

## Presseinformation

# dwif & TrustYou Destinations-Ranking 2022 – Gästezufriedenheit leicht gesunken

München, 28. März 2022

*Die Corona-Pandemie hat auch 2021 das Reisen in Deutschland beeinflusst. Die Gästezufriedenheit ist im Gegensatz zum Vorjahr jedoch nur leicht gesunken, wie das aktuelle dwif & TrustYou Destinations-Ranking 2022 der über 140 deutschen Regionen zeigt. Bayern darf sich weiterhin über die zufriedensten Gäste und damit Platz 1 im Bundesländerranking freuen. Die Analysen zeigen zudem: Die Betriebe haben umfassende und funktionierende Hygienekonzepte erarbeitet, was sich in einem deutlich verbesserten Covid Score widerspiegelt.*

### **dwif & TrustYou Destinations-Ranking 2022: Wer konnte punkten?**

Gemeinsam mit ihrem Partner TrustYou veröffentlicht die Tourismusberatung dwif bereits seit 2010 das jährliche dwif & TrustYou-Destinationsranking für über 140 Regionen im Deutschland-Tourismus. Die Auswertungen geben Aufschluss darüber, wie sich die Qualität der Unterkünfte aus Sicht der Gäste entwickelt hat. Sentiment Analysen zeigen zudem detailliert die Verbesserungspotenziale im Beherbergungsgewerbe der jeweiligen Destination.

*TrustScore – Gästezufriedenheit in Bewertungsportalen auf einen Blick*

*Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzer\*innen zu Unterkünften in Deutschland auf den relevanten Online-Portalen aus. Mithilfe statistischer Verfahren ergibt sich der TrustScore als Zusammenfassung aller Bewertungen der vergangenen 24 Monate und bildet die Online-Reputation von Unternehmenseinheiten auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) ab. Der TrustScore stellt eine Art Gütesiegel dar: Auf einen Blick wird klar, wie gut oder schlecht ein Betrieb insgesamt bewertet wurde.*

### **Bundesländer im Fokus: Gästezufriedenheit leicht gesunken!**

Nach Jahren steigender Zufriedenheitswerte erfolgte im ersten Pandemiejahr 2020 ein deutlicher Einbruch. 2021 ist die Gästezufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr erneut leicht gesunken. Der TrustScore 2022 (basierend auf den Daten für 2020/2021) liegt bei 86,4 Punkten und damit um 0,1 Punkte unter dem Vorjahreswert. Von den maximal 100 Punkten ist die Gästezufriedenheit in Deutschland entsprechend doch deutlich entfernt.

Im Bundesländer-Ranking gibt es auf den vorderen Plätzen leichte Verschiebungen. Bayern liegt nach wie vor vorn (89,2). Auf den Rängen zwei und drei gab es einen Wechsel: Rheinland-Pfalz

(87,8) verdrängt Schleswig-Holstein (87,4) auf den dritten Platz. Sachsen (86,8) und Baden-Württemberg (86,6) komplettieren wie bereits im Vorjahr die Top 5.



### Destinationen im Fokus: Top 10-Regionen ausschließlich in Bayern

Die bayerischen Regionen machen die Verteilung der TOP 10-Plätze in diesem Jahr gänzlich unter sich aus. Keine Region aus einem anderen Bundesland konnte hier mithalten.

Die TOP 3 Destinationen im Deutschland-Ranking im Überblick

- (1) Allgäu (TrustScore 92,1)
- (2) Chiemgau (91,6)
- (3) Berchtesgadener Land (91,3)

Ebenfalls weit vorne im dwif & TrustYou Destinations-Ranking 2022 der über 140 deutschen Regionen sind neben den Mittelgebirgsregionen Hunsrück und Eifel in Rheinland-Pfalz auch die beiden niedersächsischen Regionen Oldenburger Münsterland und Unterelbe-Unterweser. Hier zeigt sich, dass auch weniger touristisch geprägte Regionen in Sachen Gästezufriedenheit bei den Gästen punkten können.

### Sentiment Analysen: Covid Score zeigt Luft nach oben

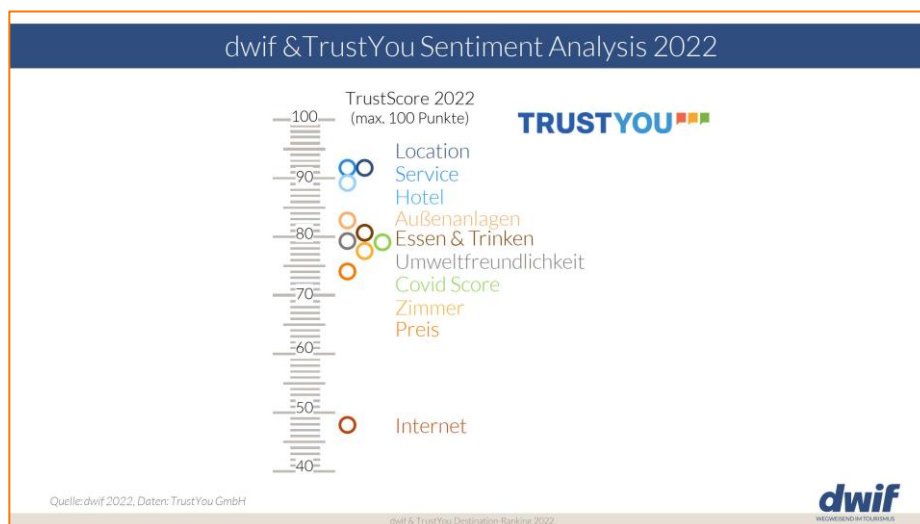
Im Rahmen der dwif-Auswertungen in Kooperation mit TrustYou können neben dem jährlichen Score zur Unterkunftsbeurteilung durch die sogenannten Sentiment Analysen auch Aussagen zu Unterkategorien (Service, Zimmer, Essen & Trinken etc.) getroffen werden.

#### *TrustYou Sentiment Analysis*

*Die sogenannte Sentiment Analyse erfasst die in den Freitexten der Bewertungsportale geäußerten Meinungen der Gäste zur Unterkunft und wertet diese über Algorithmen aus. Sie geben Aufschluss über Handlungsbedarf und Verbesserungspotenzial in einzelnen Bereichen des Beherbergungsmarktes und können als Frühindikatoren auf Reinvestitionsbedarfe hinweisen.*

Der im letzten Jahr neu hinzugekommene Covid Score, also die Gästezufriedenheit rund um das Thema Hygienemaßnahmen, hat sich im Vergleich zum letzten Jahr sehr positiv entwickelt. Die Branche hat mit notwendigen Hygienemaßnahmen auf die Krise reagiert, was von den Gästen entsprechend honoriert wurde.

Anders sieht es beim Preis-Leistungsverhältnis aus, das in den letzten Jahren in vielen Regionen von den Gästen zunehmend kritisch bewertet wird. Die Qualität der Internetanbindung bildet erneut das alarmierende Schlusslicht im Zufriedenheitsranking der Gäste.



### „Deutscher Meister Gästezufriedenheit“ in der Kategorie Service ist...

Spannend ist auch der Blick in die Sentiment Analysen auf Destinationsebene: Neuer „Deutscher Meister der Gästezufriedenheit“ in der Kategorie Service ist der Chiemgau. Die Kategorie Zimmer geht erneut an das Allgäu. Bei der Location landet Inn-Salzach ganz vorn. Essen und Trinken wurde in der Region Ahr in Rheinland-Pfalz am besten bewertet. Ein Signal, dass der vom Hochwasser verwüsteten Region Hoffnung auf schnell wiederkehrende Gäste machen kann.

Interessierte Gemeinden, Landkreise, Regionen oder Bundesländer können ab jetzt eine Sonderauswertung ihrer Ergebnisse des dwif & TrustYou Destinations-Rankings 2022 beim dwif anfordern.

---

Die Nachricht ist abrufbar unter

<https://www.dwif.de/news/item/dwif-trustyou-destinationsranking-2022.html>

---

**Pressekontakt**

Susanne Grasegger  
PR & Marketing

dwif – WEGWEISEND im Tourismus  
Sonnenstr. 27  
80331 München  
Tel: +49(0)89 / 237 028 9-21  
s.grasegger@dwif.de

**dwif – WEGWEISEND im Tourismus**

Wir sind eine Tourismusberatung mit den Schwerpunkten Destinationsmanagement, Marktforschung, Betriebswirtschaftliche Beratung sowie Ökonomische Analysen. Hervorragendes touristisches Know-how, exklusive Marktdaten und die Freude daran, gemeinsam mit unseren Kund\*innen nutzenstiftende Strategien und Lösungen für den Tourismus zu entwickeln, machen uns aus.

Zu unserem Kund\*innenkreis zählen Destinationsmanagement-Organisationen, Betriebe aus der Tourismus-, Kultur- & Freizeitwirtschaft, touristische Verbände, Finanzdienstleister und öffentliche Institutionen.

Mehr über uns und unsere Projekte finden Sie unter [www.dwif.de](http://www.dwif.de)