüro



F22: Welchen Betrag wären Sie bereit, als Beratungsgebühr pro Beratungsleistung zu zahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669), Aufriss nach Buchungshäufigkeit im Reisebüro

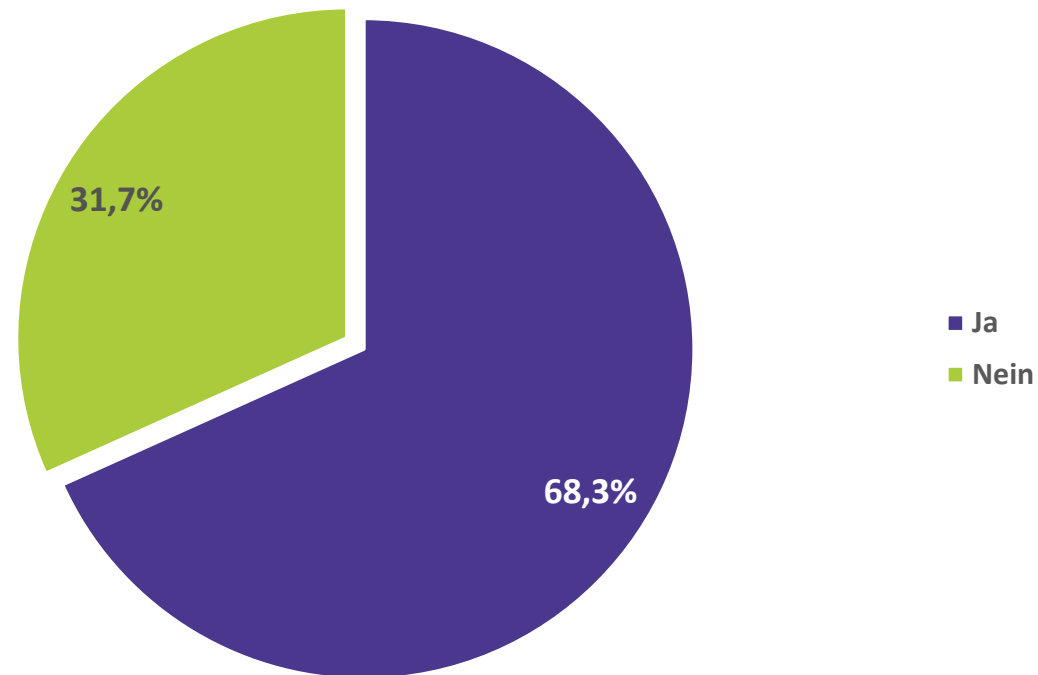
- ① Stichprobenbeschreibung
- ① Definition und Bewusstsein von Serviceentgelten und Beratungsgebühren
- ① Serviceentgelt
- ① Beratungsgebühr
- ② Gewünschte Zahlungsmodelle und Kundenloyalität trotz Gebühren
- ① Haltung zu nachhaltigem Reisen



F23: Wie würden Sie es bevorzugen, für die Serviceentgelte und Beratungsgebühren im Reisebüro zu zahlen?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

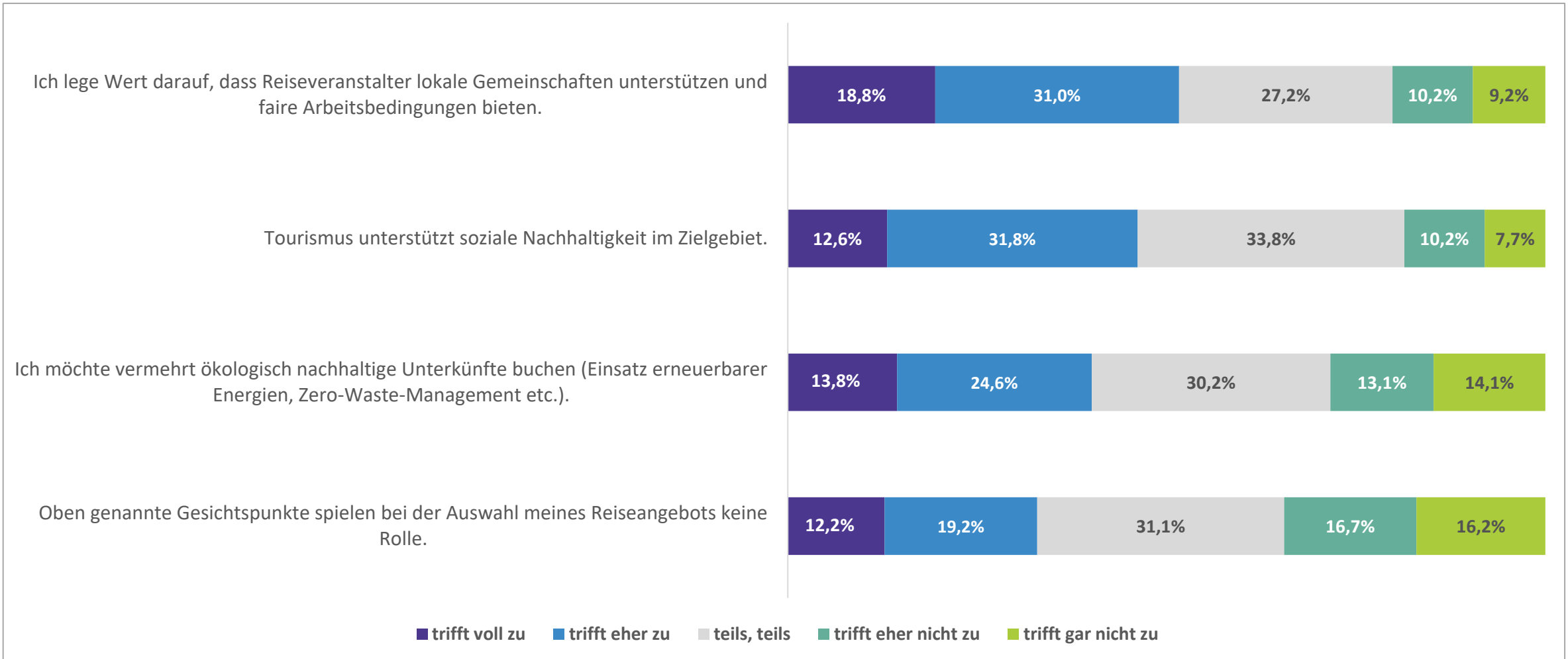
Wären Sie bereit, bei einem transparenten und gut erklärten Serviceentgelt oder einer Beratungsgebühr weiterhin bei Ihrem bevorzugten Reisevermittler zu buchen?



F29: Wären Sie bereit, bei einem transparenten und gut erklärten Serviceentgelt oder einer Beratungsgebühr weiterhin bei Ihrem bevorzugten Reisevermittler zu buchen?
Basis: Alle Befragten (n=1669)

- ① Stichprobenbeschreibung
- ① Definition und Bewusstsein von Serviceentgelten und Beratungsgebühren
- ① Serviceentgelt
- ① Beratungsgebühr
- ① Gewünschte Zahlungsmodelle und Kundenloyalität trotz Gebühren
- ① Haltung zu nachhaltigem Reisen

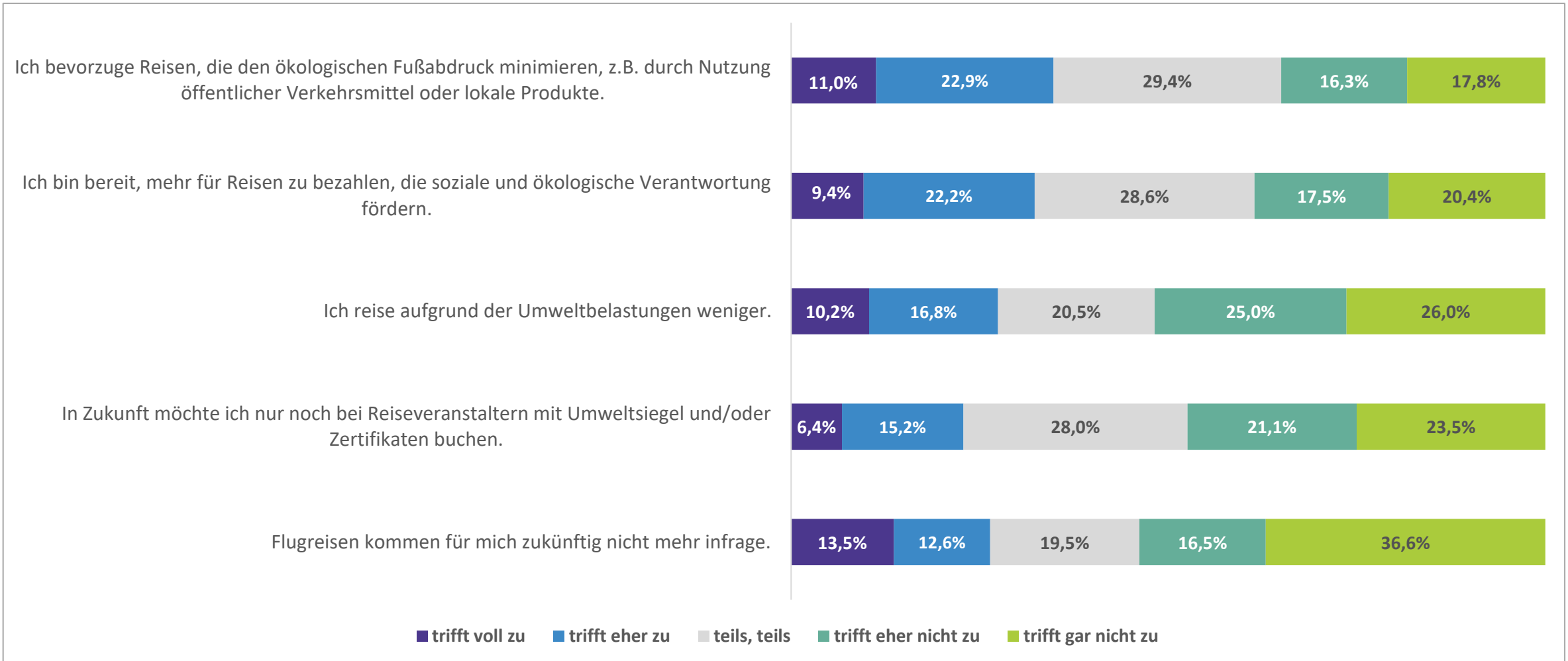
Perspektivenabfrage zu Themen rund um bewussteres und langfristig orientiertes Reisen (1/2)



F31: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

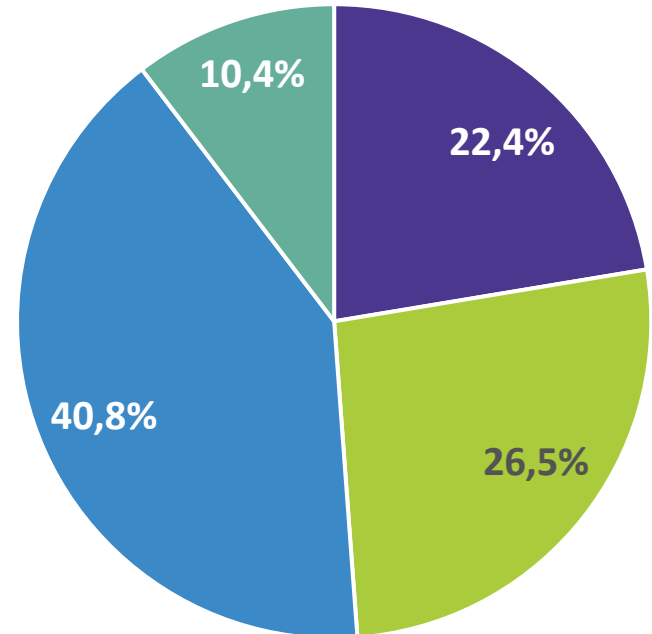
Basis: Alle Befragten (n=1669)

Perspektivenabfrage zu Themen rund um bewussteres und langfristig orientiertes Reisen (2/2)



F31: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Basis: Alle Befragten (n=1669)



- Ja, dazu wäre ich auf jeden Fall bereit.
- Nur, wenn ich die Höhe der Kompensation und damit den für mich zu zahlenden Betrag selbst bestimmen kann.
- Nein
- Weiß nicht



F32: Wären Sie bereit, für Ihre nächste Flugreise mehr zu bezahlen, um damit den CO₂-Ausstoß durch Ausgleichszertifikate und bzw. oder die Förderung von Klimaschutzprojekten zu kompensieren?

Basis: Alle Befragten (n=1669)

Wie beeinflussen Serviceentgelte und Beratungsgebühren die Buchungsentscheidung?

Akzeptanz von Serviceentgelten:

- 43 % finden Serviceentgelte (sehr) akzeptabel
- 31 % lehnen sie eher oder vollständig ab
- 25 % stehen den Gebühren neutral gegenüber
- Höhere Akzeptanz bei 18- bis 39-Jährigen
- Zahlungsbereitschaft steigt mit der Häufigkeit der Reisebüro-Nutzung

Einfluss der Höhe der Serviceentgelte:

- Für knapp 80 % beeinflusst die Höhe die Buchungsentscheidung
- 30 % akzeptieren Entgelte bis 10 €
- 30 % möchten gar kein Serviceentgelt zahlen

Akzeptanz von Beratungsgebühren:

- 40 % finden Beratungsgebühren (sehr) akzeptabel, 35 % sehen sie als weniger akzeptabel
- 45 % würden nur bei Buchungsabschluss eine Gebühr zahlen
- 15 % würden nur bei einer Nicht-Buchung eine Gebühr akzeptieren
- Jüngere (18-39 Jahre) und Vielbuchende im Reisebüro sind eher zahlungsbereit

Einfluss der Höhe der Beratungsgebühr:

- Für 80 % beeinflusst die Höhe der Gebühr die Entscheidung für eine Buchung im Reisebüro
- Fast 40 % akzeptieren eine Gebühr bis zu 20 €
- 32 % sind nicht bereit, eine Beratungsgebühr zu zahlen

Was Kunden über Zusatzgebühren denken: Gründe für Akzeptanz und Ablehnung

Gründe für Akzeptanz:

- Anerkennung des Mehraufwands und der Entlastung durch den Service
- Akzeptanz unter Bedingungen:
 - Qualitative und hochwertige Beratung
 - Moderate Zusatzgebühren
 - Komplexere Buchungsprozesse

Gründe für Ablehnung:

- Zu hohe Kosten
- Preisgestaltung sollte Zusatzleistungen bereits enthalten
- Reisebüros erhalten bereits Provisionen von Veranstaltern

→ **Transparenz und Kommunikation stärken**

Klare Darstellung des Mehrwerts der Gebühren, verständliche Preisgestaltung, aktive Kundenaufklärung.

→ **Flexible und faire Gebührenmodelle anbieten**

Fokus auf einmalige Servicepauschalen, unattraktive Jahresabos vermeiden, Auswahlmöglichkeiten schaffen.

→ **Qualität und Mehrwert betonen**

Hochwertige Beratung und persönliche Betreuung als Verkaufsargument nutzen, gezielte Ansprache von zahlungsbereiten Zielgruppen.

→ **Abgrenzung zur Online-Konkurrenz**

Zusatznutzen gegenüber Online-Angeboten hervorheben, exklusive Services & individuelle Betreuung als Differenzierungsmerkmal einsetzen.

Haltung zu nachhaltigem Reisen

Reiseverhalten:

- 51 % der Befragten geben an, (eher) nicht weniger zu reisen aufgrund der Umweltbelastungen
- 26 % der Befragten geben an, dass Flugreisen zukünftig (eher) nicht mehr infrage kommen

Nachhaltige Buchungsentscheidungen:

- Ca. 20 % bevorzugen Reiseveranstalter mit Umweltzertifikaten
- Knapp 50 % der Befragten legen bei ihrem Reiseveranstalter Wert auf faire Arbeitsbedingungen und Unterstützung lokaler Gemeinschaften

Bereitschaft zu Mehrkosten für Nachhaltigkeit gering:

- 38 % zahlen (eher) nicht mehr für Reisen, die soziale und ökologische Verantwortung fördern
- 41 % lehnen CO₂-Kompensationskosten bei ihrer nächsten Flugreise ab

→ Nachhaltigkeit aktiv & positiv kommunizieren

Hervorheben von nachhaltigen Reisen durch klare Kennzeichnungen und Storytelling

→ Soziale Nachhaltigkeit als Verkaufsargument nutzen

Aspekt der fairen Arbeitsbedingungen und Unterstützung lokaler Gemeinschaften in den Vordergrund stellen, statt nur auf Klimaschutz zu fokussieren

→ Nachhaltige Optionen ohne Zwang oder hohe Zusatzkosten anbieten

Auf kosteneffiziente, nachhaltige Reiseangebote setzen und freiwillige Kompensationsmodelle anbieten



Bildquelle: stock.adobe.com by sulit.photos



Schloss Neuburg
Am Burgberg 8
94127 Neuburg am Inn

Postanschrift
Universität Passau
CENTOURIS
94030 Passau

Tel: 0851 509 – 2431
E-Mail: centouris@uni-passau.de
Web: www.centouris.uni-passau.de

Kontakt

Dr. Janine Maier
janine.maier@uni-passau.de
Tel: +49 (0) 851 509 2727

Laura Valenza
laura.valenza@uni-passau.de
Tel: +49 (0)851 509 2186

PROJEKTLEITUNG



Dr. Stefan Mang



Dr. Janine Maier



Laura Valenza



Xhyla Musliu