

TOURISMUS DIGITAL

LEITFADEN FÜR DESTINATIONEN

Besucherlenkung

**DATENENDPUNKTE
MÜSSEN IN DEN FOKUS**

Open Data

WIE OFFEN DARF'S DENN SEIN?

Digitales Marketing

**WAS MORGEN NOCH
FUNKTIONIEREN WIRD**



Tagesbesucher
bitte
KURTAXE
lösen



DIGITAL EINGECHECKT

Das Meldewesen und die Kurabgabe werden digital – doch es gibt noch zahlreiche Herausforderungen bei der Umsetzung der neuen rechtlichen Rahmenbedingungen. Worauf es jetzt ankommt

Von Dr. G. Michael Faltis

Der Tourismus in Deutschland wird trotz der „Corona-Delle“ auch in den kommenden Jahren kontinuierlich wachsen. Diese Entwicklung verschärft aber auch bestehende Herausforderungen. Daher kommt der Digitalisierung eine Schlüsselrolle zu. Auch die Gäste selbst erwarten in zunehmendem Maße digitale Angebote. Schon heute nutzen drei Viertel der Gäste in Deutschland ihr Smartphone im Urlaub für destinationsbezogene Informationen.

An den Themen Kurabgabe und Meldeschein werden die Benefits der Digitalisierung besonders deutlich. Denn Gäste, die an Kurabgabeautomaten stehend nach Münzen kramen, oder Meldescheine, die nach wie vor in Papierform ausgestellt und zumeist nicht DSGVO-konform aufbewahrt werden, sind in vielen touristischen Regionen nach wie vor Realität. Die bisherige Praxis ist aber nicht nur aufwändig, sondern auch rechtlich problematisch. Die Digitalisierung von Kurabgabe und Meldescheinwesen ermöglicht dreierlei:

1. Vereinfachung der Prozesse für alle Beteiligten

Bei einer digitalen Lösung zahlen Gäste ihre Kurabgabe beispielsweise direkt kontaktlos über ihr Smartphone – wichtig gerade in Corona-Zeiten. Die Kurkarte steht direkt auf dem Smartphone bereit, so wie der Kunde dies von anderen Dienstleistungen kennt, etwa von Tickets. Die Kurabgabe wird direkt an die erhebende Kommune übermittelt. Übernachtungsgäste füllen über das Smartphone auch ihren Meldeschein aus und senden diesen direkt in einen DSGVO-konformen Meldetresor. Dies trägt zu einer erheblichen Entlastung der Vermieter bei.

2. Neue Anschlussmöglichkeiten an weitere Prozesse

Die Entrichtung der Kurabgabe und das Ausfüllen des Meldescheins sind aus Gästesicht mehr oder minder lästige Pflichten. Durch die Verknüpfung der Kurabgabezahlung mit Vergünsti-



AUS DER PRAXIS

Digitaler Check-in über Self-Sovereign-Identity-Standards (SSI)

Markus Luthe, Hauptgeschäftsführer Hotelverband Deutschland (IHA)

Der Bundestag hat mit dem Gesetz zur Erprobung weiterer elektronischer Verfahren zur Erfüllung der besonderen Meldepflicht Anfang des Jahres mittels einer „Experimentierklausel“ die Möglichkeit eröffnet, neue Verfahren für die Hotellerie zu etablieren. Ein erstes Pilotprojekt zu digitalen Identitäten startete die Bundesregierung mit den Partnern Steigenberger Hotels/Deutsche Hospitality, Motel One und Lindner Hotels im Mai dieses Jahres. Dabei wird Geschäftsreisenden der physische Kontakt beim Check-in erspart, während gleichzeitig

der erste Schritt zum voll-digitalen Check-in gegangen wird. Ziel des Pilotvorhabens ist es, das Zusammenspiel von öffentlichen und privatwirtschaftlichen Nachweisen auf Basis des Self-Sovereign-Identity-Standards-Ansatzes (SSI) zu testen. Der Hotel-Check-in ist für diesen Testlauf besonders geeignet, weil hierfür öffentliche und privatwirtschaftliche Nachweise erforderlich sind und die Umsetzung in ihrer Komplexität dennoch vergleichsweise gering ist. Die am Pilotprojekt teilnehmenden Unternehmen Deutschen Bahn, Lufthansa, Bosch und

BWI stellen ihren Mitarbeitern einen digitalen Nachweis der Firma zur Verfügung. Zugleich stellt die Bundesdruckerei Nachweise basierend auf dem Personalausweis aus („Basis-ID“). Mit diesen Identitätsangaben können die Pilotteilnehmer in Hotels einchecken und dabei zum einen die Meldeanschrift übertragen sowie zum anderen die Firmenadresse für die Hotelrechnung angeben. Mit der erfolgreichen Umsetzung steht zukünftig ein Verfahren mit großem Mehrwert für Hoteliers und Gäste zur Erfüllung der Hotelmeldepflicht zur Verfügung.



gungen bei regionalen Anbietern lässt sich jedoch gerade bei Tagesgästen die Kurabgabenehrlichkeit verbessern. Für die regionalen Gewerbetreibenden eröffnet sich damit ein weiterer kostengünstiger Vertriebskanal.

Die Zahlung der Kurabgabe lässt sich auch mit Vergünstigungen beim ÖPNV kombinieren. Kurkarten-Rabatte für die Nutzung des ÖPNV steigern dessen Attraktivität und leisten damit zudem einen Beitrag für mehr Nachhaltigkeit und Umweltschutz im Tourismus.

Zahlreiche solcher Vorteils-Angebote werden gegenwärtig bereits mit Tourist-Cards oder Gästekarten umgesetzt, die in vielen touristischen Destinationen Deutschlands erhältlich sind. Die beteiligten Partner der regionalen Wirtschaft bieten hier Rabatte und exklusive Angebote. Solche Lösungen lassen sich zu einem Verbund verknüpfen, indem die Kurkarten verschiedener Destinationen einer Region zusammengeführt werden. Auch die gegenseitige Anerkennung der Kurabgaben verschiedener Kurorte ist digital abbildbar.

Die digitale Kurabgabe ist jedoch auch Basis für die Identifikation von Besucherströmen. Lufthansa Industry Solutions bietet hier bereits eine Lösung. Sind bestimmte Destinationen, Sehenswürdigkeiten oder ähnliches vorübergehend sehr stark frequentiert, so kann diese Information DSGVO-konform erfasst und in entsprechende Empfehlungen umgesetzt werden. Dies hilft, Besucherströme zu entzerren – ein Beitrag für mehr individuelle Urlaubsqualität sowie Sicherheit bei Pandemielagen.

Es gibt aktuell auch von verschiedenen Bundesministerien und anderen Akteuren Projekte im Bereich digitaler Identitäten. Es geht immer darum, auch digital einen möglichst sicheren Nachweis über die Identität der Nutzer zu führen. Hier gibt es Identitätsprovider wie VeriMi, welche die Identität einer Person mit unterschiedlichen Sicherheitsstufen bestätigen. Andere Projekte planen, auf Basis einer Blockchain, Sicherheit zu vermitteln. Diese und weitere Vorhaben sind mit einer digitalen Kurkarte und Meldeschein leicht adaptierbar.

3. Die Umsetzung neuer rechtlicher Rahmenbedingungen

Schon im Jahr 2017 hat die Bundesregierung das Online-Zugangsgesetz (OZG) beschlossen und in Kraft gesetzt. Demnach müssen

alle Verwaltungsebenen bis Ende 2022 zahlreiche Leistungen digital anbieten – darunter auch die Kurabgabe und den Meldeschein. Fast alle am Markt befindliche Lösungen für die Kurabgabe sehen jedoch immer noch einen persönlichen Kontakt vor und entsprechen daher nicht der gesetzlichen Vorgabe. Dies gilt häufig auch für die aktuell am Markt befindlichen Lösungen für den digitalen Meldeschein. Um den Meldeschein tatsächlich vollständig digital zu erstellen, ist nach dem Meldegesetz eine ausreichend sichere

digitale Identifikation des Gastes notwendig. Als eine von mehreren möglichen Lösungen sieht der Gesetzgeber hier die Starke Kundenauthentifizierung (SCA) vor. Ein SCA-Token kann über verschiedene weit verbreitete Payment-Verfahren erzeugt werden und ist somit für fast alle Gäste leicht nutzbar.

Eine weitere wichtige rechtliche Rahmenbedingung ist die DSGVO. In der Touristik halten sich aber bei vielen Akteuren hartnäckig liebgewonnene Gewohnheiten. So werden häufig Kurabgaben-Meldung und Meldeschein zusammengefasst. Bei der Einreichung der Daten bei der Kurverwaltung gelangen so Informationen in die Verwaltung, die, sofern kein berechtigtes Interesse vorliegt, gar nicht erhoben werden dürften. Grundsätzlich ist die Einsichtnahme der Kur- oder Gemeindeverwaltung in die Meldescheine nach dem Meldegesetz unzulässig, es sei denn, die Landesgesetzgebung hat dies anders geregelt. Die Digitalisierung der Prozesse bietet endlich die Möglichkeit einer rechtskonformen Trennung von Kurabgabe und Meldeschein.

Über den Autor: **Dr. G. Michael Faltis** ist Geschäftsführer der Guide2 GmbH. Nach seiner Tätigkeit bei Apple Deutschland im Vertrieb und Marketing war er bei debis (DaimlerChrysler) u.a. verantwortlich für die Entwicklung regionaler Portale wie stuttgart.de. Im Anschluss hat er für die Bundesländer Schleswig-Holstein und Hamburg die Plattformen schleswig-holstein.de und hamburg.de aufgebaut.



Durch die digitale Verknüpfung von Kurabgabe und Vergünstigungen erhöht sich die Zahlungsmoral bei Tagesgästen

DTV stellt FAQ „Elektronischer Meldeschein“ bereit

Mit einer Erweiterung des Bundesmeldegesetzes wurden Anfang 2020 neue Möglichkeiten zur Gastanmeldung geschaffen. Neben der bisherigen Gastauthentifizierung per Unterschrift eines Papiermeldescheins kamen wahlweise die Optionen der Anmeldung durch Einlesen des Personalausweises oder die Anbindung an ein kartengebundenes Zahlungsverfahren hinzu. Im März 2021 wurde zudem eine zeitlich befristete „Experimentierklausel“ in den Gesetzestext aufgenommen, um weitere Lösungen erproben zu können. Die Neuerungen werfen jedoch etliche Fragen auf. Diesen hat sich der DTV in Form von FAQs gewidmet, die in Zusammenarbeit mit der Kanzlei Spirit Legal und der AVS GmbH erstellt wurden. www.deutschertourismusverband.de/politik/melderecht



„Die Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes birgt für die öffentliche Verwaltung und nachgelagerte Stellen viele Herausforderungen. Schnittstellen kommt dabei eine hohe Bedeutung zu, wenn manuelle Schritte entfallen sollen. So müssen die Prozesse im Tourismus auch Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sowie die Finanzwesen der Verwaltung anbinden, um nur zwei Beispiele zu nennen. Auch die Zentralisierung von digitalen Registern sorgt für neue Anforderungen im Tourismus. Bei Ausschreibungen und Vergaben müssen diese mitgedacht und Anbieter mit kommunaler Expertise ausgewählt werden, um nicht in der digitalen Sackgasse zu landen.“

DETLEF SANDER, GESCHÄFTSFÜHRER DES BUNDESVERBANDES DATABUND DER SOFTWAREHERSTELLER FÜR DEN ÖFFENTLICHEN SEKTOR



3 Fragen ...

... an Klaus Schön, Touristikleiter AVS GmbH

Hat die Corona-Krise dem Thema digitale Gästeerfassung einen Schub gegeben?

Es gab einen Zuwachs an Onlinemeldern und etliche Orte haben die internetbasierte Rechnungsübermittlung und Smartphone-Cards zur Kontaktreduzierung eingeführt. Doch hatten die Destinationen und Beherbergungsbetriebe während der Corona-Krise andere Sorgen, als sich mit neuen Meldemethoden zu befassen.

Wie weit hat sich das Meldewesen inzwischen durch die Gesetzesänderungen digitalisieren lassen?

Hier haben wir inzwischen Quoten von knapp 80 Prozent. Aber es hat lange gedauert, die Beherbergungsbetriebe dazu zu bewegen, ihre Gäste online zu melden – per Internetmaske oder über Schnittstellen aus Hotelprogrammen. In zahlreichen Destinationen lassen insbesondere kleinere Vermieter den Meldeschein von ihren Gästen aber oft nach wie vor per Hand

ausfüllen. Von einer Komplettdigitalisierung sind wir also noch weit entfernt.

Wieso haben die neuen Gesetzesmöglichkeiten die Quote nicht noch weiter heben können?

Die Umsetzung gestaltet sich in der Praxis komplex und aufwändig. Auch AVS bietet zwar Lösungen unter Einbezug der Zahlungsabwicklung und des Ausweiseinlesens. Doch bestehen Hürden für eine schnelle Marktdurchdringung. Der digitale Ausweis bedingt beispielsweise, dass die Bürger sich den in ihrem Dokument integrierten Chip freischalten lassen. Zudem hat der Gast weiterhin eine Wahlmöglichkeit bei der Anmeldung und in den Betrieben muss somit ein Parallelbetrieb aus neuer Technik und Papiermeldescheinen gefahren werden. Vollerorts sind auch Gästekarten an den Meldevorgang gekoppelt und manche Leistungspartner akzeptieren noch keine Cards auf Smartphone-Basis.

„Digitale Gästekarten bieten die Möglichkeit Digitalisierung & Nachhaltigkeit ideal miteinander zu verbinden – sei es als Schlüssel zu emissionsfreier Mobilität in der Destination, durch gezielte kontextuelle Vorschläge nachhaltiger Angebote vor Ort oder Vergünstigungen für mit öffentlichen Verkehrsmitteln anreisende Gäste.“

THORSTEN REICH, GESCHÄFTSFÜHRER NETZVITAMINE GMBH



AUS DER PRAXIS

Binzer Bucht Card – von der Gästekarte zum digitalen Urlaubsbegleiter

Kai Gardeja, Tourismusdirektor des Eigenbetriebes Binzer Bucht Tourismus

Es ist schon immer unser Ziel gewesen, eine stimmige Customer Journey zu kreieren und Informationen bestmöglich an den Gast zu bringen. Gerade durch Corona ist der Handlungsbedarf gewachsen, im Bereich Besucherinformation und -steuerung noch aktiver zu werden und innovative Lösungen aufzugreifen. Wir haben uns bewusst dafür entschieden, bestehende Strukturen zu erweitern, damit unsere Gastgeber weiterhin mit gewohnten Systemen arbeiten können. In Binz und Prora zählen wir über zwei Millionen Übernachtungen pro Jahr. Gut 450.000 Gästekarten werden dafür ausgegeben und bieten großes Potenzial, das wir nun stärker nutzen. So haben wir in Zusammenarbeit mit unserem Technologiedienstleister AVS das System um eine digitale Gästekarte für das Smartphone und ein Rechnungsportal erwei-

tert. Mit der BINZER BUCHT CARD, sei es auf Papier oder Handy, können die Gäste zahlreiche Angebote nutzen, zum Beispiel gratis den Ortsbus oder Bäderbahn. Zugleich haben wir eine Brücke zu unserem neuen Informationsangebot geschlagen. Der Gast scannt einen QR-Code und gelangt direkt zum BINZER BUCHT GUIDE, der Informationsplattform für sein Handy. Diese Web-Applikation arbeitet auf Basis von mein.toubiz, dem Datenmanagement von Land in Sicht, zu dem eine Schnittstelle besteht. Hinter der BINZER BUCHT CARD steckt somit ein digitaler Reiseführer mit Urlaubstipps, Informationen sowie integrierter Gästekarte. Dieser smarte Lösungsansatz verbindet das Abrechnungssystem AVS-Meldeschein mit dem touristischen Informationssystem und der BINZER BUCHT CARD. Nun können weitere Features folgen.



Ostseebad Mönchgut: Mit WELCMpass App zu mehr Kurabgabenehrlichkeit und Nachhaltigkeit

Franziska Gustävel, Leitung KEB Kurverwaltung Mönchguts

Seit der Saison 2021 setzen wir in unserem Ostseebad auf Rügen den WELCMpass ein. Die App ist eine digitale Lösung für Kurabgabe und Meldeschein. Übernachtungs- und Tagesgäste entrichten ihre Kurabgabe per Smartphone direkt an die Gemeinde. Kommunen und Vermieter sparen dadurch Zeit und Kosten. Wir sehen hier die Chance, Aufwände zu reduzieren und Prozesse zu verschlanken. Wir möchten aber auch ganz grundsätzlich die Potenziale der Digitalisierung nutzen. WELCMpass bietet uns hier eine ganze Reihe von Anknüpfungspunkten – zum Beispiel als weiteren Vertriebskanal für unsere Cafés,

Restaurants und Einzelhändler. Die App wird auch deshalb von unseren Gästen sehr gut angenommen. Über das Management-Tool überblicken wir ständig die Kurabgaben-Zahlungen und Statistiken. Wer über die App die Kurkarte löst, fährt außerdem kostenlos Bus und Schiff. So haben die Gäste einen echten Anreiz, die Kurkarte zu lösen und die Fahrkarte für Bus oder Schiff gleich in der digitalen Kurkarte zu nutzen. Das bedeutet: gesteigerte Kurabgabenehrlichkeit und langfristig vor allem mehr Nachhaltigkeit. So gesehen ein Beitrag zum Erhalt unserer lebenswerten Ferienregion.