

**An die**  
**Mitglieder der Enquete-Kommission 17/1 „Tourismus RLP“**

**Enquete-Kommission 17/1 „Tourismus RLP“**  
**hier: Stellungnahme**

Anliegend erhalten Sie die schriftliche Stellungnahme von Herrn Prof. Dr. Harald Zeiss, Hochschule Harz, zur Vorbereitung des Anhörverfahrens „Naturerlebnisse und Nachhaltigkeit im Tourismus“ am 23. November 2018.

Abteilung P - Parlament

**Anlage**

Prof. Dr. Harald Zeiss

Professur für nachhaltigen Tourismus

Hochschule Harz

9. November 2018

LANDTAG  
Rheinland-Pfalz  
EK 17/1 - 98  
VORLAGE

### **Stellungnahme Enquete-Kommission 17/1**

#### **Anhörung zum Thema “Naturerlebnisse und Nachhaltigkeit im Tourismus”**

Der Tourismus ist für Rheinland-Pfalz ein bedeutender Wirtschafts- und Standortfaktor. In den letzten Jahren übernachteten im Land jährlich 9 Millionen Gäste (entspricht mehr als 25 Millionen Übernachtungen). Hinzu kommen ca. 170 Millionen Tagesgäste. Der Tourismus leistet gerade auch im ländlichen Raum einen wichtigen Beitrag für die Bewohner, sowohl wirtschaftlich als auch hinsichtlich von Infrastruktur und Lebensqualität. Die vorliegende Stellungnahme soll Antworten auf folgende Fragen geben.

1. Welche Bedeutung wird Nachhaltigkeit in der Zukunft für den Tourismus in Rheinland-Pfalz haben?
2. Inwieweit ist es erforderlich, dass Hotels ein Nachhaltigkeitsiegel, u.a. als Qualitätsbeweis, erwerben?

**Welche Bedeutung wird Nachhaltigkeit in der Zukunft für den Tourismus in Rheinland-Pfalz haben?**

Die UNWTO geht davon aus, dass die Anzahl der Touristen weiter weltweit wächst. Dies ist - vor dem Hintergrund des Wachstums der Mittelschichten in den Ländern China, Indien u.a. Ländern und der hohen Akzeptanz für Urlaub und Reisen in diesen Regionen - leicht

nachvollziehbar. Ein großer Teil dieser Reisenden wird Europa besuchen. Das Reiseverhalten wird sich dem der Reisenden aus den USA und Europa anpassen. Das heißt, weniger geführte Gruppenreisen, die in kürzester Zeit alle Hotspots Europas ansehen, sondern mehr Individualreisende, die sich auf viele Städte und Attraktionen verteilen. Hinzu kommt bei hohes Reiseaufkommen durch die derzeit heranwachsenden Generation in Europa, die "Reisen" als einen sehr wichtigen Teil des Lebens und der Zufriedenheit betrachten.

Durch diese erhöhte Nachfrage werden Preise in den bekannten Destinationen und Attraktionen steigen und das aktuelle Angebot wird, sowohl global als auch regional, weniger verfügbar sein, teilweise auch unter Druck geraten (Stichwort Overtourism). Ein Effekt daraus wird sein, dass Reisende auf andere, heute weniger bekannte Ziele ausweichen und damit die diese touristisch unterentwickelten Regionen, vor allem im ländlichen Bereiche, an Attraktivität gewinnen.

Gleichzeitig zu dieser Entwicklung wird sich die Gesellschaft zunehmend mit Fragen der Ökologie beschäftigen, so wie es derzeit bei den Themen Klimawandel, Plastik, Wasserknappheit u.a. erkennbar ist. Der Reisende wird stärker in die Verantwortung genommen, Reiseentscheidungen werden zunehmend zu einer Gewissensfrage. Haushalte werden immer stärker Aspekte der Nachhaltigkeit in ihre Lebensweise und damit in ihre Reiseentscheidungen einbeziehen. Hier werden u.a. die Bereiche Flugverkehr, soziale und politische Missstände in Destinationen sowie lange An- und Abreisen verstärkt hinterfragt werden. Dies wird zu einem Wachstum im Bereich der Eigenreise führen, der die ökologischen Fragestellungen positiv beantworten kann. Somit wird auch der Inlandstourismus für Inländer überproportional wachsen.

Damit zeichnet sich ab, dass alle, aber insbesondere ländliche Regionen, auch und gerade in Rheinland-Pfalz, mit einer stärkeren touristischen Nachfrage in den kommenden Jahren rechnen dürfen. Ob sie diese Nachfrage befriedigen können, hängt von verschiedenen Faktoren ab, insbesondere im Bereich der Nachhaltigkeit.

#### Faktor Infrastruktur

Die Zahl der autofreien Haushalte wächst. Die Regionen können sich nicht mehr darauf verlassen, dass alle ihre Gäste automatisch mit dem Auto anreisen. Gäste werden zunehmen voraussetzen, dass es passende Mobilitätsangebote gibt, die über das klassische Angebot des öffentlichen Nahverkehrs hinausgehen. Dazu zählen bekannte Formen wie CarSharing, aber auch geteilte Shuttles und individuelle Taxi-Services (hier wird in der Zukunft das autonome Fahren seine Vorteile im ländlichen Bereich ausspielen können). Durch die gestiegene Sensibilität hinsichtlich einer sanften Mobilität müssen Regionen auf Angebote der Elektromobilität achten bzw. Shared-Service-Angebote ausbauen.

Vor Ort erwarten Gäste zunehmend ein umfassendes Angebot an lokalen Mobilitätslösungen. Regionen wie Werfenweng (<https://www.werfenweng.eu/SAMO/Card/>) zeigen, wie eine Kombination aus e-Bikes, e-Autos und e-“Spaßfahrzeugen” mit einer attraktiven Mobilitätskarte (samo-Card) nicht nur die Erreichbarkeit von Attraktionen in der Region verbessern, sondern die Verkehrsmittel darüber hinaus selbst zur Attraktion werden. Damit verringert sich auch der Druck auf andere Infrastrukturen, bspw. Vorhalten von Parkplätzen und es können neue Attraktionen erschlossen werden.

Notwendige Voraussetzung für eine funktionierende und attraktive Infrastruktur ist zum einen der möglichst lückenlose Ausbau und zum anderen die ganzjährige Verfügbarkeit, da die

Erwartungshaltung der Gäste sehr den Bereich “Verlässlichkeit des Angebots” fokussiert. Dieses erfordert entsprechende Investitionen sowie das notwendige Durchhaltevermögen in den buchungsschwachen Reisesaisons. Die Region Schwarzwald zeigt, wie das gelingen kann.

(<https://www.schwarzwald-tourismus.info/partnernet/Interne-Infos/Rundschreiben/Rundschreiben-archiv/2014/Rundschreiben-2014-Nr.01/E-Mobility-Regionen>).

### Faktor Dienstleistungsqualität

Mit Blick auf die Qualität haben viele ländliche touristische Regionen ein sehr heterogenes Dienstleistungsangebot. Die Tourismusbranche ist sehr kleinteilig und es arbeiten viele Privatpersonen im Bereich der Restauration und im Unterkunftsgewerbe. Häufig sind diese Familienbetriebe historisch gewachsen und vielfach haben die Betreiber keine fundierte Fachkenntnis für den Betrieb der Einrichtungen oder die Ausbildung liegt schon sehr lange zurück. Im Ergebnis führt dies zu Angeboten, die der Gast qualitativ als sehr unterschiedlich wahrnimmt aber letztendlich mit dem Reiseerlebnis der gesamten Region - und nicht nur mit dem Gasthof oder der Herberge - verbindet. Ziel muss daher sein, die Dienstleistungsqualität in diesem unteren, wenig professionalisierten Segment deutlich zu verbessern, wenn die Minimalanforderungen der Gäste nicht erfüllt werden können. Dank sozialer Medien und Bewertungsportalen sind diese Herbergen und Gaststätten leicht identifizierbar.

Die Betreiber sollten für das Thema Kundenzufriedenheit sensibilisiert werden. Dies könnte gelingen, indem den Betreibern gezeigt wird, wie Betriebe in anderen Regionen das Thema Qualität bedienen und was inzwischen “State of the art” ist. Es sollten Angebote geschaffen werden, die Hoteliers und Gastronomen in die Rolle des Gastes versetzen, bspw.

indem ein Aufenthalt in Hotels finanziell gefördert wird, in dem Best-Practice-Gruppen Erkenntnisse austauschen und das Land die Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen kontinuierlich überprüft.

Ein Teilaspekt der Qualität ist dabei die Nachhaltigkeit. Viele Dienstleistungen am Gast tangieren ökologische Aspekte, die der Gast sehr wohl wahrnimmt und bewertet. In der Hotellerie sind dies bspw. die Beheizung/Kühlung von Zimmern, die Verwendung von ökologischen Seifen, Lotionen und Reinigungsmittel, die Wiederverwendbarkeit von Handtüchern, das Vorhandensein von Wasserspararmaturen oder die Verwendung von LED bzw. anderen energiesparenden Leuchtmitteln. Im Restaurant sehen Gäste, ob Lebensmittel einzeln verpackt sind, auf biologische und regionale Speisen geachtet wird oder vegetarische/vegane Angebote vorliegen. Diese Liste lässt sich noch weiter fortsetzen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass ein nachhaltiges touristisches Angebot in ländlichen Regionen von Gästen künftig immer mehr vorausgesetzt wird. Viele Gäste werden “ländlich” mit “nachhaltig” verbinden und das Angebot sollte - wie oben beschrieben - vor allem in den Bereichen der Mobilität, Infrastruktur, Gastronomie und Hotellerie deutlich verbessert oder ausgebaut werden.

**Inwieweit ist es erforderlich, dass Hotels ein Nachhaltigkeitssiegel, u.a. als Qualitätsbeweis, erwerben?**

Im vorherigen Abschnitt wurde gezeigt, dass das touristische Angebot in ländlichen Regionen nachhaltiger werden muss, um die steigende Nachfrage nach ökologisch verträglichen Reisen zu bedienen. Dabei spielt, wie oben gezeigt wurde, die Hotellerie eine besondere Rolle.

Nachhaltigkeitssiegel können helfen, Hotels die Möglichkeiten für einen nachhaltigen Betrieb aufzuzeigen (Know-how Aufbau und Transfer).. Durch die standardisierten Vorgaben, die Kontrolle der Umsetzung und die jährlichen oder zwei-jährlichen Rezertifizierungen wird darüber hinaus gewährleistet, dass das nachhaltige Angebot dauerhaft besteht und sich die Betriebe kontinuierlich mit dem Thema auseinandersetzen. Leider hat sich aber auch gezeigt, dass Gäste die Zertifikate nur in geringem Maße wahrnehmen und bei ihre Reiseentscheidung nur eine untergeordnete Rolle spielen. Dies hängt sicherlich auch damit zusammen, dass es eine unüberschaubare Vielzahl von Siegeln und Zertifikaten gibt, die die Reisenden nicht befriedigend interpretieren können.

Die Frage nach der Notwendigkeit von Siegeln stellt sich also eher auf der Ebene des Hotelbetriebs. Wenn Hoteliers in der Lage sind, ihr Hotel langfristig nachhaltig zu führen, sich regelmäßig informieren und weiterbilden, die gewonnenen Erkenntnisse umsetzen, die Ergebnisse kontrollieren und Gäste aktiv über die Nachhaltigkeit im Hotel informieren, dann kann - aus meiner Erfahrung - auf ein Siegel verzichtet werden. In der Praxis zeigt sich aber, dass die wenigsten dies konsequent durchführen und durchhalten. Für diese Hotels ist es sinnvoll, sich für ein Zertifikat zu entscheiden und den Planungs-, Durchführungs- und Kontrollprozess mit der jeweiligen Organisation (bspw. TourCert, ISO14001, GreenGlobe, Travelife) zu verstetigen.