



aMADEUS

Rebuild Travel Digital
Health Umfrage
Deutschland

2021

Vorwort

Nach einer Statistik des Robert-Koch-Instituts¹ gab es in der Bundesrepublik Deutschland seit Beginn der Coronavirus-Pandemie über 2.400.000 Infektionen, wobei über 70.000 Todesfälle auf das Virus zurückzuführen sind.

Mit der Fortsetzung der Pandemie hat sich Amadeus, ein weltweit führender Anbieter von Reisetechologie, dafür eingesetzt, besser zu verstehen, was Reisende während und nach dieser außergewöhnlichen Zeit wünschen. Um mehr Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie sich die Reisebranche wieder erholen kann, konzentriert sich diese neueste Studie auf die wichtigsten Bedenken der Reisenden in Bezug auf digitale Gesundheitsdaten, ihr Wohlbefinden bei der Weitergabe und Speicherung ihrer Daten und die Lösungen, die dazu beitragen können, ihre Bedenken für zukünftige Reisen zu verringern.

Censuswide hat zwischen dem 18. und 26. Februar 2021 in neun Märkten, darunter Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Indien, Russland, Singapur, Spanien, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten, eine Befragung durchgeführt. Dabei wurden die Antworten von jeweils 1.000 Personen, die in den letzten 18 Monaten ins Ausland gereist sind, untersucht. Die Umfrage prüft die Einstellung der Reisenden zu sicherem Reisen während der Pandemie und deren Bereitschaft, digitale Gesundheitsinformationen zur Verfügung zu stellen, um die Öffnung von Reisen zu ermöglichen. Die Umfrage untersucht darüber hinaus die Ergebnisse unserer ersten Umfrage vom September 2020 zum Thema Reisetimmung auf wesentliche Veränderungen. Im Folgenden finden Sie einige der wichtigsten Erkenntnisse für den deutschen Markt.

Die Berichte der übrigen acht untersuchten Länder sowie einen globalen Report finden Sie [hier](#)

¹Stand: 28. Februar 2020



Digitale Gesundheitspässe werden die Reiselust der Deutschen steigern

- **57% der Befragten wären dazu bereit*, ihre Gesundheitsdaten elektronisch zu speichern, wenn sie dadurch früher reisen könnten. 61%, wenn sie dadurch den Flughafen schneller und mit weniger persönlichen Kontakten passieren könnten.**
- **39% würden sich freuen, wenn ein digitaler Gesundheitspass auf Reisen immer zum Einsatz käme**, während 18% unter keinen Umständen einen digitalen Gesundheitspass für zukünftige Reisen verwenden würden.
- Befragte aus Berlin (36%) würden seltener einen digitalen Gesundheitspass auf Reisen nutzen als Reisende aus Frankfurt (41%).
- 50% der deutschen Reisenden sind bereit ihre Gesundheitsdaten für Reisen beispielsweise mit dem Flugzeug oder mit der Bahn anzugeben, 44% für die Buchung eines Hotels beziehungsweise für den Check-In, 26% für einen Besuch im Restaurant und einer Bar und 20% für die Arbeit im Büro.

Sicherheits- und Datenschutzbedenken bleiben die zentrale Herausforderung für die Akzeptanz des digitalen Gesundheitspasses

- **Die größten Bedenken, die deutsche Reisende in Bezug auf die Datenspeicherung haben, sind der Mangel an Transparenz und Kontrolle darüber, wo Daten geteilt werden (40%), Sicherheitsrisiken durch Hackerangriffe auf persönliche Daten (35%) und Bedenken bezüglich der Privatsphäre, welche Gesundheitsinformationen geteilt werden müssen (35%).**
- Insgesamt sind nur 16% der deutschen Reisenden besorgt über Preiserhöhungen durch Reiseversicherer aufgrund ihrer persönlichen Gesundheitsdaten und 11% darüber, die Aktualität der Daten zur Einhaltung der neuesten Vorschriften sicherzustellen.
- Die **Skepsis gegenüber digitalen Gesundheitspässen ist bei den Babyboomern am größten.** 22 % der Zielgruppe gaben an, dass sie sich unter keinen Umständen mit einem digitalen Gesundheitspass wohlfühlen würden (Gen Z 13 %). Dieser Trend spiegelt sich auch bei den Sicherheitsbedenken wider: Während 24% der Gen Z besorgt über die fehlende Transparenz und Kontrolle darüber ist, wie die Daten geteilt werden, steigt der Prozentwert für die Gen X und für die Baby Boomers auf 45%.
- Bei Geschäfts- und Urlaubreisenden ist festzustellen, dass Geschäftsreisende (25%) weniger besorgt darüber sind, welche Gesundheitsinformationen weitergegeben werden als Freizeitreisende (36%).

Kontrollmechanismen, die eingerichtet werden müssen, um Datenschutzbedenken zu zerstreuen und das Vertrauen der Reisenden in digitale Gesundheitspässe zu stärken

- **Fast die Hälfte der deutschen Reisenden (47%) wären mit einem digitalen Reisepass einverstanden**, wenn er von den meisten Ländern akzeptiert würde und durch internationale Standards geregelt wäre. Wenn nur COVID-19-spezifische Daten in einem Gesundheitspass enthalten wären, wären 44% aller Reisenden einverstanden.
- Hinsichtlich des Anlasses der Reise ist festzustellen, dass 38% der Geschäftsreisenden eher mit einem digitalen Reisepass einverstanden wären, wenn er von den meisten Ländern akzeptiert würde und durch internationale Standards geregelt wäre, während das für 46% der Urlaubsreisenden gilt.
- **48% der Befragten würden eher**, Gesundheitsdaten in einer App speichern, wenn ein Reiseunternehmen eine Partnerschaft mit einem vertrauenswürdigen Gesundheitsdienstleister eingegangen ist.**
- Die Hälfte der Befragten (50 %) stimmte zu***, dass sie sich mit der Weitergabe von Gesundheitsdaten wohlfühlen würden, wenn die Fluggesellschaft, mit der sie häufig reisen, eine Möglichkeit zur Speicherung von Gesundheitsdaten in einer App anbieten würde, während nur 44 % angaben*, dass sie offen dafür wären, eine neue App eines Drittanbieters zur Speicherung von Gesundheitsdaten herunterzuladen, unabhängig davon, welche Fluggesellschaft oder welches Reiseunternehmen sie nutzen.
- Eine Reise-App, die während der gesamten Reise genutzt werden kann, würde das gesamte Reiseerlebnis erheblich verbessern (28%), den Reisenden die Gewissheit geben, dass alle Informationen an einem Ort sind (36%) und den Stress rund um die Reise reduzieren (34%).

Bedenken bezüglich des Reisens bleiben im Hinblick auf COVID-19 bestehen

- **Die größte Sorge der deutschen Reisenden sind Menschenansammlungen an Flughäfen oder Verkehrsknotenpunkten (47%),** gefolgt vom Vertrauen darauf, dass jede Unterkunft die notwendigen Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien einhält (43%). **Nur 14% der Befragten haben keine Bedenken angesichts COVID-19 zu reisen.**
- Geschäfts- und Urlaubsreisende machen sich unterschiedliche Sorgen - **Menschen, die geschäftlich reisen, sind weniger besorgt über das Tragen einer Maske über einen längeren Zeitraum (18%), aber eher besorgt über die Einhaltung der notwendigen Reinigungsrichtlinien durch Dritte (30%).**
- Die Befürchtung, sich an Flughäfen oder an Verkehrsknotenpunkten Menschenansammlungen nicht vermeiden zu können, war bei den 40- bis 54-Jährigen und den 55- bis 74-Jährigen am größten (50% bzw. 60%), während die Gen Z und die Millennials am meisten über die Einhaltung notwendiger Richtlinien durch Unterkünfte waren (34% bzw. 42%).

Technologien, die das Vertrauen in das Reisen in den nächsten 12 Monaten erhöhen würden

- **Kontaktloses Bezahlen (39 %), Apps für Benachrichtigungen und Warnungen während der Reise (39 %) und mobiles Boarding (37 %) sind weiterhin die beliebtesten Technologien, von denen die Befragten angaben, dass sie ihr Vertrauen in die Reise in den nächsten 12 Monaten erhöhen würden.**
- Urlaubsreisende bevorzugen eher Apps für Benachrichtigungen und Warnungen während der Reise als Geschäftsreisende (37 % gegenüber 28 %) und kontaktloses Bezahlen (38 % gegenüber 28 %).
- Deutsche Reisende wären eher mit dem Einsatz biometrischer Gesichtserkennungs-Technologien an Boarding-Gates (47%) und beim Hotel-Check-In (31%) einverstanden, aber weniger in Duty-Free-Shops am Flughafen (14%) und bei Konferenzen und Veranstaltungen (18%).
- Bei 27% der befragten Boomers ist das Vertrauen in die Reise in den nächsten 12 Monaten größer durch den Einsatz von Self-Service-Check-ins (im Vergleich zu 19% der Generation Z). **29% der befragten Boomers gaben an, dass keine Technologie ihr Vertrauen in die Reise in den nächsten 12 Monaten erhöhen würde (im Vergleich zu 12 % der Generation Z).**



Fazit

Amadeus unterstützt die Branche beim Neustart und Wiederaufbau des Reiseverkehrs. Die digitale Gesundheitsprüfung wird immer wichtiger, um sowohl das Vertrauen der Reisenden zu stärken als auch die Öffnung der internationalen Grenzen zu unterstützen.

Während der Bedarf für digitale Gesundheitsprüfung bei Reisenden, Regierungen und der Branche groß ist, stellt es die Branche auch vor Herausforderungen, die von verschiedenen Interessengruppen gelöst werden müssen. Aus diesem Grund hat Amadeus das Safe Travel Ecosystem entwickelt, ein globales Programm, das der Branche helfen soll, diese Herausforderungen zu bewältigen und die Erholung zu beschleunigen.

Digitale Gesundheitspässe oder -zertifikate – ob zum Nachweis von Gesundheitschecks oder des Impfstatus – müssen vollständig in die Systeme von Fluggesellschaften oder Flughäfen integriert werden, um Nachteile für die Kunden während der Reise zu vermeiden. Darüber hinaus müssen Reisende wissen, dass ihre persönlichen Daten sicher sind und dass sie die Kontrolle über deren Verwendung haben.

Aus diesem Grund hat Amadeus die Traveler ID, eine sichere Plattform für die Kunden von Reiseanbietern, um neue Funktionen erweitert. Sie digitalisiert und automatisiert die Identifizierung von Reisenden und die Validierung von Dokumenten über die gesamte Reise hinweg und erfüllt gleichzeitig die gesetzlichen Anforderungen. Die Plattform verbindet die Touchpoints der Gesundheitsbescheinigung end-to-end und integriert mehrere am Prozess beteiligte Akteure. So können Reisende sicher und reibungslos nachweisen, dass sie die erforderlichen Gesundheitsdokumente besitzen. Datenschutz und Sicherheit stehen im Mittelpunkt des Konzepts von Traveler ID. So wird sichergestellt, dass Passagiere selbst entscheiden, wann und wo sie ihren Gesundheitsstatus digital nachweisen wollen.

Für Fluggesellschaften und Flughäfen ist es wichtig, dass diese Lösung direkt in ihre eigenen digitalen Kanäle integriert werden kann, wodurch die operationale Komplexität beseitigt und ein reibungsloses Reiseerlebnis ermöglicht wird. Amadeus verbindet bestehende Initiativen zur Identitäts- und Gesundheitsvalidierung wie CommonPass und ICC AOKpass, um die globale Akzeptanz zu beschleunigen, was für die Erschließung des internationalen Reiseverkehrs in den kommenden Monaten entscheidend ist.

Über die digitalen Gesundheitsdaten hinaus zeigt die Umfrage, dass Technologien gefragt sind, die in der Lage sind, die Anliegen der heutigen Reisenden zu erfüllen, sei es ein besserer Zugang zu Informationen, die Sicherstellung der sozialen Distanz oder die Reduzierung des physischen Kontakts.

Ein Jahr nach dem Beginn der Reisebeschränkungen hat sich der Einsatz von Technologien in allen Bereichen der Branche beschleunigt, um das Vertrauen der Reisenden zu stärken und die Branche bei der Neuausrichtung zu unterstützen. Amadeus arbeitet weiterhin mit Kunden und Partnern zusammen, um innovative Technologien zu entwickeln und einzusetzen, die sowohl das Reiseerlebnis als auch die betriebliche Effizienz verbessern.

Hinweis

*Die Ergebnisse wurden durch Zusammenfassung der Antworten "sehr bereit" und "eher bereit" ermittelt.

**Die Ergebnisse wurden durch Zusammenfassung der Antworten „sehr viel wahrscheinlicher“ und „etwas wahrscheinlicher“ ermittelt.

***Die Ergebnisse wurden durch Zusammenfassung der Antworten „stimme vollkommen zu“ und „stimme eher zu“ ermittelt.

Referenz: Generation Z = 16-24 Jahre; Millennials = 25-39 Jahre; Generation X = 40-54 Jahre; Boomers = 55-74 Jahre; 75+ Silent Generation