



PRESSEMITTEILUNG

BEST-REISEN-Umfrage: Sommergeschäft mit massiven Umsatzeinbrüchen und hohen Stornoraten durch diffuse Länderklassifikation und einseitige Reiserückkehrerdebatte

Filderstadt, 26. August 2021. Die Reisebüros der Kooperation BEST-REISEN melden für die Sommermonate Juni, Juli und August 2021 massive Umsatzeinbrüche und gleichzeitig viele Stornierungen¹. Von Einbrüchen zwischen 25 und 100 Prozent berichten 76 Prozent der Reisebüros für Juni, 88 Prozent für Juli und 90 Prozent für August, jeweils im Vergleich zum gleichen Monat des Jahres 2019². Gleichzeitig berichtet ein Drittel bis fast die Hälfte der Büros (je nach Monat), dass sie mehr als ein Viertel des Geschäfts rückgängig machen mussten³. Besonders viele Stornierungen kamen von Familien, also zu ertragsstarken Buchungen, am wenigsten von Singles⁴. Für die kommenden Monate erwarten die Reisebüros zu etwa gleichen Teilen Stillstand im Reisegeschäft oder höchstens eine leichte Erholung⁵.

„Für unsere Reisebüros erweist sich die Zeit nach dem Ende des Lockdowns im Großen und Ganzen letztendlich leider als ein Minusgeschäft – und sie hielt ein unseliges Déjà-vu bereit: Sie mussten in erheblichem Maß ihre eigene Arbeit vernichten und fest gebuchte Urlaubsreisen stornieren. Inzwischen gehen unsere Büros auch davon aus, dass das erst einmal so bleiben wird“, sagt Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von BEST-REISEN. „Es gibt einen massiven Nachholbedarf bei den Menschen, der zunächst zumindest teilweise einen Ansturm verursacht hat. Durch die unsichere Lage und die unübersichtlichen Maßnahmen der Bundesregierung mussten jedoch viele Buchungen wieder rückabgewickelt werden.“ An der jüngsten Umfrage haben sich rund 200 Reisebüros beteiligt, sie kann damit als für BEST-REISEN repräsentativ betrachtet werden.

Hauptgrund für die Entwicklung sind für die BEST-REISEN-Mitglieder Unsicherheiten bei der Einstufung von Ländern als Risiko-, Hochinzidenz- oder Virusvariantengebiet: Für fast alle Büros haben diese Unsicherheiten zum neuerlichen Umsatzeinbruch „stark beigetragen“⁶. Auch die aufgeheizte Medienberichterstattung über eine vierte Pandemiewelle und Virusvarianten sowie tendenziöse Berichte über Reiserückkehrer gelten als starke Gründe⁷.

Gleichzeitig kamen die Kunden, die tatsächlich gereist sind, gut durch ihren Urlaub: Fast alle Reisebüros sagen, keiner der Kunden habe sich während der Reise mit Covid-19 infiziert⁸, und der weit überwiegende Teil musste weder in Quarantäne⁹ noch wurden am Urlaubsort oder im Hotel Ansteckungen erlebt¹⁰. **Die Sicherheitsmaßnahmen der Leistungsträger** bewerten die Reisebürokunden weit überwiegend mit „sehr gut“ oder „gut“, am besten die der Hotels, am wenigsten gut die in Taxis¹¹. **Entsprechend waren die Kunden insgesamt zufrieden:** Mehr als zwei Drittel der Reisebüros sagen, alle Reisenden seien



glücklich, gesund und zufrieden zurückgekehrt¹², insgesamt lässt sich zudem Zufriedenheit mit den Hygieneregeln im Urlaubsgebiet feststellen¹³. Es gab Stress durch Testpflicht und Bürokratie, er überwog allerdings nicht¹⁴ – über die neuen Vorgaben der Bundesregierung zum 1. August 2021 spürten die Reisebüros allerdings deutliche Empörung¹⁵.

Umso wichtiger war die Rolle der Büros: In mehr als drei Vierteln der Büros zeigten sich die Reisenden dankbar für gute Betreuung und Beratung¹⁶. Und auch, wenn fast alle Kunden wieder verreisen wollen¹⁷, bleibt ordentlich Arbeit: Mehr als die Hälfte der Reisebüros haben den Eindruck, ihre Kunden seien verunsichert, mehr als zwei Drittel sagen, die Kundschaft wolle erst 2022 wieder verreisen¹⁸. Immerhin sagen 58 Prozent der Büros, sie hätten in den vergangenen Monaten Neukunden gewonnen, hauptsächlich wegen Beratungsbedarfs und Unsicherheit¹⁹.

„Natürlich ist es für Regierungen und Verwaltungen schwierig, auf das volatile Pandemiegeschehen im richtigen Maß zu reagieren. Dennoch bleibt festzuhalten, dass Reisebürokunden in diesem Sommer vor allem eins waren: von den diffusen Regelungen und Einstufungen verunsichert. Das hat uns definitiv Geschäft gekostet, ebenso wie eine wenig differenzierende und eher angstorientierte mediale Berichterstattung. Dass die Beratung im Reisebüro wieder sehr stark ins Bewusstsein der Kunden gerückt ist, freut uns natürlich, ist aber letztendlich nur ein schwacher Trost“, sagt Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von BEST-REISEN. „Die gute Nachricht lautet: Die Kunden, die tatsächlich gereist sind, kamen gut und gesund zurück und zeigten sich mit den Sicherheitsmaßnahmen insgesamt zufrieden. Daraus lässt sich nur eines folgern: Wozu die ganze Regulierungsaufregung? Die Reisebranche hat den Umgang mit der Pandemie gelernt.“

Anmerkungen

¹ Online-Umfrage unter allen Mitgliedsreisebüros von BEST-REISEN in der ersten August-Hälfte 2021 mit rund 200 Antworten. Alle Angaben für August sind Prognosen.

² „bis 50 %“, „bis 70 %“ oder „mehr als 70 %“ Einbruch melden 76,4 Prozent der Reisebüros für Juni, 88,2 Prozent für Juli und 90,4 Prozent für August. Antworten für „bis 25 %“ wurden nicht berücksichtigt.

³ 25–100 % der Buchungen storniert zu haben melden 34 Prozent der Büros für den Juni 2021, 43 Prozent für den Juli 2021, 45 Prozent für den August 2021.

⁴ Familien 58 Prozent, Paare 20 Prozent, Senioren 16 Prozent, Singles 7 Prozent.

⁵ 46 Prozent erwarten „weiterhin Stillstand“, 43 Prozent „leichte Erholung“, 2 Prozent „starke Erholung“.

⁶ 93 Prozent sagen „stark beigetragen“.

⁷ Vierte Welle: 79 Prozent sagen „stark beigetragen“, 19 Prozent „ein bisschen beigetragen“. Rückkehrer: 65 Prozent sagen „stark beigetragen“, 20 Prozent „ein bisschen beigetragen“.

⁸ 92 Prozent sagen „keine Kunden“, 8 Prozent „wenige“.

⁹ 80 Prozent sagen „keine Kunden“, 19 Prozent „wenige“.

¹⁰ 80 Prozent sagen „keine Kunden“, 16 Prozent „wenige“.

¹¹ Hotels: 61 Prozent „sehr gut“, 36 Prozent „gut“ / Flugzeuge: 34 Prozent „sehr gut“, 55 Prozent „gut“ / Transfers: 26 Prozent „sehr gut“, 53 Prozent „gut“ / Ausflüge: 25 Prozent „sehr gut“, 43 Prozent „gut“ / Taxi: 20 Prozent „sehr gut“, 47 Prozent „gut“. Zu beachten ist, dass diese Zahlen auf einer indirekten Wiedergabe der Kundenbewertungen durch die BEST-REISEN-Büros beruhen, nicht auf der direkten Befragung der Reisenden.

¹² 70 Prozent sagen „alle“, 30 Prozent „viele“.

¹³ 39 Prozent sagen „alle“ seien zufrieden, 55 Prozent sagen „viele“ seien zufrieden.



BEST-REISEN

Der starke Verbund unabhängiger Reisebüros | seit 1990

¹⁴ 11 Prozent sagen, „alle“ seien gestresst, 39 Prozent sagen, „viele“ seien gestresst.

¹⁵ 16 Prozent sagen, „alle“ seien empört, 49 Prozent sagen, „viele“ seien empört. Umgekehrt waren in einem Prozent der Reisebüros „alle“ Kunden „dankbar für die klaren Vorgaben der Bundesregierung“, in 8 Prozent „viele“ und in 86 Prozent „wenige“.

¹⁶ 76 Prozent sagen „alle“ seien dankbar, 21 Prozent, „viele“ seien dankbar.

¹⁷ Sechs Prozent der Reisebüros sagen, ihre Kunden wollen nicht bald wieder verreisen.

¹⁸ 56 Prozent der Büros mit verunsicherten Kunden, 67 Prozent mit Kunden für das nächste Jahr.

¹⁹ 93 Prozent der Büros nennen Beratungsbedarf, 71 Prozent Unsicherheit, 69 Prozent eine Empfehlung als Grund für Neukundschaft.

Über BEST-REISEN: BEST-REISEN ist eine Vertriebskooperation, die ausschließlich Reisebüros gehört. Sie vereint vor allem leistungsstarke, inhabergeführte Reisebüros, die sich durch eine ausgeprägte Dienstleistungsqualität sowie einen besonders qualifizierten Beratungsservice auszeichnen. Heute zählt BEST-REISEN AG mit Hauptsitz in Filderstadt bei Stuttgart rund 650 Mitglieds-Reisebüros. BEST-REISEN hat eine Doppelspitze: Vorstand Finanzen & IT ist Frank Winkler, Vorstand für Marketing & Vertrieb ist Cornelius Meyer. Aufsichtsratsvorsitzende ist Antje Landwehr.