

# ONLINE-BEFRAGUNG ZUR AUSWIRKUNG DER EU-PAUSCHALREISERICHTLINIE/ DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG (DSGVO) AUF EXPEDIENTEN UND KUNDEN



München, 22. November 2018

Befragungszeitraum	10.10.2018 – 15.11.2018
Befragte	Reise-Expediten (deutschlandweit) mit Login auf dem Touristiker Edutainment-Portal <a href="http://www.saisonCheck.de">www.saisonCheck.de</a>
Thematik	Auswirkung der EU-Pauschalreiserichtlinie/ Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) auf Expediten und Kunden
Methodik	Online-Befragung
Anzahl Teilnehmer	839

- Nur wenige Themen haben in der Vergangenheit die Touristikbranche so sehr beschäftigt wie die neue EU-Pauschalreiserichtlinie und die neue EU-Datenschutzgrundverordnung.
- Um den Anforderungen des Gesetzgebers gerecht zu werden, sind erhebliche Auswirkungen im Tagesgeschäft des Reisevertriebs entstanden.
- Abgesehen vom systemseitigen Anpassungsbedarf wissen wir, dass die Reiseexperten am Counter einen Großteil des Aufwandes im direkten Kontakt mit den Kunden zu schultern haben.
- Aus diesem Grund haben die Münchner Unternehmensberatung Dr. Fried & Partner und das IT-Systemhaus CheckIT ETC GmbH die Online-Befragung gestartet.
- Ziel ist es zu verstehen, wie groß der Mehraufwand für die Reise-Expediten ist und wie der Kunde aus Sicht des Expediten auf die neuen Richtlinien reagiert.

## **Die neuen Verordnungen, vor allem die EU-Pauschalreiserichtlinie, produzieren einen deutlichen Mehraufwand bei den Expedienten**

- 97% der befragten Reisebüro-Expedienten schätzen ihren Zeitaufwand am Counter in Bezug auf die EU-Pauschalreiserichtlinie gegenüber dem Aufwand vor Inkrafttreten höher ein als zuvor, 63% als viel höher
- 95% der befragten Reisebüro-Expedienten schätzen ihren Zeitaufwand am Counter in Bezug auf die neue Datenschutz-Grundverordnung gegenüber dem Aufwand vor Inkrafttreten höher ein als zuvor

## **Knapp ein Drittel (Pauschalreiserichtlinie), bzw. ein Viertel (DSGVO) der Reisebüro-Expedienten fühlt sich nicht sicher im Umgang mit den neuen Regelungen**

- Mehr als zwei Drittel der befragten Reisebüro-Expedienten (65%) fühlen sich sicher im Umgang mit den neuen Regelungen gemäß EU-Pauschalreiserichtlinie, ein knappes Drittel fühlt sich nicht sicher
- Mehr als drei Viertel der befragten Reisebüro-Expedienten (77%) fühlen sich sicher im Umgang mit den neuen Regelungen gemäß Datenschutz-Grundverordnung, ein knappes Viertel fühlt sich nicht sicher

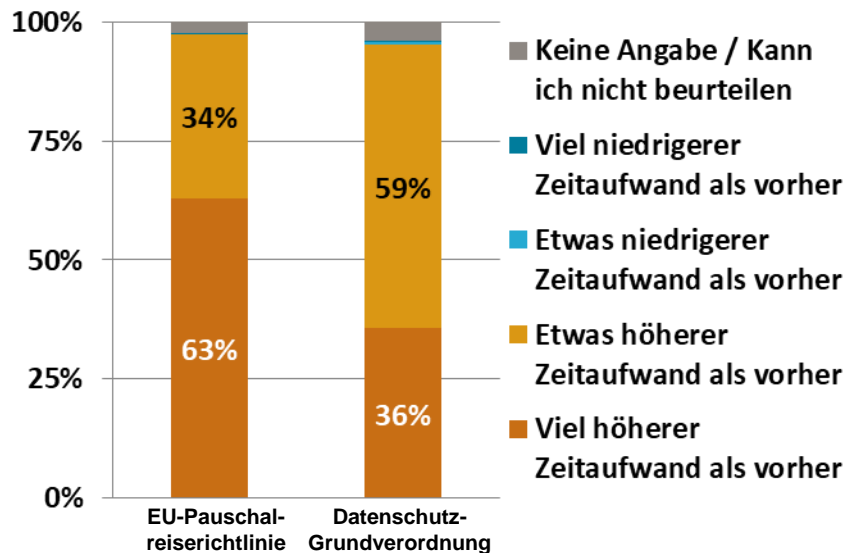
## **Aus Sicht der Expedienten reagiert die deutliche Mehrheit der Kunden negativ auf die Informationen zum Thema Datenschutz und Pauschalreiserichtlinie**

- 59% der befragten Reisebüro-Expedienten geben an, dass ihre Kunden negativ auf die Informationen zum Thema EU-Pauschalreiserichtlinie reagieren, 13% können dies nicht beurteilen, nur 27% reagieren positiv
- 57% der befragten Reisebüro-Expedienten geben an, dass ihre Kunden negativ auf die Informationen zum Thema Datenschutz-Grundverordnung reagieren, 12% können dies nicht beurteilen, nur 31% reagieren positiv



# DIE NEUEN VERORDNUNGEN, VOR ALLEM DIE EU-PAUSCHALREISERICHTLINIE, PRODUZIEREN EINEN DEUTLICHEN MEHRAUFWAND BEI DEN EXPEDIENTEN

- 97% der befragten Reisebüro-Expediten schätzen ihren Zeitaufwand am Counter in Bezug auf die EU-Pauschalreiserichtlinie gegenüber dem Aufwand vor Inkrafttreten als höher ein als zuvor, 63% als viel höher
- 95% der befragten Reisebüro-Expediten schätzen ihren Zeitaufwand am Counter in Bezug auf die neue Datenschutz-Grundverordnung gegenüber dem Aufwand vor Inkrafttreten als höher ein als zuvor



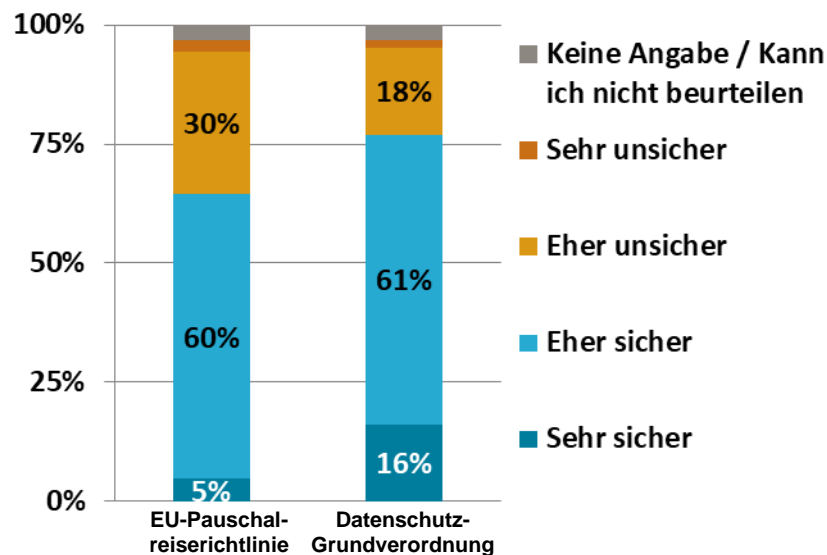
	EU-Pauschalreiserichtlinie		Datenschutz-Grundverordnung	
	n	%	n	%
Keine Angabe / Kann ich nicht beurteilen	19	2%	30	4%
Viel niedrigerer Zeitaufwand als vorher	1	0%	2	0%
Etwas niedrigerer Zeitaufwand als vorher	1	0%	6	1%
Etwas höherer Zeitaufwand als vorher	269	34%	457	59%
Viel höherer Zeitaufwand als vorher	491	63%	274	36%
<b>Summe</b>	<b>781</b>	<b>100%</b>	<b>769</b>	<b>100%</b>

Frage: Wie schätzen Sie Ihren Zeitaufwand am Counter in Bezug auf die EU-Pauschalreiserichtlinie/die neue Datenschutz-Grundverordnung gegenüber dem Aufwand vor Inkrafttreten der neuen EU-Pauschalreiserichtlinie ein?

n = 781 (EU-Pauschalreiserichtlinie) / 769 (Datenschutz-Grundverordnung)

# KNAPP EIN DRITTEL (PAUSCHALREISERICHTLINIE), BZW. EIN VIERTEL (DSGVO) DER REISEBÜRO-EXPEDIENTEN FÜHLT SICH NICHT SICHER IM UMGANG MIT DEN NEUEN REGELUNGEN

- Mehr als zwei Drittel der befragten Reisebüro-Expediten (65%) fühlen sich sicher im Umgang mit den neuen Regelungen gemäß EU-Pauschalreiserichtlinie, ein knappes Drittel fühlt sich nicht sicher
- Mehr als drei Viertel der befragten Reisebüro-Expediten (77%) fühlen sich sicher im Umgang mit den neuen Regelungen gemäß Datenschutz-Grundverordnung, ein knappes Viertel fühlt sich nicht sicher



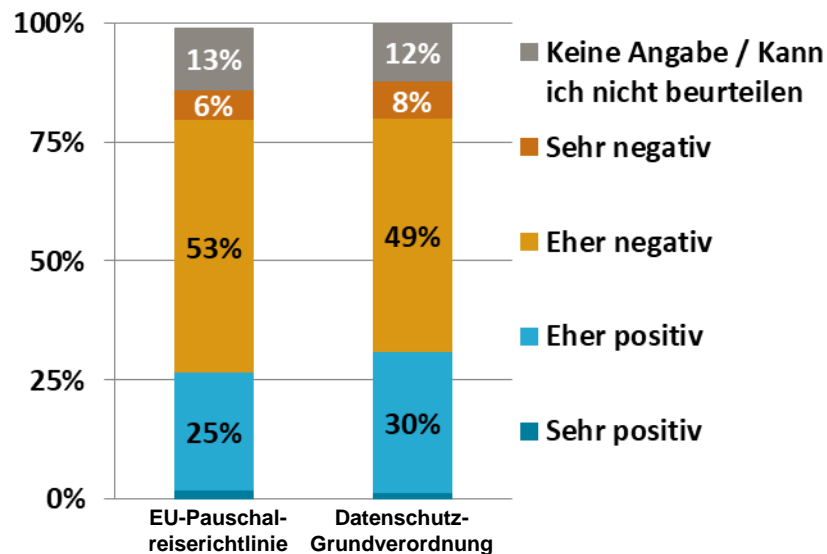
	EU-Pauschalreiserichtlinie		Datenschutz-Grundverordnung	
	n	%	n	%
Keine Angabe / Kann ich nicht beurteilen	24	3%	24	3%
Sehr unsicher	19	2%	12	2%
Eher unsicher	233	30%	142	18%
Eher sicher	467	60%	466	61%
Sehr sicher	36	5%	124	16%
<b>Summe</b>	<b>779</b>	<b>100%</b>	<b>768</b>	<b>100%</b>

Frage: Wie sicher sind Sie im Umgang mit den neuen Regelungen gemäß EU-Pauschalreiserichtlinie/Datenschutz-Grundverordnung??

n = 779 (EU-Pauschalreiserichtlinie) / 768 (Datenschutz-Grundverordnung)

# AUS SICHT DER EXPEDIENTEN REAGIERT DIE DEUTLICHE MEHRHEIT DER KUNDEN NEGATIV AUF DIE INFORMATIONEN ZUM THEMA DATENSCHUTZ UND PAUSCHALREISERICHTLINIE

- 59% der befragten Reisebüro-Expediten geben an, dass ihre Kunden negativ auf die Informationen zum Thema EU-Pauschalreiserichtlinie reagieren, 13% können dies nicht beurteilen, nur 27% reagieren positiv
- 57% der befragten Reisebüro-Expediten geben an, dass ihre Kunden negativ auf die Informationen zum Thema Datenschutz-Grundverordnung reagieren, 12% können dies nicht beurteilen, nur 31% reagieren positiv



	EU-Pauschalreiserichtlinie		Datenschutz-Grundverordnung	
	n	%	n	%
Keine Angabe / Kann ich nicht beurteilen	102	13%	94	12%
Sehr negativ	49	6%	60	8%
Eher negativ	414	53%	374	49%
Eher positiv	192	25%	226	30%
Sehr positiv	14	2%	10	1%
Summe	771	100%	764	100%

Frage: Wie reagieren Ihre Kunden auf die Informationen, die Sie Ihnen in Bezug auf die neue EU-Pauschalreiserichtlinie geben/neuen Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung?

n = 771 (EU-Pauschalreiserichtlinie) / 764 (Datenschutz-Grundverordnung)

# DIE KOOPERATION VON DR. FRIED & PARTNER UND CHECKIT SICHERT KNOW-HOW IM TOURISTISCHEN REISEVERTRIEB



## Über Dr. Fried & Partner

**Dr. Fried & Partner – Unternehmensberatung mit Weitblick**



**Seit mehreren Jahrzehnten entscheiden sich Top-Manager für Beratungsleistungen von Dr. Fried & Partner. Und hierfür liefern wir als Unternehmensberatung die besten Gründe.**

**Unser Interesse gilt dem langfristigen Erfolg unserer Kunden. Hierfür analysieren wir gemeinsam mit Ihnen die aktuelle Situation, entwickeln Strategien und Prozesse zur Optimierung und setzen diese in enger Zusammenarbeit um. So befähigen wir unsere Kunden, ihre wirtschaftliche Zukunft selbst in die Hand zu nehmen und erfolgreich zu gestalten.**

## Über CheckIT

**SaisonCheck - der deutsche Marktführer für touristische Online Schulungen**



**SaisonCheck bietet regelmäßig aktuelle Themen und CheckListen über Hotels, Veranstalter, Airlines, Versicherungen und andere Anbieter der Branche. Reisebüro-Expediten gewinnen spielerisch wertvolles Know-How für eine bessere Beratung am Counter. Die Teilnahme ist für Mitarbeiter von Touristikunternehmen kostenlos.**

**SaisonCheck ist ein Produkt aus dem Hause Check IT ETC GmbH München, einem IT-Systemhaus mit den Schwerpunkten Touristik, Vertrieb, Marketing, Controlling, Schulung und Beratung.**



## **Dr. Fried & Partner**

Unternehmensberater für Marketing + Management  
Lessingstraße 6  
80336 München

## **Dr. Markus Heller** (Geschäftsführender Gesellschafter)

Phone: +49-89-29 07 28 11  
Fax: +49-89-29 07 28 99  
E-Mail: [heller@fried-partner.de](mailto:heller@fried-partner.de)

## **Corinna Lober** (Senior Consultant)

Phone: +49-89-29 07 28 25  
Fax: +49-89-29 07 28 99  
E-Mail: [lober@fried-partner.de](mailto:lober@fried-partner.de)

**Weitere Informationen:** [www.fried-partner.de](http://www.fried-partner.de)