Sparkassen-Tourismusbarometer Schleswig-Holstein

Kurzbericht 4|2025

Tourismusverband Schleswig-Holstein

Finanzgruppe

Sparkassen und Giroverband für Schleswig-Holstein

Qualität im Schleswig-Holstein-Tourismus

Auch in Zeiten von Online-Bewertungen haben Klassifizierungen und Zertifizierungen noch ihre Berechtigung. 79 % der Tourismusorganisationen und 63 % der Betriebe in Schleswig-Holstein sehen in ihnen eine wichtige Ergänzung zu Online-Bewertungen. Für 72 % der Tourismusorganisationen und 53 % der Betriebe sind sie noch immer ein objektives Instrument zur Qualitätsbeurteilung.[1] Im Rahmen der LIFT WISSEN-Studie „Kleine und mittelständische Unternehmen resilient und zukunftsfähig aufstellen mit Hilfe von Qualitätsinitiativen/-management: Entwicklung eines Forschungsdesigns zur zukünftigen Steuerung und Bewertung“ wurde darüber hinaus festgestellt, dass klassifizierte und zertifizierte Betriebe über eine höhere Gästezufriedenheit verfügen als nicht-klassifizierte/zertifizierte Betriebe.[2]

Im Jahr 2025 ist dennoch bei den meisten Zertifizierungs- und Klassifizierungssystemen ein Rückgang der Teilnehmendenzahlen zu verzeichnen. Schleswig-Holstein zeigt dabei in einigen Bereichen stärkere Rückgänge als im Bundesdurchschnitt, einige Regionen liegen aber bei der absoluten Anzahl an Betrieben bei ausgewählten Zertifizierungen weit vorn.

Deutlicher Rückgang bei der DEHOGA-Klassifizierung

Zu Jahresbeginn 2025 gab es in Schleswig-Holstein 203 DEHOGA-klassifizierte Hotelbetriebe. Wie in fast allen anderen Bundesländern ist 2025 ein Rückgang bei der DEHOGA-Hotelklassifizierung festzustellen. Mit einem Minus von rund 25 % gegenüber dem Vorjahr fällt dieser in Schleswig-Holstein deutlich stärker aus als bundesweit (-5,9 %). Auch gegenüber 2020 ging in Schleswig-Holstein fast jeder vierte klassifizierte Betrieb verloren. Besonders deutlich war der Rückgang sowohl gegenüber dem Vorjahr als auch gegenüber 2020 im Übrigen Schleswig-Holstein, wo über 40 % weniger Hotels DEHOGA-klassifiziert waren als noch 2020. An der Ostsee ging jeder fünfte Betrieb verloren, an der Nordsee und im Übrigen Schleswig-Holstein war es rund jeder Zehnte. Der Anteil der DEHOGA-klassifizierten Hotels in Schleswig-Holstein liegt bei niedrigen 23,3 % und damit deutlich unter dem Bundesschnitt (33,7 %). Nur in Sachsen-Anhalt ist der Anteil noch niedriger. Seit mehreren Jahren ist der Anteil der klassifizierten Hotelbetriebe in Schleswig-Holstein rückläufig, ein besonders starker Einbruch erfolgte 2025. Im Übrigen Schleswig-Holstein sind nur noch rund 16 % der Betriebe DEHOGA-klassifiziert. 44,3 % der klassifizierten Häuser im Bundesland wurden mit 4 oder 5 Sternen ausgezeichnet, ein Wert über dem bundesweiten Durchschnitt von 38,9 %. An der Nordsee sind es über die Hälfte, in der Holsteinischen Schweiz gerade einmal 12,5 %.

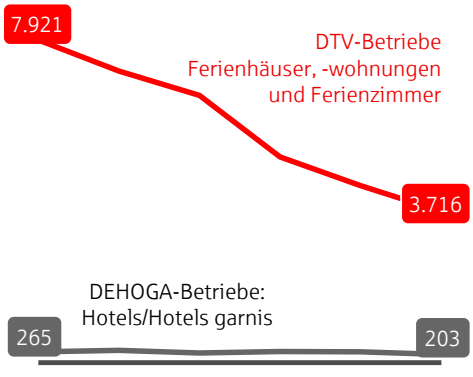
DTV-Klassifizierung verliert überdurchschnittlich stark

Die Zahl der DTV-klassifizierten Ferienwohnungen und -häuser ging 2025 in Schleswig-Holstein um 14,4 % zurück und damit stärker als im Bundesschnitt. Verglichen mit dem Jahr 2020 hat sich die Zahl der DTV-Klassifizierungen in Schleswig-Holstein mehr als halbiert. Mit 3.716 DTV-klassifizierten Ferienwohnungen und -häusern liegt Schleswig-Holstein bei der absoluten Anzahl auf Platz zwei der deutschen Bundesländer. In allen Regionen des Bundeslandes war die DTV-Klassifizierung 2025 rückläufig. Besonders stark war dies in der Holsteinischen Schweiz der Fall. An der Nordsee ging die Zahl in den letzten Jahren deutlich geringer zurück als in den anderen Regionen. Nord- und Ostsee liegen bei der absoluten Anzahl der klassifizierten Objekte weiterhin auf den Plätzen zwei und drei im bundesweiten Destinationsvergleich. 77,3 % der Objekte sind höherwertig im 4- oder 5-Sterne-Segment klassifiziert. Damit liegt Schleswig-Holstein über dem deutschen Durchschnitt. Der Anteil hat in den letzten Jahren kontinuierlich weiter zugenommen. Die Nordsee erreicht mit 87,5 % einen besonders hohen Wert, in den anderen drei Regionen liegt der Anteil zwischen 63 und 70 %.

[1] Online-Umfrage bei Tourismusorganisationen und Betrieben im Rahmen des Tourismusbarometers Schleswig-Holstein, Frühjahr 2025
[2] DTV 2022

Kennzahlen zur Qualitätsentwicklung im Tourismus in Schleswig-Holstein 2025

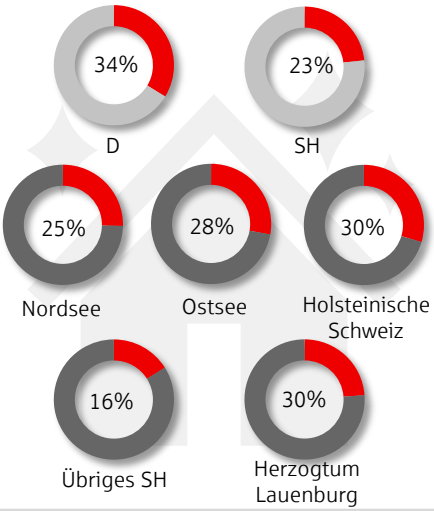
Entwicklung der klassifizierten Betriebe in Schleswig-Holstein



Anteil 4/5 Sterne 2025:

DTV	77,3%
DEHOGA-Betriebe	44,3%

Anteil DEHOGA-zertifizierter Betriebe an Hotels (garnis) in Schleswig-Holstein 2025



ServiceQualität Deutschland

Anteil Stufe 1 (in %)	SH:	23 (2020: 67)
	D:	1.245 (2020: 2.375)
	SH:	91,3 (2020: 88,1)
	D:	86,3 (2020: 87,2)

Ausgewählte Qualitätsinitiativen in Schleswig-Holstein

Entwicklung der Teilnehmerbetriebe 2020	2025		Top-Region in Schleswig-Holstein (Zahl der Teilnehmerbetriebe 2025)
246	171	Bett+Bike-Betriebe	Übriges Schleswig-Holstein (98)
130	128	ADAC-Campingplätze	Ostsee (70)
47,3%	47,1%	Anteil an Campingplätzen gesamt	Holsteinische Schweiz (75,0%)
40	38	i-Marke	Nordsee (23)
4	11	DEHOGA-Umweltcheck	Ostsee (8)
3	31	GreenSign Hotels	Ostsee (16)
2	9	Reisen für alle	Übriges Schleswig-Holstein (8)

Quelle: dwif 2025, Daten DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH, Deutscher Wanderverband, PiNCAMP GmbH, Deutscher Tourismusverband Service GmbH, GreenSign Institut GmbH, Deutscher Hotel und Gaststättenverband e. V., ADFC Bett+Bike Service GmbH, Bayern Tourist GmbH (jeweiliger Stand: Januar/Februar 2025)

Weitere Qualitätsinitiativen und Themenlabel im Überblick

→ Die Qualitätsinitiative ServiceQ verliert sowohl in Schleswig-Holstein als auch bundesweit weiter an Bedeutung. 2025 waren nur noch 23 Betriebe im Bundesland mit dem ServiceQ zertifiziert. Damit ging die Zahl der ServiceQ-Betriebe 2025 um 11,5 % zurück. Bundesweit war es jeder achte Betrieb, der seine Zertifizierung nicht erneuerte.

→ Die Zahl der Bett+Bike-Betriebe blieb 2025 in Schleswig-Holstein nahezu stabil, während sie bundesweit weiter zurückging. Das Übrige Schleswig-Holstein ist hierbei mit 98 Betrieben stark vertreten und liegt bei der absoluten Anzahl an Bett+Bike-Betrieben auf Platz neun der deutschen Reisedestinationen – ein klares Zeichen für eine Positionierung als Radtourismusdestination.

- 2025 gibt es fünf i-Marke zertifizierte Touristinformationen mehr als noch im Vorjahr. 23 dieser 38 Touristinformationen liegen an der Nordsee, die damit auch bundesweit weit vorn liegt.
- 2025 sind 128 Campingplätze ADAC-klassifiziert und damit drei weniger als im Vorjahr. Mehr als die Hälfte dieser Plätze liegt an der Ostsee, die unter den deutschen Reiseregionen die meisten ADAC-klassifizierten Campingplätze aufweist. Knapp die Hälfte der Campingplätze im Bundesland ist ADAC-klassifiziert und damit mehr als bundesweit (36,2 %). In der Holsteinischen Schweiz sind es sogar drei Viertel.
- Die Nachhaltigkeitslabel gewinnen in Schleswig-Holstein weiter an Fahrt. So kamen 2025 sieben neue Green-Sign-Betriebe und drei neue DEHOGA-Umweltcheck-Betriebe hinzu. Hier ist jedoch weiterhin Luft nach oben, da Schleswig-Holstein bei der absoluten Zahl der Betriebe im Mittelfeld der Bundesländer liegt.
- Darüber hinaus haben Vermietende von Ferienhäusern, -wohnungen und Ferienzimmern in Schleswig-Holstein die Möglichkeit, ihre Eignung für die Zielgruppen „Reisende mit Kindern“ und „Reisende im Rollstuhl“ in Form der Zertifizierung Kinderplus und Rolliplus nachweisen zu lassen. Das bundesweite Label „Reisen für Alle“ steht für die Barrierefreiheit von touristischen Angeboten.

Der Rückgang bei vielen Klassifizierungen und Zertifizierungen in den vergangenen Jahren ist ein Zusammenspiel aus mehreren Faktoren. Einer der Gründe liegt in den Kosten für Zertifizierungen/Klassifizierungen, die einige Betriebe als zu hoch empfinden. Während und kurz nach der Corona-Pandemie wurden Zertifizierungen/Klassifizierungen seltener durchgeführt, Nachklassifizierungen blieben häufig aus. Auch Betriebsaufgaben von klassifizierten Häusern senkten die Zahlen. Darüber hinaus können einige Betriebe aufgrund baulicher Gegebenheiten trotz gutem Komfort bestimmte infrastrukturbezogene Kriterien nicht erfüllen und entscheiden sich daher gegen eine Klassifizierung/Zertifizierung. Die Möglichkeiten durch Online-Bewertungen spielen bei der Klassifizierungsentscheidung von Betrieben ebenfalls eine Rolle.

Gästezufriedenheit in den Beherbergungsbetrieben in Schleswig-Holstein

Neue Methodik – der Performance Score

Auf Empfehlung von TrustYou erfolgt in diesem Jahr die Umstellung auf einen neuen Score: den Performance Score. Dieser bildet die Bewertungen der zwölf Monate des vergangenen Kalenderjahres ab. Aufgrund der neuen Methodik ist ein Vergleich mit den in den Berichten der Vorjahre ausgewiesenen Werten nicht mehr möglich.

Die Gästezufriedenheit in Schleswig-Holstein ist im Jahr 2024 erneut gestiegen. Der Performance Score lag bei 84,0 Punkten und damit 0,4 Punkte höher als im Vorjahr. Im Bundesländerranking belegte Schleswig-Holstein damit den sechsten Platz. Bundesweit lag die Gästezufriedenheit im Jahr 2024 bei 83,3 Punkten und damit 0,5 Punkte höher als im Vorjahr. Vom Wert des Jahres 2019 ist Schleswig-Holstein noch einen Punkt entfernt und liegt damit genau im Bundesschnitt. Wirft man einen Blick auf die Betriebstypen Hotellerie und Ferienhäuser/-wohnungen, so zeigen sich deutliche Unterschiede beim Performance Score. Die Ferienhäuser/-wohnungen in ausgewählten Orten[3] erreichten mit 88,6 Punkten einen deutlich höheren Score als Betriebe der Hotellerie (85,2 Punkte). Der Durchschnitt in den betrachteten Orten lag bei 85,7 Punkten. Die Ferienhäuser/-wohnungen übertrafen damit bereits den Score

[3] Exemplarische Auswertung für die Orte Büsum, Mölln, Timmendorfer Strand, Grömitz, Plön, Schleswig sowie die Insel Sylt mit rund 750 Einheiten.

des Jahres 2019, die Hotellerie verfehlte diesen noch um 0,9 Punkte. Auch in anderen Regionen bundesweit schneiden Ferienhäuser/-wohnungen signifikant besser ab als Betriebe in der Hotellerie.

Die Entwicklung in den Regionen verlief 2024 unterschiedlich:

- Die Nordsee war mit 87,5 Punkten die Region mit der höchsten Gästezufriedenheit in Schleswig-Holstein und belegte im bundesweiten Destinationsranking von über 140 Reiseregionen den zehnten Platz. Damit platzierte sie sich am besten unter den deutschen Küstenregionen und übertraf deren Durchschnittswert von 85,0 Punkten deutlich. 2024 hat die Gästezufriedenheit um 0,4 Punkte zugenommen.
- Die Holsteinische Schweiz lag mit 83,8 Punkten ebenfalls über dem Bundesdurchschnitt. Sie war die einzige schleswig-holsteinische Region, in der die Gästezufriedenheit 2024 zurückging. Die Holsteinische Schweiz büßte damit auch einige Plätze im bundesweiten Destinationsranking ein und landet 2024 nur auf Platz 81.
- An der Ostsee gab es 2024 den größten Sprung nach vorn. Mit 83,7 Punkten lag sie 0,7 Punkte über dem Vorjahreswert und näherte sich damit dem Vor-Pandemie-Wert wieder stärker an. Platz 83 bedeutete eine Verbesserung im Destinationsranking, allerdings auch weiterhin den mit Abstand letzten Platz der deutschen Küstenregionen.
- Der niedrigste Wert wurde im Reisegebiet „Übriges Schleswig-Holstein“ erreicht. 2024 blieb er stabil bei 81,5 Punkten und lag damit noch zwei Punkte unter dem Wert des Jahres 2019. Das Herzogtum Lauenburg als Teil des Übrigen Schleswig-Holsteins schnitt deutlich besser ab. Mit 84,7 Punkten lag es über dem Durchschnitt des Bundeslandes.
- In den MaKS-Städten lag der Performance Score 2024 bei 81,5 Punkten. Aufgrund der kürzeren Aufenthaltsdauern, in denen negative Erlebnisse stärker ins Gewicht fallen als bei längeren Aufenthalten sowie des höheren Anteils an kritischeren Geschäftsreisenden, werden Städtedestinationen tendenziell schlechter bewertet als andere Regionen. Im Vergleich mit dem Durchschnitt der Städtedestinationen in Deutschland (82,0 Punkte) schnitten die MaKS-Städte jedoch unterdurchschnittlich ab.

Performance Score von TrustYou – Gästezufriedenheit in Bewertungsportalen auf einen Blick

Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern zu Unterkünften in Deutschland auf den relevanten Online-Portalen aus. Mithilfe statistischer Verfahren ergibt sich der Performance Score von TrustYou als Zusammenfassung aller Bewertungen und bildet die Online-Reputation von Unterkunftsbetrieben auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) ab. Der Performance Score stellt eine Art Gütesiegel dar: Auf einen Blick wird klar, wie gut oder schlecht ein Betrieb insgesamt bewertet wurde. Der Performance Score bezieht sich jeweils auf die Bewertungen der vergangenen 12 Monate.

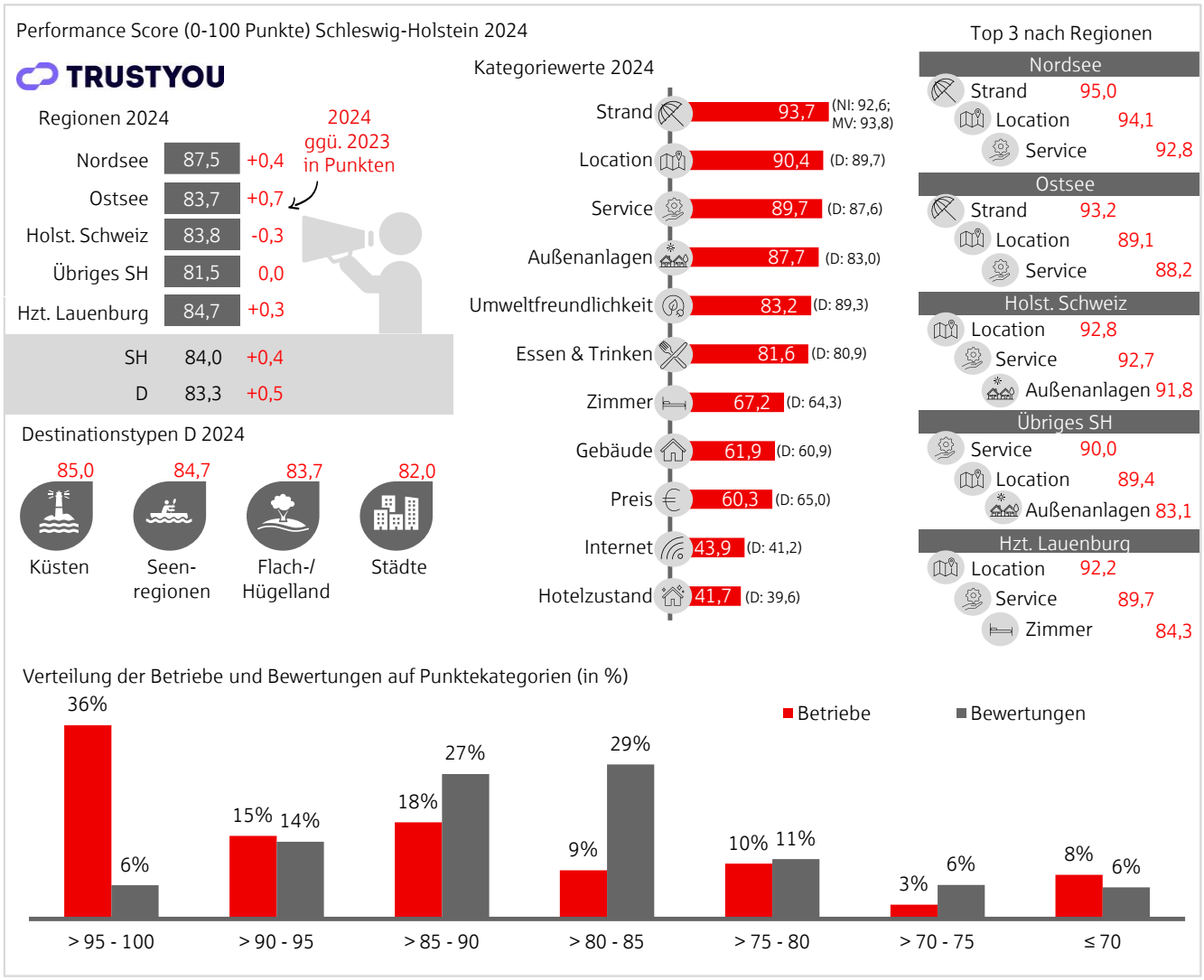
TrustYou Sentiment Analysis

Die sogenannte Sentiment Analysis erfasst auch die in den Freitexten der Bewertungsportale geäußerten Meinungen der Gäste zur Unterkunft und wertet diese über Algorithmen aus. Sie gibt Aufschluss über Handlungsbedarf und Verbesserungspotenzial in einzelnen Bereichen des Beherbergungsmarktes und kann als Frühindikator auf Reinvestitionsbedarfe hinweisen. So sind zum Beispiel Daten für die Kategorien Zimmer, Service, Preis und Essen und Trinken verfügbar. Wichtig: Aus dem Durchschnitt der Kategoriewerte ergibt sich nicht direkt der Gesamt-Score.

Ein Blick auf die Kategorien der Sentiment Analysis zeigt, an welchen Stellschrauben im Schleswig-Holstein-Tourismus vorrangig gedreht werden muss, um die Gästezufriedenheit mit den Beherbergungsbetrieben weiter zu steigern:

- Bei der Bewertung der Außenanlagen der Betriebe nahm Schleswig-Holstein mit 87,7 Punkten wie bereits im Vorjahr den bundesweiten Spitzenplatz ein. Die Holsteinische Schweiz platzierte sich im Destinationsranking auf Platz 12, die Nordsee auf Platz 23. Auch die Betriebe an der Ostsee schafften einen Platz in den Top 50, was einen deutlichen Sprung nach vorn bedeutet.
- Bei der Bewertung der Strände landete Schleswig-Holstein knapp hinter Mecklenburg-Vorpommern und deutlich vor Niedersachsen auf dem zweiten Platz. Die Nordsee in Schleswig-Holstein lag dabei hinter den Ostfriesischen Inseln, aber vor Ostfriesland und der Nordseeküste in Niedersachsen. Die Ostsee sortierte sich hinter Rügen/Hiddensee und Vorpommern, aber vor der Mecklenburgischen Ostseeküste ein.
- Die Qualität der Zimmer ist aus Sicht der Gäste 2024 nahezu gleichgeblieben. Aufgrund des schlechteren Abschneidens anderer Bundesländer machte Schleswig-Holstein im Bundesländerranking zwei Plätze gut und schaffte es auf den dritten Platz. Die Nordsee lag hier trotz eines Rückgangs mit 74,2 Punkten deutlich vor der Ostsee (64,8 Punkte). Betriebe in der Hotellerie schnitten deutlich schlechter ab als Ferienhäuser/-wohnungen, was auf Investitionsbedarfe in der Hotellerie hinweist.
- Beim Gesamtzustand der Unterkünfte und auch bei der Bewertung der Gebäude platzierte sich Schleswig-Holstein im Mittelfeld der Bundesländer. Die Nordsee ließ dabei die anderen Regionen weit hinter sich. Bei der Bewertung der Gebäude waren die Unterschiede zwischen der Hotellerie und Ferienhäusern/-wohnungen besonders groß. Die Hotellerie lag rund 20 Punkte hinter den Ferienhäusern/-wohnungen. Dies ist ein weiterer Hinweis auf die Investitionsbedarfe in der schleswig-holsteinischen Hotellerie.
- Bei den gastronomischen Angeboten in den Betrieben lag das Bundesland ebenfalls im Mittelfeld. Die Nordsee konnte hier stärker punkten und landete auf Platz 10 im bundesweiten Destinationsranking. Dagegen befand sich die Ostsee im hinteren Drittel der über 140 deutschen Reiseregionen und schnitt auch im Vergleich der Küstenregionen stark unterdurchschnittlich ab. Die Integration regionaler Produkte und das Angebot einer authentischen Küche können hier Ansatzpunkte sein. Einen beispielhaften Impuls leistet hier die Initiative Feinheimisch, ein Netzwerk aus Produzenten, Gastronomen, gewerblichen und privaten Förderern mit dem gemeinsamen Ziel, die regionalen Produkte aus Schleswig-Holstein mehr in den Fokus zu rücken.
- Bei der Bewertung der Location, also der Ortsbilder, ging es in den letzten Jahren in Schleswig-Holstein immer weiter bergab. Belegte das Bundesland im Jahr 2019 noch den dritten Platz im Bundesländerranking, so ist es nunmehr nur noch der siebente, und der Abstand zum Bundesdurchschnitt wird immer größer. Die Nordsee schaffte es hier im Destinationsranking in die Top 5, auch die Holsteinische Schweiz lag vergleichsweise weit vorn. An der Ostsee und im Übrigen Schleswig-Holstein sehen die Gäste jedoch deutliches Potenzial, was auf Investitionsbedarfe in die öffentliche Infrastruktur hinweist.
- Auch beim Service war 2024 ein rückläufiger Trend festzustellen, wenngleich Schleswig-Holstein noch immer über dem bundesweiten Durchschnitt liegt. Unterschiede zwischen der Hotellerie und den Ferienhäusern/-wohnungen sind auch hier erkennbar, jedoch weniger stark als bei der Hardware. Mit dem Service an der Nordsee und in der Holsteinischen Schweiz waren die Gäste größtenteils zufrieden. An der Ostsee gab es dagegen auch hier Probleme und im Vergleich zum Vorjahr eine sinkende Gästezufriedenheit.
- Die Internetverfügbarkeit ist in Schleswig-Holstein im Bundesländervergleich gut und hat sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert, worauf ein vierter Platz hindeutet. Auch hier fällt die Ostsee im Vergleich zu den anderen Regionen deutlich ab.
- Zentral für die Qualität im Schleswig-Holstein-Tourismus ist das Preis-Leistungs-Verhältnis, das von den hiesigen Gästen in den letzten Jahren zunehmend kritischer bewertet wird. Ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis ermöglicht es Anbietenden, wirtschaftlich zu arbeiten und gleichzeitig dauerhaft Gäste zu binden. Gäste, die das Gefühl haben, ein faires oder sogar besonders gutes Angebot zu erhalten, kommen eher wieder und empfehlen das Reiseziel im Freundes- oder Bekanntenkreis online wie offline weiter. Darüber hinaus hilft ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, sich positiv von anderen Destinationen oder Anbietenden abzuheben. Bei der Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses über TrustYou lagen die Holsteinische Schweiz und das Übrige Binnenland im Mittelfeld der deutschen Destinationen. Die beiden Küstenregionen und hier erneut besonders die Ostsee, fielen deutlich ab. Auch im Vergleich der deutschen Küstenregionen platzierte sich die Ostsee mit 55,8 Punkten unterdurchschnittlich.

Gästezufriedenheit in Beherbergungsbetrieben (TrustYou) in Schleswig-Holstein 2024



Quelle: dwif 2025, Daten TrustYou GmbH

Qualität als Schwerpunktthema im Sparkassen-Tourismusbarometer

Im diesjährigen Jahresbericht zum Sparkassen-Tourismusbarometer wird die Qualitätsentwicklung im Schleswig-Holstein-Tourismus genauer unter die Lupe genommen. Neben dem Status quo der Qualitätsentwicklung im Schleswig-Holstein-Tourismus werden ein gemeinsames Qualitätsverständnis definiert, Handlungsempfehlungen für die weitere Qualitätsentwicklung gegeben sowie der Blick in die Zukunft gerichtet. Die Veröffentlichung erfolgt im September 2025.

www.tourismusbarometer.sh

Sparkassen-Tourismusbarometer Schleswig-Holstein – Ihre Ansprechpartner:

Herausgeber:
Sparkassen- und Giroverband
für Schleswig-Holstein
Gyde Opitz
Faluner Weg 6
24109 Kiel

Tourismusverband
Schleswig-Holstein e. V.
Dr. Catrin Homp
Wall 55
24103 Kiel

Bearbeitung:
dwif-Consulting GmbH
Büro Berlin
Karsten Heinsohn
Marienstraße 19/20
10117 Berlin