



**Executive Summary der Masterarbeit**

**Marktanalyse und Handlungsempfehlungen für einen  
Reiseanbieter im barrierefreien Tourismus**

Von: **Sascha Kabalawi**

Im Studiengang Angewandte Humangeographie

Fachrichtung *Tourismusentwicklung und Destinationsmanagement*

Fachbereich VI

**Erstgutachter:** Prof. Dr. Andreas Kagermeier

**Zweitgutachter:** Dr. Phil. Michael Lenjoint

Berlin, im März 2014

## Problemstellung und Zielsetzung

Barrierefreier Tourismus birgt für spezialisierte Reiseanbieter viele unterschiedliche Probleme, welchen sich herkömmliche Reiseanbieter in der Regel nicht stellen. Ein Zitat aus einem im Rahmen dieser Arbeit geführten Experteninterview mit Yvo Escales (2014, S. 5) macht diese Problematik deutlich:

„Ein Spezialreiseveranstalter wird immer kommerziell benachteiligt sein gegenüber einem nicht behindertengerechten Reiseveranstalter. (...) Er muss eine gewisse soziale Einstellung haben (...).“

Dieses Zitat dient als Einstieg in die Problematik, dass es sich aus unterschiedlichen Gründen, welche im weiteren Verlauf der Arbeit näher erläutert werden, für spezialisierte Reiseanbieter schwieriger darstellt, sich auf dem Markt zu profilieren und vor allem Gewinne zu erzielen, als für herkömmliche Reiseanbieter. Daher soll mittels drei verschiedener Analysen folgende Forschungsfrage beantwortet werden:

*Wie kann Accamino Reisen sich auf dem barrierefreien Tourismusmarkt profilieren?*

Um das Ziel einer Profilierung des Unternehmens auf dem barrierefreien Tourismusmarkt zu erreichen, musste der Autor sich zu Beginn der Arbeit überlegen, wie diese sehr breit gefasste Forschungsfrage möglichst umfassend beantwortet werden kann, den Rahmen einer Masterarbeit aber beachtet. Der Autor hat sich aus diesen Überlegungen dazu entschieden, zum einen nur die wichtigsten Parameter in Bezug auf Angebots- und Preisgestaltung der Wettbewerber zu ermitteln, um somit die bisherigen Vor- und Nachteile gegenüber diesen zu erörtern und die bisherige Position von Accamino Reisen auf dem Markt des barrierefreien Tourismus einschätzen zu können. Außerdem sollte anhand einer detaillierten Zielgruppenanalyse die Eigenschaften der potenziellen Kunden analysiert werden und deren Reisebedürfnisse mit dem bisherigen Angebot von Accamino Reisen verglichen werden. Anhand von leitfadengestützten Experteninterviews sollte außerdem überprüft werden, wie sich die Gesamtsituation im barrierefreien Tourismusmarkt in Deutschland sowie im weltweiten Vergleich darstellt und welche Chancen und Herausforderungen für Accamino Reisen bestehen, sich auf dem barrierefreien Tourismusmarkt zu profilieren.

Durch eine zusammenfassende Betrachtung und einem Vergleich der Ergebnisse aller drei Analysen kann die Forschungsfrage somit differenziert beantwortet werden, wodurch

abschließend konkrete Handlungsempfehlungen für die zukünftige Angebotsgestaltung von Accamino Reisen formuliert werden können. Durch Umsetzung der Handlungsempfehlungen sollte es Accamino Reisen zukünftig besser möglich sein, sich auf dem barrierefreien Tourismusmarkt zu profilieren.

Die in dieser Forschungsarbeit genutzten Erhebungsmethoden werden nachfolgend dargestellt, bevor der Aufbau der Arbeit detaillierter erläutert wird.

## **Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen**

In dieser Masterarbeit wurde anhand einer Marktanalyse untersucht, durch welche zukünftigen Handlungen der spezialisierte Reiseanbieter Accamino Reisen sich auf dem barrierefreien Tourismusmarkt profilieren kann. Um detaillierte und differenzierte Handlungsempfehlungen geben zu können, wurden dabei eine Konkurrenzanalyse, eine Zielgruppenanalyse sowie eine qualitative Inhaltsanalyse leitfadengestützter Experteninterviews durchgeführt.

Zuvor mussten dafür die Begrifflichkeiten *Behinderung*, *Barrierefreiheit* und *barrierefreier Tourismus – Tourismus für Alle* erläutert werden, wodurch die Grundlagen für diese komplexe Thematik geschaffen wurden. Dabei wurde bereits deutlich, dass verlässliche und vergleichbare Informationen in der Servicekette des barrierefreien Tourismus von elementarer Bedeutung sind. Das wurde in allen drei Analysen dieser Arbeit bestätigt und kann als wichtigster Erfolgsfaktor für spezialisierte Reiseanbieter festgehalten werden. Denn durch besonders detaillierte und verlässliche Informationen über Reisen und Unterkünfte können Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz erzielt werden. Accamino Reisen sollte somit zukünftig noch stärker auf die Bereitstellung möglichst umfassender und verlässlicher Informationen achten. Nicht nur die Begrifflichkeiten in Bezug auf barrierefreien Tourismus stellten sich als schwierig heraus. Ebenso wurde deutlich, dass es mittlerweile keine klare begriffliche Trennung zwischen Reiseveranstaltern und Reisemittlern gibt, weshalb beide in der Regel als Reiseanbieter bezeichnet werden. Nachdem diese Problematiken ebenso wie Lösungsansätze aufgezeigt wurden, konnte mit dem praktischen Teil dieser Arbeit begonnen werden. Dabei wurden mittels einer Konkurrenzanalyse bezüglich der Angebots- und Preisgestaltung acht Konkurrenten identifiziert. Von diesen acht Konkurrenten konnten die drei Reiseanbieter Runa Reisen, Inclusio Reisen und Mare Nostrum als Hauptkonkurrenten zusammengefasst werden. Im Rahmen der Konkurrenzanalyse wurde deutlich, dass es im barrierefreien Tourismus in Deutschland viele Akteure gibt, bei welchen Einzelleistungen gebucht werden können. Außerdem sind viele Informationen durch Portale im Internet verfügbar. Dabei gibt es relativ wenige Reiseanbieter

wo, wie bei Accamino Reisen Reisearrangements oder Unterkünfte und gegebenenfalls weitere Leistungen gebucht werden können. Im Vergleich des eigenen Angebotes mit dem Angebot der Konkurrenten fiel auf, dass einzig Runa Reisen in der Summe ein breiteres Angebot als Accamino Reisen aufweist und günstigere Preise anbietet. Durch weitere Beobachtung dieses Hauptkonkurrenten könnte ein möglicher Wissensnachteil verhindert werden, daher sollten die Aktivitäten dieses Konkurrenten zukünftig genau beobachtet werden. Insgesamt hat Accamino Reisen im Vergleich zu den weiteren identifizierten Konkurrenten ein breiteres Angebot, weshalb dieser Vorteil genutzt werden sollte indem sich neben dem Angebot von Reisen und Unterkünften auch auf den Verleih und die Vermittlung von Einzelleistungen konzentriert wird. Dabei sind als prioritär anzubietende Einzelleistungen Transferleistungen und der Hilfsmittelverleih anzusehen, weil die Gewinnmargen dieser mit 20% nach eigenen Gruppenreisen die zweithöchsten sind. Durch verhältnismäßig geringen Aufwand und eine große Anzahl an Buchungen kann somit ein rentabler Zusatzverdienst zu den Reiseangeboten generiert werden. Accamino Reisen könnte außerdem konkurrenzfähiger werden, wenn im zukünftigen Angebot weniger Gruppenreisen und mehr Pauschalreisen sowie Individualreiseangebote entwickelt werden. Dieses Ergebnis wurde in der Zielgruppenanalyse bestätigt, wo Gruppenreisen nur für 6% der Befragten die beliebteste Reiseart darstellten und mit 60% mehr als jeder zweite von ihnen bevorzugt zu zweit reist. Für Gruppenreisen, welche am rentabelsten für Accamino Reisen sind, gibt es somit bereits ein breites Angebot, welches von auf barrierefreie Gruppenreisen spezialisierten Reiseanbietern eher gesättigt ist. Eine wichtige Erkenntnis ist es also, zukünftig prioritär Pauschalreisen und individuell buchbare Unterkünfte anzubieten. Einzeln buchbare Unterkünfte sollten dabei vor allem in Deutschland angeboten werden, weil im Gegensatz zu Auslandsreisen (11%) innerdeutsche Reisen kaum über spezialisierte Reiseanbieter gebucht werden (3%) und Individualreisen innerhalb Deutschlands weitaus beliebter sind, als im Ausland. Als Unterkunft werden von der Zielgruppe vor allem Hotels mit Halbpension oder Frühstück, sowie Ferienwohnungen- und Häuser genannt, wobei All-Inclusive Hotels ebenfalls beliebt sind. Das Angebot von Accamino Reisen, welches bisher primär aus Hotels mit Halbpension oder Frühstück besteht, sollte daher zukünftig vor allem zusätzlich Ferienhäuser- und Wohnungen beinhalten und vereinzelt All-Inclusive Hotels mit aufnehmen. Reisearrangements sollten vornehmlich in Deutschland und Europa, sowie als Erholungsreisen und Städtereisen angeboten werden, wobei kulturelle Angebote ebenfalls von Bedeutung sind. Das Angebot von Accamino Reisen sollte weiterhin vor allem auf Rollstuhlfahrer ausgerichtet sein, wobei die Unterkünfte genauso wie deren Umgebung vor allem rollstuhlgerecht gestaltet sein müssen. In der preislichen Gestaltung muss zukünftig versucht werden, noch günstigere Angebote zu entwickeln, was zum Beispiel durch verstärkte Nutzung von Ferienhäusern- und Wohnungen realisiert werden kann.

Die Servicekette im barrierefreien Tourismus in Deutschland insgesamt muss weiterhin verbessert werden und vor allem das öffentliche sanitäre Angebot muss ebenso wie das Angebot der Bahn weiter ausgebaut werden. Insgesamt hat Accamino Reisen in Deutschland zumindest vereinzelte Inseln, wo die Servicekette komplett barrierefrei gestaltet ist. Reisen und Unterkünfte innerhalb Deutschlands sollten bei der Entwicklung neuer Angebote vor allem in den sechs Bundesländern Mecklenburg-Vorpommern, Bayern, Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Baden-Württemberg und Brandenburg angeboten werden, weil dort 85% der Befragten ihren Deutschlandurlaub verbringen. Bei ausländischen Destinationen ist mit Spanien das beliebteste Reiseland der Deutschen ebenso wie der Zielgruppe stark im Angebot von Accamino Reisen vertreten. Die zweitbeliebteste ausländische Destination Italien fand im Gegensatz dazu bisher keine Beachtung im Angebot von Accamino Reisen. Dieses Versäumnis wurde in allen drei Analysen deutlich und sollte daher möglichst zeitnah behoben werden um auch diesen Teil der Zielgruppe als Kunden zu gewinnen und somit eine weitere Möglichkeit der Profilierung auf dem barrierefreien Tourismusmarkt wahrzunehmen. Das Angebot spezialisierter Reiseanbieter bezüglich Serviceleistungen und Informationslage wird von der Zielgruppe durchweg besser bewertet, als das von nicht spezialisierten Akteuren. Das bestätigt die Arbeit von spezialisierten Reiseanbietern und beweist eine gezielte Ausrichtung dieser auf die Zielgruppe. Accamino Reisen sollte somit weiterhin daran arbeiten, das eigenen Angebot ebenso, wie Kataloge und Internetseiten barrierefrei zu gestalten.

Abschließend werden im Folgenden die zehn wichtigsten in dieser Arbeit ermittelten Handlungsempfehlungen zusammengefasst. Vor allem durch deren Umsetzung sollte das Ziel von Accamino Reisen erreicht werden, sich auf dem barrierefreien Tourismusmarkt dauerhaft zu profilieren:

- Reisen und Unterkünfte in Italien anbieten
- Mehr rollstuhlgerechte Ferienwohnungen- und Häuser sowie All-Inclusive Hotels anbieten
- Im Innerdeutschen Angebot vor allem die sechs beliebtesten Bundesländer Mecklenburg-Vorpommern, Bayern, Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Baden-Württemberg und Brandenburg bedienen
- Auslandsreisen neben Italien und Spanien auch nach Österreich, in die Türkei und nach Polen anbieten
- Mehr Kreuzfahrten anbieten (nicht nur Flusskreuzfahrten)
- Auch Pauschalreisen und Last-Minute-Reisen anbieten

- Auch Reisen für Menschen ohne Behinderung anbieten
- Möglichst günstige Angebote entwickeln
- Noch detailliertere Informationen zu Unterkünften und deren Umgebung schaffen
- Die Informationen über das eigene Angebot an die Zielgruppe herantragen (Marketing)

Allein aus der Betrachtung dieser zehn wichtigsten Handlungsempfehlungen geht hervor, dass ein großes Potential für Accamino Reisen besteht, sich auf dem barrierefreien Tourismusmarkt zu profilieren, sofern diese umgesetzt werden.