

## Qualität im Baden-Württemberg-Tourismus: Zertifizierungen zahlen sich aus

Tourismus ist eine Dienstleistungsbranche, deren Leistungen zunächst einmal nicht greifbar, lagerbar oder transportfähig sind – sie sind also immateriell. Diese Immateriellität vieler touristischer Produktbestandteile führt dazu, dass die Beurteilung der Qualität einer Leistung, bspw. von angebotenen Unterkünften, für Touristen erschwert wird. Es ist eben für den potenziellen Baden-Württemberg-Gast nur schwer möglich, im Vorfeld der Reise die Unterkunft zu testen oder zu bewerten. Es besteht demnach bei der Buchung immer das Risiko, dass die von der Unterkunft angekündigten Leistungen auch zufriedenstellend erfüllt werden können. Um dieses Risiko zu minimieren, wird häufig in der Kommunikation von Reisezielen und Leistungsträgern auf Zertifizierungen und Klassifizierungen gesetzt. Diese sollen mit Hilfe von objektiven Kriterien Vertrauen aufbauen und eine Qualitätseinschätzung objektivieren. Für die touristischen Akteure im Land ist die Qualität von Betrieben daher ein entscheidender Erfolgsfaktor im Wettbewerb. Eine Übersicht der vielfältigen Qualitätsinitiativen in Baden-Württemberg und der Zusammenhang mit der Reputation von touristischen Betrieben im Internet fehlte bislang jedoch. Die Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg hat daher kürzlich die [dwif-Consulting GmbH](#) beauftragt, einen Überblick über die Klassifizierungen und Zertifizierungen im Baden-Württemberg-Tourismus zu erstellen. Im Fokus der Studie standen zwei Fragestellungen: Zum einen sollte eine Übersicht über die Entwicklungen ausgewählter Qualitätsinitiativen im Baden-Württemberg-Tourismus im Zeitvergleich erarbeitet werden und zum anderen die Frage geklärt werden, ob zertifizierte Betriebe ausgewählter Initiativen bessere Bewertungen auf relevanten Online-Portalen erzielen.

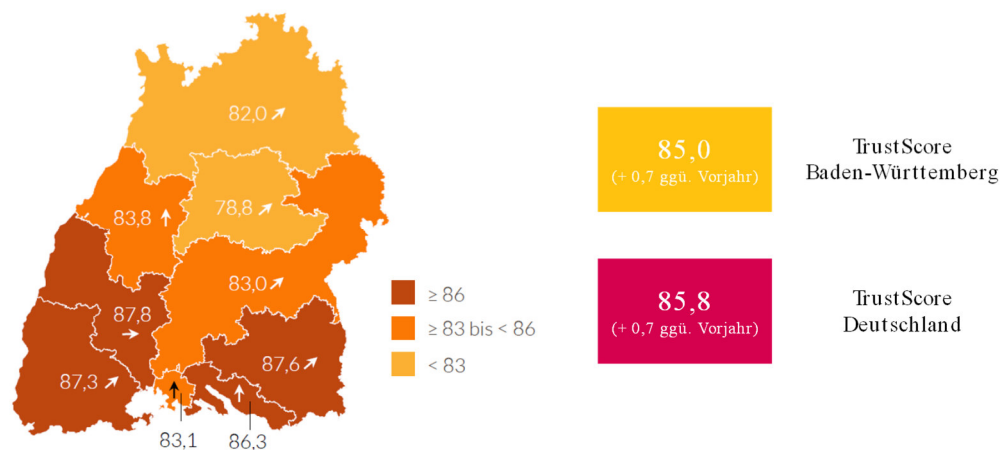
Tabelle 1 zeigt die Übersicht der in der Studie berücksichtigten Zertifizierungen und Labels in Baden-Württemberg. Absolut betrachtet, gibt es die meisten Betriebe mit einer Zertifizierung des Deutschen Tourismusverbandes (DTV-Sterne für Ferienwohnungen) (5.704) sowie einer DEHOGA-Hotelklassifizierung (1.305). Mit deutlichem Abstand folgen Betriebe, die mit dem Themenlabel „ADFC Bett+Bike“ (617) ausgestattet sind und Betriebe, die vom Deutschen Wanderverband als Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland ausgezeichnet wurden (307). In Relation zu allen in der jeweiligen Kategorie zertifizierten Betrieben in Deutschland erreicht das Wanderlabel jedoch die höchsten Anteile: Jede fünfte mit diesem Label zertifizierte Unterkunft in Deutschland liegt in Baden-Württemberg. Weiterhin vergleichsweise große Anteile entfallen auf die zertifizierten DEHOGA-Betriebe (16,5% aller Betriebe in Deutschland) sowie Betriebe mit G-Klas-

sifizierung (16,3%), die „kleine Schwester“ der Hotel-Klassifizierung extra für Gastehäuser, Gasthöfe und Pensionen. Bei Betrachtung der teilnehmenden Betriebe je Qualitätsinitiative erreicht Baden-Württemberg zudem fast durchweg gute Platzierungen im Benchmark mit den anderen Bundesländern.

Klassifizierungen und Labels in Baden-Württemberg im Jahr 2020	Anzahl Betriebe absolut	Anteil an Deutschland	Platzierung BW anhand von Teilnehmerzahlen (Rangplatz im Bundeslandvergleich)
DEHOGA-Klassifizierung	1.305	16,5%	2
DTV-Klassifizierung	5.704	12,2%	3
G-Klassifizierung	101	16,3%	2
Service-Qualität-Klassifizierung	218	9,2%	5
ADFC Bett + Bike	617	12,5%	4
Wanderbares Deutschland	307	20,8%	2
„i-Marke“-Touristinformation	79	11,0%	2
ADAC-Camping	137	12,0%	3
Reisen für alle	12	0,7%	12

**Tab. 1: Übersicht der Klassifizierungen und Labels in Baden-Württemberg. Quelle: dwif, 2020 auf Basis verschiedener Datengrundlage der Anbieter**

Welchen Effekt haben diese Zertifizierungen und Labels auf die Online-Reputation der entsprechenden Unternehmen? Diese Frage lässt sich mit Hilfe des TrustScores beantworten. Bei dem TrustScore der Metasuchmaschine [TrustYou](https://www.trustyou.com/) handelt es sich um eine verdichtete Kennzahl aller Bewertungen von Unterkünftenbetrieben der Nutzerinnen und Nutzer auf relevanten Online-Portalen (u. a. Booking.com, HolidayCheck, HRS.de). Die Online-Reputation der Betriebe wird dabei auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) abgebildet. Der zusammengefasste TrustScore für Baden-Württemberg liegt bei 85,0 und damit 0,8 Punkte unter dem Mittelwert von Gesamtdeutschland. Allerdings zeigen sich auf regionaler Ebene deutliche unterschiedliche Werte, so dass vor allem die südlichen Regionen Mittlerer Schwarzwald (87,8), Südlicher Schwarzwald (87,3), sowie der Bodensee (86,3) und das Württembergische Allgäu-Oberschwaben (87,6) überdurchschnittliche Online-Reputationen vorweisen können (vgl. Abbildung 1).



**Abb. 1: TrustScore für Baden-Württemberg und seine Regionen. Quelle: dwif, 2020; Datengrundlage: TrustYou**

**Methodik-Info:**

Um zu überprüfen, ob es Unterschiede hinsichtlich der Online-Bewertung von zertifizierten und nicht-zertifizierten Betrieben gibt, wurde im Rahmen eines Mittelwertvergleichs die statistische Signifikanz der Unterschiede ermittelt. Es erfolgte ein Abgleich der Datenbanken zu den Zertifizierungen/Klassifizierungen der Beherbergungsbetriebe in Baden-Württemberg und dem TrustScore je Betrieb. Insgesamt enthält die TrustYou-Datei über 5.000 Betriebe (bzw. 4.300 ohne Ferienwohnungen/-häuser) mit einem Score. Für die rund 4.300 Betriebe (d. h. ohne Ferienwohnungen/-häuser) wurde geprüft, ob sie über eine Klassifizierung/Zertifizierung der folgenden Art verfügen: DEHOGA-Hotelklassifizierung, G-Klassifizierung, ServiceQualität Deutschland, ADFC-Bett+Bike, Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland, Reisen für Alle. Für die Zertifizierungen DEHOGA-Hotelklassifizierung, ServiceQualität Deutschland, ADFC-Bett+Bike sowie Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland konnten mit Blick auf die Fallzahlen die statistischen Analysen durchgeführt werden (siehe Tabelle 2).

TrustScore in Abhängigkeit der Zertifizierung	TrustScore von zertifizierten Betrieben (Stand 2019)	TrustScore von nicht-zertifizierten Betrieben (Stand 2019)	TrustScore Gesamt (Stand 2019)
Alle Betriebe	-	-	85,0 (D: 85,8)
Alle Betriebe ohne Ferienwohnungen/-häuser	84,7	83,4	83,8
Hotellerie-Betriebe (DEHOGA-Zertifizierung)	84,6	83,6	83,9
Betriebe ohne Ferienwohnungen/-häuser (Service-Qualität)	86,9	83,8	83,8
Betriebe ohne Ferienwohnungen/-häuser (ADFC Bett + Bike)	83,9	83,8	83,8
Betriebe ohne Ferienwohnungen/-häuser (Wanderbares Deutschland)	87,2	83,7	83,8

**Tab. 2: Übersicht der TrustScores in Abhängigkeit der Zertifizierung. Quelle: dwif, 2020**

Es lässt sich feststellen, dass mit Ausnahme der ADFC Bett+Bike-zertifizierten Betriebe, Unterschiede zwischen zertifizierten und nicht-zertifizierten Betrieben hinsichtlich der Reputation im Internet gibt. Die Bewertungen der mit einem der entsprechenden Labels ausgestatteten Betriebe fallen durchweg höher aus, als bei den Betrieben, die kein ent-

sprechendes Label vorweisen können. Zertifizierte Betriebe in Baden-Württemberg erhalten demnach bessere Bewertungen im Internet, helfen den potenziellen Gästen das Kaufrisiko zu minimieren – Zertifizierungen zahlen sich also aus! Besonders deutlich wird der Unterschied bei den Betrieben, die als Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland ausgezeichnet sind. Hier können zertifizierte Betriebe einen TrustScore von 87,2 vorweisen, während Betriebe, die nicht mit dem Label zertifiziert sind, einen Score von 83,7 vorhalten. Interessant ist weiterhin, dass mit den Hotel-Sternen klassifizierte Betriebe signifikant besser abschneiden als nicht zertifizierte Betriebe und der TrustScore mit Zunahme der Sterne zudem ansteigt. Während 1-Sterne-Betriebe mit einem Mittelwert von 75,4 bewertet werden, steigt der Score bis auf 91,0 bei Betrieben an, die mit fünf DEHOGA-Sternen zertifiziert sind (14 Betriebe in Baden-Württemberg).

Alle Rechte vorbehalten. Keine Teile des vorliegenden Newsletters dürfen ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

---

Ihre Ansprechpartnerin: Tourismus Marketing Baden-Württemberg  
Verena Albrecht  
Tel. 0711/2 38 58-51  
v.albrecht@tourismus-bw.de

---