



AMADEUS

Rebuild Travel
Umfrage
Germany

2021

Vorwort

Das zweite Jahr der COVID-19-Pandemie hat die Reisebranche weiterhin vor Herausforderungen gestellt. Gleichzeitig wurden jedoch auch Fortschritte zur Wiederherstellung des Reiseverkehrs erzielt. Amadeus, ein weltweit führender Anbieter von Reisetechnologie, konzentriert sich nach wie vor auf die Bedürfnisse der Reisenden und darauf, wie wieder sicher gereist werden kann. In den letzten 12 Monaten hat Amadeus drei globale Umfragen in Auftrag gegeben, um die Stimmung der Reisenden in dieser besonderen Zeit zu ermitteln. Die neueste Studie konzentriert sich auf die Einstellung der Reisenden zum Reisen sowie deren Bedenken, die Einstellung zur Nutzung von Gesundheitsdaten auf Reisen, die Offenheit gegenüber Technologie und nachhaltiges Reisen.

Censuswide hat zwischen dem 2. und 14. September 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 im Hinblick auf COVID-19 in einer Phase, in der die Reisebeschränkungen in einigen Regionen der Welt gelockert werden.

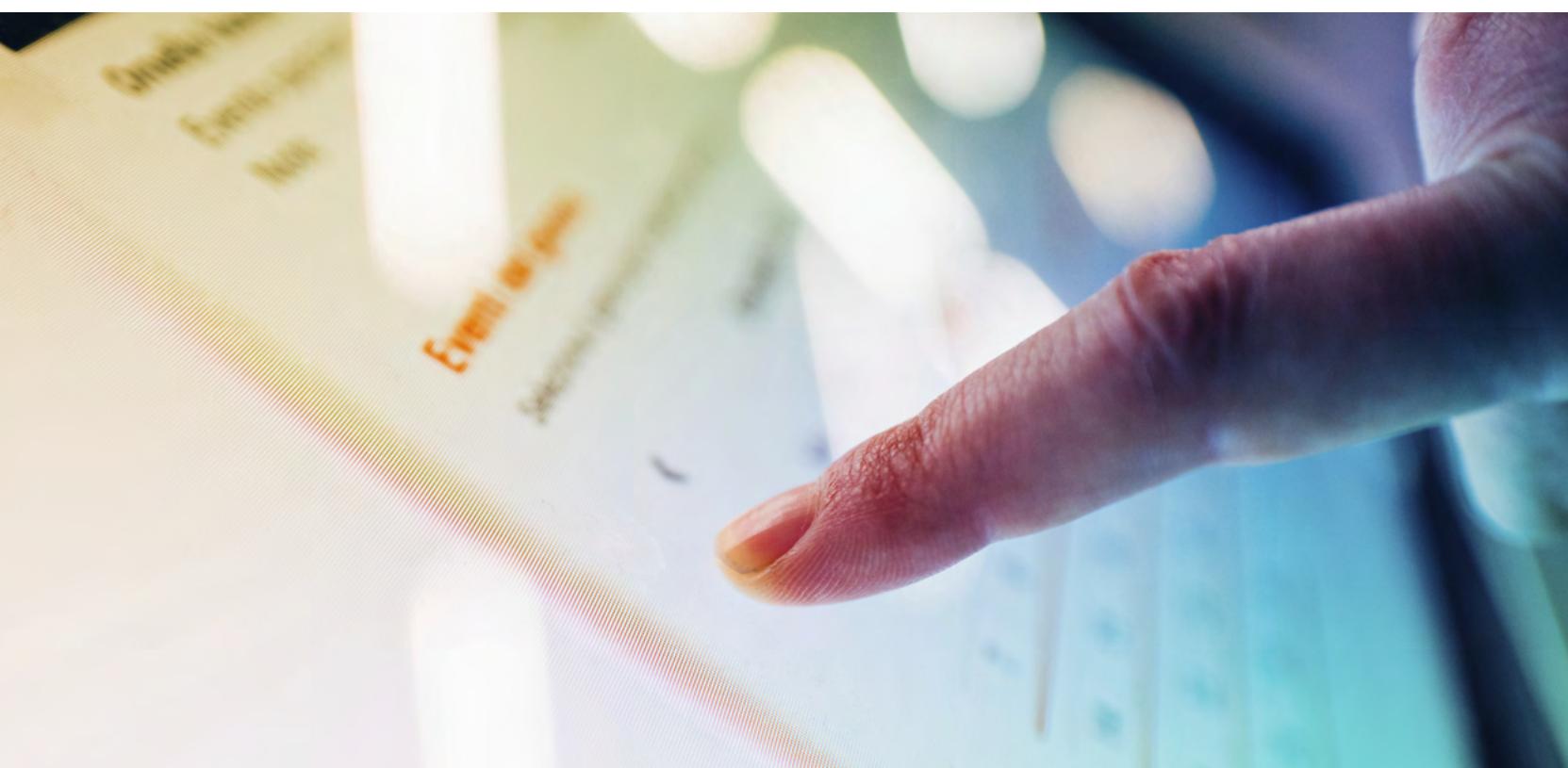
Die Berichte der übrigen acht untersuchten Länder sowie einen globalen Report finden Sie unter amadeus.com/rebuildtravel.

Der Wunsch zu reisen, ist im nächsten Jahr groß, aber es sind klare Richtlinien erforderlich

- **81 % der deutschen Reisenden sind sehr reisefreudig und hoffen, dies im nächsten Jahr tun zu können, wobei 43% der Befragten davon ausgehen, dass sie noch in diesem Jahr eine Geschäftsreise zu einem Ziel unternehmen werden, das einen Flug erfordert.**
- **Europa ist sowohl für deutsche Geschäftsreisende als auch für Urlauber das beliebteste Reiseziel (41% bzw. 62%), wobei fast ein Drittel (32%) erwartet, im nächsten Jahr zwei Reisen zu unternehmen.**
- Etwas mehr als ein Drittel (34%) der Reisenden ist der Meinung, dass die derzeitigen internationalen Reisebeschränkungen und -richtlinien verwirrend und unklar sind, was sie davon abhält, eine Reise zu buchen.

Reisende sind bereit, Gesundheitsdaten zu teilen, um wieder reisen zu können

- **Über 9 von 10 (91%) deutschen Reisenden wären bereit, persönliche Informationen und Gesundheitsdaten für die effektive Nutzung des digitalen Gesundheitspasses zur Verfügung zu stellen.**
- Deutsche Reisende sind am ehesten bereit, digitale Gesundheitsdaten für internationale Reisen (70%) als für Inlandsreisen (43%) zur Verfügung zu stellen.
- Mehr als die Hälfte (52%) der deutschen Geschäftsreisenden wäre bereit, digitale Gesundheitsdaten für den Besuch eines Unternehmens oder einer Veranstaltung beziehungsweise Konferenz zur Verfügung zu stellen.
- 30% der Urlaubsreisenden wären bereit, ihre digitalen Gesundheitsdaten für einen Ausflug oder eine Aktivität am Reiseziel zu teilen.

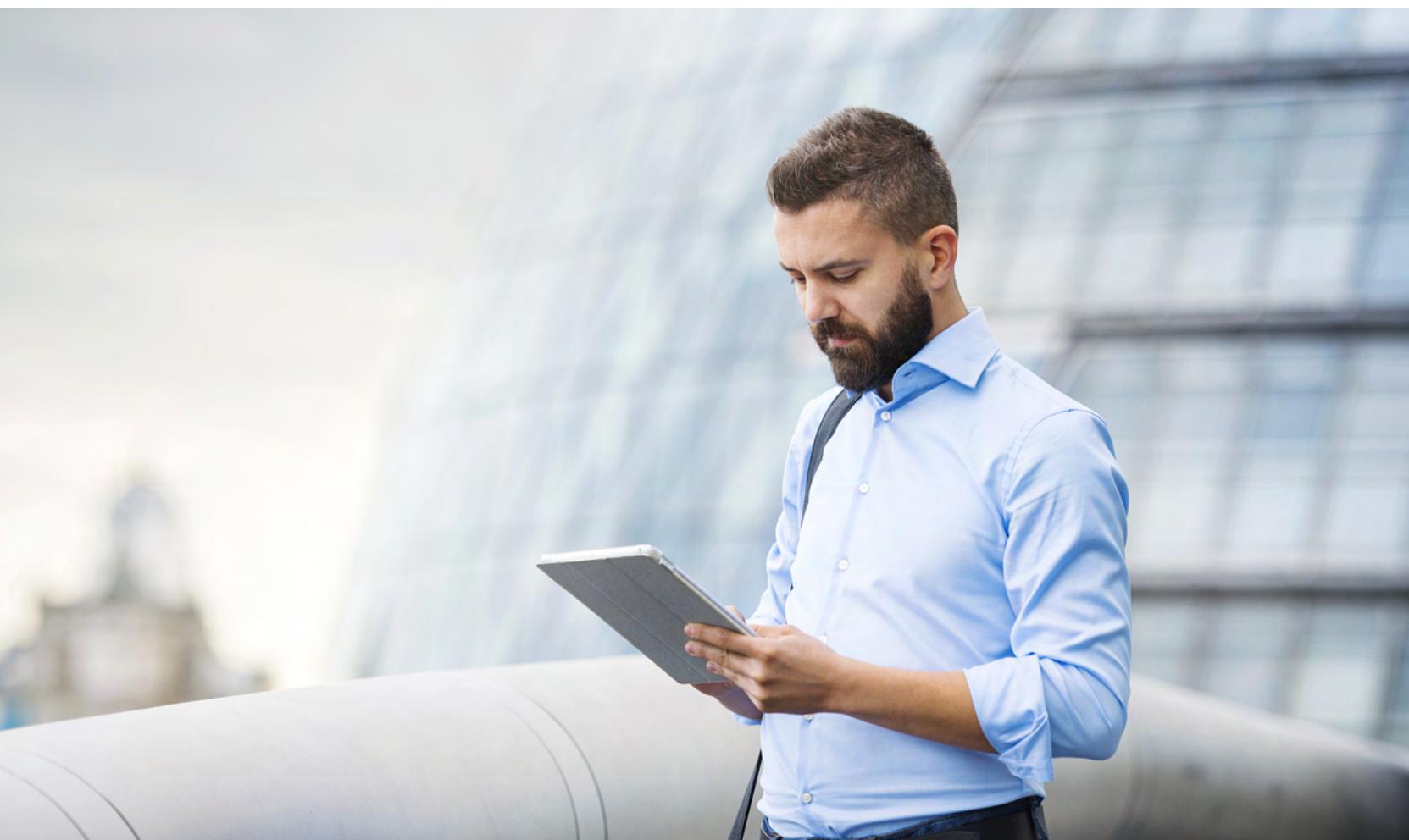


Die Besorgnis angesichts von COVID-19 zu reisen bleibt bestehen

- **Die größte Sorge der deutschen Reisenden ist die Selbstisolierung/Quarantäne vor und nach der Reise (39%),** gefolgt von der Änderung von Reisebeschränkungen, die zu Last-Minute-Stornierungen (38%) und der Nicht-Erstattung für bereits getätigten Buchungen (37%) führen. **Nur 4% der Befragten haben keine Bedenken, angesichts von COVID-19 zu reisen.**
- Verschiedene Reisetypen sind über unterschiedliche Aspekte in Sorge. Geschäftsreisende sind weniger besorgt über die Änderung von Reisebeschränkungen, ohne dass eine Rückerstattung für bereits getätigten Buchungen erfolgt (33%), aber mehr über die Ansteckung mit COVID-19 während der Reise (35%).

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

- **Automatisierte und flexible Stornierungsrichtlinien (42%), mobile Anwendungen, die Benachrichtigungen und Warnungen während der Reise zur Verfügung stellen (41%) und eine App zur Speicherung digitaler Gesundheitsdaten (40%) sind die beliebtesten Technologien, die nach Ansicht der deutschen Befragten das Vertrauen in die Reisefreiheit in den nächsten 12 Monaten erhöhen würden.**
- Urlaubsreisende (45%) bevorzugen eher automatische und flexible Stornierungsbedingungen als Geschäftsreisende (39%).
- Ein Drittel (33%) der Geschäftsreisenden würde gerne verschiedene Zahlungsmethoden nutzen, zum Beispiel "Pay when you fly" und Gutscheine, um ihr Vertrauen in die Reise zu erhöhen.



Für Reisende hat Nachhaltigkeit hohe Priorität für die Zukunft des Reisens

- **Fast die Hälfte der deutschen Reisenden (46%) ist der Meinung, dass die Reisebranche langfristig nachhaltiger werden könnte, wenn die Kosten für nachhaltige Reisen wettbewerbsfähiger wären**
- Solar- oder windbetriebene Technologien (39%) und eine bessere Verfügbarkeit umweltfreundlicher Verkehrsmittel wie zum Beispiel Elektroflugzeuge/-züge (38%) sind ebenfalls wichtige Maßnahmen zur Unterstützung der Branche.
- Geschäftsreisende (30%) sehen Möglichkeiten, sich an der Erhaltung von Reisezielen zu beteiligen, als eine stärkere Option zur Unterstützung der Branche als Urlaubsreisende (27%).
- Was die verschiedenen Generationen betrifft, so ist eine bessere Verfügbarkeit von umweltfreundlichen Verkehrsmitteln für jüngere Reisende (79% Gen Z und Millennials) wichtiger als für ältere Reisenden (69% Generation X und Boomers).

Fazit

Amadeus unterstützt die Branche beim Wiederaufbau des Reiseverkehrs. Die Reisebranche befindet sich in einer kritischen Phase, da die Nachfrage nach Reisen steigt, während Reisebeschränkungen gelockert werden. Die Sorgen der Reisenden bestehen jedoch weiter und müssen mit innovativen Lösungen behoben werden, um das Vertrauen so schnell wie möglich und langfristig zu stärken.

Wir haben eine Zunahme der Besorgnis über Stormierungen in letzter Minute, Erstattungen sowie eine wachsende Nachfrage nach Apps oder Lösungen festgestellt, mit denen digitale Gesundheitsdaten und Reiseinformationen an einem Ort gespeichert werden können. Die Umfrage untermauert die Bereitschaft der Reisenden, Technologie zu nutzen, die diese Bedenken verringern, was wiederum eine positive Botschaft für unsere Branche darstellt: Durch Zusammenarbeit können wir das Reisen verbessern. Dies spiegelt sich auch in der Einstellung der Reisenden zum nachhaltigen Reisen wider. Die Gespräche über nachhaltiges Reisen wurden durch die Pandemie beschleunigt, und Amadeus ist entschlossen, Reisende und unsere Kunden dabei zu unterstützen, nachhaltiges Reisen Realität werden zu lassen und die Stimmung der Reisenden gegenüber verschiedenen Lösungen zu verstehen.

Die Einstellung zu digitalen Gesundheitsdaten ist weltweit unterschiedlich. Jedoch wird die digitale Gesundheitsüberprüfung immer wichtiger, um das Vertrauen der Reisenden zu stärken und eine reibungslosere Reise zu ermöglichen. An der Entwicklung dieser Technologie sind mehrere Akteure beteiligt, die eng zusammenarbeiten 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, Flughäfen und Hotels 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 über die für die Reise erforderlichen Gesundheitsdokumente verfügen. Zu den Unternehmen, die mit der Traveler ID for Safe Travel verbunden sind, gehören digitale Gesundheitspässe wie der IBM Digital Health Pass und das medizinische Testunternehmen CENTOGENE, das die Validierung und Authentifizierung der Gesundheitsbescheinigungen während des Check-in-Prozesses ermöglicht.

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 reibungsloseres Reiseerlebnis ermöglicht wird.

Amadeus arbeitet weiterhin mit Kunden und Partnern zusammen, um innovative Technologien zu entwickeln und einzusetzen, die sowohl das Reiseerlebnis als auch die operative Effizienz verbessern.