



VISIT BERLIN 

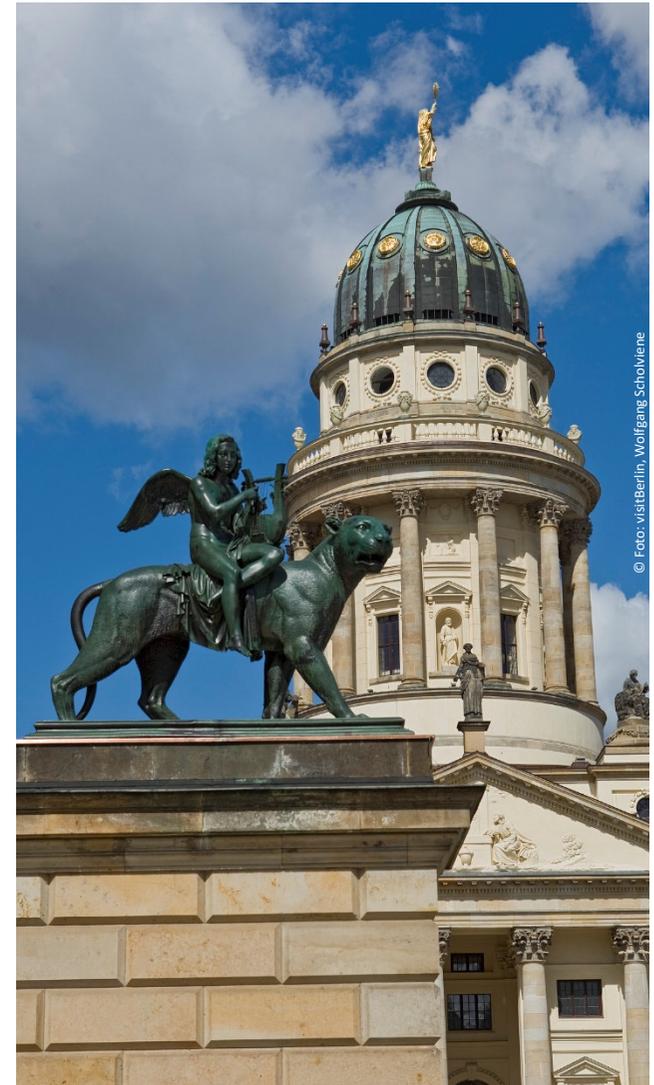
Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Auswertung für Berlin 2023 / 2024

Inhalt

Auszüge aus dem Datenbestand

- 1 Zum „Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus“
- 2 Gästestruktur
- 3 Informations-, Entscheidungs- und Buchungsverhalten
- 4 Aufenthalt – Anreise, Dauer, Unterkunftsart, Aktivitäten
- 5 Zufriedenheit, Wiederbesuchs- und Weiterempfehlungsabsicht
- 6 Anhang: Methodische Hinweise



Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Hintergrundinformationen

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist eine Initiative der Europäischen Reiseversicherung und der Deutschen Zentrale für Tourismus e. V. (DZT). Der Qualitätsmonitor (seit 2007) ist ein langfristig angelegtes Projekt und wird regelmäßig fortgeschrieben.

Gegenstand des Qualitätsmonitors ist es, das Reiseverhalten der in- und ausländischen Übernachtungsgäste (Urlauber und Geschäftsreisende) in Deutschland zu untersuchen.

Die Gästebefragung liefert darüber hinaus Hinweise über Angebotsstärken und –schwächen und identifiziert Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung.

Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Methodik

Die Grundlage der Befragung bilden Interviews auf nationaler Ebene, die durch zusätzliche Befragungen in den teilnehmenden Partnerregionen ergänzt werden. Im Befragungszeitraum 2023/24 (Mai 2023 bis April 2024) wurden rund **9.500 Interviews deutschlandweit** durchgeführt, davon **rund 1.700 in Berlin**.

Die Interviews werden nach einem individuell festgelegten **Quotenplan** durchgeführt, der Herkunftsmärkte, Saisonalität und Beherbergungsstrukturen der Destination berücksichtigt. Die Ergebnisse werden demnach gewichtet, um die Repräsentativität der Daten sicherzustellen.

Die vorliegende Auswahl von Ergebnissen bezieht sich auf das **Befragungsjahr 2023/24** und auf die **Destination Berlin**.

Sprachlicher Hinweis:

Aufgrund der Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf eine geschlechtersensible Sprache verzichtet. Alle verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich auf Menschen aller Geschlechter.

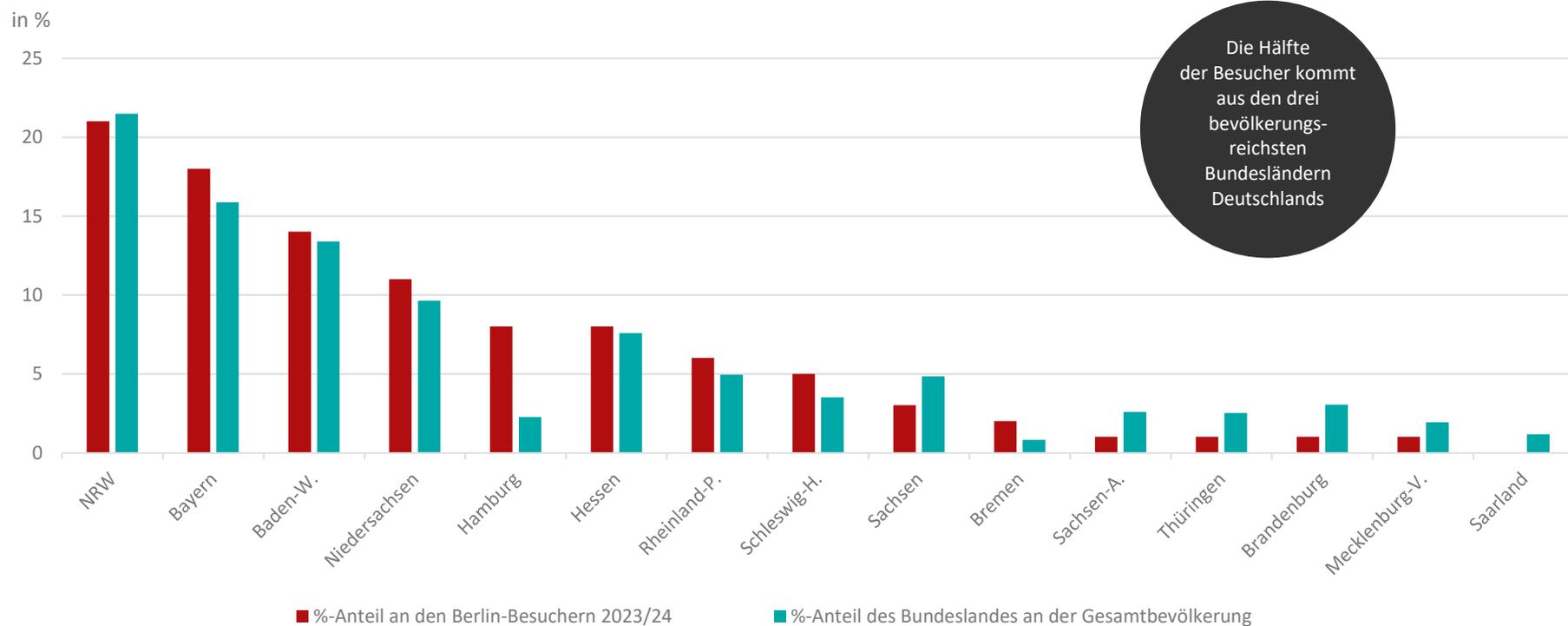


Gästestruktur

Übernachtungsgäste in Berlin

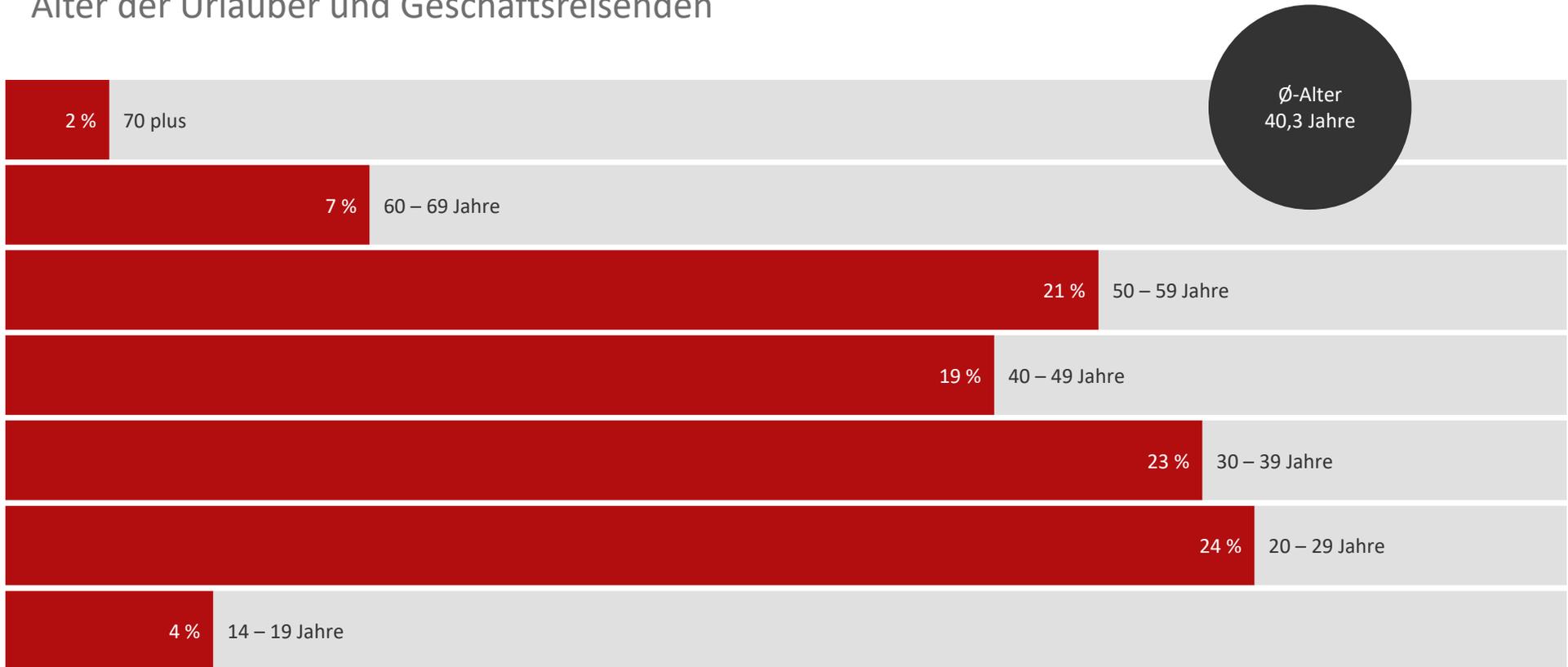
Herkunft

Bundeslandherkunft der Urlauber und Geschäftsreisenden



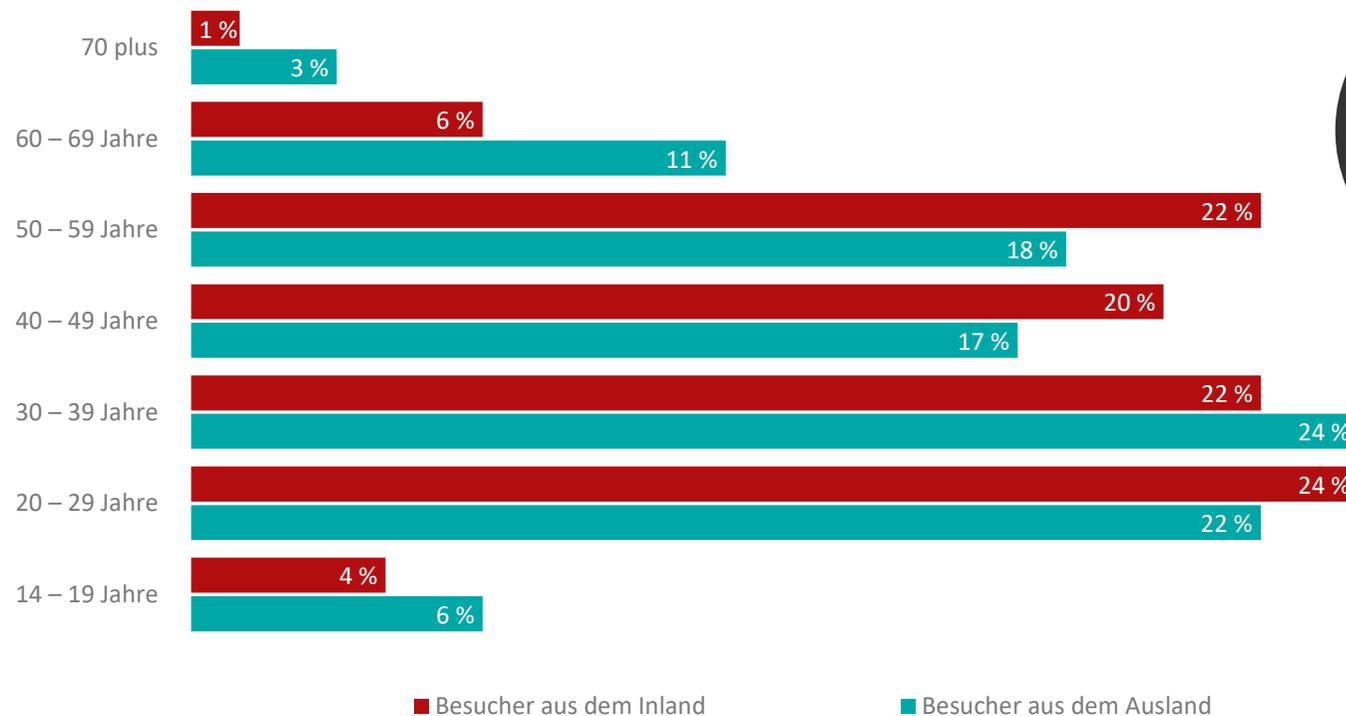
Alter

Alter der Urlauber und Geschäftsreisenden



Alter

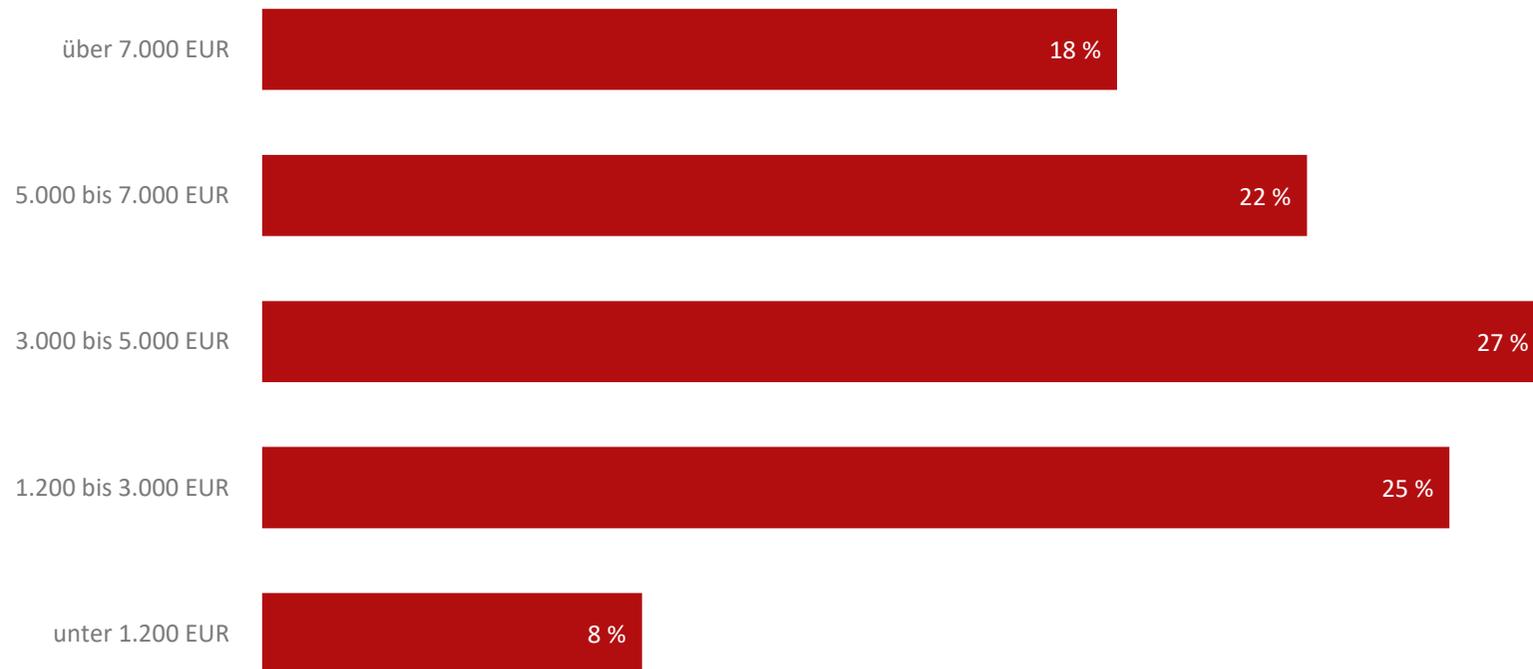
Alter in- und ausländischer Berlin-Besucher im Vergleich



Ø -Alter der Besucher aus
Deutschland: 40,2
Ausland: 40,4
Insgesamt: 40,3

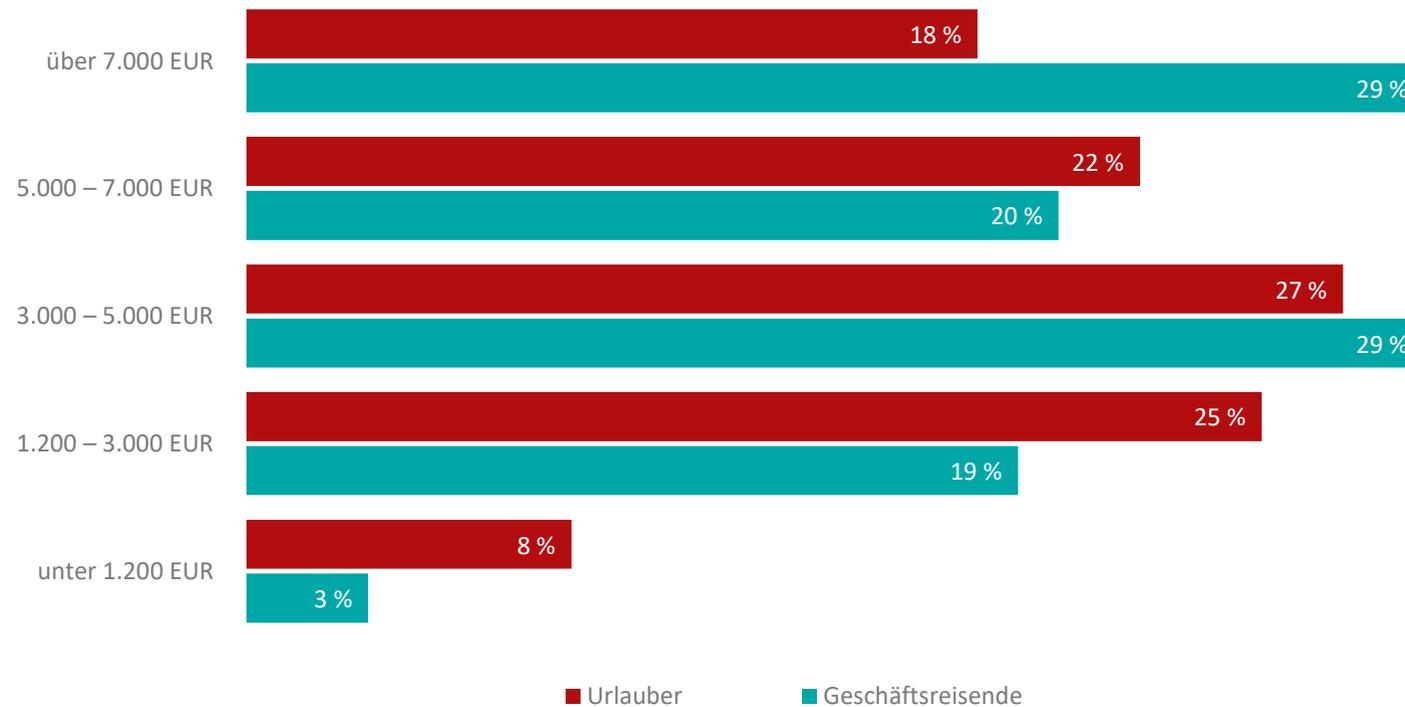
Einkommen

Monatliches Haushalts-Nettoeinkommen der Urlaubsgäste



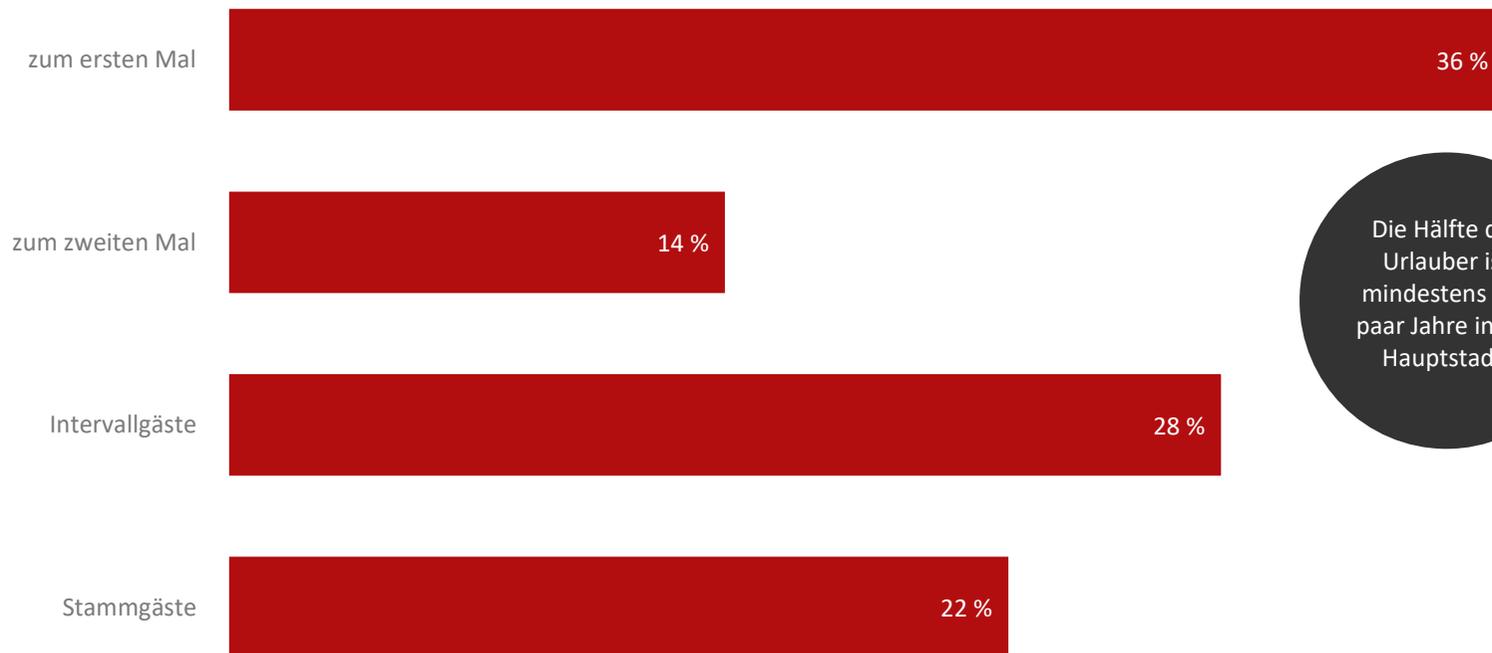
Einkommen

Monatliches Haushalts-Nettoeinkommen 2023/24 (Urlauber vs. Geschäftsreisende)



Besuchshäufigkeit

Bisherige Aufenthalte der Urlaubsgäste in Berlin

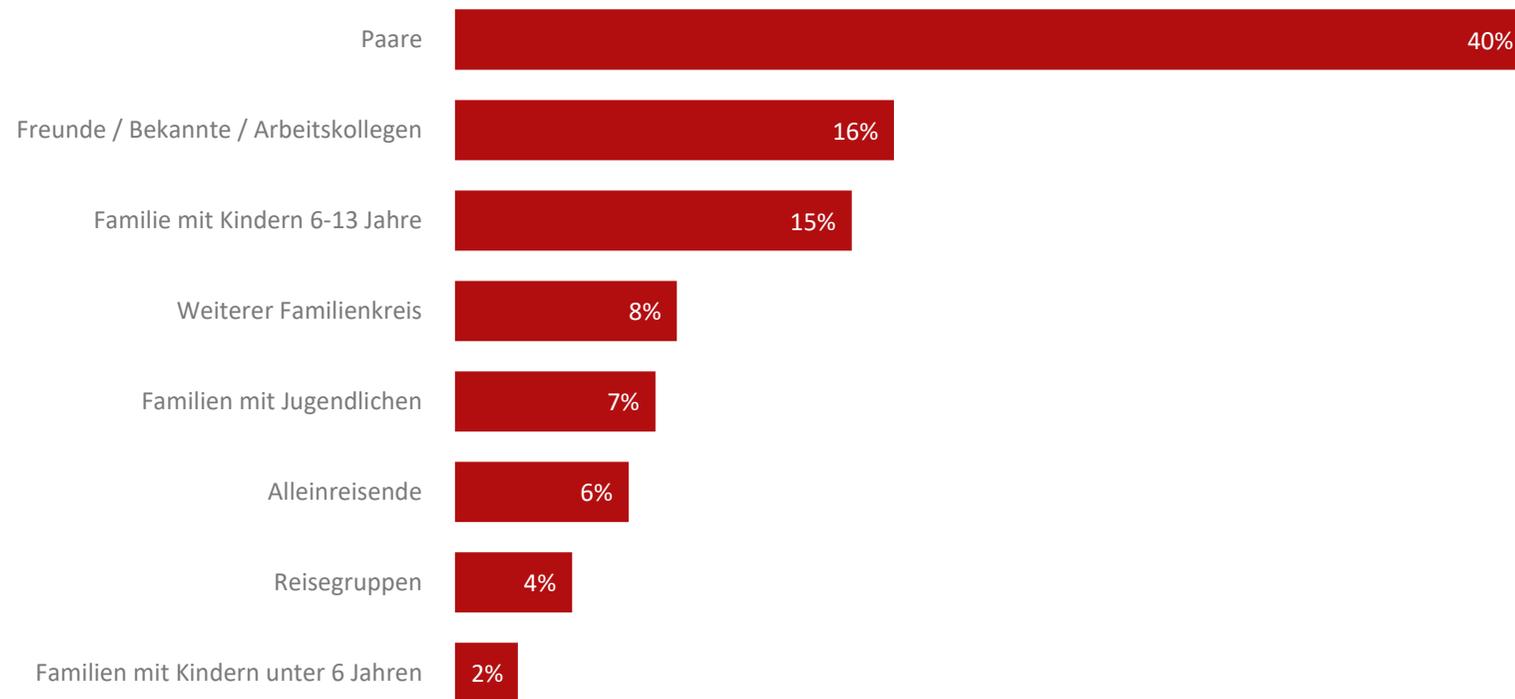


Die Hälfte der Urlauber ist mindestens alle paar Jahre in der Hauptstadt.

Reisebegleitung

Reisebegleitung der Urlaubsgäste (gruppiert)

Die meisten Urlauber (40 %) sind als Paar in Berlin zu Gast.





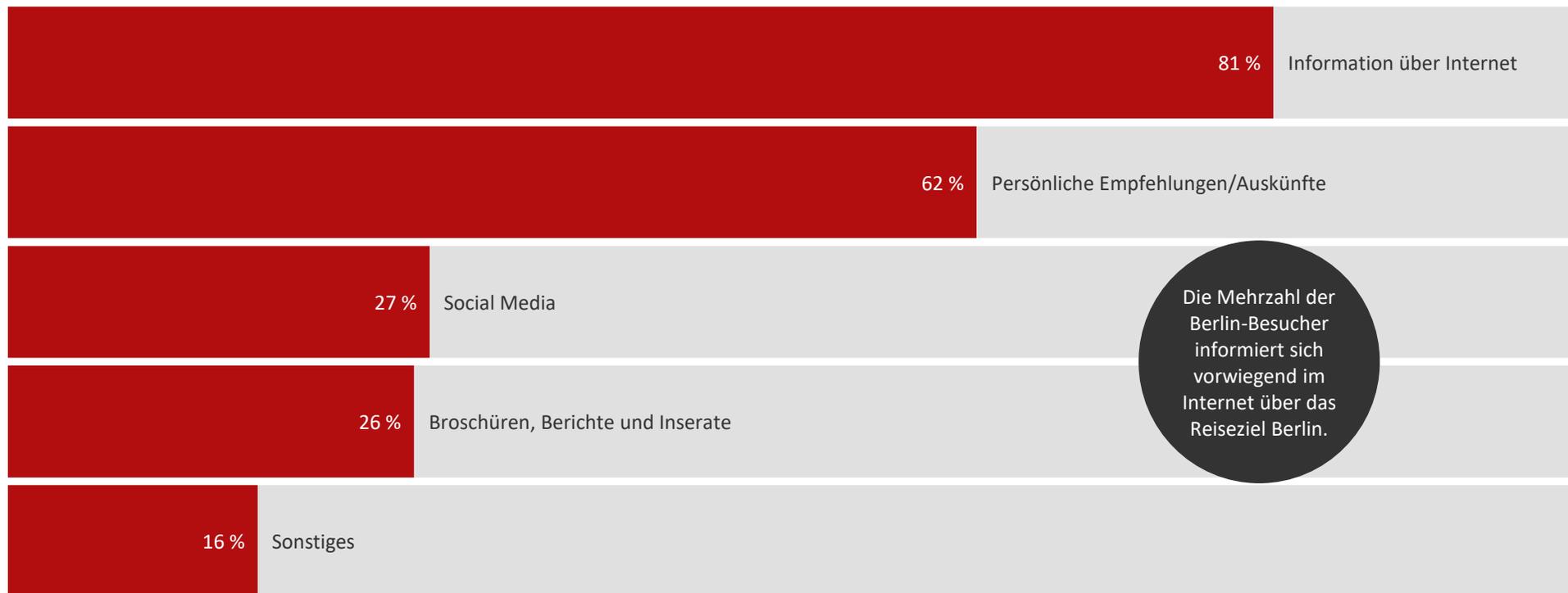
© Foto: visitBerlin, Wolfgang Scholwiene

Information | Buchung | Entscheidung

Wann und wo informieren sich die Gäste?

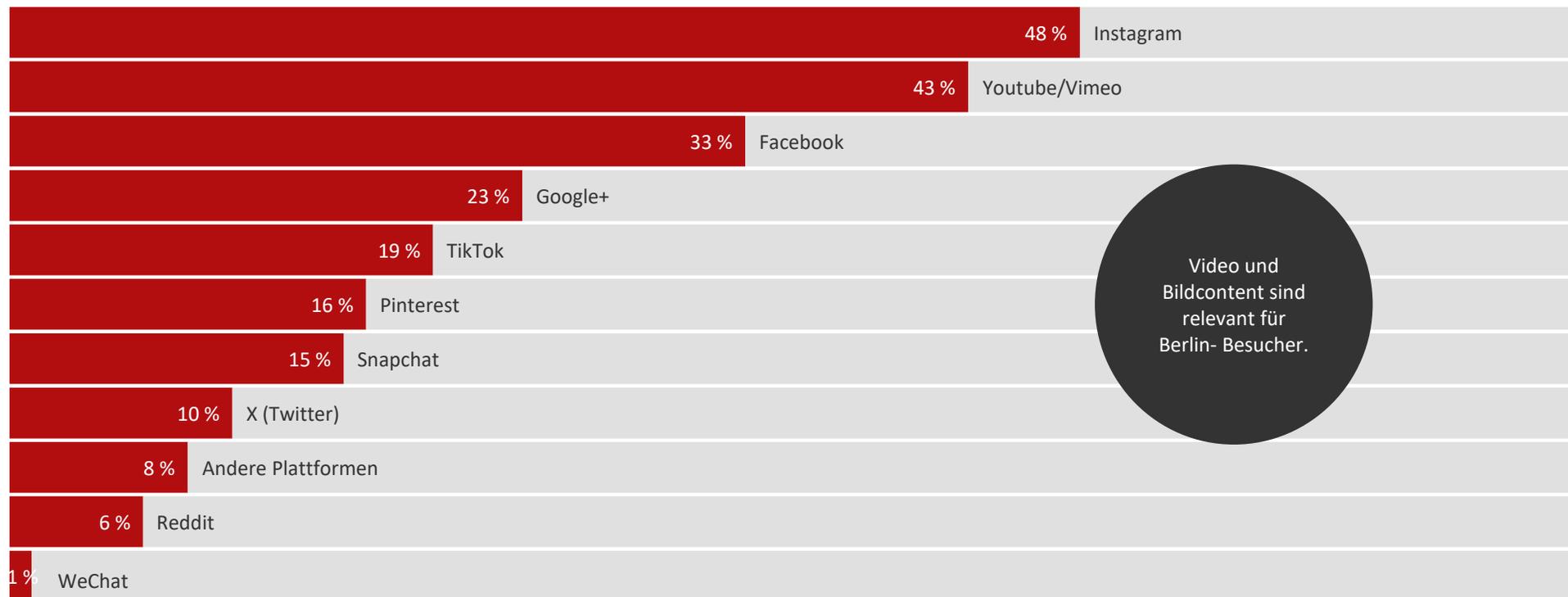
Informationsquellen

Überblick der Informationsquellen der Urlaubsgäste (bzw. deren Reisebegleitung)



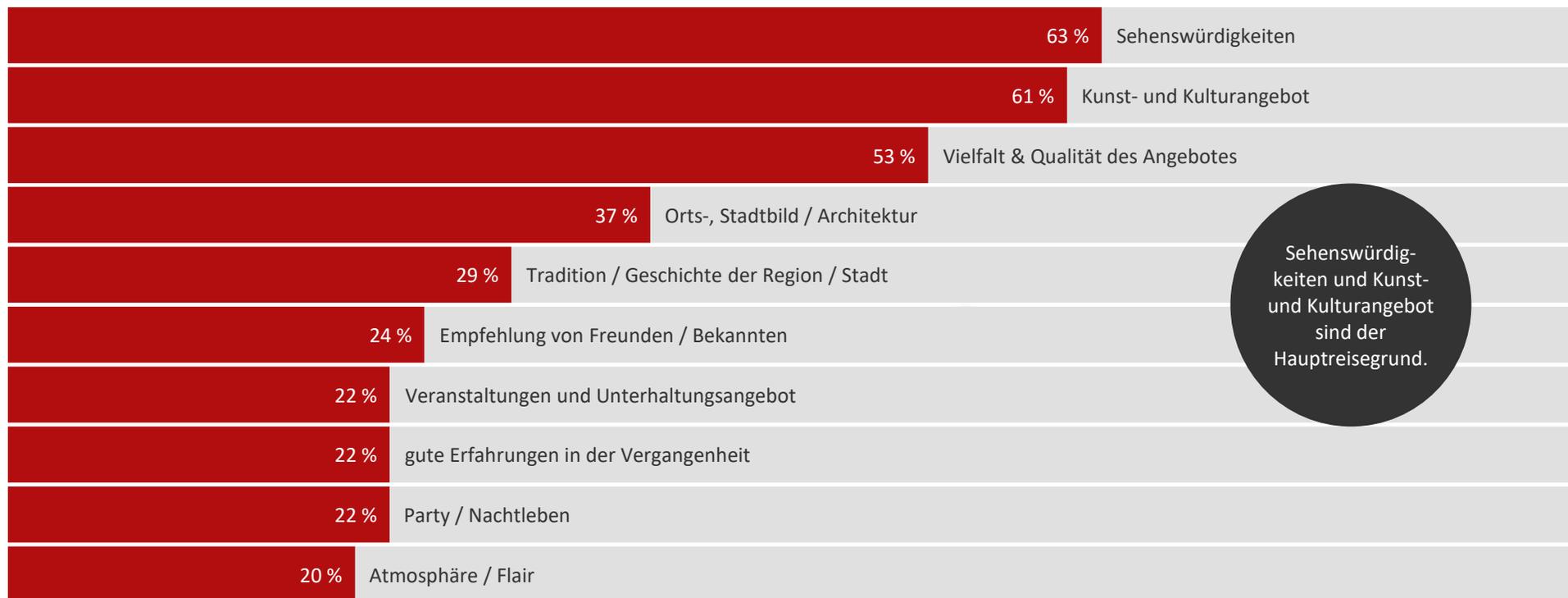
Informationsquellen - Plattformen

Genutzte Plattformen der Urlaubsgäste



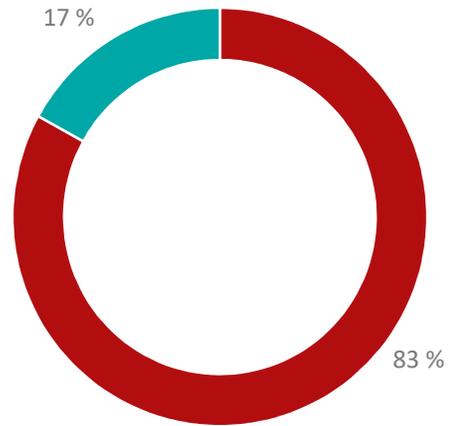
Destinationsentscheidung

TOP 10 Besuchsgründe für Urlaubsgäste



Reisemotiv

Hauptreisemotiv der Geschäftsreisenden



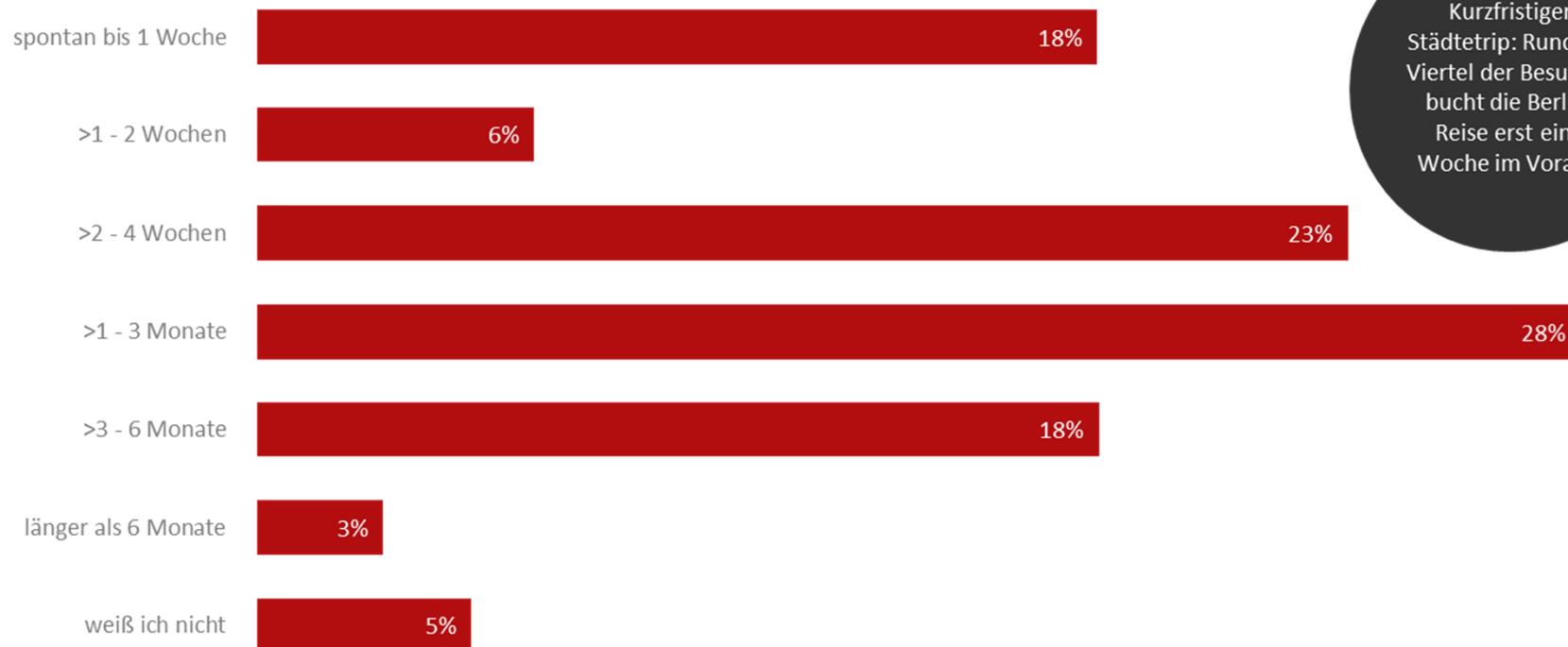
■ Geschäftsreise OHNE Privataufenthalt

■ Geschäftsreise MIT Privataufenthalt



Buchungszeitpunkt

Zeitlicher Vorlauf der Reisebuchung (Urlaubsgäste)



Kurzfristiger
Städtetrip: Rund ein
Viertel der Besucher
bucht die Berlin-
Reise erst eine
Woche im Voraus.



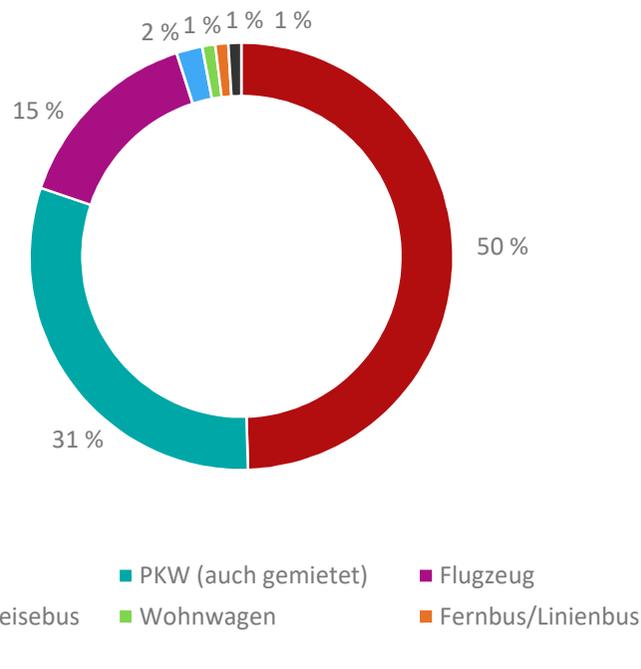
© Gettyimages Foto: anyaberkut

Aufenthalt – Anreise, Dauer, Unterkunftsart, Aktivitäten

Wie reisen die Besucher an, wie lange und wo halten sie sich auf?
Was machen die Berlin-Besucher in der Hauptstadt?

Transportmittel

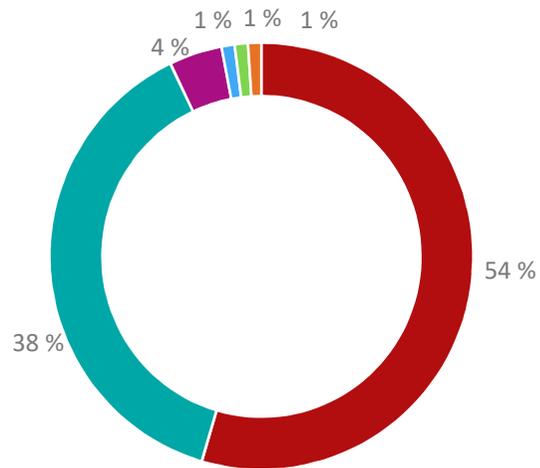
Anreise Urlaubsgäste



Entwicklung 2021/22 vs. 2023/24			
Transportmittel	2021/22	2023/24	Differenz (Prozentpunkte)
Bahn	46 %	50 %	↑ +6
PKW (inkl. Mietwagen)	35 %	31 %	↓ -4
Flugzeug	10 %	15 %	↑ +5
Bus	7 %	3 %	↓ -4

Transportmittel

Anreise deutscher Urlaubsgäste

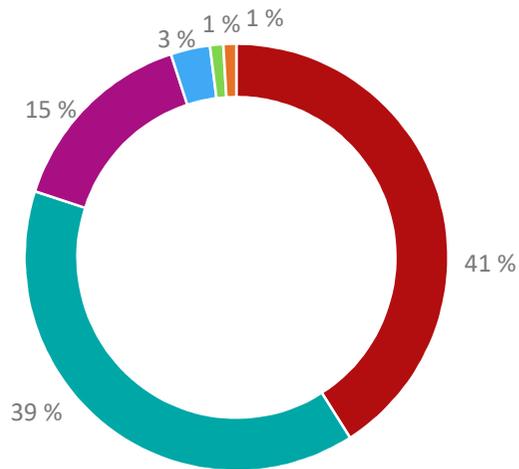


- Bahn
- PKW (auch gemietet)
- Flugzeug
- organisierter Reisebus
- Fernbus/Linienbus
- Fahrrad

Entwicklung 2021/22 vs. 2023/24			
Transportmittel	2021/22	2023/24	Entwicklung
Bahn	51 %	54 %	↑ +3
PKW (inkl. Mietwagen)	42 %	38 %	↓ -4
Flugzeug	5 %	4 %	↓ -1
Bus	3 %	2 %	↓ -1

Transportmittel

Anreise ausländischer Urlaubsgäste

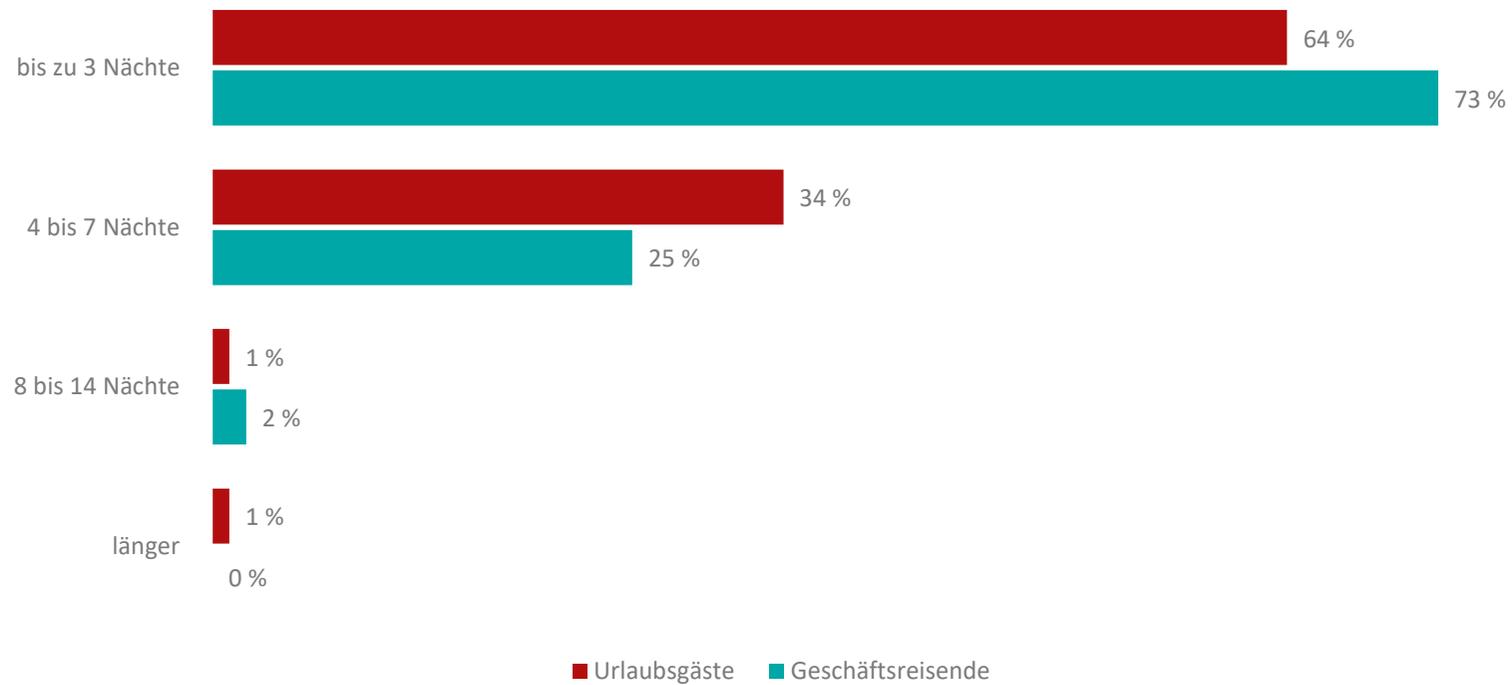


- Bahn
- Flugzeug
- PKW (auch gemietet)
- organisierter Reisebus
- Fahrrad
- Fernbus/Linienbus

Entwicklung 2021/22 vs. 2023/24			
Transportmittel	2021/22	2023/24	Entwicklung
Bahn	29 %	41 %	↑ +11
Flugzeug	28 %	39 %	↑ +9
Bus	23 %	4 %	↓ -19
PKW (inkl. Mietwagen)	15 %	15 %	● +/-0

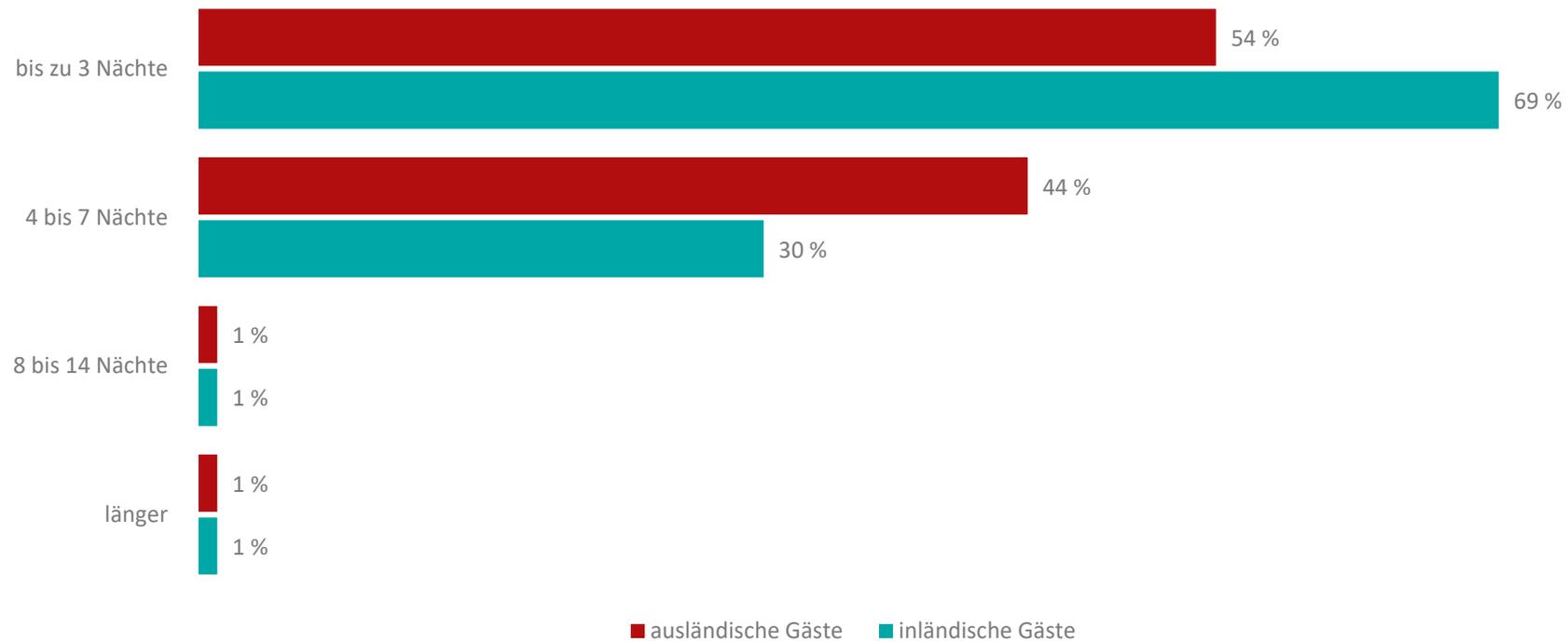
Aufenthaltsdauer

Verbleib von Urlaubsgästen und Geschäftsreisenden im Vergleich



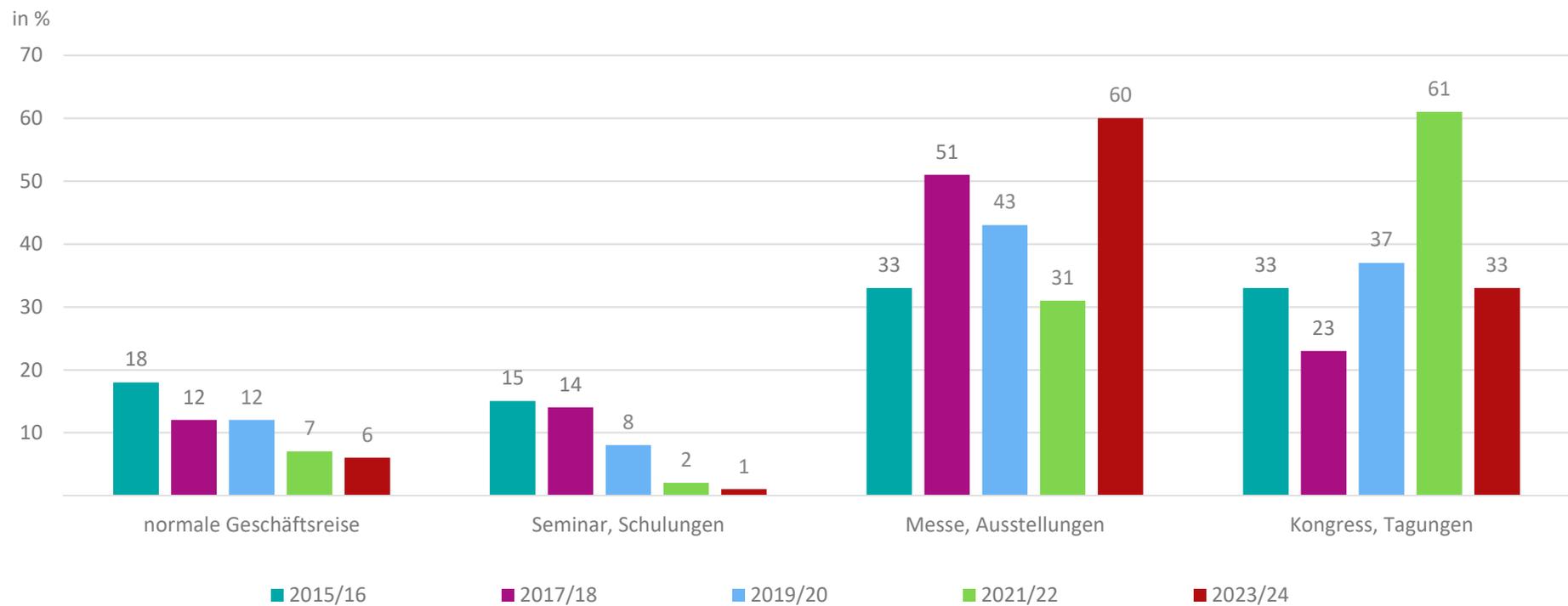
Aufenthaltsdauer

Aufenthaltsdauer von in- und ausländischen Urlaubsgästen im Vergleich



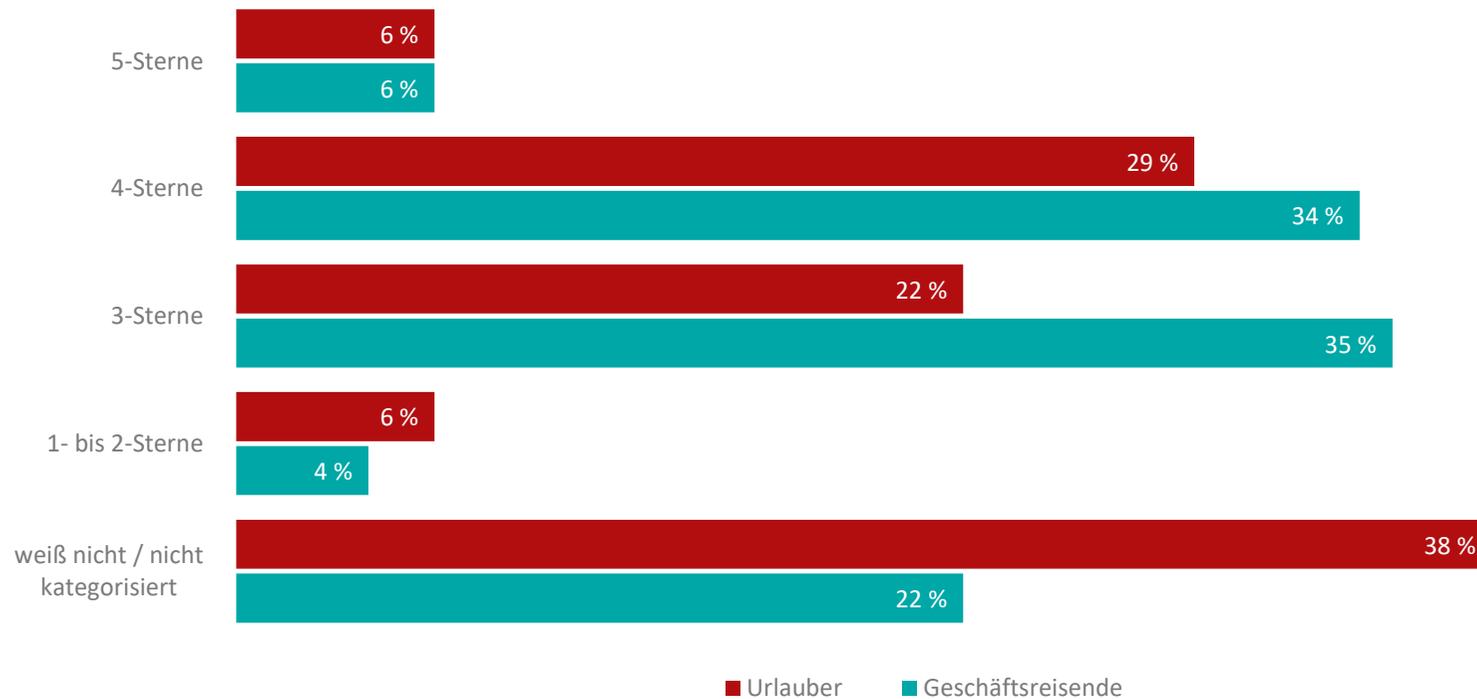
Art der Geschäftsreise (Zeitvergleich)

(Mehrfachantworten möglich)



Unterkunftskategorie

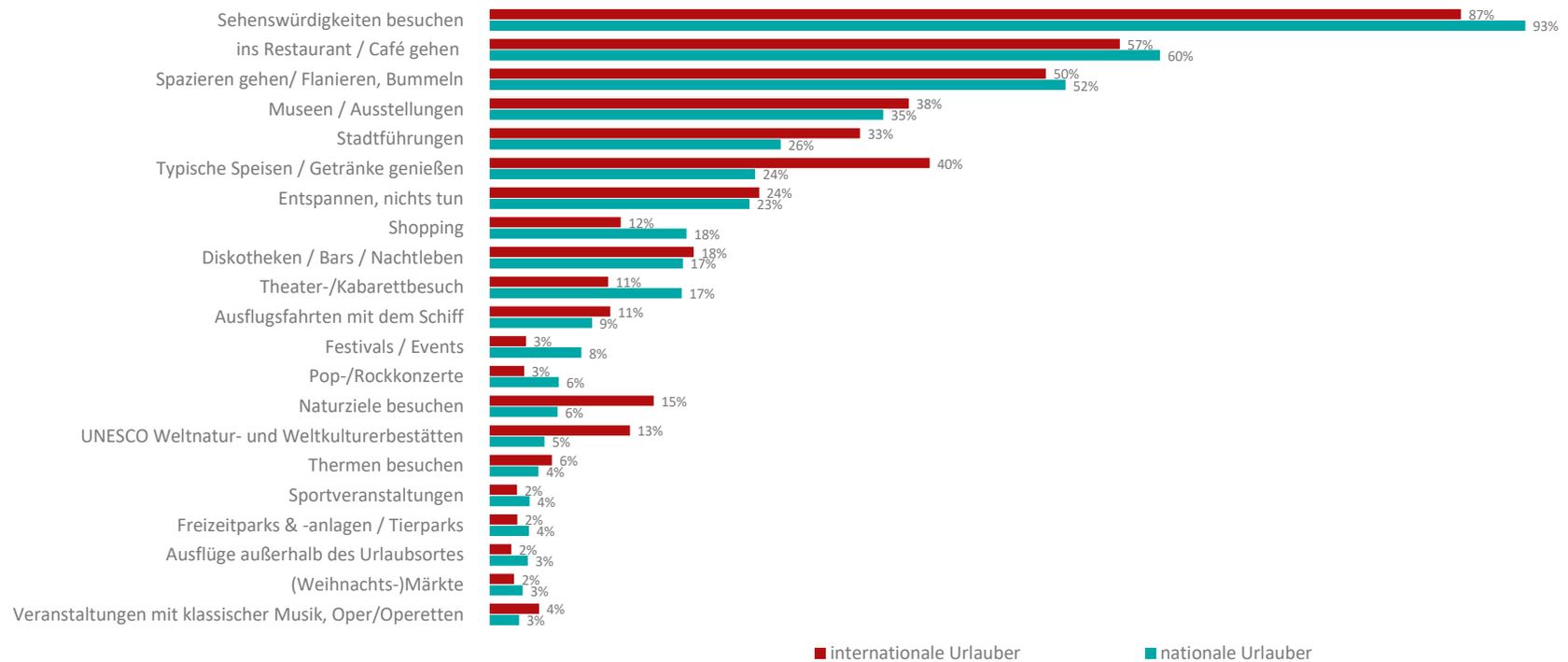
Sterne-Kategorie der Unterkünfte von Urlaubern und Geschäftsreisenden



4- und 3-Sterne-Häuser sind mit Abstand die beliebteste Unterkunfts-kategorie.

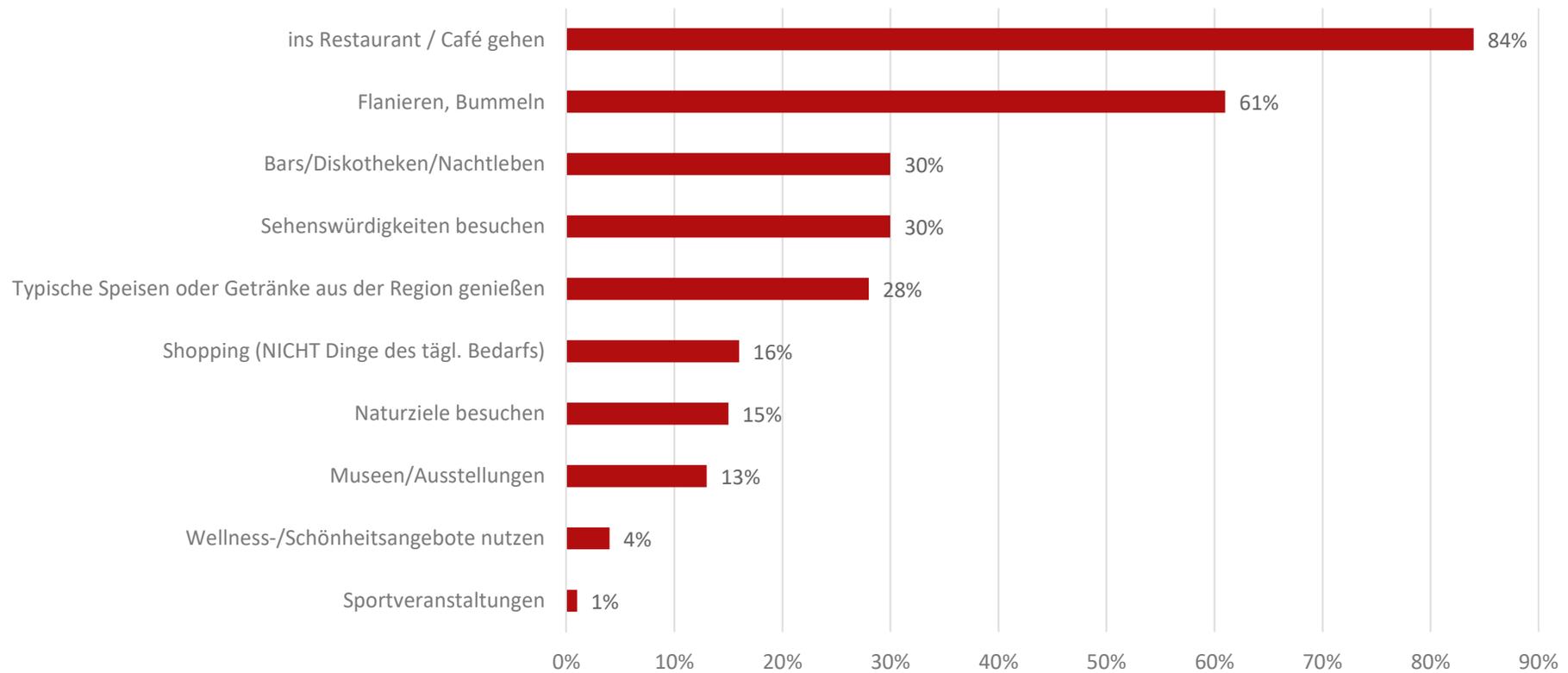
Aktivitäten

Aktivitäten der in- und ausländischen Urlaubsgäste im Vergleich



Aktivitäten

TOP-10-Aktivitäten der Geschäftsreisenden





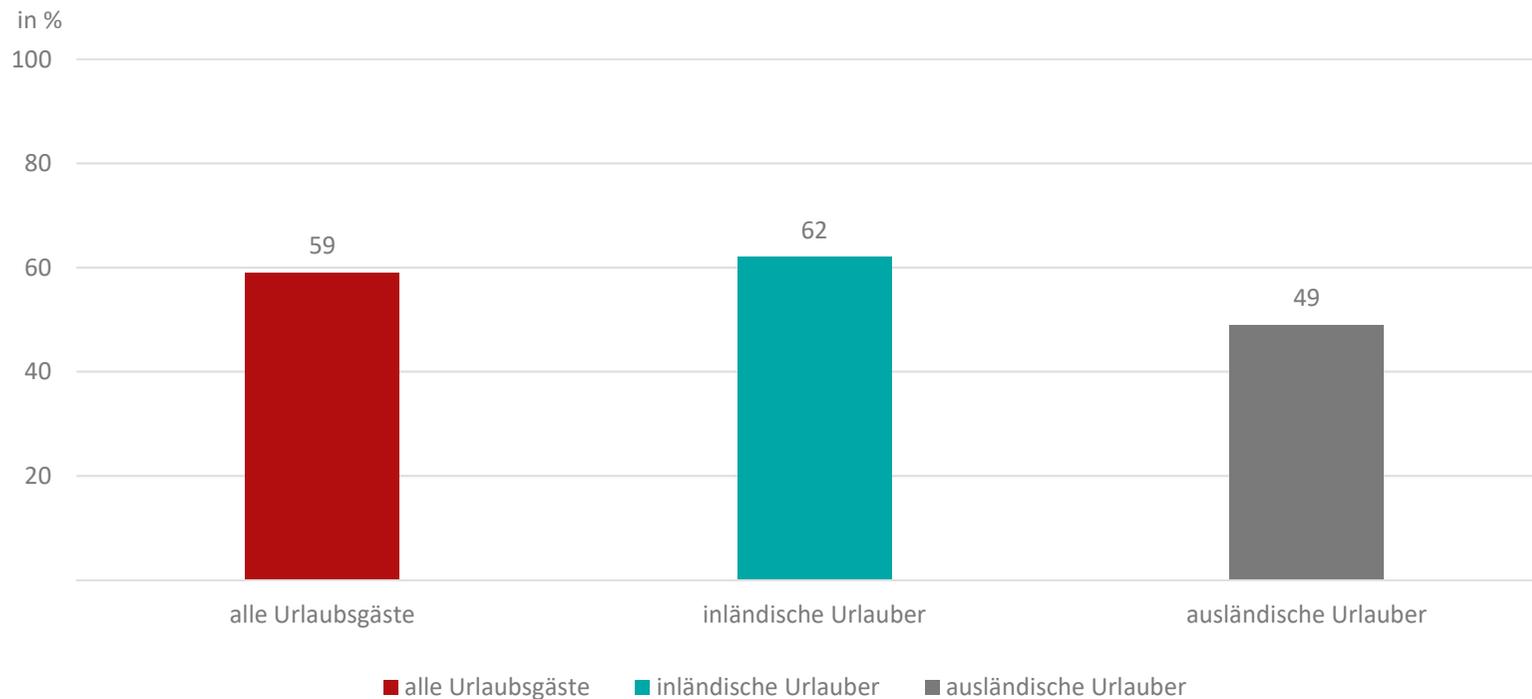
© Foto: MO_Wuestenrh

Zufriedenheit und Weiterempfehlungsabsicht

Wie sicher kommen die Besucher in Zukunft noch einmal nach Berlin?
Wie sicher empfehlen die Besucher einen Aufenthalt in der Hauptstadt?

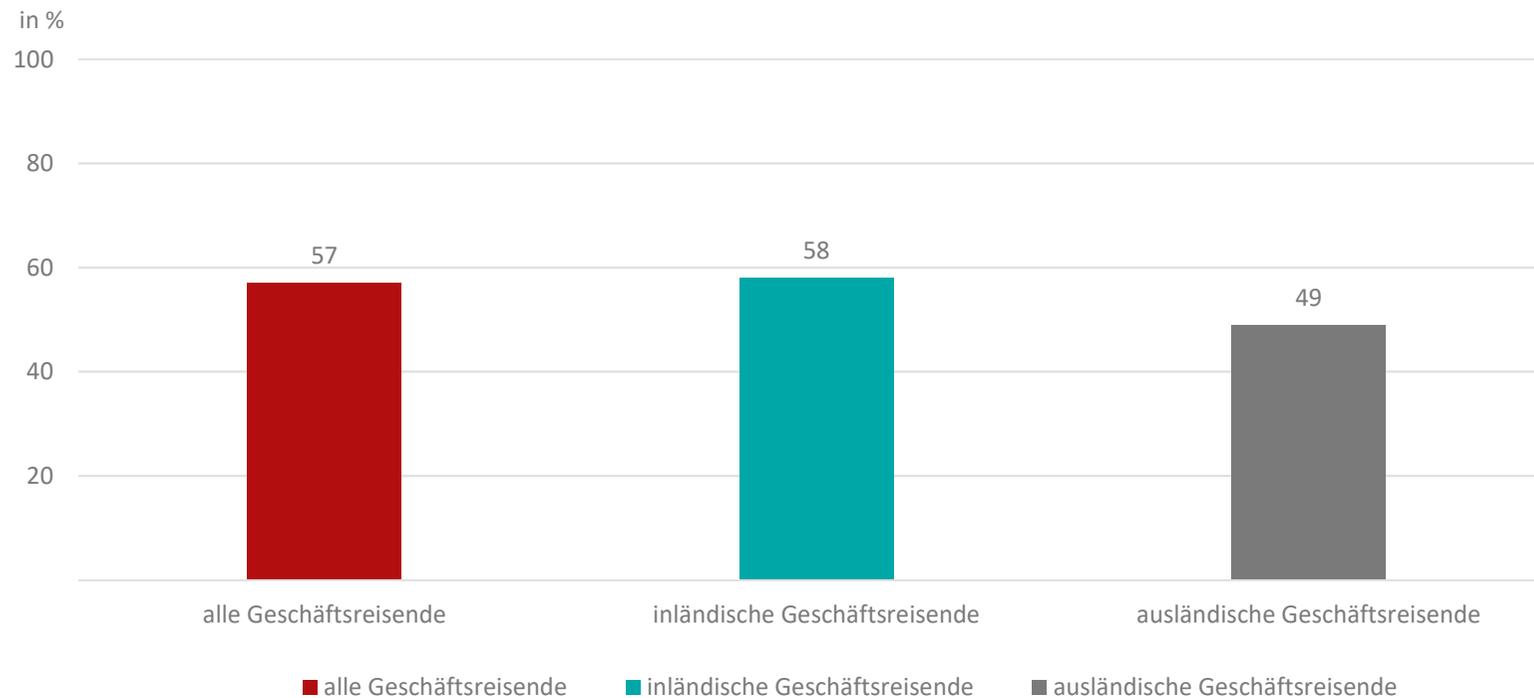
Wiederbesuchsabsicht (Urlauber)

Anteil der Urlaubsgäste, die in den kommenden 2-3 Jahren nach eigenen Angaben „sehr sicher“ oder „sicher“ wieder nach Berlin reisen werden



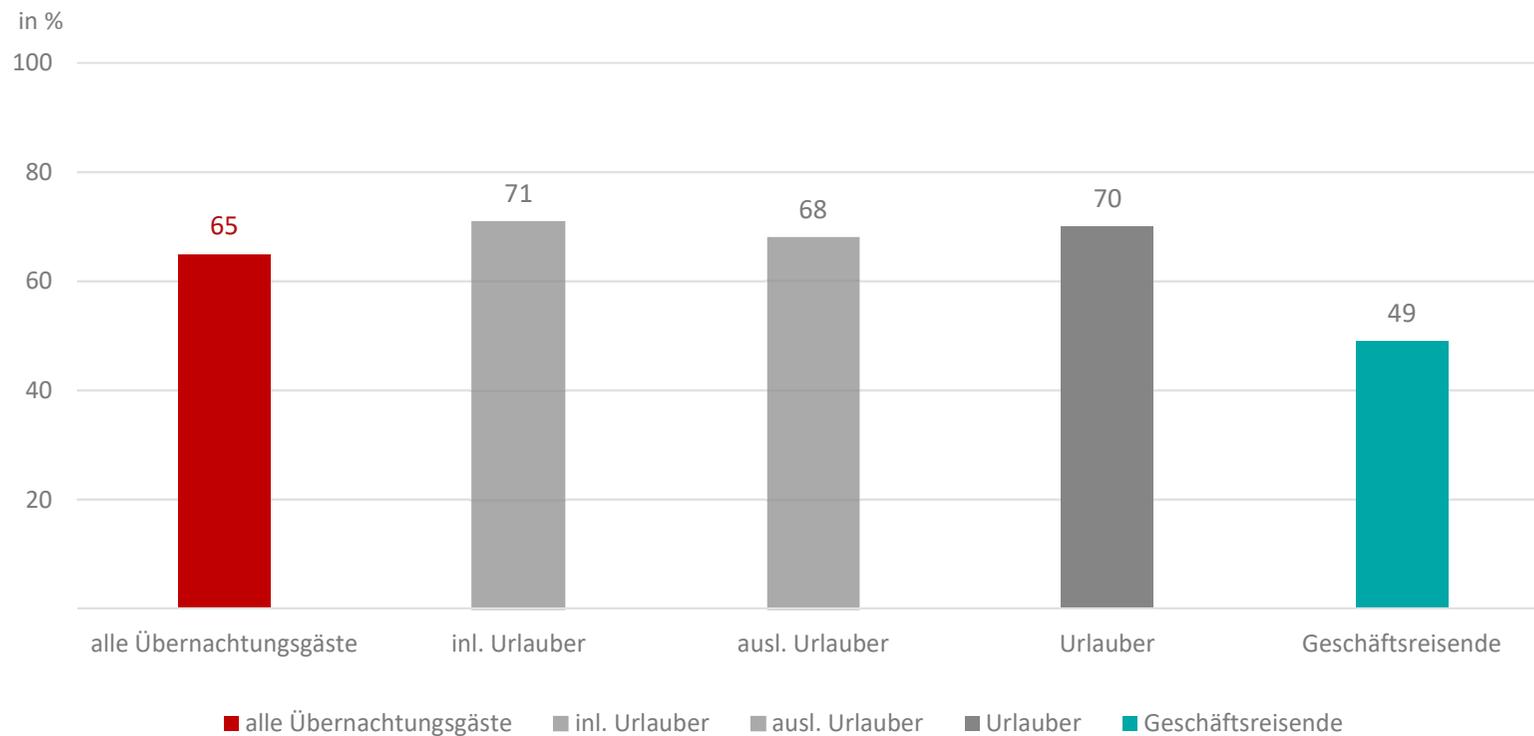
Wiederbesuchsabsicht (Geschäftsreisende)

Anteil der Geschäftsreisenden, die in den kommenden 2-3 Jahren nach eigenen Angaben „sehr sicher“ oder „sicher“ wieder nach Berlin reisen werden



Weiterempfehlungsabsicht

Anteil der Berlin Gäste, die einen Aufenthalt in Berlin äußerst sicher weiterempfehlen



65 Prozent der Gäste empfehlen Berlin sicher weiter. Nur ein Prozent würde Berlin keineswegs weiter empfehlen.

Methodische Hinweise

Interne Erläuterung

› Erhebungsjahre

Die Erhebungen im Rahmen des Qualitätsmonitors werden in „Erhebungsjahren“ durchgeführt. Ein Erhebungsjahr reicht stets von Mai bis April des Folgejahres.

› Verfügbare Daten

Berlin hat bis dato an den Erhebungsjahren 2007/08; 2008/09; 2009/10; 2011/12; 2013/14; 2015/16, 2017/18, 2019/20, 2021/22, 2023/24 teilgenommen. Für diese Jahre liegen Datenberechtigungen vor.

› Umstellung des Fragebogens sowie der Erhebungsmethode zu 2011

Zu 2011 wurden neue Antwortkategorien eingeführt (z. B. die Informationsquelle „Social Media“). Außerdem wird laut dwif seit 2011 mit der Methode des „betreuten Selbstausfüllers“ gefragt. Um u. a. den Interviewer-Einfluss weiter zu minimieren, werden bei dieser Methode die Fragen und Items nicht mehr einzeln vorgelesen. Dieser Methodenwechsel hat dazu geführt, dass das Niveau bei Fragen mit Mehrfachnennungen zurück gegangen ist. D. h.: Früher haben die Gäste beispielsweise 15 Aktivitäten angekreuzt – nach der Umstellung 11 (fiktives Beispiel). Das erklärt, warum insgesamt niedrige Prozentwerte bei den Gründen für die Destinationsentscheidung und Aktivitäten auftreten. D. h.: Vorsicht beim Vergleich von Daten, die vor und nach dem Methodenwechsel erhoben wurden!

› Quotierung der Stichprobe

Um repräsentative Daten zu gewinnen, wird die Stichprobe quotiert. D. h., gemäß des Anteils bestimmter Nationalitäten an den Berlin-Besuchern (amtl. Statistik) wird z. B. der Anteil der US-Amerikaner ermittelt, die befragt werden. Außerdem werden – um die Saisonalität des Besucheraufkommens zu berücksichtigen – in den Sommermonaten mehr Menschen befragt, als im Winter. Aussagen zur Unterkunftsart (Hotel, Pension, Ferienwohnung etc.) sollten besser nicht aus dem Qualitätsmonitor abgeleitet werden, da dieser den grauen Beherbergungsmarkt (inkl. Sharing-Plattformen) nicht berücksichtigt.

Auswertung Berlin 2023/24

Kontakt:
marktforschung@visitBerlin.de