

# **Der Wandel der Nachfragestrukturen im Beherbergungsbereich von Hotels und Pensionen zu Ferienwohnungen**

**– dargestellt am Beispiel der Gemeinde Pottenstein  
in der Fränkischen Schweiz\***

VON

HEIKE HETTRICH

mit 2 Abbildungen und 5 Tabellen

## **1 Problemstellung und Zielsetzung der Untersuchung**

Viele ländliche Räume Deutschlands befinden sich seit langem in einer wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umbruchsituation: Der Verlust traditioneller Beschäftigungs- und Verdienstmöglichkeiten durch den Rückgang landwirtschaftlicher Betriebe und den fortschreitenden Arbeitsplatzabbau in Handwerk und Industrie ist verbunden mit dem Funktionswandel des ländlichen Raumes vom Wirtschaftsraum zur Pendlerwohnregion (HAART/STEINECKE 1995: 17, BÄTZING 1997: 41ff. und 1999: 1ff.).

In Anbetracht fehlender wirtschaftlicher Alternativen sehen viele politische Akteure daher den Tourismus mehr und mehr als Hoffnungsträger und aussichtsreiche Entwicklungsalternative für landschaftlich attraktive Gebiete. Angesichts stagnierender bis sinkender Übernachtungszahlen und eines verschärften Wettbewerbs durch wachsende nationale und internationale Konkurrenz wird es allerdings zunehmend schwieriger, sich auf dem touristischen Markt erfolgreich zu behaupten. Zahlreiche traditionelle Tourismusregionen und touristische Leistungsanbieter sehen sich außerdem vor das Problem eines zum Teil erheblich geänderten Nachfrageverhaltens der Gäste gestellt, was häufig zu Divergenzen zwischen Angebot und Nachfrage führt und einen Ausbau des Tourismus zu einem tragfähigen wirtschaftlichen Standbein zusätzlich erschwert (STEINECKE/MAIER 1995: 25f.).

Ein Beispiel für diesen Nachfragewandel stellt der Beherbergungsbereich dar, in dem sich seit einiger Zeit eine deutliche Nachfrageverlagerung weg von den klassischen Unterkunftsformen des deutschen Beherbergungssektors – den Pensionen und Privatzimmern – hin zu Ferienwohnungen abzeichnet.<sup>1</sup>

---

\*) Zusammenfassung einer Magisterarbeit, die am Institut für Geographie der Friedrich-Alexander -Universität Erlangen-Nürnberg unter Betreuung von Prof. Dr. W. Bätzing im Jahr 1999 abgeschlossen wurde.

Auch in der Gemeinde Pottenstein, die mit etwa 35 000 Gästekünften und 160 000 Übernachtungen pro Jahr zahlenmäßig die bedeutendste Gemeinde im Übernachtungstourismus der Fränkischen Schweiz darstellt, macht sich dieser Nachfrage-trend zur Ferienwohnung in letzter Zeit verstärkt bemerkbar und entwickelt sich nach Aussagen des dortigen Verkehrsamtsleiters, Herrn Bernard, zunehmend zum Problem. Denn obwohl in Pottenstein auch in den vergangenen Jahren größtenteils steigende Ankunfts- und Übernachtungszahlen verzeichnet werden konnten, wachsen die Klagen einiger Vermieter von Gasthöfen, Pensionen, Privatzimmern und auch Hotels über leerstehende Zimmer. Im Gegensatz dazu lässt sich bei den Ferienwohnungen eine durchwegs positive und dynamische Entwicklung beobachten, was die Unzufriedenheit der übrigen Vermieter natürlich noch verstärkt und die Frage nach Konzepten und Lösungsmöglichkeiten aufwirft.

Bedenklich ist die Situation vor allem deshalb, weil es sich bei den Hotels, Gasthöfen und Pensionen um gewerbliche Beherbergungsbetriebe handelt, bei denen die Zimmervermietung in der Regel die Haupteinnahmequelle darstellt. Ein Nachfrage-rückgang fällt bei diesen Betrieben viel stärker ins Gewicht als bei den größtenteils nichtgewerblichen Ferienwohnungen und den Privatquartieren, die durch die Vermietung lediglich einen Zuverdienst erzielen. Außerdem sind es normalerweise die gewerblichen Unterkünfte, die schon allein aufgrund ihrer Größe für den Tourismus eines Ortes imagebildend sind, so dass eine starke Verlagerung vom gewerblichen in den nichtgewerblichen Beherbergungsbereich kritisch betrachtet werden muss.

Die Urlaubsunterkunft stellt – vor allem in Gebieten ohne Sonnengarantie – zwar einen der wichtigsten touristischen Angebotsfaktoren dar und ist in entscheidendem Maße für die Zufriedenheit der Gäste verantwortlich; dennoch nehmen die Gäste eines Urlaubsortes im allgemeinen nicht eine isolierte touristische Leistung, sondern ein ganzes Leistungsbündel in Anspruch, das sich neben der Unterkunft aus verschiedenen weiteren Angebotsfaktoren zusammensetzt. Aus diesem Grund war es für die Entwicklung brauchbarer Strategien und Maßnahmenvorschläge erforderlich, neben dem Beherbergungsangebot auch andere touristische Angebotelemente Pottensteins in die Untersuchung mit einzubeziehen, wobei der Beherbergungsbereich jedoch im Mittelpunkt der Betrachtungen stehen sollte.

Aus der geschilderten Problematik ergab sich für die diesem Artikel zu Grunde liegende Magisterarbeit die zentrale Aufgabenstellung, die Gründe für die Nachfrageverlagerung von Hotels, Gasthöfen, Pensionen und Privatzimmern zu Ferienwohnungen in Pottenstein zu ermitteln. Darüber hinaus sollten unter Einbeziehung weiterer touristischer Angebotelemente geeignete Strategien und Maßnahmenvorschläge für die Pottensteiner Beherbergungsbetriebe herausgearbeitet werden. Als übergeordnetes Leitbild sollte dabei nicht nur eine erfolgreiche Tourismusedwicklung, sondern eine langfristig zukunftsfähige Gesamtentwicklung der Gemeinde unter Berücksichtigung ökonomischer, ökologischer und soziokultureller Gesichtspunkte dienen.

## **2 Methodisches Vorgehen**

Als Voraussetzung für die Entwicklung eines Maßnahmenkonzepts war es zunächst notwendig, eine problemorientierte Analyse der gegenwärtigen Angebots- und Nachfragesituation durchzuführen.

Zur Erfassung des Pottensteiner Beherbergungsangebots wurden zunächst Daten des Verkehrsbüros Pottenstein herangezogen, zusätzlich wurde eine Auswertung der Gastgeberverzeichnisse verschiedener Jahrgänge vorgenommen. Außerdem wurden verschiedene Hausprospekte, Zeitungsanzeigen und andere Werbematerialien der Beherbergungsbetriebe ausgewertet, um einen Eindruck von der Selbstdarstellung der Vermieter in der Öffentlichkeit zu bekommen. Darüber hinaus wurden elf teilstandardisierte Leitfadenterviews mit Vermietern geführt, um einen Einblick in die Wahrnehmung und Bewertung der Situation durch die Betroffenen selbst zu erhalten.

Für die Befragung der Urlaubsgäste wurde ein zweigleisiges Erhebungsverfahren gewählt, das die quantitative Datenerhebung mittels eines vollstandardisierten Fragebogens und qualitative mündliche Spontaninterviews beinhaltet. Durch diese kombinierte Methodik sollten Nachteile einer rein quantitativen oder qualitativen Befragung ausgeglichen werden. Im Fragebogen wurden neben dem soziodemographischen Profil der Gäste nach einzelnen Unterkunftsarten vor allem ihr Informations- und Entscheidungsverhalten, die Gründe für die Wahl der Unterkunft und ihre Erwartungen an eine gute Unterkunft erfasst. Außerdem wurden die Gäste zur Bewertung ihrer derzeitigen Urlaubsunterkunft aufgefordert und zu ihrem Ausgabeverhalten sowie zu ihren Absichten für die zukünftige Unterkunftswahl befragt.<sup>2</sup>

Ergänzt wurde die Befragung der Gäste und Vermieter durch verschiedene Gespräche mit Tourismusexperten, um deren Sichtweise der Situation in Erfahrung zu bringen und zusätzliche Informationen über die Fremdenverkehrsarbeit in Pottenstein und der Fränkischen Schweiz zu erhalten.

Abschließend ist als weitere und für eine praxisnahe Herangehensweise besonders wichtige Erhebungsmethode die teilnehmende Beobachtung zu nennen. Vor allem bei einem dreiwöchigen Praktikum im Pottensteiner Verkehrsbüro im August 1998 war es durch die Gästeberatung und Zimmervermittlung an Schalter und Telefon sehr unmittelbar möglich, die Wünsche, Erwartungen und Beschwerden der Urlaubsgäste zu erfahren und ihre Überlegungen bei der Wahl der Urlaubsunterkunft nachzuvollziehen. Außerdem bot sich im Rahmen des Praktikums auch die Gelegenheit, zusätzliche Einblicke in das Verhalten der Vermieter zu gewinnen. Auch die Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen für Gäste (Stadtführungen, geführte Wanderungen etc.) und Vermieter (Vermietersammlung, Wanderung für Vermieter, Informationsveranstaltung der Tourismuszentrale zum geplanten Schulungsangebot für touristische Leistungsanbieter) stellte eine gute Möglichkeit dar, die Situation in Pottenstein sowohl aus Gäste- als auch aus Vermieter-Perspektive zu erleben.

Im Folgenden sollen einige zentrale Ergebnisse der empirischen Untersuchungen zusammengefasst werden. Auf der Angebotsseite werden grundsätzliche Merkmale und Probleme des Pottensteiner Beherbergungsangebots dargestellt. Außerdem wird der Frage nachgegangen, inwieweit sich die Ferienwohnungen in ihrer Angebotsstruktur von den übrigen Unterkunftsarten unterscheiden. Der Hauptakzent auf der Nachfrageseite liegt auf der Frage, ob man aufgrund soziodemographischer Kriterien und verschiedener reisespezifischer Strukturdaten von „dem“ klassischen Ferienwohnungsgast sprechen kann und welche Kriterien für die Gäste bei der Wahl der Unterkunftsart ausschlaggebend sind.

### 3 Angebots- und Nachfragestrukturen im Pottensteiner Beherbergungsbereich – Zusammenfassung der Ergebnisse

#### 3.1 Angebotsanalyse

##### 3.1.1 Strukturen und Probleme des Pottensteiner Beherbergungsangebots

Wie aus Tabelle 1 ersichtlich ist, gab es in Pottenstein im Jahr 1998 177 Beherbergungsbetriebe, in denen insgesamt 1582 Betten zur Verfügung standen. Die Anbieter von Ferienwohnungen machten mit 87 Betrieben fast 50 % aller Beherbergungsbetriebe aus.

Tabelle 1: Anzahl der Betriebe und Gästebetten nach Unterkunftsarten

Unterkunftsart	Anzahl der Betriebe	Bettenkapazität			Betriebsgröße
		in Zimmern	in FW	insgesamt	
Hotels/ Hotels garni	5 (2,8 %)	146	6	152 (9,6 %)	30,4
Gasthöfe	19 (10,7 %)	358	16	374 (23,6 %)	19,7
Pensionen	17 (9,6 %)	225	26	251 (15,9 %)	14,8
Privatzimmervermieter	49 (27,7 %)	288	43	331 (20,9 %)	6,8
reine Ferienwohnungsbetriebe	87 (49,2 %)	-	474	474 (30,0 %)	5,4
<b>Summe</b>	177 (100,0 %)	1017	565	1582 (100,0 %)	8,9

Quelle: Eigene Berechnungen nach Daten des Verkehrsbüros Pottenstein und des Gastgeberverzeichnisses 1998/99

Da die durchschnittliche Betriebsgröße in Pottenstein nur bei 8,9 Betten liegt, kann man von einer *ausgeprägten Kleinstrukturiertheit des Beherbergungsangebots* sprechen. Bei den beiden größten Betrieben handelt es sich um ein Hotel mit 51 und einen Gasthof mit 50 Betten. Einige wenige Häuser stellen jeweils 25-30 Betten zur Verfügung, doch die meisten Gasthöfe und Pensionen liegen bei einer Betriebsgröße von 15-20 Betten. Dies bedeutet, dass für die Aufnahme von Busgruppen kaum Unterkünfte zur Verfügung stehen. Im Bereich der Privatzimmervermietung reicht die Spanne von 2-8 Betten pro Betrieb. Bei den reinen Ferienwohnungsanbietern gibt es einzelne größere Betriebe, doch ein Blick in das Gastgeberverzeichnis zeigt, dass sehr viele Vermieter auch nur eine einzige Ferienwohnung mit etwa 2-5 Betten besitzen.

Ein großer Teil der verfügbaren Gästebetten befindet sich also in *Familienbetrieben*, die die Zimmervermietung lediglich im Nebenerwerb betreiben, was bedeutet, dass einige Handlungsmöglichkeiten zur Angebotsverbesserung aufgrund fehlender personeller oder finanzieller Mittel von vornherein ausscheiden. Gleichzeitig bieten sich für kleine Betriebe aber auch spezifische Chancen aufgrund der großen Kundennähe (vgl. Tabelle 2).

Als weiteres Problem kommt die *quantitative Entwicklung des Bettenangebots* hinzu. Abbildung 1 zeigt, dass sich die Zahl der insgesamt verfügbaren Betten seit 1992 kontinuierlich erhöht hat und dass die Ausweitung des Bettenkontingents in Pottenstein ausschließlich auf ein wachsendes Angebot an Ferienwohnungen zurückzuführen ist. Der prozentuale Anteil der Ferienwohnungsbetten am Gesamtbettenangebot ist somit enorm gestiegen – von 22,3 % 1991 auf 35,7 % 1998. Die Ferienwohnungen übernehmen heute nicht nur die Funktion der Angebotsergänzung in der Hauptsaison, sondern stellen eine direkte Konkurrenz für die übrigen Beherbergungsbetriebe am Ort dar.

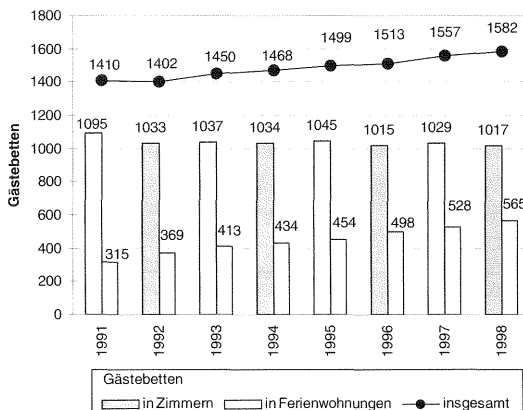


Abb.1: Entwicklung der Bettenzahl nach Unterkunftsarten 1991-1998  
Quelle: Eigene Berechnungen nach Daten des Verkehrsbüros Pottenstein

Tabelle 2: Potentielle Probleme und Chancen kleiner und mittlerer Beherbergungsbetriebe

Bereiche	Probleme	Chancen
<b>Unternehmensführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Überlastung des Alleinunternehmers</li> <li>· persönliche Schwächen des Unternehmers schwer ausgleichbar</li> <li>· Nachfolgeproblem</li> <li>· Familienrücksichten</li> <li>· unzureichende Möglichkeit zur Aufgabendelegation</li> <li>· mangelnde Kenntnis von Planungs- und Arbeitsmethoden</li> <li>· fehlende längerfristige Orientierung</li> <li>· nur begrenzter Leistungsumfang möglich</li> <li>· geringe Veränderungsbereitschaft</li> <li>· Gefahr einer gewissen „Betriebsblindheit“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· hohes Maß an Selbstbestimmung</li> <li>· Einheitlichkeit der Willensbildung</li> <li>· zentralisierte Entscheidungsbefugnis</li> <li>· unmittelbare Teilnahme am Betriebsgeschehen</li> <li>· Schnelligkeit der Entscheidung</li> <li>· Flexibilität</li> <li>· unbürokratische Unternehmensführung</li> <li>· persönliche Zielsetzung möglich</li> </ul>
<b>Finanzierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· begrenzter Finanzspielraum für Investitionen</li> <li>· geringe Finanzierungskenntnisse</li> <li>· Mithaftung des Privatvermögens</li> <li>· fehlendes öffentliches Interesse bei drohender Betriebsschließung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· erhöhte Wertschöpfung durch mitarbeitende Familienangehörige</li> <li>· Unabhängigkeit von Mitgesellschaftern</li> </ul>
<b>Marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· fehlende systematische Marktbeobachtung und Marktorientierung</li> <li>· begrenzter Einsatz von Marketinginstrumenten</li> <li>· geringe Marktmacht</li> <li>· mangelnde Marketingkenntnisse und fehlender Glaube an Notwendigkeit des Marketings</li> <li>· mangelnde Kooperation zum Einsatz kostenintensiverer Marketingmaßnahmen</li> <li>· falsch verstandenes Konkurrenzdenken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· besondere Kundennähe durch persönliche Kundenbeziehungen und Kundenansprache</li> <li>· Marktnischenmöglichkeit</li> <li>· große gesellschaftliche Vernetzung vor Ort</li> <li>· potentielle Imagevorteile (Tradition von Familienunternehmen)</li> </ul>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· z.T. ungenügende Finanzplanung, Kosten- und Ergebniskontrolle</li> <li>· geringe Nutzung der EDV</li> <li>· erschwerte externe Informationsbeschaffung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Einfachheit und Übersichtlichkeit der einzelnen Betriebsbereiche (Küche, Beherbergung etc.)</li> <li>· direkter Einfluss auf Organisationsmängel</li> </ul>
<b>Personalwesen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aus- und Weiterbildung nicht immer gewährleistet</li> <li>· Planung von Arbeitszeit und Freizeit schwer möglich (fehlende Rückzugsmöglichkeiten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· enger Mitarbeiterkontakt</li> <li>· erhöhte Verantwortungsbereitschaft</li> </ul>

Quelle: Eigener Entwurf weitgehend nach PROBST (1994: 150-156) und POMPL (1997: 86-91)

Diese kontinuierliche Ausweitung des Bettenangebots hat insgesamt zum Aufbau von Überkapazitäten geführt. Eine Analyse der *Auslastung der Bettenkapazität* ergab einen durchschnittlichen Auslastungsgrad von etwa 30 %, das heißt ein Gästebett ist in Pottenstein im Durchschnitt an 102 Tagen im Jahr belegt.<sup>3</sup> Laut Angaben von Herrn Bernard, dem Leiter des Verkehrsbüros Pottenstein, kann davon ausgegangen werden, dass ein Großteil der Ferienwohnungen mindestens 150 Tage pro Jahr belegt sind, das entspricht einem Auslastungsgrad von 44,1 %. Absolute „Spitzenreiter“ erreichen sogar 200 Belegungstage (= 58,8 %) im Jahr. Diese hohen Werte im Ferienwohnungsbereich bedeuten gleichzeitig, dass in vielen anderen Betrieben die Bettenauslastung weit unter dem Pottensteiner Durchschnittswert liegt. Hier stellt sich die Frage, ob sich die Zimmervermietung für solche Betriebe überhaupt noch lohnt, denn nach Erfahrungen des DEHOGA wird eine Jahresauslastung von 40 % als Mindestvoraussetzung für die Existenzfähigkeit eines gewerblichen Beherbergungsbetriebs angesehen (LUFT 1994: 135). Zumindest dürften sich einige der Betriebe, für die die Zimmervermietung die Haupteinnahmequelle darstellt, mittlerweile im unteren Rentabilitätsbereich bewegen oder zumindest in ihren Investitionsentscheidungen stark eingeschränkt sein. Trotz der in Pottenstein insgesamt positiven Tourismusentwicklung klappt also die Schere beim Auslastungsgrad der verschiedenen Betriebe weit auseinander.

### 3.1.2 Ferienwohnungen als Unterkünfte mit spezifischem Angebotsprofil?

Um sich erfolgreich am Markt zu behaupten, ist es für alle Beherbergungsbetriebe heute unerlässlich, neben einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis eine gute Ausstattungqualität zu sichern, eine Angebotsverbesserung durch die Bereitstellung von Zusatzleistungen zu überdenken und ein aktives Marketing zu betreiben.

Tabelle 3: Preisniveau der Beherbergungsstätten nach Unterkunftsarten

Unterkunftsart	Preis pro Person und Tag (Übernachtung im Doppelzimmer mit Bad/Dusche + WC und Frühstück)		durchschnittlicher Preis
	Minimalpreis	Maximalpreis	
<b>Hotels/Hotels garni</b>	39 DM	75 DM	50 DM
<b>Gasthöfe</b>	32 DM	60 DM	43 DM
<b>Pensionen</b>	25 DM	38 DM	27 DM
<b>Privatzimmer</b>	22 DM	37 DM	27 DM
<b>Ferienwohnungen</b> (Preis ohne Frühstück)	20 DM	45 DM	29 DM

Quelle: Gastgeberverzeichnis 1998/99 (n = 177)

Überprüft man anhand dieser Kriterien, ob die Ferienwohnungen eine Sonderstellung im Rahmen des Pottensteiner Beherbergungsangebots einnehmen, so kann in bezug auf den *Übernachtungspreis* zunächst festgestellt werden, dass eine Ferienwohnung nur bei einer Belegung mit mehr als zwei Personen grundsätzlich billiger ist als die Übernachtung in der Pension oder im Privatquartier (siehe Tabelle 3). Aus rein finanzieller Perspektive sind Ferienwohnungen daher also in erster Linie für Familien mit Kindern oder für kleinere Gruppen interessant, während für Paare die Pensionen und Privatzimmer im Durchschnitt die günstigsten Unterkunftsarten darstellen.

Was die *Ausstattung* betrifft, so können die Ferienwohnungen sowohl hinsichtlich der sanitären Einrichtungen als auch bezüglich weiterer materieller Ausstattungselemente mit vielen Hotels und Gasthöfen mindestens mithalten; im Vergleich zur Ausstattung von Pensionen und Privatquartieren schneiden die Ferienwohnungen oft sogar merklich besser ab. Hervorzuheben ist hierbei vor allem die Tatsache, dass in 47 % der Pensionen und in 55 % der Betriebe mit Privatzimmervermietung noch nicht alle Zimmer mit eigenem Bad/Dusche und WC ausgestattet sind (Tabelle 4). Für diese Beherbergungsstätten ist das Bestehen im Wettbewerb besonders problematisch, da nur die wenigsten Gäste heute noch bereit sind, auf ihr eigenes Bad und WC zu verzichten. Viele Vermieter scheinen sich dieser Situation durchaus bewusst zu sein, sie haben sich aber aufgrund der hohen Renovierungskosten gegen einen Umbau entschieden. Sofern sie über Zimmer mit und ohne Bad verfügen, versuchen sie zum Beispiel, die Räume ohne eigenes Bad günstig als Kinderschlafzimmer an Familien zu vermieten, weil die Kinder dann das Badezimmer der Eltern mitbenutzen können. Sie haben also eigene kleine Strategien entwickelt, doch im großen und ganzen haben sie sich damit abgefunden, die Zimmer ohne Bad kaum noch mit Urlaubsgästen belegen zu können. Auf der anderen Seite gibt es aber auch Vermieter, die nicht akzeptieren, dass ihre nur mit Etagendusche ausgestatteten Betriebe den heutigen Qualitätsanforderungen der meisten Gäste nicht mehr entsprechen und die sich mit dem Vorwurf an das Verkehrsbüro wenden, dass ihnen keine Übernachtungsgäste vermittelt würden.

Als weiterer positiver Aspekt kommt bei einer Ferienwohnung noch die größere Wohnfläche und häufig – aufgrund des in der Regel vergleichsweise jungen Entstehungsdatums – eine modernere Ausstattungsqualität hinzu.

Unabhängig von der Unterkunftsart gibt es in Pottenstein nur wenige Beherbergungsbetriebe, die ergänzend zum Grundangebot Übernachtung mit Frühstück noch *zusätzliche Leistungen* bereitstellen. Regionsbezogene Angebote gibt es nur in Einzelfällen, und die möglichen Synergieeffekte durch eine Verflechtung der Zimmervermietung mit anderen Branchen werden nur dann genutzt, wenn sich diese Verflechtungsmöglichkeiten – wie zum Beispiel beim Urlaub auf dem Bauernhof – innerhalb des eigenen Betriebes bieten. Auch eine *Nischenstrategie* oder eine *konsequente Zielgruppenorientierung* ist – abgesehen von den Betrieben, die mit einem familienfreundlichen Angebot werben – nur in Ansätzen vorhanden.



Tabelle 4: Sanitäre Ausstattung der Beherbergungsstätten nach Unterkunftsarten  
(ohne Ferienwohnungen)

Sanitäre Ausstattung der Betriebe	Hotels/ Hotels garni	Gasthöfe	Pensionen	Privat- zimmer	Betriebe insgesamt
alle Zimmer ohne eigenes Bad/Dusche + WC	-	-	12 %	33 %	20 %
Zimmer teilweise mit eigenem Bad/Dusche + WC	20 %	26 %	35 %	22 %	26 %
alle Zimmer mit eigenem Bad/Dusche + WC	80 %	74 %	53 %	45 %	54 %

Quelle: Gastgeberverzeichnis 1998/99 (n = 90)

Was das Engagement in Sachen *Marketing* anbelangt, so beschränkt sich eine Mehrzahl der Beherbergungsstätten aller Unterkunftsarten auf eine Anzeige im Pottensteiner Ortsprospekt, so dass der Grund für ein unbefriedigendes Ergebnis bei manchen Betrieben vielleicht auch in der mangelnden Werbung und einer fehlenden Strategie zur Präsentation des Betriebes in der Öffentlichkeit gesucht werden kann. Positiv hervorzuheben ist an dieser Stelle die seit 1996 existierende Arbeitsgemeinschaft „Fränkische Schweiz Hotels“. Dabei handelt es sich um eine zwischenbetriebliche Kooperation von derzeit 16 Hotels und Gasthöfen aus der gesamten Fränkischen Schweiz, an der auch fünf Pottensteiner Betriebe beteiligt sind. Unter der Federführung einer Werbeagentur wurde für die „Fränkische Schweiz Hotels“ ein eigenes Werbekonzept entworfen, das neben einem gemeinschaftlichen Hotel- und Restaurantführer und einem eigenen Logo vor allem auf kollektiv durchgeführten Aktionen (Präsenz auf Touristikmessen, jährliche Verleihung eines Förderpreises, verschiedene Benefizveranstaltungen, Auftritte des Maskottchens „Fränki-Bär“ etc.) basiert.

Zusammenfassend lässt sich also festhalten, dass sich die Ferienwohnungen in Pottenstein tendenziell in erster Linie durch eine qualitativ bessere Ausstattung von anderen Unterkünften – vor allem aus den Kategorien Pensionen und Privatzimmervermietung – unterscheiden.<sup>4</sup> Da einige Ferienwohnungsbesitzer auf Wunsch auch Übernachtung mit Frühstück anbieten, können die Gäste dort von den Vorteilen einer modernen, geräumigen Unterkunft profitieren, ohne auf den aus anderen Unterkunftsarten gewohnten Service verzichten zu müssen.

## 3.2 Nachfrageanalyse

### 3.2.1 Gibt es „den“ typischen Ferienwohnungsgast?

Die Auswertung der unter den Pottensteiner Urlaubsgästen durchgeführten Fragebogenaktion ergab, dass sich die Ferienwohnungsgäste weder eindeutig durch eine bestimmte *Gruppenzusammensetzung* noch durch ein spezifisches *soziodemographisches Profil* auszeichnen. Die Ferienwohnungen stellten zwar die beliebteste Beherbergungsform für Familien mit Kindern dar und schienen für größere Familien die einzig interessante Unterkunftsart zu sein. Darüber hinaus waren sie jedoch auch für viele zu zweit reisende Paare bzw. Ehepaare sehr attraktiv, denn 43 % der befragten Ferienwohnungsgäste waren dort nur mit ihrem Partner bzw. ihrer Partnerin untergebracht. Auch hinsichtlich des Alters, des Berufs und des Einkommens ergab sich keine klare Differenzierung zwischen den Ferienwohnungsgästen und den Gästen anderer Unterkunftsarten.

Was die *reisespezifischen Strukturdaten* betrifft, so ergab sich, dass die Aufenthaltsdauer der Gäste deren Unterkunfts Wahl nicht in großem Maße beeinflusst. Allerdings sind die hierzu erhobenen Daten wohl nicht unbedingt repräsentativ, da die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der befragten Gäste mit 9,5 Tagen erheblich über dem Pottensteiner Jahresdurchschnittswert von 4,7 Tagen lag. Bezüglich der Aufenthaltsart zeichnete sich die Tendenz ab, dass die Ferienwohnungen überwiegend von Gästen gebucht wurden, die ihren Haupturlaub in Pottenstein verbrachten. Die übrigen Unterkunftsarten wurden stärker von Zweit- und Driturlaubern sowie Kurzreisenden frequentiert, was von den Vermietern bei der Angebotsgestaltung – zum Beispiel durch ansprechende Pauschalangebote für verlängerte Wochenenden – berücksichtigt werden sollte.

Eine Analyse des *Ausgabeverhaltens* und der *Art der Verpflegung* ließ erkennen, dass die befragten Ferienwohnungsgäste zwar im allgemeinen weniger ausgaben als die Gäste der Hotels und Gasthöfe, dass ihre Ausgaben aber im Durchschnitt höher lagen als die von Pensions- und Privatzimmergästen. Demnach spielen finanzielle Überlegungen bei der Unterkunfts Wahl zwar sicherlich eine Rolle, doch die Buchung einer Ferienwohnung erfolgt nicht in erster Linie aus der Motivation heraus, einen kostengünstigen Urlaub verbringen zu wollen. Dies zeigt sich auch daran, dass nur 55 % der Ferienwohnungsgäste sich vollständig selbst verpflegten, während die übrigen 45 % häufig zum Essen ins Restaurant gingen und zum Teil sogar Übernachtung mit Frühstück gebucht hatten. Die aus der Fragebogenaktion gewonnenen Erkenntnisse wurden auch in den Interviews mit Vermietern von Ferienwohnungen bestätigt, bei denen manche Interviewpartner erzählten, dass der Herd in ihrer Ferienwohnung noch fast überhaupt nicht benutzt worden sei. In den mit Gästen geführten Gesprächen stellte sich heraus, dass es vielen vor allem darauf ankommt, sich zwischendurch einmal einen Kaffee oder Tee kochen zu können oder eine kleine Brotzeit zuzubereiten, dass sie aber ansonsten die Küche der Ferienwohnung nicht in Anspruch nehmen.

### 3.2.2 Entscheidungsverhalten und -kriterien bei der Wahl der Urlaubsunterkunft

Für die Wahl des Reiseziels Pottenstein waren bei nahezu allen Gästen jeweils mehrere Gründe gleichzeitig ausschlaggebend, wobei das Motiv „gute Unterkunft“ insgesamt am vierthäufigsten genannt wurde. Dies bedeutet also, dass eine attraktive Unterkunft allein die Gäste in der Regel nicht nach Pottenstein lockt, sondern dass das Interesse für einen Beherbergungsbetrieb erst in Kombination mit anderen Angebotselementen entsteht. Daher ist es notwendig, dass das Beherbergungsangebot soweit wie möglich mit weiteren Angebotselementen verknüpft wird, was voraussetzt, dass die Vermieter in Pottenstein sich aktiv in das touristische Geschehen einbringen.

Was das Informationsverhalten bei der Auswahl eines konkreten Beherbergungsbetriebs angeht, so wurden die meisten Gäste durch Prospekte und Kataloge auf ihre Unterkunft aufmerksam, was für viele Anbieter ein Anlass sein sollte, ihren bisherigen Verzicht auf die Aufnahme in den touristischen Gesamtkatalog der Fränkischen Schweiz zu überdenken. Außerdem war die Zahl der Spontanbücher relativ hoch, so dass einem funktionierenden Informationssystem über kurzfristig verfügbare Beherbergungskapazitäten eine große Bedeutung zukommt. Dies entspricht leider zum Teil nicht der gängigen Praxis, weil die Vermieter ihre Frei- und Belegtmeldungen nicht immer konsequent an das Verkehrsbüro weitergeben.

Tabelle 5: Art der Unterkunftsanfragen der Gäste

Art der Anfrage	Anteil in %
gezielte Voranfrage nach einer bestimmten Unterkunftsart	39 %
gezielte Voranfrage nach bestimmten Merkmalen einer Unterkunft	54 %
keine gezielte Voranfrage	7 %

Quelle: Eigene Erhebungen (n = 105)

Neben der Ermittlung der Informationsquellen war es von Interesse zu erfahren, wann sich ein Gast für eine bestimmte Beherbergungsform entscheidet. Es galt also herauszufinden, ob diese Entscheidung bei den meisten Gästen schon von vornherein feststeht, oder ob die Gäste sich erst über das gesamte Beherbergungsangebot informieren und dann eine spezifische Unterkunftsart auswählen. Deshalb wurden während des Praktikums im Verkehrsbüro Aufzeichnungen darüber geführt, ob bei den telefonischen und schriftlichen Zimmeranfragen bzw. bei den persönlichen Anfragen der Gäste am Schalter bereits konkrete Vorstellungen über die gewünschte Beherbergungsform bestanden. Die Ergebnisse dieser Aufzeichnungen sind in

Tabelle 5 dargestellt und zeigen, dass nur 39 % der Interessenten ganz gezielt nach einer bestimmten Unterkunftsart – also zum Beispiel nach einem Zimmer in einem Hotel, einer Ferienwohnung etc. – fragten. Die Mehrheit der Gäste war nicht von vornherein auf eine einzige Unterkunftsart fixiert, sondern legte vielmehr Wert auf bestimmte qualitative Merkmale eines Beherbergungsbetriebs. Für sie war vor allem wichtig, dass die Unterkunft bestimmte Kriterien erfüllte (z. B. kinderfreundlich, modern eingerichtet, preiswert, zentral gelegen etc.), während die Unterkunftsart bei ihrer Entscheidung zweitrangig war. 7 % der Gäste machten schließlich weder Vorgaben bezüglich der Unterkunftsart noch bezüglich spezieller Merkmale.

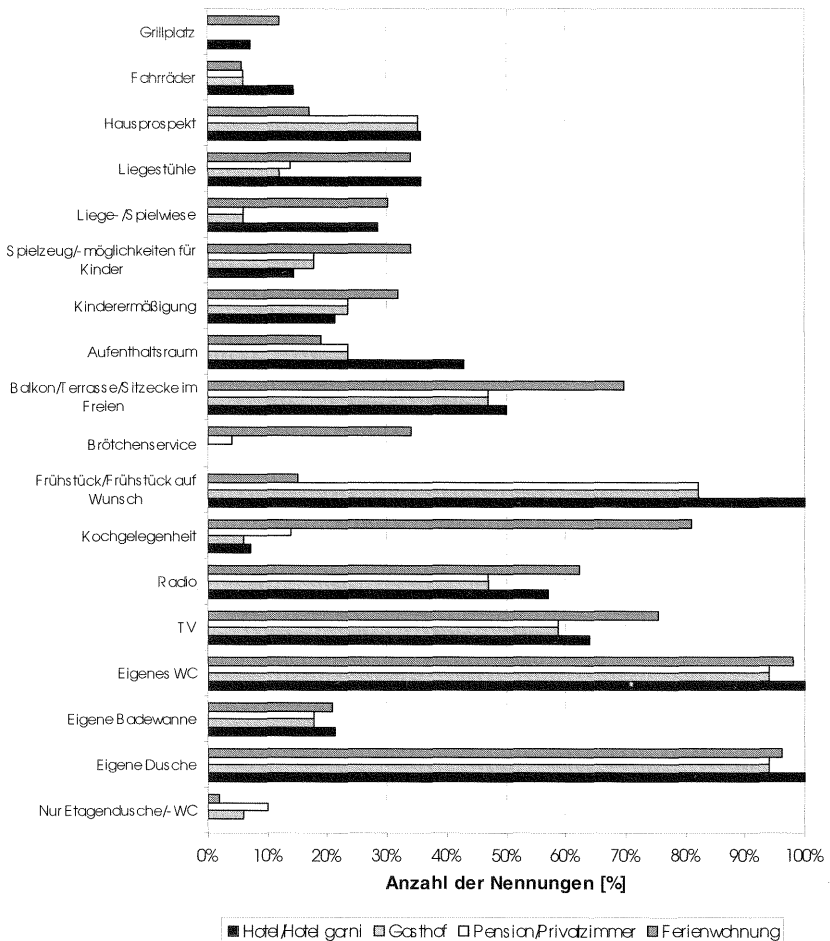


Abb.2: Erwartungen der Gäste an eine gute Urlaubsunterkunft  
 Quelle: Eigene Erhebungen (n = 133; Mehrfachnennungen möglich)

In eine ähnliche Richtung weisende Ergebnisse brachte auch die Auswertung einer Frage des Fragebogens, bei der die Gäste sich dazu äußern sollten, *welche Unterkunftsformen für sie innerhalb der nächsten Jahre in Frage kommen*. Unabhängig von der Unterkunftsart gab die Mehrheit der Gäste an, nicht nur an der derzeit gewählten Beherbergungsform interessiert zu sein, sondern für zukünftige Urlaube auch andere Unterkunftsarten in Betracht zu ziehen. Für fast alle Gäste von Hotels, Gasthöfen, Pensionen und Privatzimmern kam eine Ferienwohnung grundsätzlich als Urlaubsunterkunft in Frage.

Umgekehrt gaben jedoch auch 75 % aller Ferienwohnungsgäste an, dass andere Unterkunftsarten für sie potenziell interessant seien, so dass also die meisten Ferienwohnungsgäste bei einem entsprechenden Angebot auch für einen Aufenthalt in einem Hotel, einem Gasthof, einer Pension oder einem Privatquartier gewonnen werden könnten.

Eine genauere Betrachtung der *Gästeerwartungen an eine gute Urlaubsunterkunft* (Abbildung 2) zeigt, dass die wichtigste Bedeutung einer modernen Ausstattung mit sanitären Einrichtungen zugemessen wird. Als unverzichtbare Grundausstattung wird von vielen auch ein Fernseher in der Unterkunft erwartet. Zahlreiche weitere Angebotselemente werden von den Gästen zwar meist nicht als Muss vorausgesetzt, doch sie werden als willkommene Zusatzleistung betrachtet und können daher zur Profilierung eines Beherbergungsbetriebs beitragen.

Eine Betrachtung der von den Urlaubsgästen gemachten Ergänzungen bezüglich zusätzlicher Erwartungen und Wünsche ist vor allem deshalb interessant, weil dabei der Eindruck entstand, dass die Gäste hier vor allem die Aspekte aufzählten, die sie in ihrer aktuellen Unterkunft vermissen. So waren sehr viele ganz konkrete Dinge dabei („Vollkornbrötchen“, „Leselampe am Bett“, „Kindersicherungen“, „Kühlschrank“, „Steckdose zum Wasserkochen“, „gute Matratzen“ etc.), die sich von den Vermietern meist ohne größeren Aufwand realisieren ließen.

Weitere Nennungen bezogen sich weniger auf spezielle Einzelheiten, sondern waren allgemeinerer Art („Sauberkeit“, „Ruhe“, „freundliche Vermieter“). Außerdem wurden auch Wünsche nach einer Gästebetreuung durch die Vermieter („Unterhaltungsprogramm für Kinder“, „Wanderführungen durch Vermieter“) sowie nach einer guten und gekennzeichneten „Zusammenarbeit von Landwirtschaft und Gastronomie“ geäußert.

Insgesamt kann man feststellen, dass „der“ typische Ferienwohnungsgast genauso wenig existiert wie „der“ klassische Hotelgast etc. und dass die meisten Gäste sich in dem einen Urlaub für diese, im anderen Urlaub für jene Beherbergungsform entscheiden. Dass in Pottenstein bei vielen die Entscheidung für eine Ferienwohnung fällt, hängt zu einem wesentlichen Teil mit der überdurchschnittlich guten Ausstattung der Ferienwohnungen im Vergleich zu vielen anderen Beherbergungsbetrieben zusammen.

## **4 Mögliche Ansatzpunkte für eine zukunftsfähige Angebotsgestaltung**

### **4.1 Touristische Entwicklungsperspektiven für die Gemeinde Pottenstein**

Trotz der insgesamt positiven Tendenz mit steigenden Übernachtungszahlen wäre es für die Gemeinde Pottenstein angesichts der Nachfrageverlagerungen der letzten Jahre wichtig, dass man sich mit der prinzipiellen Frage auseinandersetzt, in welche Richtung der Tourismus in Pottenstein sich entwickeln soll. Dies könnte eventuell mittels einer partizipativen Leitbildentwicklung durch Tourismusverantwortliche und touristisch interessierte Bürger geschehen.

Grundsätzlich sollte dabei auch hinterfragt werden, ob und in welchem Maß eine weitere Ausweitung der Bettenkapazität noch vertreten werden kann, da sich dadurch der Konkurrenzkampf innerhalb der Gemeinde immer weiter verstärkt. Früher oder später müssten dann zwangsläufig einige Betriebe auf der Strecke bleiben, weil angesichts der bundesweiten Stagnation im Tourismus kaum davon auszugehen ist, dass die Übernachtungszahlen in Pottenstein noch erheblich ansteigen werden. Statt einer zusätzlichen Verstärkung der Konkurrenz durch neue Gästebetten und Beherbergungsbetriebe sollte es vielmehr darum gehen, die bestehenden Strukturen qualitativ aufzuwerten und durch eine höhere Bettenauslastung besser zu nutzen.

Da die Ferienwohnungen nicht nur die in Pottenstein relativ neue Zielgruppe „Familien mit Kindern“ ansprechen, sondern sich die Tendenz zeigt, dass sie auch für ältere Gäste attraktiv sind, die eigentlich das traditionelle Klientel von Hotels, Gasthöfen, Pensionen und Privatzimmern darstellen, sollte auch über eine bewusste innere Diversifizierung des Tourismus in Pottenstein nachgedacht werden: So könnte man sich zum Beispiel die komplementäre Ergänzung von Ferienwohnungen und den anderen Beherbergungsformen vorstellen, bei der die Ferienwohnungen ihr Angebot stärker ganz gezielt auf Familien mit Kindern ausrichten, Hotels und Gasthöfe sich mehr auf den Bereich Gesundheit und Wellness sowie Kurzurlauber konzentrieren und Pensionen und Privatzimmervermieter die Zielgruppe der natur- und landschaftsverbundenen Wanderer ansprechen. Durch diese Funktionsteilung könnte der Konkurrenzkampf zwischen den Betriebsarten vielleicht etwas abgemildert und außerdem eine breit differenzierte Angebotspalette geschaffen werden.

Allerdings wäre es für den Erfolg einer solchen Diversifizierung wichtig, dass für jeden der drei Bereiche professionelle Organisations- und Vermarktungsstrukturen aufgebaut werden, die speziell die jeweiligen Zielgruppen ansprechen.

### **4.2 Potenzielle Maßnahmen im Beherbergungsbereich**

Für eine erfolgreiche Angebotsgestaltung im Beherbergungsbereich gibt es kein Patentrezept, da jeder Betrieb unterschiedlich strukturiert ist und über individuelle Stärken und Schwächen verfügt. Deshalb können hier nur relativ allgemein gehal-

tene Anregungen zu Möglichkeiten der Angebotsverbesserung gegeben werden, die dann von den Vermietern für ihren eigenen Betrieb konkretisiert werden müssen.

Aus den Erfahrungen der Gästebefragungen lässt sich ableiten, dass eine *gute Qualität der Ausstattung* als eines der wichtigsten Kriterien für den Erfolg eines Beherbergungsbetriebs betrachtet werden kann. In aller Regel kann davon ausgegangen werden, dass die Marktchancen eines Beherbergungsbetriebs steigen, je höher der Ausstattungskomfort der Unterkunft ist. Daher sollte jeder Vermieter, der in seinem Betrieb nur über Etagedusche und -WC verfügt, den Einbau von modernen sanitären Einrichtungen ernsthaft überdenken und auch weitere vorhandene Ausstattungsdefizite nach Möglichkeit ausgleichen. Wichtig wäre es in vielen Betrieben auch, den Wohncharakter eines Gästezimmers zum Beispiel durch eine kleine Sitzecke zu erhöhen. Eine große Zahl der Unterkünfte – abgesehen von den Ferienwohnungen – ist nämlich nicht für einen ganztägigen Aufenthalt im Haus bei schlechtem Wetter geeignet. Da in den Interviews von manchen Vermietern erwähnt wurde, dass sie einzelne Zimmer ohne eigenes Bad überhaupt nicht mehr vermieten können, stellt man sich die Frage, ob es dann nicht sinnvoller wäre, ein solches Zimmer zum Beispiel als Teeküche, als Spielzimmer, als Hobbyraum oder ähnliches einzurichten und so auf relativ einfache Weise eine Angebotsverbesserung zu bewirken. Sicherlich kann sich mancher Kleinbetrieb aufgrund mangelnden Kapitals für größere Investitionen nicht jede wünschenswerte Maßnahme zur Verbesserung der Ausstattung leisten. Viele Dinge, die von den Gästen bemängelt wurden, sind jedoch auch ohne größeren finanziellen Aufwand zu beheben (z. B. eine fehlende Leselampe etc.). Ein Vorschlag an die Vermieter wäre hier, regelmäßige Evaluierungen – zum Beispiel in Form eines Kummerkastens oder einer „Comment Card“ – durchzuführen, um zu vermeiden, dass sich aufgrund solcher kleiner Schönheitsfehler des Beherbergungsangebots Unzufriedenheit bei den Gästen einstellt.

Eine weitere Möglichkeit für einfache Unterkünfte mit eingeschränktem finanziellem Spielraum besteht darin, sich im Sinne einer *Nischenstrategie* ganz gezielt auf Gäste zu spezialisieren, denen ein einfacher Ausstattungsstandard in der Regel genügt. In Pottenstein wäre hierbei vor allem an die Sportkletterer zu denken, die meist den ganzen Tag unterwegs sind und deshalb vermutlich vor allem eine günstige Schlafgelegenheit suchen. Auch eine Klassifizierung als „fahrradfreundlicher Beherbergungsbetrieb“ nach den Kriterien des Allgemeinen Deutschen Fahrradclubs fällt in diesen Bereich. Angesichts der Tatsache, dass die Fränkische Schweiz als Paradies für Motorradfahrer gilt, gäbe es auch noch die Möglichkeit, sich als „motorradfreundlicher Beherbergungsbetrieb“ klassifizieren zu lassen.

Im Rahmen der *Preispolitik* können verschiedene Preisdifferenzierungen vorgenommen werden. Möglich wären zum Beispiel Angebote wie „sieben Tage bleiben, sechs Tage zahlen“ oder auch Preisnachlässe in der Nachsaison.

Auch originelle *Werbemaßnahmen* – zum Beispiel durch eine eigene Werbebroschüre aller nichtraucherfreundlichen Beherbergungsbetriebe in Pottenstein – kann eventuell große Erfolge erzielen.

Eine andere Chance zur Angebotsverbesserung, die für jeden Beherbergungsbetrieb unabhängig von der finanziellen Situation möglich ist, stellt die Betonung inhaltlicher Erlebnisse in Form von *Gästebetreuungsprogrammen* wie zum Beispiel Kindernachmittagen, geführten Wanderungen, Fahrradtouren, Höhlenwanderungen, einer „Urlaubswoche rund ums Bier“ etc. dar. Hierzu ist allerdings die Zeit und das persönliche Engagement der Vermieter gefordert, wobei aber durch Kooperationsformen unter den Vermietern die Belastung eines jeden einzelnen in Grenzen gehalten werden könnte.

Bevor man über weitere geeignete Vorschläge zur Angebotsverbesserung nachdenkt, gilt es jedoch, die Vermieter davon zu überzeugen, sich aktiv am touristischen Geschehen in Pottenstein zu beteiligen. Vielleicht bedarf es hierzu nur einiger innovativer Personen, die als Beispiel vorangehen und andere Vermieter mitreißen. Vielleicht wäre aber auch die in Kapitel 4.1 bereits angesprochene touristische Leitbildentwicklung – eventuell im Rahmen eines kommunalen Agenda-21-Prozesses – der richtige Weg.

### **Anmerkungen**

- 1) Vgl. hierzu die Daten der deutschen Reiseanalyse in ADERHOLD (1998: Tab. 13) bzw. in HETTRICH (1999: 2).
- 2) Am Ende des Befragungszeitraums waren insgesamt 133 verwertbare Fragebögen eingegangen.
- 3) Da nicht davon auszugehen ist, dass die Beherbergungsbetriebe das ganze Jahr über ununterbrochen geöffnet sind, wird den Berechnungen zur Bettenauslastung eine geschätzte durchschnittliche Öffnungszeit von 340 Tagen zu Grunde gelegt.
- 4) Dabei handelt es sich um eine Grundtendenz, denn natürlich gibt es auch in den Unterkunfts-kategorien Hotels, Gasthöfe, Pensionen und Privatzimmervermietung zahlreiche Betriebe mit guter bis sehr guter Ausstattung.

### **Literatur**

- ADERHOLD, Peter 1998: Die Reiseanalyse im Westentaschenformat. Ausgewählte Zeitreihen + Haupt-ergebnisse zu Urlaubsreisen der Deutschen von 1970 bis 1997. Hamburg
- BÄTZING, Werner 1997: Die Auflösung des ländlichen Raumes in der Postmoderne. In: Kommune. Jg. 15. Nr. 11. S. 40-46
- HAART, Norbert/STEINECKE, Albrecht 1995: Umweltschonender Tourismus – Eine Entwicklungsalternative für den ländlichen Raum in Europa? In: MOLL, Peter (Hg.): Umweltschonender Tourismus: Eine Entwicklungsperspektive für den ländlichen Raum. Bonn. S. 17-32 (= Material zur Angewandten Geographie, Band 24)
- HETTRICH, Heike 1999: Neue Unterkünfte braucht das Land? Der Wandel der Nachfragestrukturen im Beherbergungsbereich von Hotels und Pensionen zu Ferienwohnungen – Probleme, Potentiale und Perspektiven, dargestellt am Beispiel der Gemeinde Pottenstein/Fränkische Schweiz. Magisterarbeit Universität Erlangen-Nürnberg, Institut für Geographie. Erlangen



- LUFT, Hartmut 1994: Grundlagen der kommunalen Fremdenverkehrsförderung. Kommunale Fremdenverkehrsbetriebslehre. Limburgerhof
- POMPL, Wilhelm 1997: Touristikmanagement 1. Beschaffungsmanagement. Berlin u. a., 2. Aufl.
- PROBST, Heinz 1994: Die Klein- und Mittelbetriebe der Hotellerie in der Krise? In: KASPAR, Claude (Hg.): Jahrbuch der Schweizerischen Tourismuswirtschaft 1993/94. St. Gallen. S. 147-158
- STEINECKE, Albrecht/MAIER, Petra 1995: Strukturkrise in traditionellen Tourismusregionen: Merkmale, Steuerfaktoren, Perspektiven. In: ALBRECHT, Wolfgang (Hg): Tourismus, Regionalentwicklung, Nachhaltigkeit. Greifswald. S. 25-45 (= Greifswalder Beiträge zur Rekreati-  
onsgeographie/Freizeit- und Tourismusforschung, Band 6)

