

Potenzielle Auswirkungen Covid-19 auf die kommende Wintersaison

Ergebniszusammenfassung einer Befragung
unter Skigebietsgästen

Prof. Dr. Thomas Bausch, Verena Tauber, Valentina Pizzuto
Kompetenzzentrum Tourismus und Mobilität, Freie Universität Bozen

Zur Studie

Die Studie wurde zwischen dem 18. September und 2. Oktober 2020 durchgeführt, um die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die kommende Skisaison aus der Kundenperspektive zu ermitteln. Den angeschriebenen Personen wurde als Thema der Studie der kommende Winterurlaub genannt, ohne auf die Covid-19 Pandemie explizit Bezug zu nehmen. Gäste der Skigebiete Skiworld Ahrntal (Speikboden, Klausberg), Kronplatz und Dolomiti Superski (3 Zinnen, Alta Badia, Gitschberg-Jochtal und Plose) wurden zur Teilnahme eingeladen. Es beteiligten sich 363 Personen aus den Märkten DACH (209) und IT (154). Die soziodemographischen Merkmale aller teilnehmender Auskunftspersonen stellen nach Alter, Geschlecht, Kinder im Haushalt (j/n) und Reisebegleitung (alleine, mit Partner / Ehepartner, ... , organisierte Reisegruppe) einen guten Querschnitt durch alle Kundengruppen der Skigebiete dar. Dies gilt auch für das skifahrerischem Können und Urlaubspräferenzen. Zugleich muss aber davon ausgegangen werden, dass die Stichprobe sich aus Personen zusammensetzt, die eine hohe Affinität zum Skifahren haben, da diese sich für einen Newsletter oder über eine App der Skigebiete registriert hatten.

Rückblick auf den letzten Skiurlaub

Zu Beginn der Studie wurden die Auskunftspersonen gebeten, in einem freien Textfeld kurz zu beschreiben, was ihnen in den Sinn kommt, wenn sie an den letzten Skiurlaub zurückdenken. Am häufigsten nannten diese gute Pistenverhältnisse, gepflegte und abwechslungsreiche Pisten und gute Schneesverhältnisse und tolle Aufstiegsanlagen (57%). Zudem wurden das gute Wetter oder das Panorama der Alpen (37%) angeführt. Die Gastfreundschaft, das freundliche Personal, urige Hütten und auch das gute Essen in den Skigebieten (29%) wurden ebenfalls gelobt. Aber auch der Beginn der Corona-Pandemie ist einigen in Erinnerung geblieben: hier wurde vor allem auf Einschränkungen Bezug genommen oder auf den notwendigen vorzeitigen Abbruch des Skiurlaubs aufgrund der Schließung der Skigebiete im März 2020. Gäste aus DACH (13%) berichteten darüber häufiger als aus IT (6%). Negative Äußerungen wie etwa viele Menschen, hohe Preise, Wartezeiten, schlechte Wetterbedingungen oder rücksichtslose andere Skifahrer waren selten.

Ausblick auf den nächsten Skiurlaub

Ohne explizit auf COVID-19 Bezug zu nehmen, wurden die Auskunftspersonen nach ihren Erwartungen an den kommenden Winter gefragt. Von diesen gehen 65% von Veränderungen in der kommenden Skisaison aus, die fast ausschließlich im Zusammenhang mit dem Corona-Virus standen. An erster Stelle der Veränderungen stehen verstärkte Schutzmaßnahmen gegen das Corona-Virus, insbesondere Abstandsregelungen oder die Maskenpflicht (60%). Auch wird von einem guten Drittel (35%) erwartet, dass es Anpassungsmaßnahmen der Skigebiete geben wird: limitierte oder gestaffelte Eintritte, Limitierung der Aufstiegskapazitäten, Wartezeiten oder höhere Preise. Zudem zeigt sich bei 29% eine grundsätzliche Verunsicherung (habe mulmiges Gefühl, unsicher ob Saison stattfindet oder erwartete Einschränkungen).

Wie sicher kommen die Gäste wieder?

Die Lust auf einen Skiurlaub ist trotz Corona vielfach ungebrochen. Mehr als die Hälfte (57%) will auf jeden Fall wieder einen Skiurlaub machen, weitere 25% ziemlich sicher. Nur 4% der Auskunftspersonen gab an, auf keinen Fall (1%) oder ziemlich sicher nicht (3%) zu reisen. Fast jeder Sechste (15%) zeigte sich noch unentschieden. Nach den Gründen befragt, warum Auskunftspersonen noch nicht sicher waren (zusammen 42%), nannten mehr als die Hälfte generelle Bedenken aufgrund des Corona-Virus. Häufigere spezifische Nennungen waren mögliche Reisebeschränkungen oder Zweifel, ob die Skisaison tatsächlich stattfindet. Bei italienischsprachigen Auskunftspersonen wurden zudem berufliche oder finanzielle Gründe häufiger angeführt. In der Gruppe derjenigen, die bereits Ende September angaben, auf jeden Fall wieder Skiurlaub zu machen, haben sich 87% bereits für ihr Skigebiet entschieden. Hier herrscht eine sehr hohe Gebietsloyalität, da 84% den Skigebieten der Studie treu bleiben.

Betroffenheit von der Corona-Pandemie im Alltag – Risiko Gruppe

Nur 1% aller Auskunftspersonen gab an, durch die Pandemie überhaupt nicht tangiert zu sein. Dagegen gab die Hälfte an, die langfristige Perspektive des normalen Lebens überdurchschnittlich bis sehr stark zu vermissen. Noch stärker wird die sichere Urlaubsplanung (57%) vermisst. Im täglichen Alltag sieht fast jeder Dritte (30%) sein Leben überdurchschnittlich bis sehr stark beeinträchtigt oder ist wegen der Situation besorgt, jeder Vierte fühlt sich dadurch gestresst. Dies bestätigt, dass das Corona-Virus das Lebensgefühl vieler beeinträchtigt, zugleich aber diesen eine Perspektive auf eine Auszeit vom Alltag durch Urlaub fehlt. Zudem fühlen sich 14% der Auskunftspersonen nach eigener Einschätzung der so genannten Risikogruppe angehörig, d.h. sie befürchten einen schwereren Verlauf der Krankheit im Falle von Ansteckung. Diese Zugehörigkeit hat zwar spürbare Auswirkungen auf die Absicht, sicher in den Skiurlaub zu fahren (45% statt 62% nicht Risikogruppe, alle 57%). Einen Skiurlaub schließt zudem niemand aus der Risikogruppe aus. Dies unterstreicht nochmals, die große Sehnsucht nach Skifahren und Normalität.

Angst vor Ansteckung und Quarantäne

Für fast die Hälfte der Auskunftspersonen (48%) ist eine mögliche Infektion mit Corona im Skiurlaub ein Thema. Das größte Infektionsrisiko im Skigebiet sehen diese in den Aufstiegsanlagen (86%) sowie dem Anstehen an den Bergbahnen und Liften (82%). Zwei Drittel (67%) bewertet den Besuch der Berghütten, Restaurants und Bars (67%) als riskant, etwas niedriger fällt die Einschätzung für Toiletten (45%) aus. Bezogen auf diejenigen, die Après-Ski nutzen, wird dieser als extrem riskant (96%) bewertet. Kaum Risiken für eine Ansteckung werden auf der Piste (3%), geringere Risiken in der Unterkunft (16%) und beim Ticketkauf (26%) gesehen. Die Möglichkeit, sich nach dem Skiurlaub in Quarantäne begeben zu müssen, besorgt vor allem die deutsche Sprachgruppe (DACH). In dieser ist eine Quarantäne für jeden Dritten grundsätzlich nicht akzeptabel (31%), eine Quarantäne von mehr als 3 Tagen wird mehrheitlich (56%) als inakzeptabel angegeben. Italiener hingegen dulden durchwegs sogar Dauern von mehr als 5 Tagen Quarantäne (66%). Jeder fünfte, der angab, auf jeden Fall einen Skiurlaub zu machen, kann zugleich eine Quarantäne nicht akzeptieren. Dies unterstreicht, wie stark die staatlichen Regelungen in diesem Bereich in die Nachfrage potenziell eingreifen werden.

Zu erwartende Verhaltensänderungen der Gäste durch Corona-Virus

Vor allem in den Gondeln und Kabinenbahnen (83%), beim Besuch des Restaurants (55%), im Sessellift (44%) und beim Après-Ski (40%) gaben die Auskunftspersonen an, ihr Verhalten zu verändern. Hier schützen sie sich durch das Tragen von Maske, durch das Einhalten von Abständen und Hygienemaßnahmen wie regelmäßiges Händewaschen. Verhaltensänderungen der Gäste müssen zudem in Bereichen des Ticketkaufs (24%) und der Mobilität erwartet werden. Jede vierte Auskunftsperson plant, statt des Ski-Buses das eigene Auto zu nutzen. Fast jede siebte Auskunftsperson (14%) gab an, die Unterkunft anders zu wählen. Auch der Skigebietswechsel (14%) wird durch Corona verursachte Veränderung genannt. Hier werden Unterkünfte nahe der Liftstation oder Ferienwohnungen bevorzugt, während bei Skigebieten kleinere mit offenen Liften punkten. Das Verhalten auf der Piste, die Skiausrüstung und der Zeitraum des Aufenthalts bleiben größtenteils unverändert (unter 10%).

Präferenzen für Aufstiegsanlagen und Ticketkauf

Die Beliebtheit der verschiedenen Typen von Aufstiegsanlagen wurde für die Zeit ohne Corona und die Zeit mit Corona auf einer Skala mit den Kategorien nutze ich „sehr gerne“, „gerne“, „nur wenn keine Alternative“ und „auf keinen Fall“ abgefragt. Sessellifte mit Haube (94% sehr gerne und gerne), Umlaufkabinen für 6 bis 15 Personen (84%) und Sessellifte ohne Haube (84%) waren ohne Corona mit deutlichem Abstand die beliebtesten Aufstiegsanlagen. Das Corona-Virus verschiebt die Präferenzen erheblich. Die Gäste wählen lieber kleinere und offene Aufstiegsanlagen. Auf den ersten Platz rücken Sessellifte für zwei Personen (62% sehr gerne, 26% gerne mit Corona), gefolgt von Sesselliften ohne Haube bzw. an denen die Haube nicht geschlossen werden kann (57% sehr gerne, 35% gerne).

Umlaufkabinen stürzen dagegen in der Präferenz ab. Nur noch 17% wählen diese sehr gerne (vorher 51%), wogegen 43% diese nur im Falle fehlender Alternativen bzw. zu 8% auf keinen Fall nutzen möchten. Sessellifte, bei denen eine Haube geschlossen werden kann, verlieren auch an Beliebtheit, werden aber immer noch von 80% sehr gerne und gerne genutzt.

Beim Ticketing gibt es keine klaren Präferenzen. Weniger als ein Drittel wählen Kassa/Ticketschalter als erste Priorität während 40% diese Art des Ticketkaufs auf den letzten Platz wählen. Vor allem Italiener bevorzugen das Internet als erste Wahl für den Ticketkauf (54%). Der Ticketkauf im Hotel wird eher von deutschsprachigen Gästen bevorzugt (34%), landet aber bei einem Viertel der Auskunftspersonen auf dem dritten und somit letzten Platz. Die Ergebnisse zeigen ein erhebliches Potenzial beim Ausbau des Internet-basierten Vertriebes sowie der Dienstleistung durch die Hotels..

Erwartungen zum Infektionsschutz der Gäste an die Skigebiete

Die Befragten zeigen eine deutliche Erwartungshaltung in Bezug auf Schutzmaßnahmen im Skigebiet: 78% der Auskunftspersonen geben an, dass sie Maßnahmen vom Skigebiet erwarten. Im Schnitt nennen die Befragten 2,6 (DACH) und 2,2 (IT) konkret erwartete Schutzaktivitäten. Der momentan gelebte Alltag wird auf das Skigebiet projiziert: Abstandsregelungen (36%), Begrenzungen der Anzahl der Fahrgäste in Transportmitteln (Aufstiegsanlagen) (32%) und Maskenpflicht in Situationen mit vielen Personen werden erwartet. Zudem wünscht ein Fünftel der Befragten auch die regelmäßige Desinfektion von Kabinen und Gondeln. Die konsequente Durchsetzung von Maßnahmen, z.B. der Maskenpflicht, erwartet jeder Fünfte (21%). Weitere Nennungen bezogen sich auf das effiziente Lenken der Besucherströme, um Warteschlangen zu vermeiden (18%) sowie Hygienekonzepte (15%). Die Bereitstellung von Desinfektionsmitteln, limitierte Ticketverkäufe, Nutzung von Kabinen nur für die eigene Gruppe/Familie, Personenbegrenzungen in Hütten oder das Lüften der Kabinen und Gondeln wurden als weitere mögliche Maßnahmen vereinzelt genannt.

Akzeptanzgrenzen bei Maßnahmen

Die deutliche Mehrheit (75%) wünscht Maßnahmen zum Infektionsschutz und akzeptiert die damit verbundenen Einschränkungen auch. Für ein Viertel der Auskunftspersonen gibt es Maßnahmen, die diese vom Skiurlaub abhalten würden. Hier dominieren vor allem die Pflicht, permanent Maske tragen zu müssen (49%), sowie durch Schutzmaßnahmen verursachte Wartezeiten (20%). Für italienische Auskunftspersonen wäre eine Maskenpflicht auf der Piste tabu (27%).

Zielkonflikt Warteschlangen oder volle Aufstiegsanlagen

Die Gäste erkennen Risiken, die von vollen Kabinen/Gondeln oder langen Warteschlangen ausgehen. Hier entsteht ein Zielkonflikt: würde man dem Wunsch der Gäste nach Abstand in den Kabinen/Gondeln gerecht werden, reduzierten sich die Aufstiegskapazitäten erheblich. Eine solche Reduktion führt dann vor allem

während Stoßzeiten zu Warteschlangen, die von den Gästen ebenfalls nicht gutgeheißen werden. Durch die paarweise Abfrage von alternativen Situationen (z.B. A: Kabine voll, keine Wartezeit, Preis wie bisher, Tickets wie bisher gegen B: Kabine halb besetzt, 5 Minuten Wartezeit, Preis + 25%, Tickets nur 4 Stunden gültig) zeigte sich, dass Wartezeiten am negativsten gesehen werden. An zweiter Stelle stehen voll besetzte Kabinen gefolgt von Preiserhöhung. Eine Änderung des Ticketsystems von bisher Tages- und Halbtageskarten (teils Zeitkarten) auf maximal 4 Stunden gültige Tickets wird dagegen neutral bewertet.

Situationen während des Skitages: was geht – was geht nicht?

Den Auskunftspersonen wurden jeweils vier Situationen zu den Themen Sessellifte, Umlaufkabine, Mittagessen auf der Hütte, Skikurs, Après-Ski und Anstehen am Lift / Bergbahn zur Beurteilung vorgelegt, ob diese trotz Corona akzeptabel bzw. nicht mehr akzeptabel sind. Es bestätigt sich nochmals, dass alle Situationen, bei denen viele Menschen sich sehr nahekommen, als nicht akzeptabel bewertet werden. Ausgenommen hiervon sind Familien oder geschlossene Gruppen von Freunden und Bekannten. Bei Situationen im Freien besteht eine etwas höhere Toleranz, jedoch nicht, wenn die Distanz zu gering wird. Besonders problematisch werden das gedrängte Anstehen in einer Talstation (97%), Après-Ski innen (97%) und die vollständig besetzte Großkabine (92%) angesehen. Aber auch Situationen wie das Gruppenfoto des Kinderskikurses (78%), voll besetzte Gaststube einer Bergrestaurants (76%) werden von drei Viertel abgelehnt. Zwei Drittel lehnen einen voll besetzten 8-er Sessellift (68%), einen Sessellift mit engem Kontakt der Teilnehmer ab. Der Zielkonflikt zwischen dem Vermeiden von dicht gedrängten Skifahrern beim Anstehen und möglichst nicht voll besetzten Kabinen und Sesseln wird hier nochmals besonders deutlich bestätigt.



Potenzielle Betroffenheit der Leistungspartner im Skigebiet

Andere Leistungsanbieter im Skigebiet wie Ski-Schulen, Ski-Kindergarten oder Ski-Bus sowie Ski-Verleih und Bars und Restaurants müssen mit doppelten Einbußen rechnen. Zum einen, durch den Effekt, dass sehr wahrscheinlich weniger Gäste im kommenden Winter die Skigebiete besuchen werden. Zum zweiten, weil Leistungen, die durch Gäste als risikobehaftet eingestuft werden, durch diese weniger genutzt

werden. Eine Abfrage der Auskunftspersonen zu Ski-Verleih, Ski-Depot, Ski-Schulen, Ski-Kindergarten, Bars und Restaurants, Ski-Bus und Après-Ski ergab teils beträchtliche Rückgänge. Da eine Reihe der Leistungen aber nur von einem kleinen Teil der teilnehmenden Personen genutzt werden, wird auf prozentuale Angaben verzichtet. Vielmehr wird eine Tendenz beschrieben: sehr erhebliche Rückgänge (bis zur Hälfte des bisherigen Kundenaufkommens) Après-Ski und Ski-Kindergarten, erhebliche Rückgänge (um ein Viertel) Ski-Schulen und Ski-Bus, geringfügig Ski-Verleih, Bars und Restaurants sowie Ski-Depot.

Sicherheitsimage der Skigebiete im Wettbewerbsvergleich

Der misslungene Umgang mit der Corona Pandemie einiger Skigebiete, insbesondere im österreichischen Bundesland Tirol und die damit verbundene und noch anhaltende Medienpräsenz hat Spuren hinterlassen: Ischgl, Sölden und St. Anton am Arlberg werden von einem Großteil der Auskunftspersonen aus dem DACH Markt als riskant eingestuft (über 80%). Im Quellmarkt IT hat Nordtirol kaum Bedeutung und alle Skigebiete schneiden besser ab. Die Südtiroler Skigebiete erhalten eine ganz überwiegend positive Bewertung (Risiko sehr gering, gering) sowohl im DACH- als auch IT-Markt. Ein wesentlicher Faktor ist hier sicherlich die Vertrautheit der Auskunftspersonen mit den örtlichen Gegebenheiten. Die kleineren Skigebiete schneiden zudem nochmals deutlich besser als die größeren ab.

Fazit und mögliche Reaktionen

Die Ergebnisse machen eine erhebliche Verunsicherung der Wintergäste zur kommenden Skisaison sichtbar. In besonderer Weise heben sich die Bedenken bezüglich des Anstehens in dichter zusammenstehenden Skifahrergruppen und der Nähe in den Aufstiegsanlagen ab. Das Thema einer möglichen Quarantäne nach dem Urlaub kommt als weiterer Verunsicherungsfaktor hinzu. Die Gäste zeigen, dass sie selbst durch Verhaltensänderungen und Schutzmaßnahmen zu einer erfolgreichen Skisaison beitragen möchten. Sie erwarten aber zugleich von den Skigebieten Konzepte und Maßnahmen, die die Bedenken bezüglich Ansteckungsrisiken so weit als möglich reduzieren. Mögliche Bereiche sind hier der Ticketvertrieb, die Staffe- lung der Anfangszeiten sowie das Warteschlangenmanagement. Sofern es ohne das Entstehen von Warteschlangen möglich ist, sind nur teilweise besetzte Kabinen und Sessel hoch erwünscht. Ebenfalls erforderlich ist ein klar definiertes Regelwerk für die Skigebietsgäste, das zudem einfach verständlich ist. Dieses gilt es durch eine kontinuierliche Kommunikation an alle Akteursgruppen der Angebots- und Nachfrageseite heranzutragen und durchzusetzen. So kann der bestehende Vertrauensvorsprung der bisherigen Gäste, der in der Risikobewertung sichtbar wurde, für die Gästegewinnung der Saison 2020/2021 genutzt werden.

Bruneck, 22.10.2020