

Identificering af særlige gæstebehov, gæste- efterspørgsel og forbrugsmønstre

Rapport | Destination Nordvestkysten & Destination Vesterhavet | Oktober 2020

Epinion



Indhold

- 03 Introduktion til undersøgelsen
- 05 Metodisk design og datagrundlag
- 06 Hovedkonklusioner og anbefalinger
- 12 En anderledes sæson: Kortlægning af sommersæsonen 2020 på Vestkysten
- 16 Hvordan har de nye målgrupper oplevet Vestkysten, og hvad kan vi tage med videre?
- 20 Hvordan har COVID-19 ændret de besøgendes ferieadfærd?
- 25 Hvordan har COVID-19 påvirket ferieoplevelsen på Vestkysten – inklusiv håndteringen af Corona
- 35 Hvad kan vi forvente af fremtiden?
- 41 Hvilken rolle får bæredygtighed på længere sigt?
- 44 Appendiks

Introduktion til undersøgelsen

Baggrund og formål med turistundersøgelsen



Coronakrisen har gjort sit indtog i dansk turisme og ændret landskabet markant for aktørerne i turisme- og oplevelsesbranchen

Markedsvilkårene har med krisens begyndelse ændret branchens og erhvervets spilleregler. Den virkelighed, vi ser ind i, forandrer sig konstant i takt med ændringer i restriktioner, genåbning, udvikling i smittetryk mv. Det stiller nye krav og forventninger til danske destinationsselskaber samt turismevirksomhederne – særligt i kraft af, at konkurrencen om turisterne er intensiveret, da både danskeres og udlændinges muligheder for at rejse er forandrede, og intet er ”som det plejer”. For at kunne imødekomme denne virkelighed, er det afgørende at være agil og arbejde datadrevet og vidensbaseret.

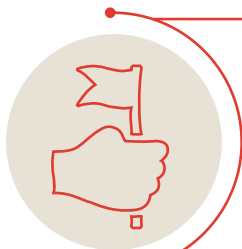


Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet ønsker et fælles vidensgrundlag, der gør det muligt at fokusere og agere i en ny virkelighed

Behov for viden om turismen på et lokalt og decentralt niveau er denne sommer, grundet de nye omstændigheder, essentielt for at forstå de nye markedsvilkår. Helt konkret er det afgørende, at destinationerne og aktørerne i erhvervet, som skaber gæsteoplevelsen, dér hvor den finder sted, helt tæt på den enkelte besøgende, forstår at balancere mellem de behov og bekymringer gæsterne kommer med.

En grundig analyse på tværs af 10 udvalgte feriesteder skal sikre et stærkt beslutningsgrundlag for destinationernes videre færd. Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet ønsker at få indsigt i deres gæster. Viden, der kan skabe en fælles referenceramme og være et værktøj til navigation, tilpasning, og evaluering af produkter, der samlet skaber og styrker gæsteoplevelsen på feriestederne. Analysen skal give indikationer på gæsternes profil, tilfredshedsvurderinger for diverse parametre, adfærd og præferencer, holdninger vedr. Corona/COVID-19 og feriestedernes ageren i forhold til dette, gæsternes forbrugsmønstre samt fremtidige rejseplaner.

Analysen er en del af projekt 'Kickstart Dansk Turisme 2020' og er støttet økonomisk af Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.



Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet ønsker at få identificeret særlige gæstebehov, gæsteefterspørgsel samt forbrugsmønstre på baggrund af Coronakrisen for hermed at analysere og synliggøre, hvad turismevirksomhederne på tværs af destinationerne kan gøre for at holde den positive udvikling



Epinion har foretaget 3.001 face-to-face interviews på 10 udvalgte feriesteder langs Vestkysten

Denne rapport bygger på en omfattende kvantitativ spørgeskemaundersøgelse gennemført blandt gæster over 10 udvalgte lokationer i Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet.

Epinion har indsamlet **3.001 face-to-face interviews** fordelt over juli og august måned på tværs af 10 feriesteder (se illustration til højre). Interviewene er gennemført i perioden fra d. 9. juli til d. 31. august 2020. Gæsterne, der deltog i undersøgelsen, er minimum 18 år.

Spørgeskemaet, der er anvendt til dataindsamlingen, er udarbejdet i tæt samarbejde med Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet. **Spørgeskemaet tager udgangspunkt i den virkelighed, destinationerne står overfor samt tidligere gæstetilfredshedsundersøgelser foretaget af Dansk Kyst- og Naturturisme.** Skemaet har været tilgængeligt på tre sprog; dansk, engelsk og tysk. Epinion har sat skemaet op i deres eget survey-system og monitoreret dataindsamlingen løbende.

Dataindsamlingen er gennemført på samlet 44 interviewdage, der har været spredt jævnt på tværs af feriestederne afhængig af feriestedets størrelse – for herved at opnå en større variation i typen af gæster. Efter dataindsamlingen er afsluttet har Epinion rensset og bearbejdet dataene. Efterfølgende analyser præsenteres i denne rapport.

Udvælgelsen af gæster, der er blevet interviewet, er sket via en **simpel tilfældig udvælgelse**, således der sikres en randomisering i datagrundlaget og der dermed opnås naturlige fordelinger. Interviewene er foretaget med alle typer af feriegæster, fra fritidsgæster på udflugt, besøgende hos venner og familie til egentlige overnattende gæster. Interviewene er primært foretaget på offentlige pladser i bymiljøerne på feriestederne, og besvarelserne er derfor påvirket af bymiljøernes kvalitet, belægningsprocent mv. For at imødekomme COVID-19, har det været muligt at gennemføre spørgeskemaet via en QR-kode, hvor gæsten har modtaget spørgeskemaet på deres egen device.



Note: Det skal understreges, at til trods for en spredning i indsamlingsperioden og andre forbehold taget ved indsamling af data, er den demografiske fordeling på respondenterne i undersøgelsen ikke nødvendigvis retvisende for den faktiske fordeling af feriegæster på feriestederne i denne periode. Eksempelvis afspejler fordelingen på diverse nationaliteter ikke nødvendigvis den faktiske fordeling på feriestederne.

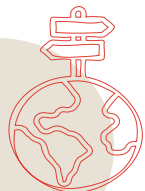
Hovedkonklusioner og anbefalinger

Her udfoldes en række konklusioner, destinationerne kan tage med videre i planlægningen og udviklingen af kommende sæsoner



Faldet i antal tyske overnatninger opvejes af danske besøgende, hvor der er fremgang i andelen af 'nye gæster'

Rejserestriktionerne grundet COVID-19 har haft en negativ indvirkning på antallet af fx tyske overnatninger på tværs af de to destinationer. Til gengæld er danskernes overnatninger foretaget i området i juli måned steget med 144% sammenlignet med sidste år. Fokuseres der udelukkende på overnatninger i lejede feriehus, består destinationernes gæstesammensætning af 63% danske gæster, hvor det tidligere har ligget på omkring 17%. Danskerne har derfor i langt højere grad søgt ud til Vestkysten for at holde ferie. Yderligere har COVID-19 haft en indflydelse hos 72% af de danske gæster, hvor 2 ud af 3 har fravalgt en udlandsferie og i stedet tilvalgt en feriedestination i Danmark i sommeren 2020. Corona har ligeledes haft indflydelse på 58% af de tyske gæster samt 78% for hhv. de norske og svenske gæster. De gæster, der har tilvalgt Danmark, kan grupperes i segmenterne; nye og allerede eksisterende gæstesegmenter, der yderligere grupperes i hhv. danske og udenlandske gæster. De tidligere danske gæster er primært bosiddende i Jylland. Samtidig er der en tendens til, at de nye danske gæster primært kommer fra Sjælland og Hovedstadsområdet – også fordi disse i langt mindre grad har søgt mod udlandsrejser. Yderligere ses en stigning i antallet af gæster, der er børnefamilier samt yngre danskere fra hhv. Midt- og Nordjylland.



Store dele af gæsterne ændrer adfærd og begrænser deres bevægelsesmønster grundet Corona/COVID-19

Resultaterne viser, at Corona-krisen har en indflydelse på gæsternes adfærd. 64% påpeger, at de til dels ændrer eller har ændret adfærd under det aktuelle ferieophold/besøg pga. Corona. For gæster med en høj bekymring for smitterisiko er det hele 9 ud af 10, der har ændret adfærd. Ændringen i adfærd afspejler sig også i deres bevægelsesmønstre på lokationen og på tværs af feriesteder. 30% vil udelukkende holde sig til lokalområdet og mindske deres fysiske bevægelse til øvrige/omkringsliggende feriesteder, og 37% vil i højere grad blive på overnatningsstedet. Det stiller i stigende grad krav til, at det enkelte feriested formår at opfylde de præferencer og ønsker, gæsten har for besøget/ferien.



Gæsterne har et lignende eller mindre forbrug

3 ud af 4 gæster forventer at have et feriebudget som normalt eller mindre. Fx forventer 35% at bruge færre penge på forlystelsesparker, zoos mv., og hvad angår kulturtilbud og den gastronomiske scene er det lidt under en tredjedel. Der ses ingen signifikante forskelle i forbruget på tværs af nationaliteter ift. det samlede forbrug. Dog vurderer 50% flere danskere end tyskere, at deres forbrug vedr. forlystelsesparker, gastronomi og museer vil være højere, hvorimod det omvendte billede ses i relation til køb af dagligvarer. Et lavere feriebudget stiller større krav til det aktuelle oplevelsesudbud. Et mindre forbrug kan bl.a. medføre, at antallet af aktiviteter og oplevelser gæsterne konsumerer også vil falde. En naturligt følge heraf er større konkurrence mellem feriedestinationer og de forskellige kommercielle tilbud ift. at vinde gæsternes gunst. Et mindre forbrug blandt de besøgende opleves nødvendigvis ikke ved den enkelte aktør, idet der samlet set er ankommet flere til området end normalt. Samtidig anslås det, at forbruget potentielt vil stige på længere sigt, idet flere vil være mere bevidste i at støtte lokaløkonomisk og i højere grad bruge lokale aktører under deres ferier.



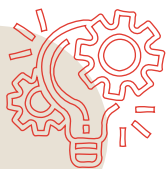
Naturaktiviteter og –oplevelser prioriteres højt blandt gæsterne

Helt overordnet vurderer gæsterne, at de i mindre grad vil gøre brug af indendørs oplevelsestyper. Dette ses for bl.a. museer, kulturinstitutioner, akvarier mv. Til gengæld foretrækkes (gratis) udendørsaktiviteter i langt højere grad – særligt naturoplevelser. 28% forventer at gøre mere brug af denne mulighed end tidligere. Dette hænger godt sammen med, at gæsterne ønsker at holde større afstand til andre besøgende, mindske antallet af mennesker samlet på ét sted, og at de i langt mindre grad vil prøve aktiviteterne med mennesker, de ikke kender, potentielt for at mindske en evt. risiko for smitte. Det er særligt de gæster, der er bekymret for Corona-smitte, der i højere grad end andre har ændret konsumering af aktiviteter på feriestedet.



Bæredygtighed kommer i højere grad til at spille en rolle i gæsternes bevidsthed

58% af de adspurgte gæster vurderer, at bæredygtighed kommer til at spille en central rolle i forhold til fremtidige ferierejser. Dette ses både for danske men i særdeleshed for udenlandske gæster. Her er 72% helt eller delvist enig i, at bæredygtighed vil spille en rolle fremadrettet. Der er desuden en bemærkelsesværdig sammenhæng mellem Corona og bæredygtighed: Det er i høj grad de samme mennesker, der reagerer på begge dele. De gæster, der i høj grad har ændret adfærd pga. Corona, forventer også i højere grad, at de vil ændre deres fremtidige ferier af hensyn til bæredygtighed.



Feriestedernes håndtering af Corona er acceptable, men der er rum til forbedring og særligt iflg. de udenlandske gæster

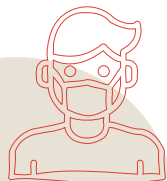
Overordnet set er der en lang række forhold, gæsterne er tilfredse med, men samtidig er der nogle fokusområder ift. feriestedernes håndtering af Corona. 1 ud af 5 gæster mener, at der skal være bedre mulighed for at holde afstand til andre gæster under opholdet, og at antallet af gæster samlet på ét sted bør minimeres. Særligt de udenlandske besøgende er utilfredse med feriestedernes håndtering af forholdene. Mere end hver fjerde udenlandske gæst er utilfreds med førnævnte forhold, hvorimod det kun er 16% af danske gæster. Der er ligeledes flere besøgende, der har været utilfreds med feriestedernes håndtering af COVID-19 relaterede forhold i juli end august. Med andre ord steg gæsternes anbefalingsvillighed og tilfredshed vedr. dette fra juli til august på samtlige Corona-parametre. Destinationerne skal have håndteringen af Corona for øje, da det vil have særlig betydning for valg af fremtidige feriedestinationer for gæsterne fremover. Yderligere er der en sammenhæng mellem antal forhold, gæsterne er utilfredse med og deres anbefalingsvillighed. Jo flere forhold, de er utilfredse med, jo lavere bliver anbefalingsvilligheden. Lignende ses for genbesøgsraten.



Destinationerne har et stort potentiale i at tiltrække nye gæster til fremtidige ferier

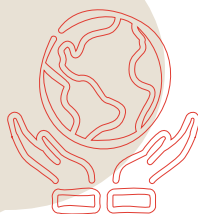
Corona-krisen har potentielt styrket feriestedernes mulighed for at tiltrække nye gæster til områderne fremadrettet. Destinationerne har til dels gjort et godt indtryk henover højsæsonen, idet store andele af det nye såvel som det allerede eksisterende gæstesegment finder det sandsynligt at besøge feriestederne på et senere tidspunkt. Dette er uagtet af rejsetype. Fx finder 67% af det nye gæstesegment det sandsynligt at besøge feriestederne på et længere ophold (3 overnatninger eller mere), hvorimod det er godt halvdelen ift. kortere ophold (1-2 overnatninger) og dagsture. Sandsynligheden for genbesøg varierer også på tværs af de enkelte feriesteder. Fx er længere ophold mere sandsynlig ift. feriesteder som Blåvand og Blokhus, hvorimod dagsbesøg er mere sandsynlige for bl.a. Lønstrup og Thyborøn. Samtidig vurderer 34% af gæsterne, at de vil tage på flere ferier i Danmark de kommende år, hvilket igen vidner om de nye potentialer i at styrke tilstrømningen og omsætningen i områderne.

Anbefalinger der har fokus på destinationen som helhed



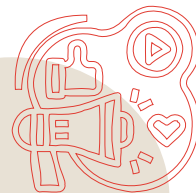
Destinationernes håndtering og fokus på Corona skal være et centralt omdrejningspunkt for fremadrettet at fastholde momentum.

Epinion anbefaler, at håndteringen og kontrollen med Corona-relaterede forhold professionaliseres og effektiviseres fremadrettet, således det matcher gæsternes adfærd, efterspørgsel og forventninger. Corona vil nu, og på længere sigt, være en hygiejnefaktor, der kommer til at præge gæsternes beslutningsproces og det endelige valg af feriedestination – og særligt for de udenlandske, som stiller højere krav på dette punkt end de danske besøgende. En god forvaltning af Corona-retningslinjer, som kan mærkes hos gæsterne, kan derfor med fordel bruges fremadrettet som løftestang for området. Destinationen og dets aktører skal gå forrest og sende et signal til de gæster, der kommer og omverdenen om, at Corona tages seriøst, og at der ikke gås på kompromis i at skabe trygge rammer for gæsterne. Dette gælder bl.a., at lavpraktiske foranstaltninger som fx desinficeringsmuligheder, informationsniveauet og afstandskravet (i bybilledet, på attraktioner, før og efter aktiviteter, i offentlig transport mv.) efterleves. Ikke kun for at imødekomme de gæster, der har en bekymring for smitte, men også for at nudge de øvrige besøgende. Den gruppe, der ikke nødvendigvis ændrer adfærd og ikke følger retningslinjer, udgør i højere grad en risiko ift. at fastholde andre besøgende – og endvidere en risiko for destinationernes omdømme. Overholdelse af Corona-retningslinjer og adfærd er centralt for et trygt og godt omdømme og en god ferieoplevelse.

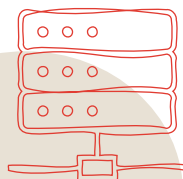


Corona og bæredygtighed skal samtænkes i destinationernes strategiske indsatser. Epinion anbefaler, at destinationerne i højere grad kobler aktiviteter vedrørende Corona og bæredygtighed sammen, idet der er sammenhæng mellem ændret adfærd grundet COVID-19 og bæredygtig adfærd, idet det i høj grad er de samme personer, der reagerer på begge dele. Corona- og bæredygtig turismeudvikling skal håndteres strategisk på destinationsniveau og i samspil med hinanden. For destinationerne handler det bl.a. om at minimere overturisme (mange gæster samlet på ét sted) og skabe en god balance mellem turismen og det lokale, at omsætningen pr. gæst stiger (kvalitet frem for kvantitet), og at destinationerne bliver mere bevidste omkring, hvem de ønsker at tiltrække og hvordan. Yderligere skal destinationerne i højere grad skabe oplevelser, der bl.a. trækker på naturen og de lokale områder, men også gentænke det generelle udbud (overnatningskoncepter, mobilitetsløsninger, brug af lokale råvarer mv.) i henhold til en mere bæredygtig standard. Et nyt fokus, der understøttes af den adfærd, gæsterne har og vil have fremadrettet. Dette fokus kan med fordel formidles og promoveres til omverdenen, hvilket potentielt øger feriegesternes sandsynlighed for genbesøg.

Anbefalinger der kigger på tværs



Kommercialisering af nye aktivitets- og oplevelsestilbud kan øge potentialerne for tilfredshed, genbesøg og stimulere et øget forbrug hos feriestedernes gæster. Gæsterne på destinationen foretrækker, særligt nu, udendørs aktiviteter og oplevelser, og særligt de gratis af slagsen. Dette kan være et udtryk for, at der mangler et udbud af alternative kommercielle udendørs oplevelser og aktiviteter, som er attraktivt for de besøgende. Denne unikke mulighed for at vinde et nyt marked giver anledning til at udvikle og gentænke nogle af destinationens kommercielle tilbud, således de matcher det nye marked. En udnyttelse der samtidig kan skabe et større forbrug på destinationen. Her kan der med fordel indtænkes kommercielle tiltag (da gæsterne faktisk brugere færre penge end normalt nu) og ud over at få flere penge ud af gæsterne give dem nye og anderledes måder at opleve naturen på. En øvelse, der med stor sandsynlighed vil have positive effekter, da Corona-krisen i højere grad har gjort gæsterne bevidste omkring deres forbrugs betydning for lokalsamfundene og de mindre erhvervsdrivende. Dette handler i høj grad også om pakketeringen af de enkelte produkter. Med andre ord skal destinationerne og de enkelte aktører 'bygge vindmøller frem for læhegn', hvor de kan udnytte innovationsrummet. Her foreslår Epinion, at destinationerne inddrager lokale turisme- og oplevelsesaktører i at forbedre og skabe de nye muligheder for gæsterne. Disse tiltag vil i højere grad understøtte den nye gæsteefterspørgsel, de nye adfærdsmønstre og det nye marked. Derudover skal denne indsats formidles og synliggøres over for de målgrupper, destinationen ønsker at tiltrække – primært fordi Corona-krisen har haft en indvirkning på danskerne i at tænke mere lokalt, hvilket kan bidrage positivt til de lokale erhvervsdrivendes vækspotentialer.



”Anbefalingerne vil være et styringsredskab i at forbedre, udvikle og endeligt styrke feriestedernes og de to destinationers fremtidige muligheder i at optimere gæsternes oplevelse og sikre tiltrækning og fastholdelse”

Et kontinuerligt inflow af aktuel viden kan styrke både fremtidige strategiske beslutninger samt her-og-nu beslutninger. Epinion anbefaler, at destinationerne indarbejder data som en naturlig del i deres forretningsmodel – både i højsæsonen og skuldresæsonen. Dels vil det gøre destinationen mere agil i at imødegå den nye virkelighed og at kunne navigere i en tid, hvor adfærd, præferencer og behov konstant er under forandring. Dels vil det kunne sikre destinationerne større kontrol og styring i at bevæge sig i den retning, hvor gæsternes behov og præferencer befinder sig. Yderligere vil dette give indsigt i de historiske udsving, tendenser og målgrupper og styrke destinationens beslutningsgrundlag på en lang række parametre. Et opdateret vidensgrundlag kan endvidere bruges som løftestang i at forbedre den lokale turismefremmeindsats og overfor de lokale turisme- og oplevelsesaktører.

En anderledes sæson: Kortlægning af sommersæsonen 2020 på Vestkysten

Rekordmange danske feriegæster i juli kompenserede for færre tyske gæster

2020 har indtil videre været et markant anderledes turistår end det, vi kender. Da Corona-pandemien for alvor brød ud i Europa i marts og lukkede landegrænserne, styrtdykkede antallet af udenlandske overnatninger på Vestkysten som en uundgåelig konsekvens.

Mens Tyskland normalt udgør det største feriemarked langs den danske Vestkyst, så billedet anderledes ud i 2020. Tal fra Danmarks Statistik viser, at der blev foretaget 2,2 millioner færre overnatninger af tyskere i udlejningshuse inden for Destination Vesterhavet og Destination Nordvestkysten i marts-juli 2020 sammenlignet med året før. Det skyldes især forårsmånederne, hvor der i lange perioder var lukket for indrejse for tyske turister til Danmark. I løbet af juni og juli vendte mange tyskere dog tilbage, og i juli lå antallet af tyske overnatninger "kun" 24% lavere end i 2019.

Antallet af overnatninger foretaget af øvrige udenlandske gæster fra især Norge, Sverige og Holland faldt i marts-juli med ca. 350.000 og forblev i hele perioden på et lavt niveau, cirka 80% under 2019.

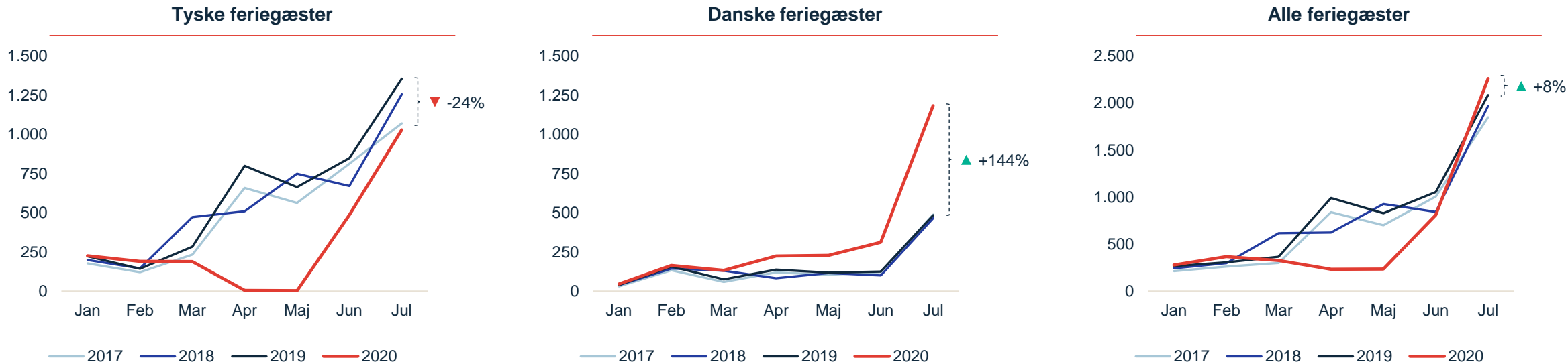
Omvendt ser billedet ud for danskerne, som i langt højere grad end tidligere valgte at holde ferie langs Vestkysten i 2020. I perioden marts-juli foretog danskerne 1,1 millioner flere overnatninger end året før, og i juli lå antallet af danske overnatninger i udlejningshuse hele 144% højere end i 2019.

I løbet af marts-juli blev der samlet set foretaget 1,5 millioner færre overnatninger i udlejningshuse end året før, men de tilbagevendende tyskere og rekordmange danske feriegæster i juli gjorde, at det samlede antal overnatninger i juli 2020 faktisk endte 8% højere end i 2019.

Det er overordnet set det samme billede, der gør sig gældende inden for begge destinationer (se fordelingerne for hver destination på side 45).



Udvikling i antal overnatninger i lejede feriehusene inden for Destination Vesterhavet og Nordvestkysten (i tusinder)¹



Note 1: Overnatninger i udlejningshuse inden for de seks kommuner i Destination Vesterhavet og Destination Nordvestkysten. Tal for august 2020 er tilgængelige fra Danmarks Statistik medio oktober. Kilde: Danmarks Statistik (FERIEH6). Det bør bemærkes, at overnatning i udlejningshuse naturligvis kun udgør en vis andel af den samlede turisme i området. Opgørelsen af feriehusudlejninger er dog uden sammenligning den mest præcise turisstopgørelse, der findes på destinationsniveau, og den relative udvikling kan med rimelighed antages at afspejle den samlede turismeudvikling.

63% af feriegæsterne i sommeren 2020 var danskere – normalt er det blot 17%

I juli 2020 var 7 ud af 10 feriegæster ved Destination Vesterhavet og Destination Nordvestkysten danskere. I august var det knap 6 ud af 10.

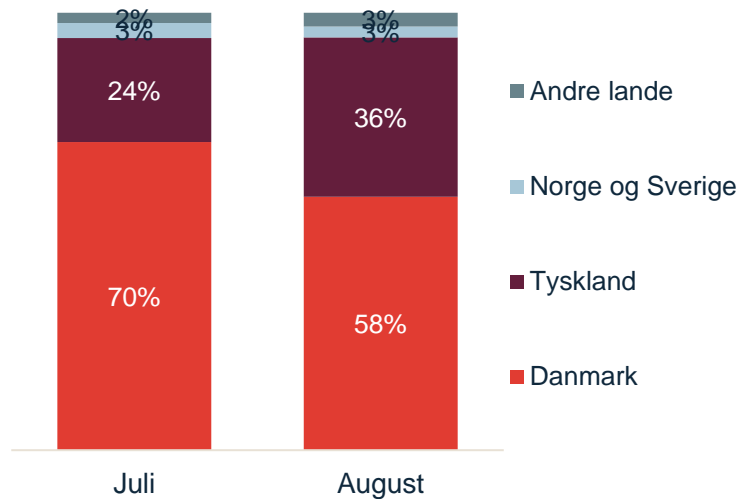
For at forstå proportionerne, kan vi prøve at sammenligne med et normalt ferieår som 2019. De mest præcise nationalitetsopgørelser på destinationsniveau findes i Danmarks Statistiks opgørelse over feriehusudlejning, og i sammenligningen fokuserer vi derfor kun på feriegæster i lejede feriehus.

Her kan vi se, at mens danskerne i en normal sommersæson som 2019 udgør ca. 23% af feriegæsterne i juli og 9% i august, så udgjorde de i 2020 hele 59% i juli og 30% i august.

Dette mønster ses inden for både Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet (se fordelingerne for hver destination på side 46).

Nationalitetsfordeling i 2020 (alle overnatningstyper)

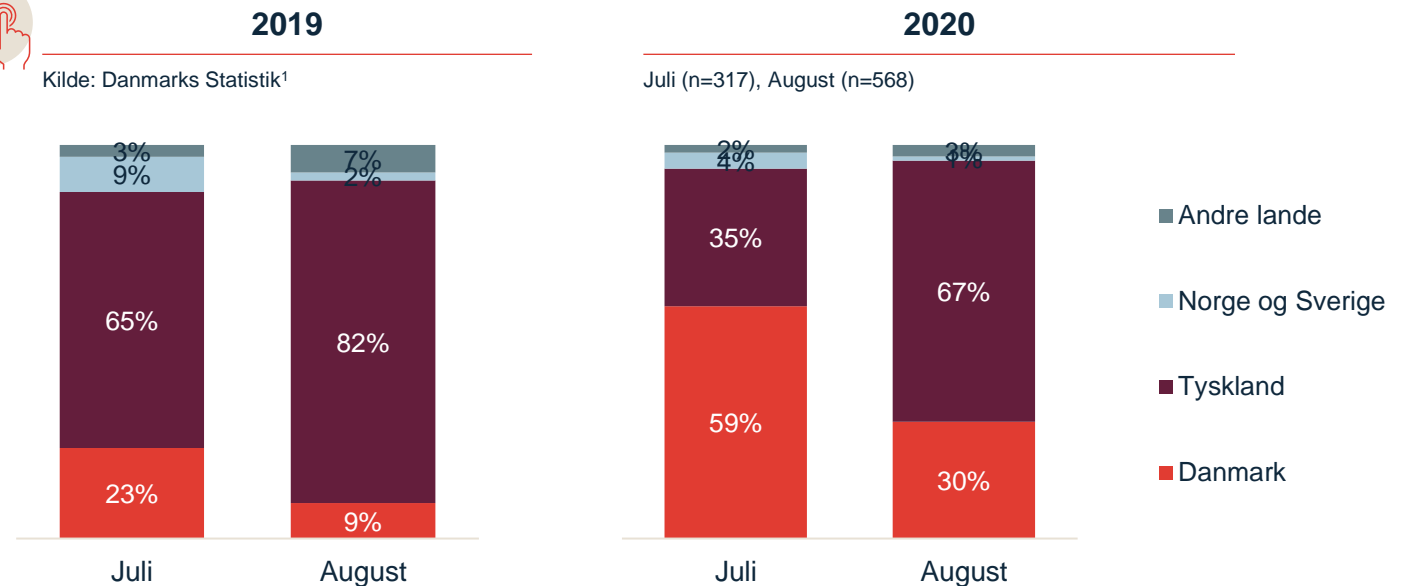
Juli (n=1.215), August (n=1.786)



Nationalitetsfordeling i 2019 og 2020 (kun blandt feriehuslejere)



Kilde: Danmarks Statistik¹



Kilde: Danmarks Statistik (FERIEH6)

Note 1: Da Danmarks Statistiks feriehusopgørelse for august 2020 endnu ikke er offentliggjort ved udarbejdelsen af denne rapport, bruges undersøgelsens egne data for feriegæster, der har overnattet i lejet feriehus.

Betydeligt flere danske børnefamilier besøgte Vestkysten i 2020

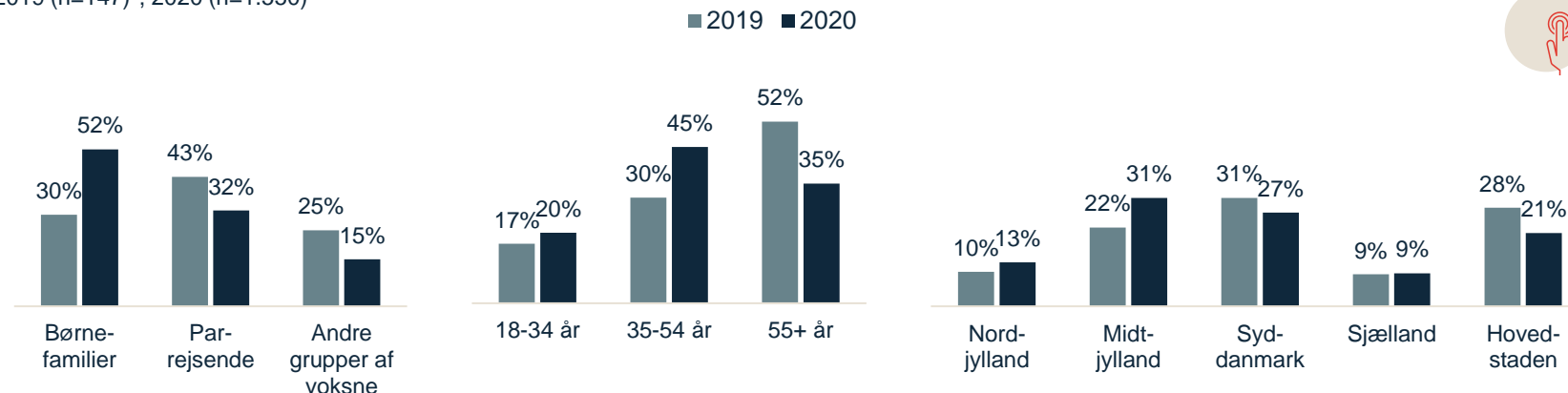
Sammenlignet med 2019, var en større andel af de danske feriegæster i sommeren 2020 børnefamilier. Andelen af feriegæster på over 55 år var lavere, og det samme var andelen af personer fra Hovedstadsområdet.

Det vil være fristende at konkludere, at det betyder, at der f.eks. var færre feriegæster på over 55 år i 2020. Det er imidlertid ikke tilfældet. Hvis man tager højde for, at der generelt var betydeligt flere danske feriegæster på Vestkysten i 2020 end i 2019 (nederste figur)¹, ser man, at der var en stigning i antallet af feriegæster inden for samtlige af de demografiske grupperinger fra 2019 til 2020. Den største stigning var i antallet af børnefamilier, unge feriegæster og besøgende fra Jylland, mens antallet af ældre feriegæster kun var lidt højere end normalt.

Det er ikke muligt at bryde fordelingen af feriegæster ned på destinationsniveau grundet den relativ lave stikprøvestørrelse fra 2019.

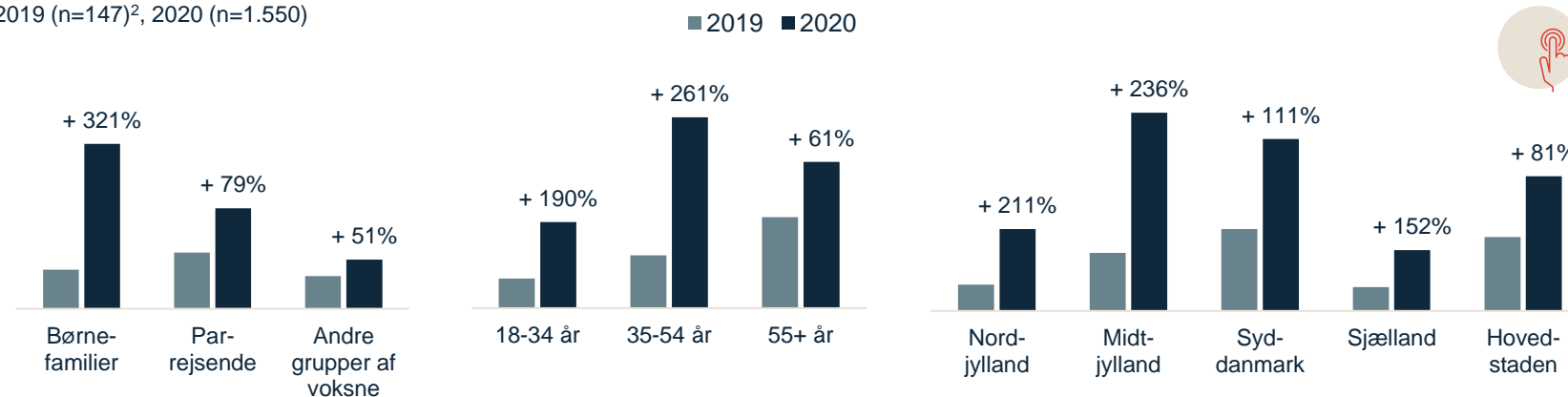
Demografisk fordeling for danske feriegæster i sommeren 2019 og 2020

2019 (n=147)², 2020 (n=1.550)³



Demografisk fordeling for danske feriegæster i sommeren 2019 og 2020 – hvor der tages højde for, at der var flere danske gæster totalt set¹

2019 (n=147)², 2020 (n=1.550)



Note 1: Her bruges udviklingen i antallet af feriehuseudlejninger som proxy for den samlede turismeudvikling (kilde: Danmarks Statistik)

Note 2: Kilde: Sådan Rejser Danskerne, januar 2020, Epinion. Data er baseret på danskere, der har holdt ferie inden for Destination Nordvestkysten eller Destination Vesterhavet i sommeren 2019. Bemærk, at datagrundlaget er forholdsvis lavt, og at der derfor konkluderes med en vis forsigtighed. Vær endvidere opmærksom på, at data for de to år er baseret på forskellige indsamlingsmetoder: 2019 på en landsdækkende, repræsentativ web-survey blandt 3.100 danskere, og 2020 på personinterviews på feriestederne. Derfor bør sammenligninger foretages med forbehold, idet sammenligningsgrundlaget indeholder en vis usikkerhed. Dog giver sammenholdningen af de to datakilder et godt grundlag for at se på de overordnede tendenser.

Note 3: Besøgende på dagsture indgår ikke i fordelingerne.

Hvordan har de nye
målgrupper oplevet
Vestkysten, og hvad kan
vi tage med videre?

Corona havde en indflydelse på ferieplanerne for mere end 2/3 af feriegæsterne ved Vestkysten

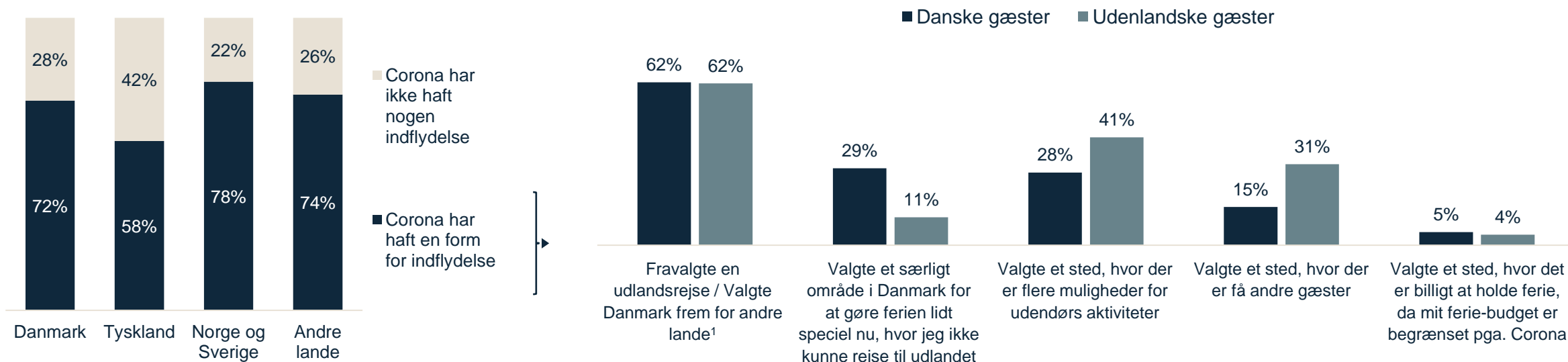
For en stor del af de danske og udenlandske gæster, der holdt ferie ved Vestkysten i sommeren 2020, har Corona haft en indflydelse på deres ferieplaner. For 72% af de danskere, der endte med at holde sommerferie ved Vestkysten, havde Corona-situationen en form for indflydelse på, hvor de valgte at holde ferie. Det samme gælder 58% af de tyske feriegæster.

Størstedelen af både de danske og udenlandske feriegæster, der har ændret planer pga. Corona-situationen, har fravalgt en udlandsrejse¹ og i stedet valgt at holde ferie i Danmark. Mange af både de danske og udenlandske gæster har fokuseret på at vælge et område med mange muligheder for udendørs aktiviteter.

Kun ganske få siger, at en begrænset økonomi som følge af Corona har haft en betydning for deres ferievalg.

Har Corona-situationen en indflydelse på, hvor du har valgt at holde din ferie i år?

Danmark (n=1.891), Tyskland (n=939), Norge og Sverige (n=87), Andre lande (n=84)



30% af feriegæsterne tilhører et nyt gæsteselement på Vestkysten

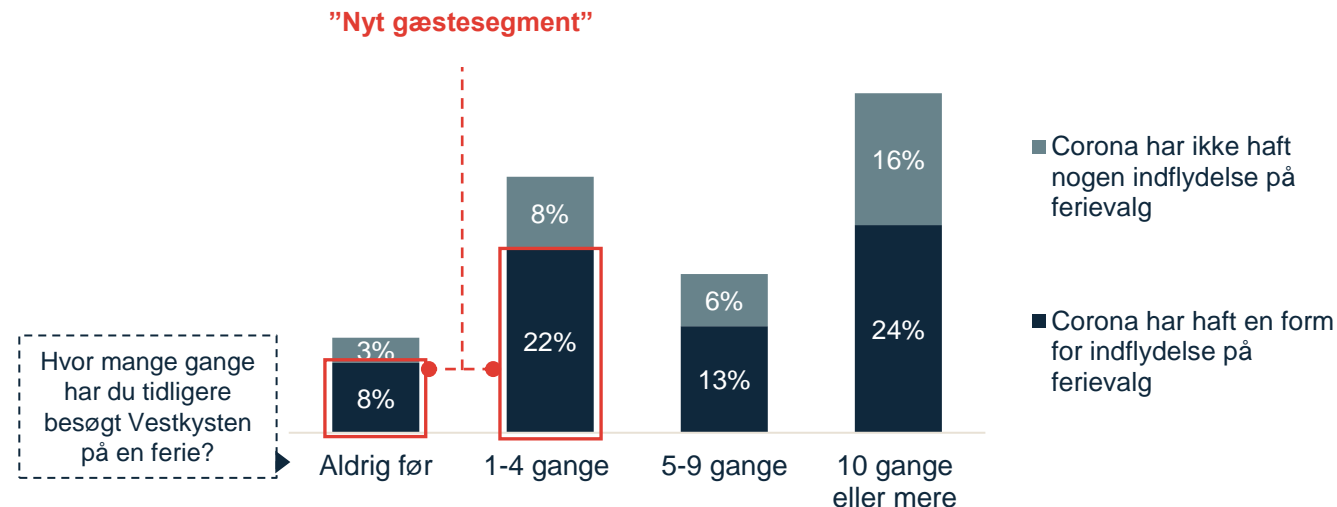
Som det sås på forrige side har Corona-situationen påvirket årets ferieplaner, for en stor del af de gæster, der valgte at lægge ferien ved Vestkysten. For at undersøge de "nye" gæster på Vestkysten, opdeler vi gæsterne i to grupper:

- Nyt gæsteselement:** Det nye gæsteselement er de feriegæster, som med overvejende sandsynlighed ikke havde holdt ferie på Vestkysten i sommeren 2020, hvis det ikke var for Corona. De siger eksplicit, at deres ferieplaner er blevet påvirket af Corona-situationen, og er enten førstegangsbesøgende eller har kun besøgt Vestkysten ganske få gange før – det er altså ikke et sted, de normalt ville vælge at holde ferie et år uden Corona.
- Eksisterende gæsteselement:** Det allerede eksisterende gæsteselement er de feriegæster, som med en vis sandsynlighed ville have holdt ferie langs Vestkysten uanset hvad – Corona eller ej. En del af dem siger, at Corona-situationen slet ikke har haft nogen indflydelse på deres ferievalg, og de ville altså have holdt sommerferien ved Vestkysten under alle omstændigheder. For andre har Corona-situationen ganske vist haft en vis indflydelse på deres konkrete ferievalg i år. Men de holder ofte ferie på Vestkysten, og selvom de måske ikke havde planlagt at gøre det i år, kan de stadig betragtes som en del af de "normale" gæster på Vestkysten.

Fordelingen af gæster mellem det nye og det eksisterende gæsteselement ligner i høj grad hinanden inden for de to destinationer (se fordelinger på side 47).

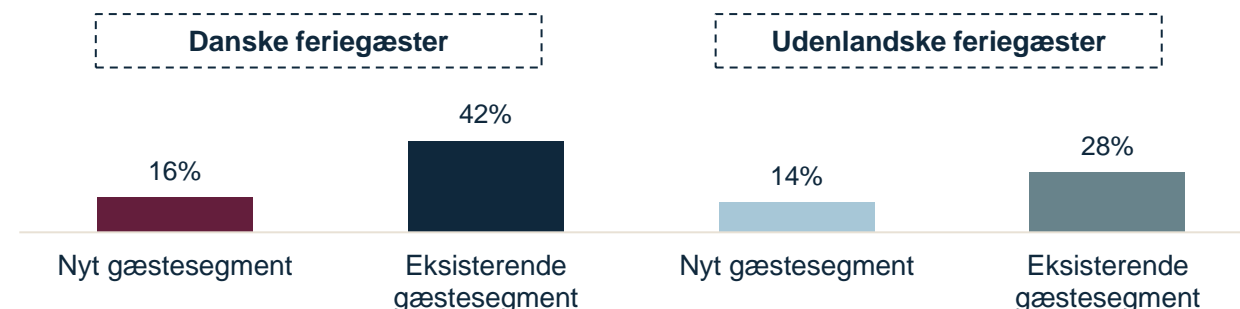
Definition af det nye gæsteselement

(n=2.649)



Fordeling af sommergæsterne i nyt og eksisterende gæsteselement

(n=2.649)



En stor andel af de "nye" gæster på Vestkysten bor til dagligt langt derfra

Der er en betydelig forskel i gæsteprofilen på det nye og det allerede eksisterende gæstesegment, dvs. dem, der har valgt at holde ferie på Vestkysten pga. Corona-situationen og dem, der formentlig havde holdt ferie der under alle omstændigheder.

Blandt de danske feriegæster er der en større andel af de nye gæster, der kommer fra Hovedstadsområdet og det øvrige Sjælland, sammenlignet med dem, der havde holdt ferie ved Vestkysten under alle omstændigheder.

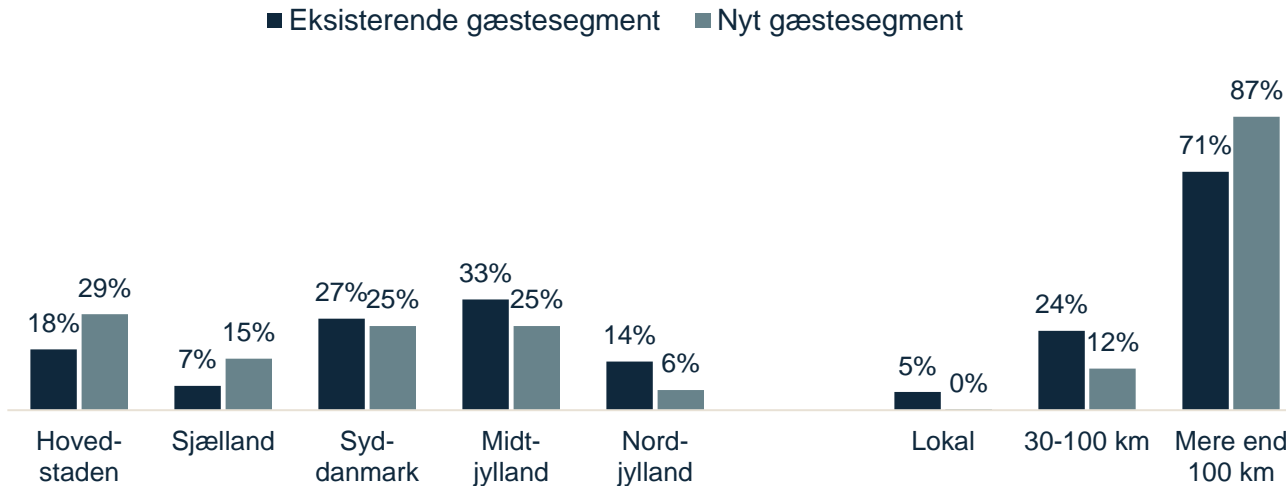
En stor andel af dem siger, at de fravalgte en udlandsrejse og i stedet valgte at holde ferie et særligt sted i Danmark for at gøre ferien lidt speciel.

Samme logik kan bruges om de tyske gæster, hvor også en relativt stor andel af de nye gæster til dagligt bor i det sydlige Tyskland langt fra Danmark.

De overordnede tendenser gør sig gældende både ved Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet (se fordelinger for hver destination på side 48).

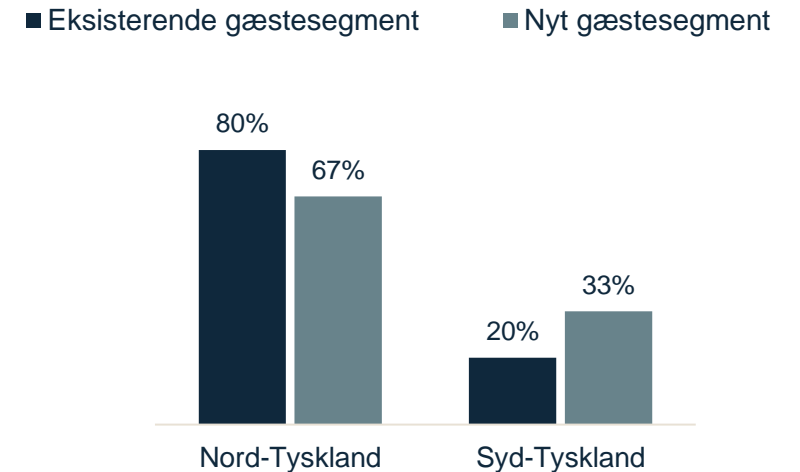
De danske feriegæsters bopælsregion og afstand til feriestedet

(n=1.545)



De tyske feriegæsters bopæl

(n=935)



Note 1: Besøgende på dagstur er ikke inkluderet i fordelingerne.

Note 2: Nord-Tyskland er defineret som bundesländer (Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen-Anhalt og Schleswig-Holstein), hvor Syd-Tyskland er (Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Rheinland-Pfalz, Sachsen, Saarland og Thüringen).

Hvordan har COVID-19
ændret de besøgendes
ferieadfærd?

Gæsterne prioriterer i højere grad end normalt gratis oplevelser og aktiviteter i naturen

I lyset af Corona vælger mange gæster at omprioritere deres ferieaktiviteter.

I sommeren 2020 prioriterer gæsterne i større grad end normalt gratis oplevelser i naturen, hvilket understøtter at Corona har en indflydelse på gæsternes valg og behov. Samtidig vil de i mindre grad vægte gastronomiske oplevelser, attraktions- og museumsoplevelser, detailhandlen samt festivaler og events, idet dette ikke konsumeres i lige så høj grad som tidligere.

Gæsternes efterspørgsel påvirkes yderligere af en ændret gæsteadfærd.

Dykker man ned i de gæster, der har en stor bekymring for at blive smittet, ses der, at 36% vil prioritere gratis naturoplevelser og -aktiviteter i højere grad end normalt, hvor næsten hver anden vil prioritere den gastronomiske scene, attraktions- og museumsoplevelser samt detailhandlen mindre. Resultaterne er derfor entydige i, at de gæster der er bekymret for Corona-smitte i højere grad har ændret konsumering af aktiviteter på feriestedet.

Resultaterne er ikke brudt ned på destinationsniveau, idet der ikke er nogle betydelige forskelle ift. prioriteringen af aktiviteter på tværs af destinationerne.

Har Corona-situationen fået dig til at prioritere bestemte aktiviteter mere eller mindre end normalt under [din nuværende ferie/dit besøg]?

(n=3.001)



Gratis oplevelser/aktiviteter i naturen (fx gåtur eller strandtur)



Betalte oplevelser/aktiviteter i naturen (fx guidede ture eller leje cykler)



Mad og gastronomioplevelser på spisesteder



Attraktioner og museumsoplevelser



Shopping



Festivaler og events



■ I større grad ■ Samme som normalt ■ I mindre grad ■ Ved ikke/Ikke relevant

Besøgende vil i mindre grad end normalt foretage aktiviteter med fremmede

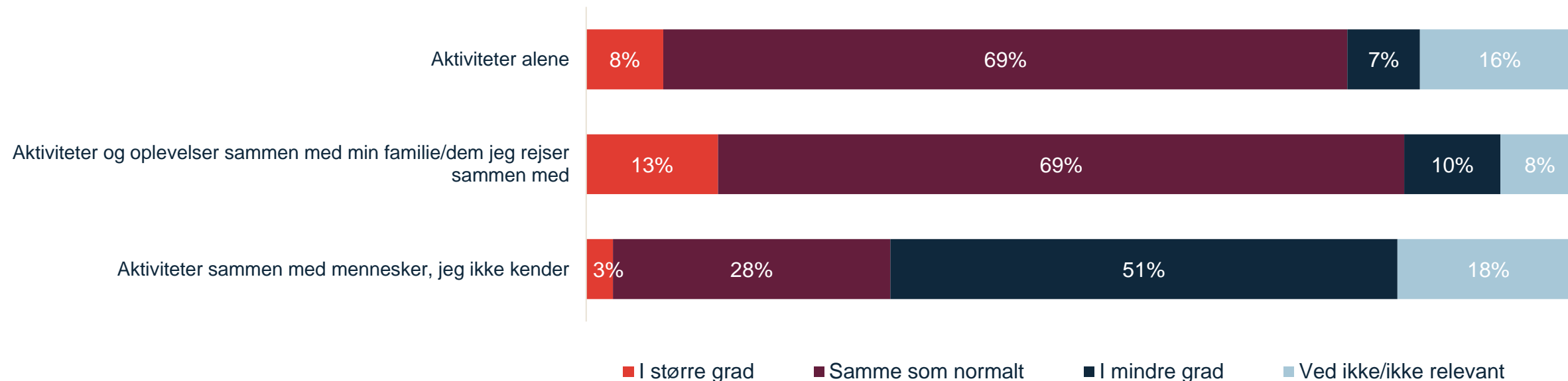
Corona-krisen har betydning for hvem, gæsterne vil opleve aktiviteterne sammen med.

Generelt for de besøgende på Destination Nordvestkysten og Destination Vesterhavet gør det sig gældende, at gæsterne fortsat gerne ville foretage aktiviteter alene og/eller sammen deres eget rejseselskab (fx familie eller venner). Samtidig viser resultaterne, at 51% af gæsterne i langt mindre grad vil deltage i oplevelser og aktiviteter med mennesker, de ikke kender.

Destinationerne kan med fordel udnytte dette ved bl.a. at sikre et aktivitets- og oplevelsesudbud, der i højere grad afspejler sig denne nye gæsteefterspørgsel. En efterspørgsel hvor der tages højde for *hvem*, aktiviteterne foretages med, og hvorvidt det er muligt fx at tilkøbe sig muligheden for at deltage selv alene eller kun sammen med sit rejsefølge under aktiviteten.

Har Corona-situationen fået dig til at prioritere anderledes end normalt ift. hvem du laver aktiviteter sammen med under [din nuværende ferie/dit besøg]?

(n=3.001)



Gæsternes bevægelsesmønstre på deres ferie/dagsbesøg er under indflydelse af Corona-situationen

Corona/COVID-19 vil i højere grad påvirke gæsternes bevægelsesmønstre under deres aktuelle ferieophold/dagsbesøg.

Fx er 3 ud af 4 gæster (helt) enig i, at de vil undgå steder, hvor der er mange mennesker samlet. 37% vil holde sig mere på overnatningsstedet, og 30% vil generelt holde sig mere i lokalområdet. Hver anden vurderer dog stadigvæk, at de vil bevæge sig rundt, som de plejer at gøre.

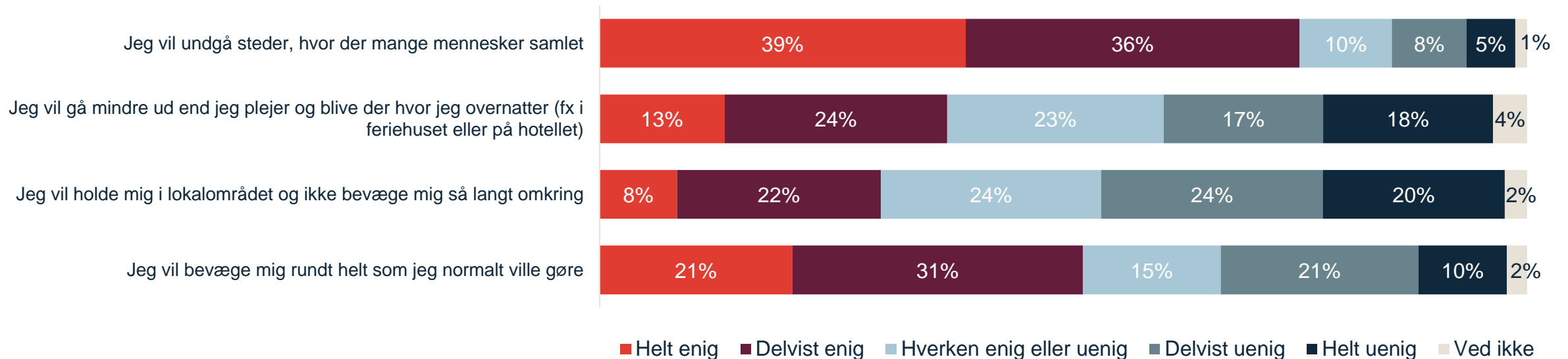


Dette understøttes af resultater fra Epinions interne analyse af danskernes rejseadfærd og forventninger til det kommende ferie år¹.

Her ses der, at 21% vil holde flere ferier uden for højsæsonen, da der her forventes at være færre turister. Yderligere 14% vil specifikt opsøge områder, hvor mængden af turister er få. Dette ansues positivt, idet det peger i en retning af, at Corona kan styrke skuldærsæsonen og lokaløkonomien på mindre populære steder, idet turisterne ønsker at brede sig mere ud samt være på lokationer, der er mindre befolkede.

Er du enig eller uenig i disse udsagn om, hvordan du vil bevæge dig rundt på din nuværende ferie pga. Corona-situationen?

(n=2.655)



Gæsterne har et mindre forbrug ift. tidligere ferier, men der er potentialer fremadrettet

Det samlede forbrug forventes at være lavere sammenlignet med sammenlignelige ferier fra tidligere.

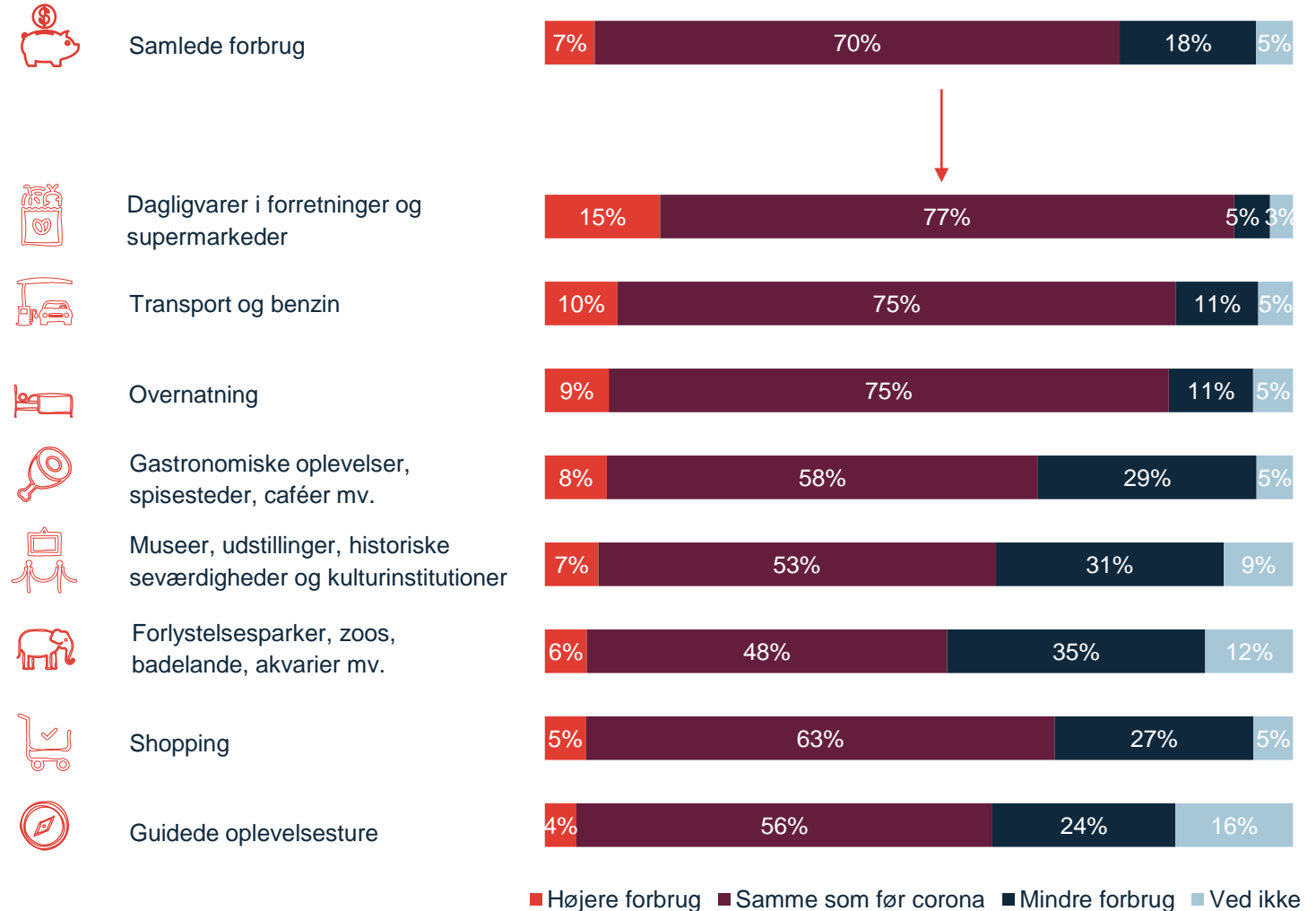
Helt generelt forventer 70% at have det samme forbrug som før Corona, hvorimod 7% vil bruge flere penge og 18% vil bruge færre penge. Ift. sidstnævnte er det særligt vedr. forlystelsesparker, zoos mv., museums- og kulturinstitutioner samt den gastronomiske scene. Modsat forventer 15% af gæsterne at have et lignende eller højere forbrug ift. dagligvarer. Vedr. det samlede forbrug er der ikke forskel på tværs af nationaliteter. Ser man dog nærmere på de enkelte forbrugsposter, er der enkelte forskelle på tværs af danske og tyske besøgende. Tyskerne vil i højere grad øge deres forbrug på dagligvarer ift. danskerne, hvorimod danske besøgende i højere grad vil øge feriebudgettet i forlystelsesparker, på museer og ved spisestederne. Der er dog et optimistisk håb om større forbrug på længere sigt jf. analysen 'Sådan Rejser Danskerne'.



Sådan Rejser Danskerne¹ viser, at Corona har fået befolkningen til at tænke over, hvilken betydning de har for feriestederne og lokale erhvervsdrivende, de besøger. 59% af danskerne er nu mere opmærksomme på, hvor afhængige nogle af stederne er af gæster. Yderligere vil 21% i højere grad støtte den lokale økonomi de steder, de besøger. Selvom vi på nuværende tidspunkt ser, at gæsterne har et mindre forbrug grundet Corona, viser de supplerende resultater at forbruget kan stige på længere sigt. Det er derfor vigtigt, at destinationerne griber dette momentum og er tydelige i deres formidling og synliggørelse af dette fremadrettet for at fastholde danskerne i denne opfattelse. Fx ved at bruge lokale leverandører, at gæsterne er med til at holde de små lokalsamfund kørende mv.

Hvad er dine forventninger til dit forbrug på din aktuelle ferie i år sammenlignet med en lignende ferie fra tidligere?

(n=3.001)



Hvordan har COVID-19 påvirket ferieoplevelsen på Vestkysten – inklusiv håndteringen af Corona

Særligt de ældre er bekymrede i forhold til øvrige feriegæster

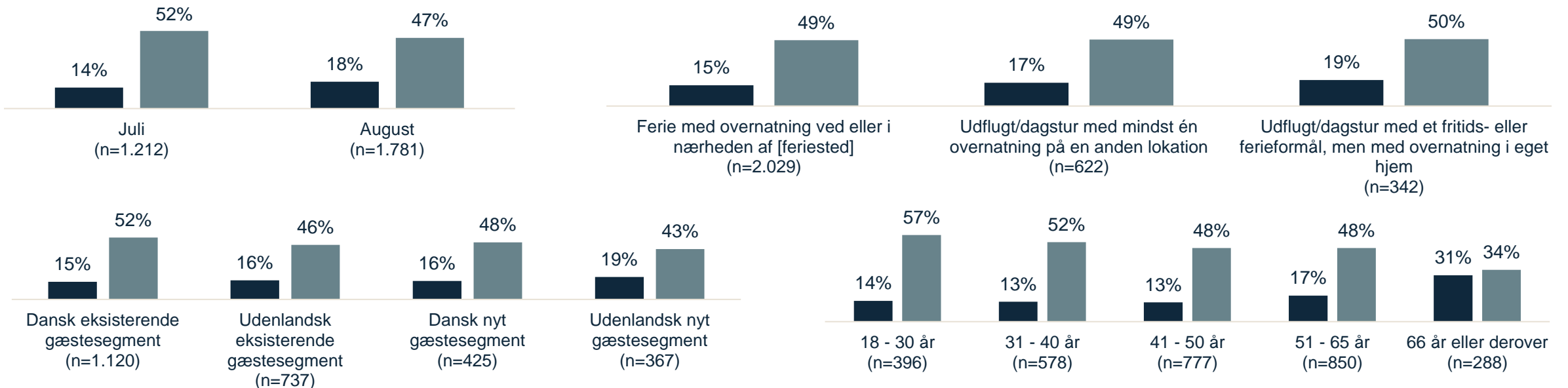
Der er relativ få andele af gæsterne, der er meget bekymret for risikoen for Corona-smitte under deres aktuelle ferieophold eller dagsbesøg. Den primære forskel på tværs af udvalgte parametre ses ift. alder. I takt med at alderen stiger, jo mere stiger frygten for smitte også. Yderligere resultater viser også, at der ikke er større forskel på tværs af de to måneder end 4 procentpoint. Frygten for smitte har dog ikke indvirkning på gæsternes tilfredshedsvurderinger. Selvom man frygter smitterisikoen, er denne andel af besøgende stadigvæk lige så tilfredse og eller utilfredse som den øvrige andel.

Destinationen og dets aktører har et ansvar for at forholde sig til dette emne, da det vil have betydning for gæsterne fremadrettet.

Fremadrettet skal håndteringen af COVID-19 italesættes og anses som en hygiejnefaktor. En håndtering, der også kan behandles strategisk og til destinationernes fordel. Når fx ikke-bekymrende gæster besøger feriestederne, og måske ikke overholder retningslinjerne til fulde, skal destinationerne fastholde og signalere overfor omverdenen, at de tager deres forholdsregler. Dette dels for at imødekomme de gæster, der måtte være bekymrede, så disse kan fastholdes fremover, men i lige så høj grad fordi det forventes at alle – erhverv som individer – samlet løfter denne opgave, og det er derfor vigtigt at udvise det gode eksempel på god forvaltning af situationen.

I hvilken grad er du generelt bekymret for risikoen for Corona-smitte under dit aktuelle ferieophold/besøg?

Her vises fordelingen af gæster, der har en **høj bekymring** (i meget høj grad eller i høj grad) eller **ingen bekymring** (i mindre grad eller slet ikke) for smitterisiko



Særlig opmærksomhed på den gruppe, der ikke er bekymret og heller ikke har ændret adfærd

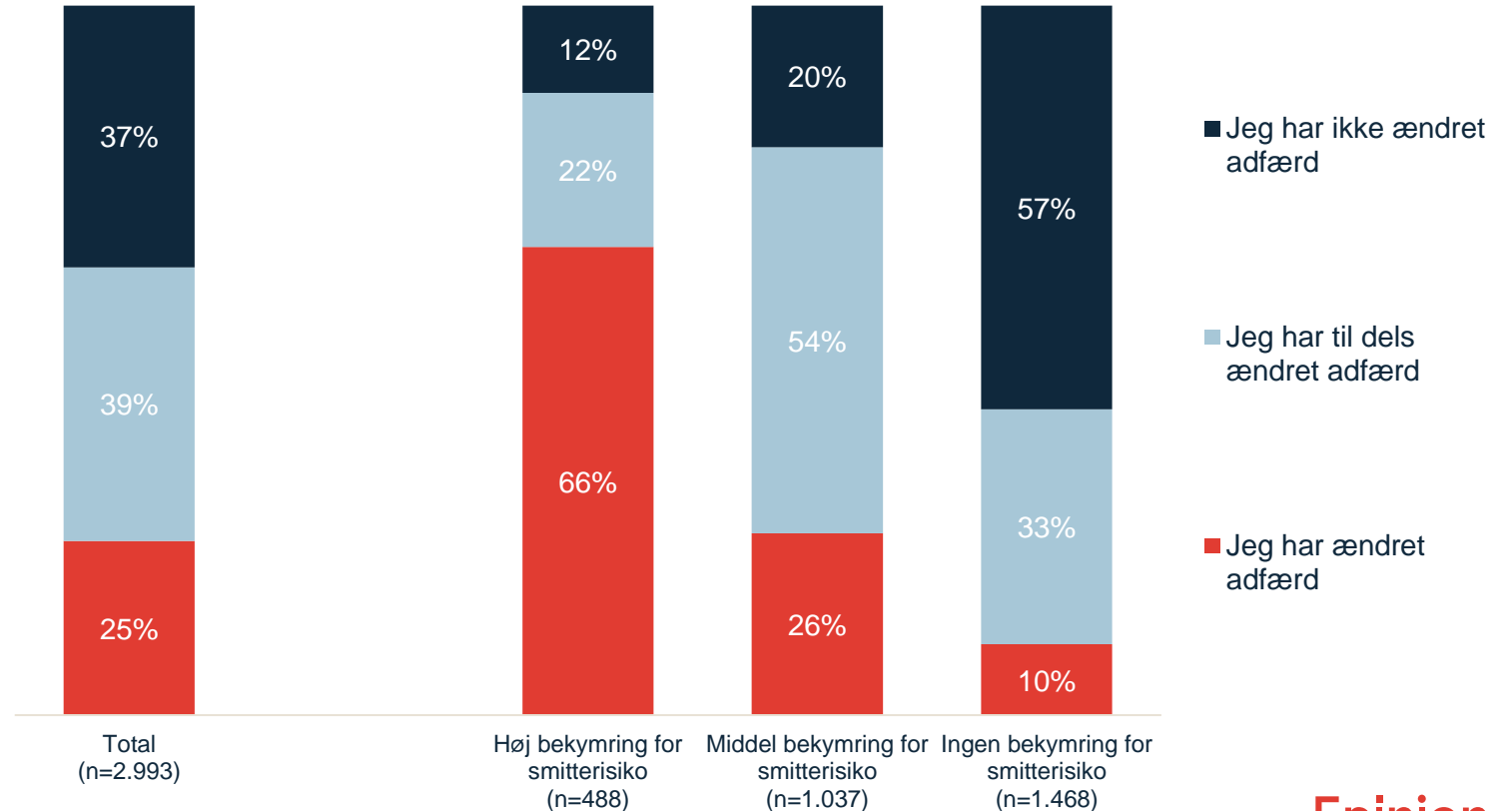
Frygten for smitterisiko har betydning for de besøgendes generelle adfærd.

Dataene viser, at gæster, der frygter smitterisikoen i højere grad har ændret deres adfærd end de øvrige besøgende. Samtidig er der hele 57%, der ingen bekymring har for Corona-smitte og dermed ikke har ændret adfærd. Denne gruppe vil også være relevant for destinationerne at tage højde for – primært fordi disse skal nudges til at dyrke en mere 'rigtig' adfærd for at fremme potentialet blandt de besøgende, hvor COVID-19 har haft og vil have en betydning for fremtidige valg af feriedestinationer. Hvis ikke denne gruppe håndteres, kan det potentielt have negative konsekvenser i forhold til at tiltrække besøgende på et senere tidspunkt – og for destinationernes omdømme.



En tidligere undersøgelse² viser, at 45% af danskere havde planlagt en eller flere ferier i Danmark og har valgt at fastholde deres ferie(r), selvom de er meget bekymrede for smitterisikoen. Samtidig forudser 1 ud af 5 danskere at aflyse deres ferie i Danmark pga. deres bekymring for smitterisikoen, selvom denne ferie var planlagt. Omvendt har 12% valgt at holde ferie i Danmark, selvom det ikke var planlagt.

I hvilken grad er du generelt bekymret for risikoen for Corona-smitte under dit aktuelle ferieophold/besøg? / I hvilken grad vil du mene, at du ændrer/har ændret adfærd under [din nuværende ferie/dit besøg] i [indsæt gæstens feriested] pga. Corona?



Note 1: Ved ikke-besvarelser er frasorteret

Kilde: Sådan Rejser Danskerne Corona udgave, 2020, Epinion

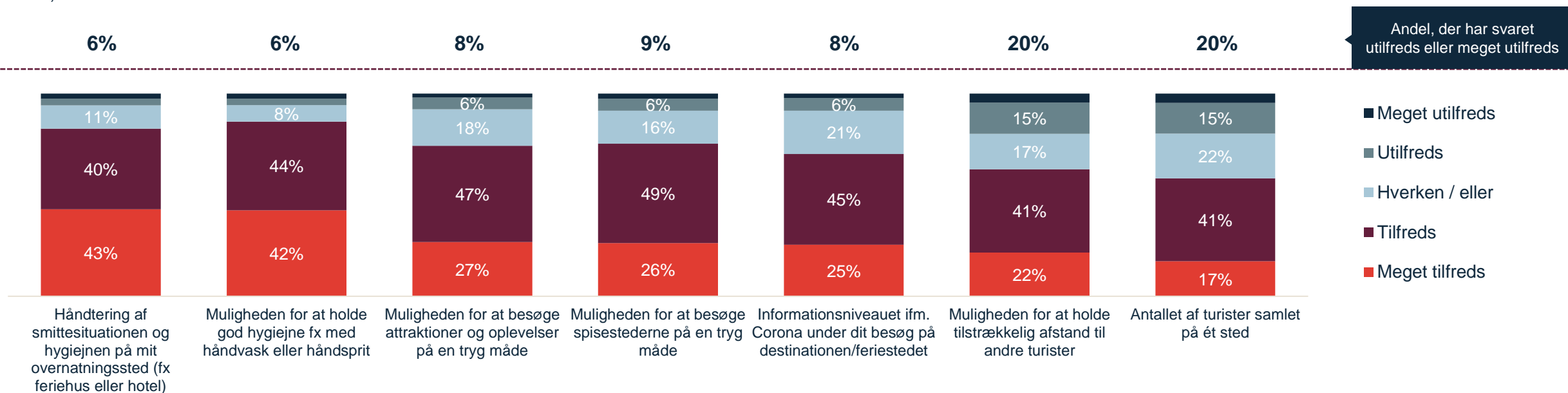
Gæsterne er generelt tilfredse med feriestedernes håndtering af Corona/COVID-19 – men der er fortsat rum til forbedring

Mere end hver anden gæst er (meget) tilfreds med de enkelte forhold under deres besøg/ferie. Fx er 86 pct. (meget) tilfreds med muligheden for god håndhygiejne. Der er enkelte områder, hvor gæsterne i højere grad er mindre tilfredse. Dette gør sig fx gældende for afstandsmulighederne og antallet af turister samlet på ét sted, der kan påvirke smittefare.

Yderligere resultater viser, at vurderingerne for hhv. juli og august måned er forskellige – særligt i juli måned er der flere besøgende, der er utilfredse med de to forhold. Resultaterne viser også, at de yngre besøgende (18-34 år) i højere grad er utilfreds eller meget utilfreds med feriestedernes håndtering af Corona/COVID-19 end de ældre aldersgrupper til trods for, at det er de yngre, der i mindst grad frygter smitterisikoen.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med følgende forhold under dit besøg/din nuværende ferie i forhold til håndteringen af Corona/Covid-19?

(n=3.001)



Note 1: Procentsatser på 5 pct. eller derunder er fjernet fra den grafiske illustration
 Note 2: Ved ikke-besvarelser er frasorteret grafen. Af denne grund varierer stikprøvestørrelsen.

Der er stor forskel på danske og udenlandske besøgende i deres vurdering af feriestedernes håndtering af Corona/COVID-19

Helt overordnet viser resultaterne, at de udenlandske gæster i højere grad er utilfreds eller meget utilfreds med feriestedernes håndtering af Corona end de danske gæster. Denne vurdering ses på tværs af alle forhold. Fx er 1 ud af 4 udenlandske gæster utilfreds eller meget utilfreds med feriestedernes håndtering vedr. afstandsmulighederne og antallet af turister samlet på ét sted. Hvorimod det for danske besøgende er 16%. Yderligere resultater viser også, at der er en anelse forskel på tværs af det nye og eksisterende danske gæstesegment. De nye gæster er i højere grad utilfreds med disse to forhold end det allerede eksisterende gæstesegment. Tilfredsheden med denne håndtering bliver dog mere positiv fra juli til august måned. En af årsagerne kunne fx være, at aktørerne får mere rutine og dermed bliver bedre til at håndtere samt efterleve disse forhold

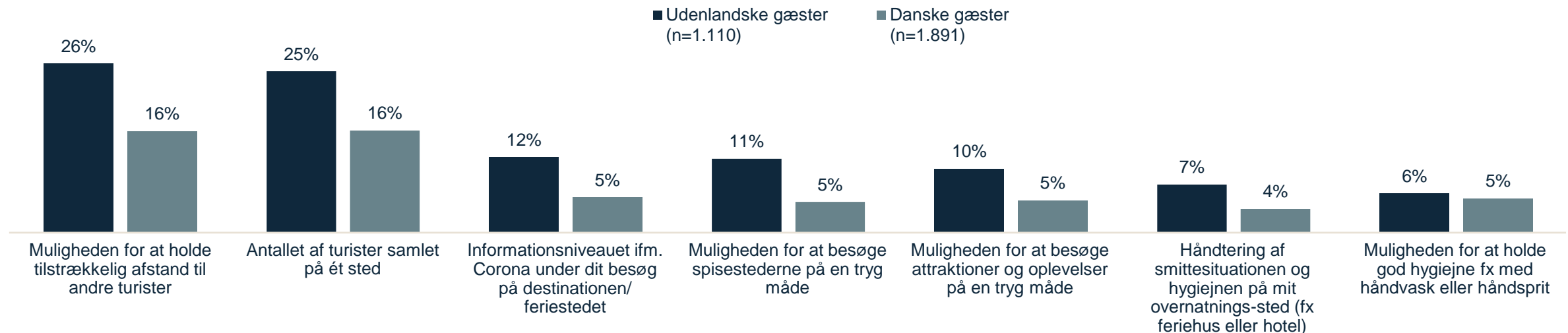


De udenlandske gæsters utilfredshed har betydning for valg af fremtidige feriedestinationer.

En tidligere undersøgelse fra VisitDenmark¹ viser, at mere end hver anden tysk gæst finder gode hygiejneforhold (der samlet minimerer smittefare) som et afgørende forhold ved valg af feriedestination nu og i fremtiden. For nordmænd er tallene højere, hvorimod det for svenske besøgende er en anelse lavere. Dette bør derfor være et centralt fokuspunkt fremadrettet for at opretholde en høj genbesøgsrate blandt de udenlandske gæster.

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med følgende forhold under dit besøg/din nuværende ferie i forhold til håndteringen af Corona/Covid-19?

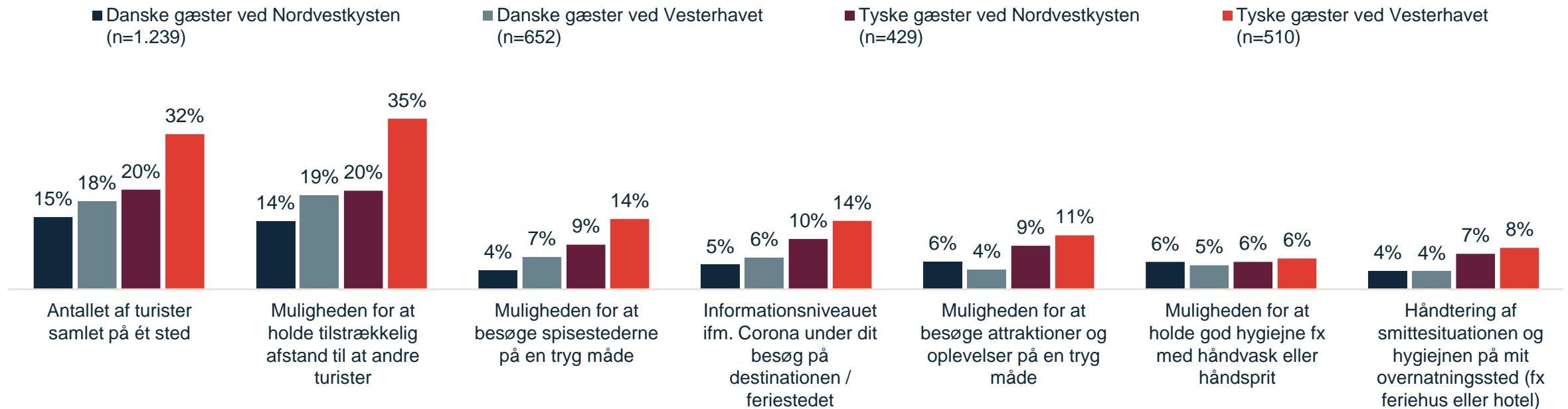
Her vises andelen, der er utilfreds eller meget utilfreds.



Særligt de tyske gæster (ved Vesterhavet) er utilfredse med håndteringen af Corona/COVID-19

Yderligere resultater viser, at gæsternes utilfredshed med feriestedernes håndtering af Corona/COVID-19 adskiller sig på danske og tyske besøgende. Tyske besøgende er i større grad utilfreds med de enkelte forhold end danske besøgende. Fx er godt hver tredje tyske besøgende ved Vesterhavet utilfreds eller meget utilfreds med antallet af turister samlet på ét sted og muligheden for at holde tilstrækkelig afstand til øvrige besøgende, hvorimod det er under hver femte danske besøgende. Destinationerne har derfor et potentiale i at forbedre dette udgangspunkt, således sandsynligheden for at flere tyske besøgende kommer igen stiger.

Andelen af gæster der er utilfreds eller meget utilfreds med feriestedernes håndtering af Corona/COVID-19 (opdelt på danske og tyske gæster samt destinationsniveau)



Feriestedernes indsats ift. håndteringen af Corona har en stor betydning for gæsternes anbefalingsvillighed og ønske om at vende tilbage

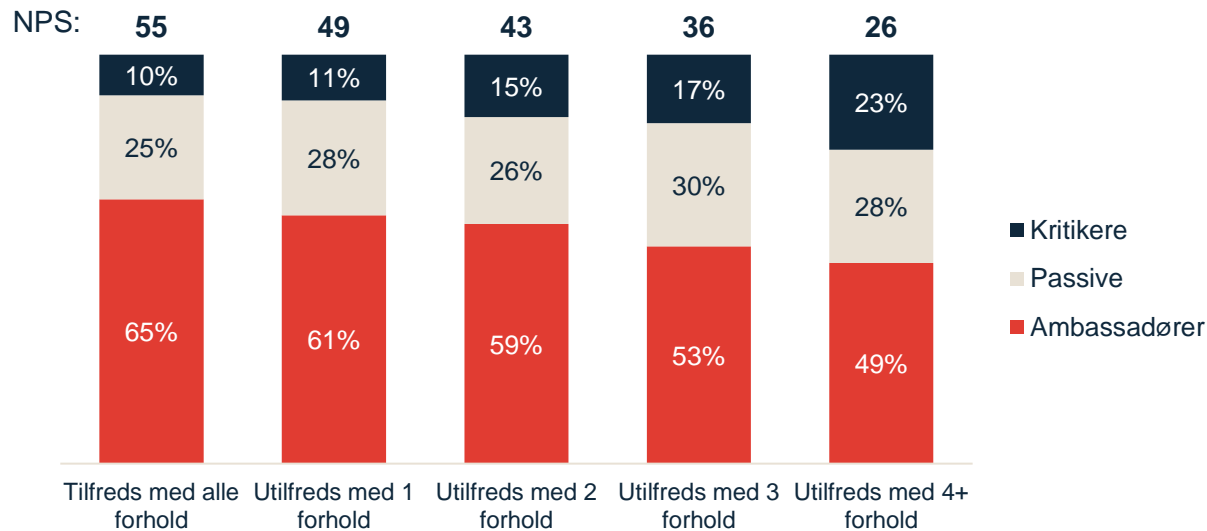
Det har en stor betydning for gæsternes samlede ferieoplevelse, om de oplever, at feriestedet håndterer de forskellige Corona-tiltag på en tilfredsstillende måde. De feriegæster, der oplever, at alle de syv nævnte Corona-forhold (se side 29) bliver håndteret tilfredsstillende, har en samlet NPS-værdi på 55, og 76% af dem forventer at vende tilbage til feriestedet på en senere ferie.

Retter man i stedet blikket mod de feriegæster, der er mest utilfredse med Corona-håndteringen, ligger deres NPS på blot 26, og andelen, der forventer at vende tilbage er faldet til 68%.

Jo flere forhold gæsterne er utilfredse med, jo lavere bliver anbefalingsvilligheden og sandsynligheden for et genbesøg.

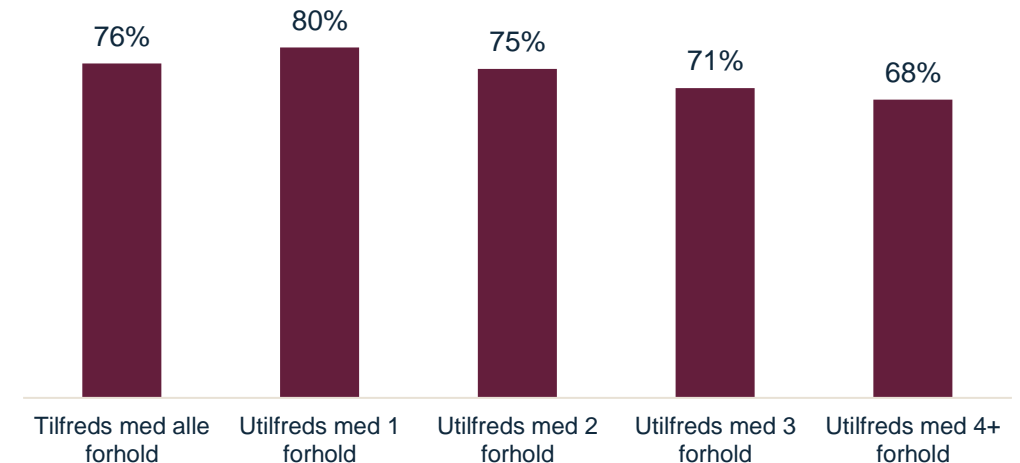
Sammenhæng mellem utilfredshed med Corona-håndtering og NPS

(n=3.001)



Sammenhæng mellem utilfredshed med Corona-håndtering og sandsynlighed for genbesøg²

(n=3.001)



Note 1: Antal af 7 forhold på foregående side, respondenteren er utilfreds eller meget utilfreds med.

Note 2: Andel, der finder det enten delvis sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil vende tilbage til feriestedet på en ferie med mindst en overnatning.

Note 3: NPS er andelen af ambassadører i procent fratrukket andelen af kritikere i procent. Scoren kan variere fra -100 til +100. Hvis scoren er positiv, er der flere ambassadører end kritikere, og vice versa. Jo højere NPS scoren er, jo større er anbefalingsvilligheden på det enkelte feriested.

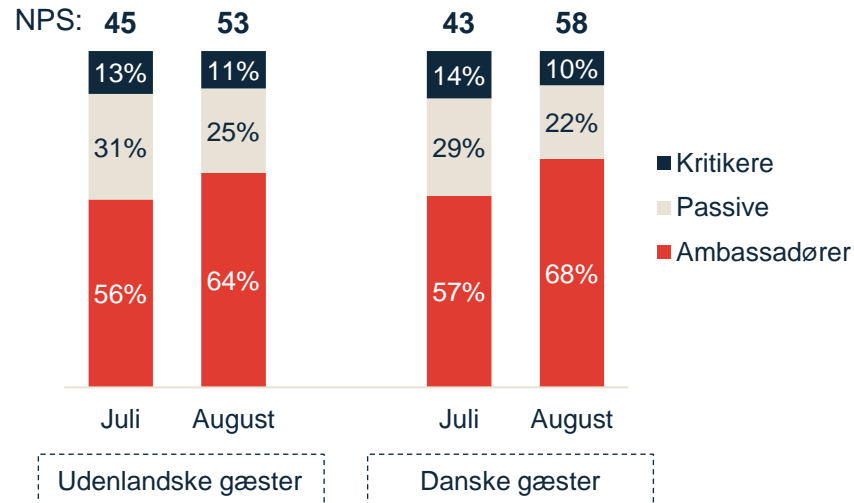
Gæsternes anbefalingsvillighed og tilfredshed med Corona-håndtering steg fra juli til august

Både de danske og de udenlandske gæsters generelle tilfredshed og anbefalingsvillighed af feriestedet steg betragteligt fra juli til august. Det samme billede gør sig gældende, hvis man skelner mellem f.eks. det nye og det allerede eksisterende gæstesegment eller mellem forskellige gæsteprofiler. Det tyder altså på, at der var en faktisk forskel på ferieoplevelsen i hhv. juli og august.

Én mulig og meget sandsynlig forklaring på det er, at gæsterne generelt oplevede, at Corona-forholdene var bedre i august end i juli. Det skyldes formentlig¹, at der dels var færre gæster på feriestederne i august og dermed naturligt bedre mulighed for at holde afstand til andre turister. Men det lader også til, at feriestederne er blevet en smule bedre til at håndtere situationen: Således er der færre af feriegæsterne i august, der er utilfredse med muligheden for at besøge spisesteder og attraktioner på en tryk måde.

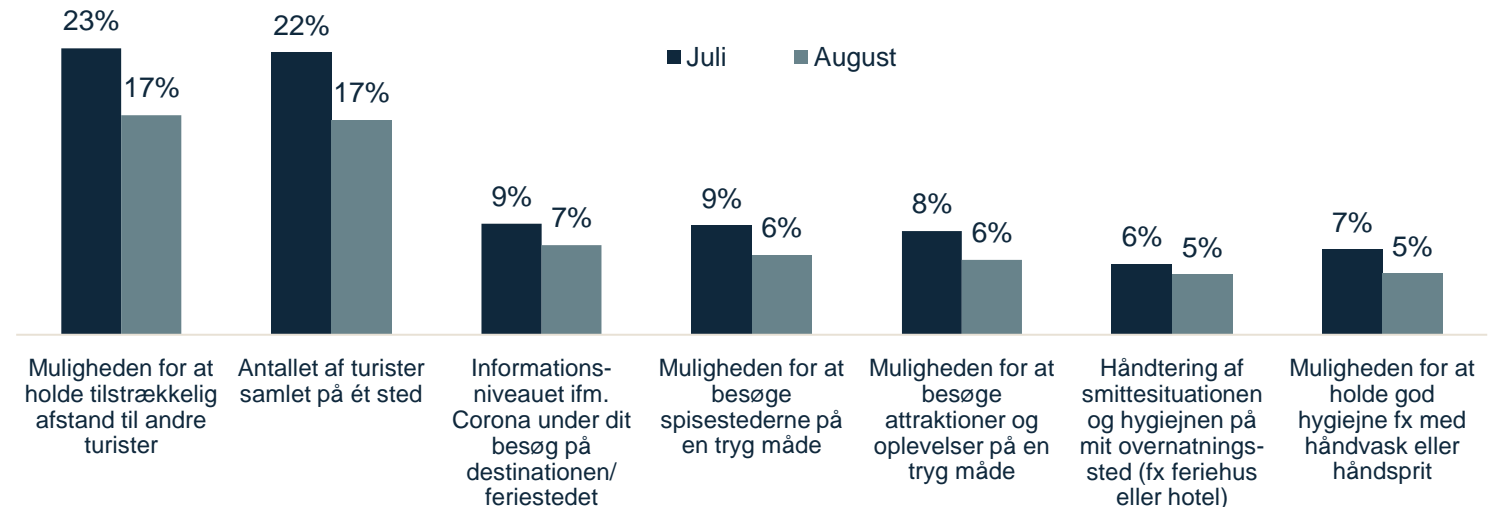
Udvikling i NPS fra juli til august

(n=359-1.035)



Utilfredshed med håndtering af Corona-tiltag i juli og august

Andel, der er utilfreds eller meget utilfreds
Juli (n=1.215), August (n=1.786)



Mange feriesteder har haft et fald i NPS-scoren siden 2019, hvilket kan skyldes ændringer forårsaget af COVID-19

Gæsterne vil gerne anbefale feriestederne langs Vestkysten. Trods en negativ udvikling er der stadigvæk positive tal at hente på gæsternes anbefalingsvillighed. Der er flere gæster, der vil anbefale stederne, end andelen der decideret vil fraråde et besøg til området. NPS-scoren er samlet 51 på Destination Nordvestkysten og 53 på Destination Vesterhavet.

Den primære årsag til et fald i NPS udviklingen siden 2019 er, at andelen af kritikere og neutrale er steget imens andelen af ambassadører er faldet. Dette kan potentielt skyldes ændringer forårsaget af Corona, hvor der har været for mange gæster samlet på ét sted samt færre muligheder for at holde god afstand. Samtidig er NPS-scoren blevet bedre fra juli til august. Dette kan fx skyldes, at aktørerne og feriestederne har fået en bedre rutine i at håndtere Corona-forholdene, at vejret var bedre i august end juli (flere var udendørs) og, at der være færre besøgende i august end juli måned.

De primære kritikere er dagsbesøgende og dem der besøger/ferierer destinationen for første gang. Til trods for, at de i en NPS-sammenhæng kategoriseres som kritikere, viser resultaterne dog, at det kun er 21% af kritikerne, der er utilfredse med deres ophold og heraf kun 8% der er meget utilfredse.

Udvikling i anbefalingsvilligheden pr. feriested sammenlignet med Dansk Kyst – og Naturturismes tilfredshedsundersøgelse for 2019



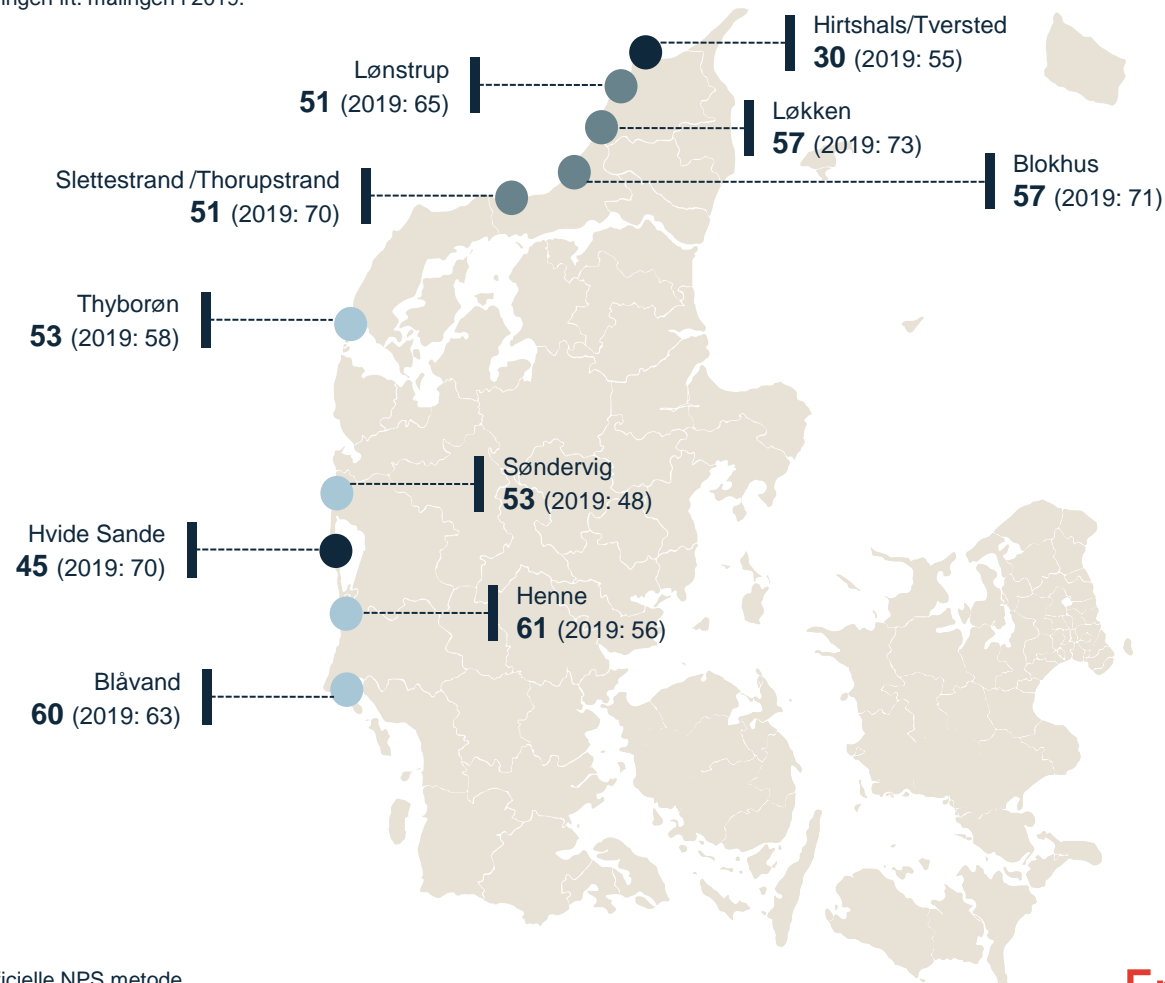
Note 1: Ved ikke-besvarelser er frasorteret, således udregningsmetoden stemmer overens med den officielle NPS metode.
Note 2: NPS-scoren skal tages med et vist forbehold, da stikprøve varierer på tværs af feriestederne.

På en skala fra 0-10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [indsæt gæstens feriested] til en ven eller kollega?

0 er "meget usandsynligt" og 10 er "meget sandsynligt"

(n=279-316)

Her vises anbefalingsvilligheden for det enkelte feriested og udviklingen ift. målingen i 2019.



Større udvalg og bedre information er de primære ting, der kan gøre gæsternes oplevelse endnu bedre

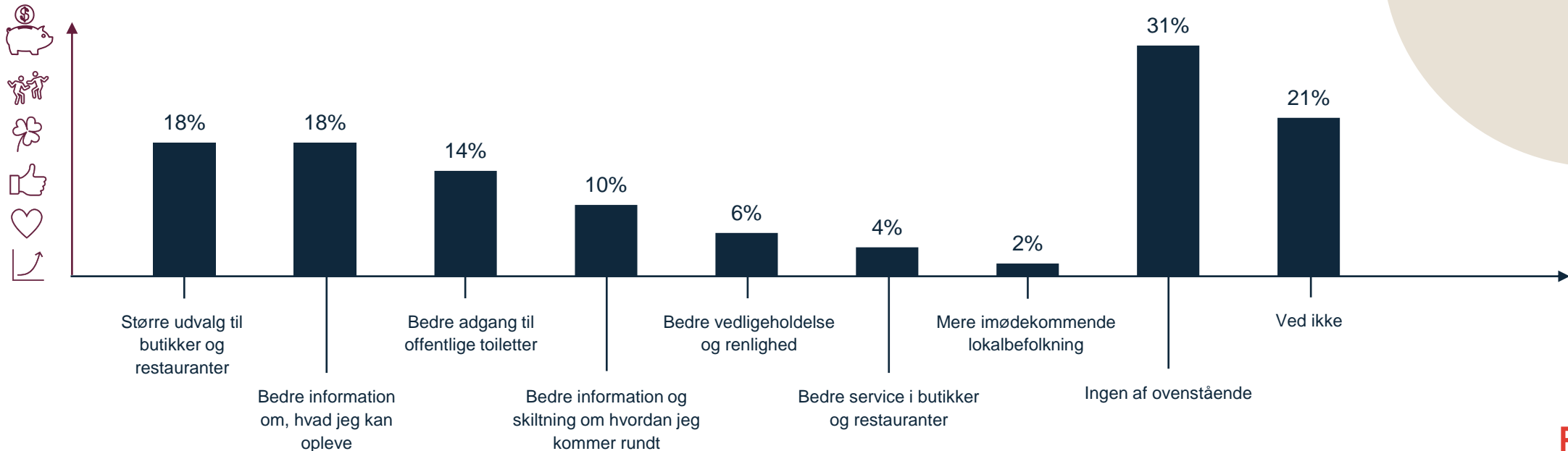
Omkring hver femte gæst på tværs af feriestederne mener, at et større udvalg af butikker og restauranter samt bedre information om hvad de kan opleve under deres besøg/ferieophold, vil kunne gøre deres oplevelse endnu bedre. Samtidig svarer 31 pct. kategorien 'ingen af ovenstående'. Derfor kan der ikke udelukkes, at der er øvrige forhold – Corona relateret eller ej –, der også spiller ind i at gøre gæsternes oplevelse endnu bedre. Forhold, der ikke dækkes ind af de prædefinerede kategorier.

Der er ingen nævneværdige udfald på tværs af køn, alder, gæstens nationalitet eller destinationsniveau.



Hvilke af nedenstående ting ville gøre dit besøg/ophold i [indsæt gæstens feriested] til en endnu bedre oplevelse

(n=3.001)



Hvad kan vi forvente af
fremtiden?

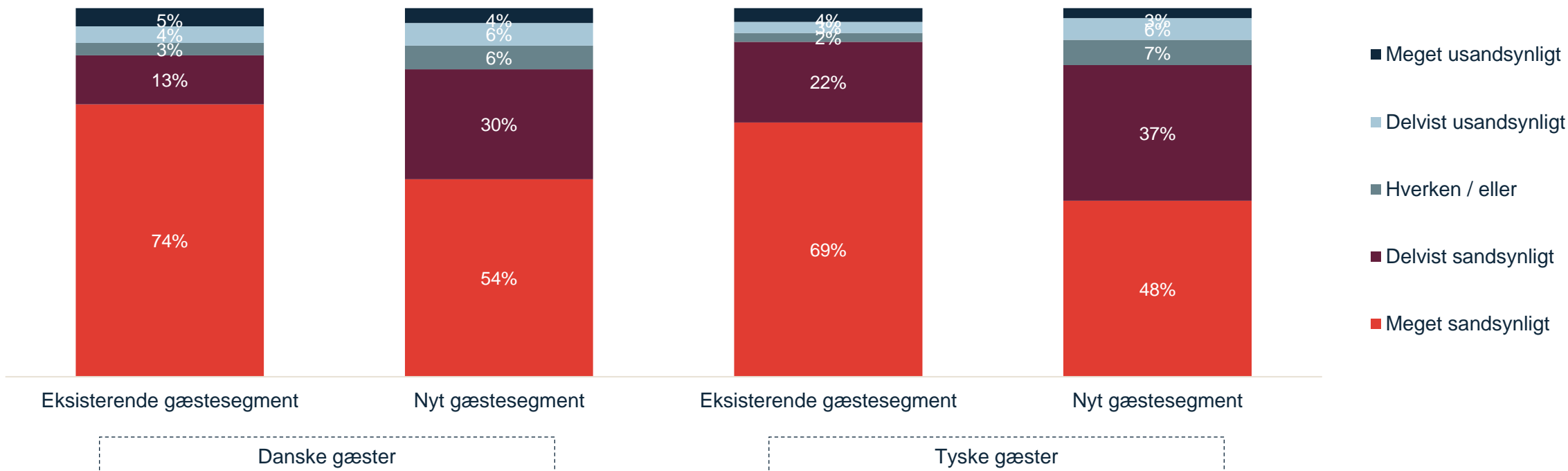
Feriestederne har et stort potentiale fremadrettet, da de "nye" gæster finder det sandsynligt at genbesøge områderne

Der er et potentiale i at tiltrække de nye gæster på længere sigt.

84% af de nye danske gæster finder det delvist eller meget sandsynligt at besøge feriestedet igen. Det samme gælder 85% af de nye tyske gæster.

Hvor sandsynligt er det, at du vil besøge [indsæt gæstens feriested] igen?

(n=225-836)



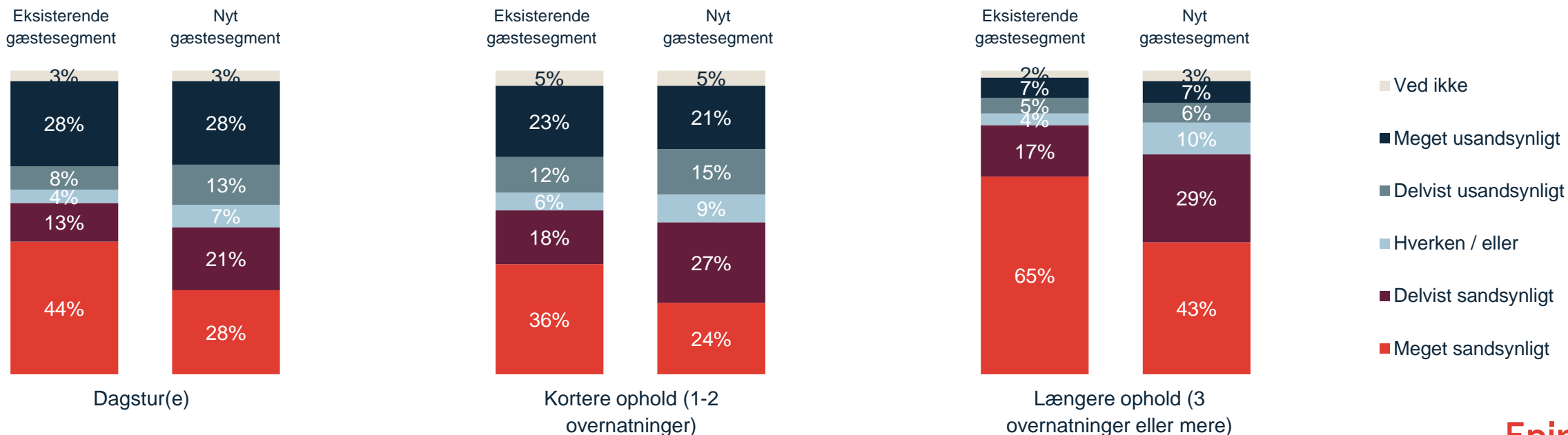
Feriestederne har et stort potentiale fremadrettet, da de "nye" gæster finder det sandsynligt at genbesøge områderne

Coronakrisen kan potentielt have styrket feriestedernes mulighed for at tiltrække nye gæster til områderne fremadrettet.

En relativ stor andel af det nye gæsteselement finder det sandsynligt at besøge feriestederne på et senere tidspunkt uagtet af rejsetype. Hver anden nye gæst vil gøre det i forbindelse med en eller flere dagsture, lidt over halvdelen finder det sandsynligt ifm. et kortere ophold (1-2 overnatninger), hvorimod hele 72% potentielt vil gøre det på længere ophold (3 overnatninger eller mere). Nye danske gæster vil i højere grad besøge feriestederne fremadrettet ifm. dagstur(e) eller kortere ophold, hvorimod nye udenlandske gæster finder længere ophold mere sandsynlige.

Hvor sandsynligt er det, at du vil besøge [indsæt gæstens feriested] igen på en eller flere af disse rejsetyper?

Eksisterende gæsteselement (n=1.857), Nyt gæsteselement (n=792)

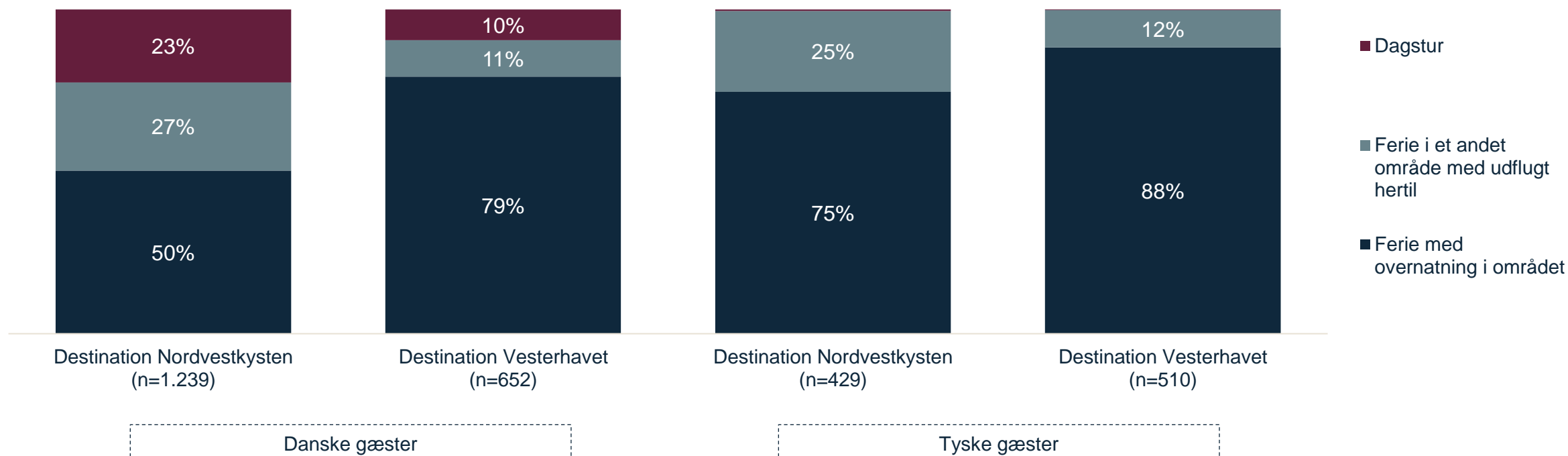


Betydelig forskel i sammensætning af opholdstyper på destinationerne

Generelt har der været flere danske dagsbesøgende hos Nordvestkysten i løbet af sommeren 2020 end hos Vesterhavet.

23% af de danske gæster i feriestederne ved Destination Nordvestkysten er kategoriseret som dagsture, hvilket er knap 10% for Destination Vesterhavet. Samtidig ses der, at danske besøgende ved Nordvestkysten i højere grad er ferier, der er foretaget, hvor de samtidig har overnattet på en anden lokation. Omtrent 80% af ferierne – danske såvel tyske ferier – ved Destination Vesterhavet er foretaget i området, hvorimod dette er knap hver anden i Nordvestkysten blandt danske besøgende og 3 ud af 4 blandt tyske besøgende.

Hvad er formålet med dit ophold eller besøg i [feriested]. Er du på...



Sandsynligheden for genbesøg varierer på tværs af feriesteder og rejsetyper

Der er interessante forskelle på destinationsniveau.

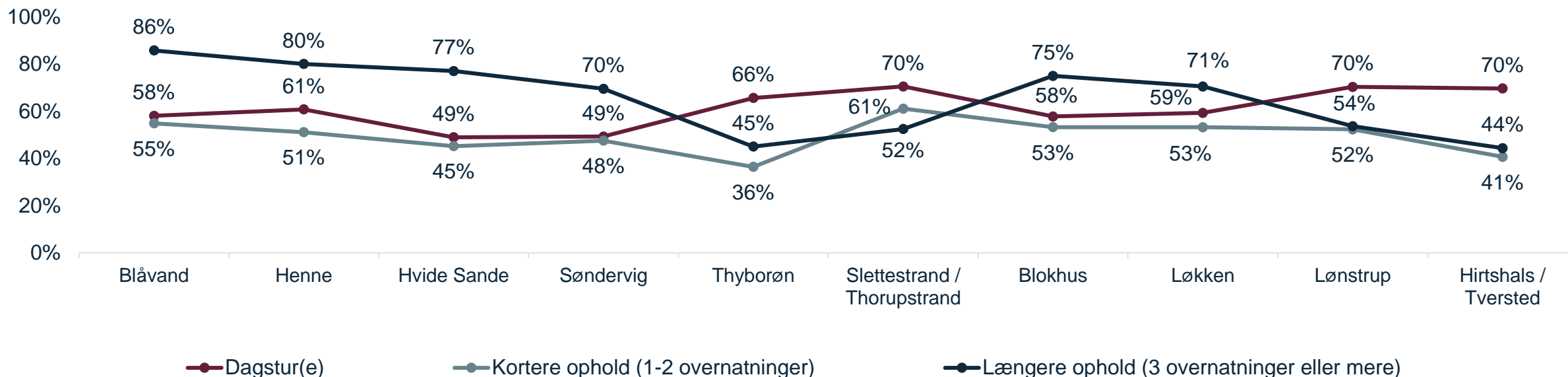
Der er forskel blandt gæsternes vurderinger ift. fremtidige besøg på tværs af feriestederne og opdelt på rejsetype. Set på destinationsniveau er et par observationer værd at nævne. Der ses for feriestederne under Destination Vesterhavet, at turisterne finder det mere sandsynligt at besøge områderne igen under længere ophold end de øvrige rejsetyper, hvorimod dette er mere blandet for feriestederne under Destination Nordvestkysten at benytte til et fremtidigt besøg. En fordeling der også understøttes af valg af rejsetype for indeværende sæson (jf. side 39). Aftrykket for sommeren 2020 afspejler sig i høj grad også i, hvad gæsterne forventer at gøre i fremtiden.



En tidligere analyse fra VisitDenmark¹ viser samtidig, at tyske (41%), norske (45%) og svenske (49%) gæster afventer COVID-19 situationen ift. bookinger af deres næste ferie(r). Undersøgelsen viser samtidig, at mellem 48-54% på tværs af de tre markeder forventer at tage på ferie i udlandet (og hjemlandet) de kommende seks måneder.

Hvor sandsynligt er det, at du vil besøge [indsæt gæstens feriested] igen på en eller flere af disse rejsetyper? (opdelt pr. feriested)

Her vises andelen, der har svaret delvist eller meget sandsynligt
(n=282-317)



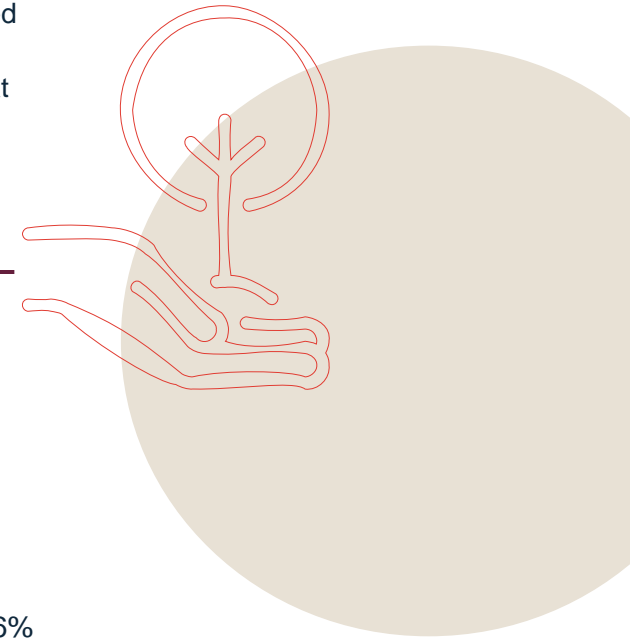
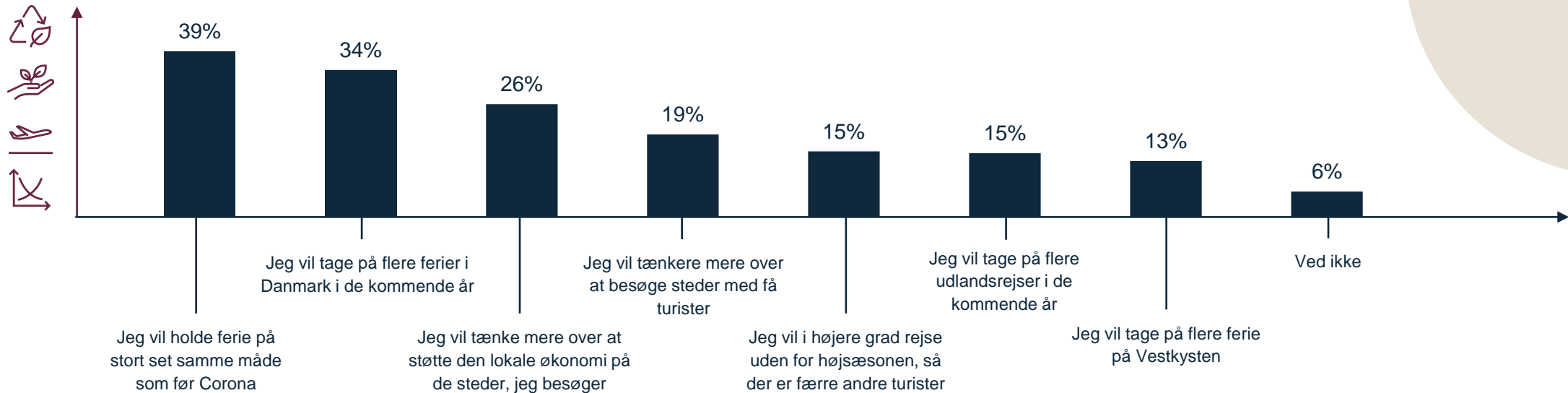
Kommende ferier vil i større grad blive præget af en anderledes tankegang

Bæredygtighed og flere rejser til Danmark vil præge de kommende års ferierejser.

Efter Corona-krisen er overstået, forventer 1 ud af 3 gæster at tage på flere ferier i Danmark. Dette kan give destinationerne nye potentialer i at sikre forøgede gæstetal, øget omsætning for de små lokalsamfund mv. Derudover spiller bæredygtighed også en rolle. Fx vil 26% tænke mere over at støtte lokaløkonomien de steder, de besøger. Ydermere viser resultaterne, at mængden af gæster samlet på feriedestinationen vil have en betydning. Her vil ca. hver femte gæst tænke mere over at besøge steder, hvor der er færre besøgende, og 15% vil i højere grad rejse uden for højsæsonen med samme bevæggrund – for at minimere antallet af gæster samlet på ét sted. Destinationerne vil derfor med fordel kunne udvikle og pakketere deres produkter i lyset af gæsternes forventede adfærd. Med andre ord skal det strategiske arbejde fremadrettet afspejle den efterspørgsel, der forventes at måtte komme ift. Corona og bæredygtighed. En samtænkning der kan hjælpe destinationer med at udnytte det potentiale, der her foreligger.

Hvilke af udsagnene passer bedst på dine tanker om, hvordan du forventer at holde ferie i de kommende år, når Corona-krisen er overstået?

(n=3.001)



Hvilken rolle får
bæredygtighed på
længere sigt?

58% af de besøgende forventer at ændre deres rejsemønster i en mere bæredygtig retning – særligt de udenlandske gæster

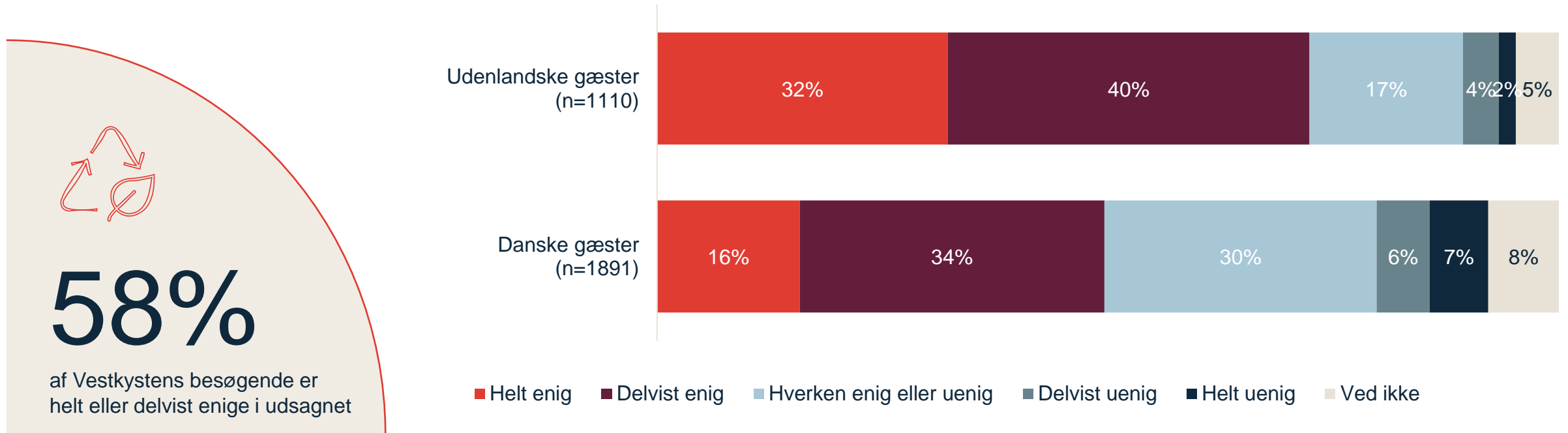
Udenlandske gæster forventer i højere grad, at bæredygtighed vil spille en rolle ift. fremtidige ferier end danske gæster

Dataene viser, at 58% af Vestkystens besøgende er helt eller delvist enig i, at de vil forsøge at gøre deres fremtidige ferier mere bæredygtige (fx i henhold til klima, miljø, lokaløkonomi mv.). Denne adfærd vil særligt ses fremadrettet hos de udenlandske besøgende – hos de nye besøgende såvel som hos det eksisterende gæstesegment. Dette angives af 72%, hvor det for danske besøgende er 50%.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:

"Jeg vil forsøge at gøre mine fremtidige ferier mere bæredygtige (fx i forhold til klima, miljø og bæredygtig lokal økonomi og udvikling)"

(n=3.001)

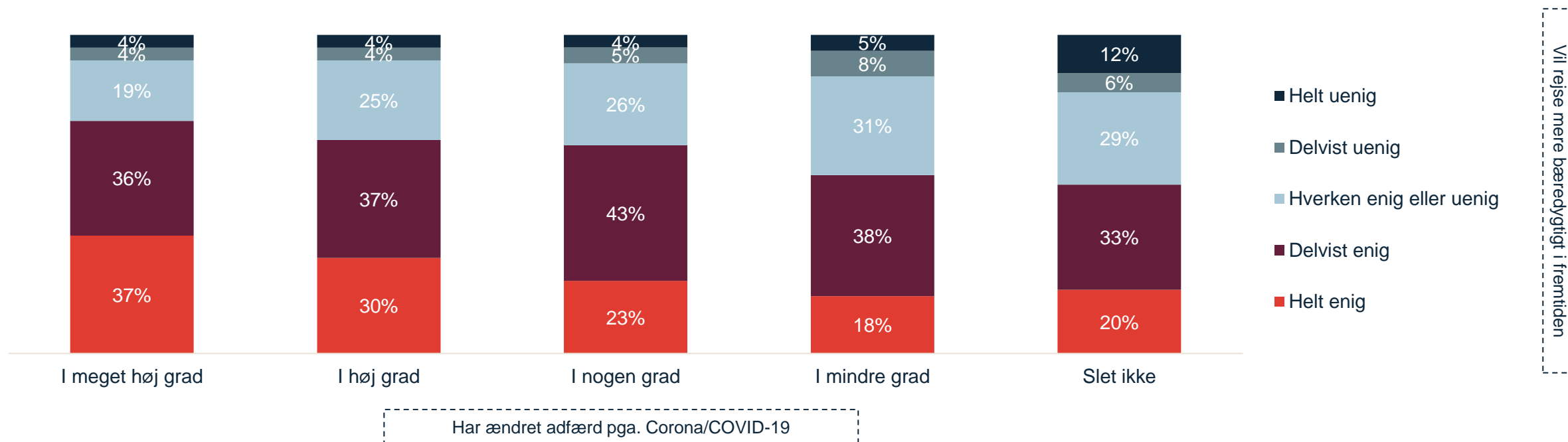


Resultaterne viser, at der er en klar sammenhæng mellem feriegæsternes adfærd samt bekymring ift. Corona og bæredygtighed

Resultaterne viser et tydeligt mønster nemlig at feriegæsterne, der udmønter en ændret adfærd grundet Corona¹ og som har en bæredygtig adfærd, er de samme mennesker. Fx vil 73% af de gæster, der i meget høj grad har ændret adfærd pga. Corona/COVID-19, rejse mere bæredygtigt i fremtiden. Yderligere viser resultaterne, at jo mere gæsterne har ændret adfærd, i jo højere grad vil bæredygtighed påvirke deres fremtidige ferierejser.

Sammenhæng mellem Corona-adfærd og bæredygtig adfærd

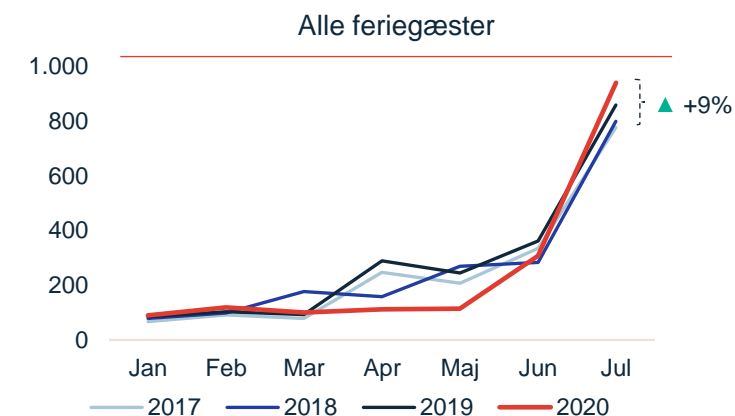
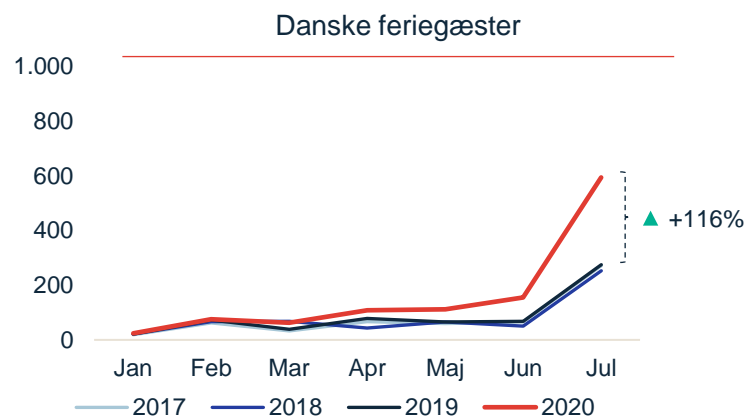
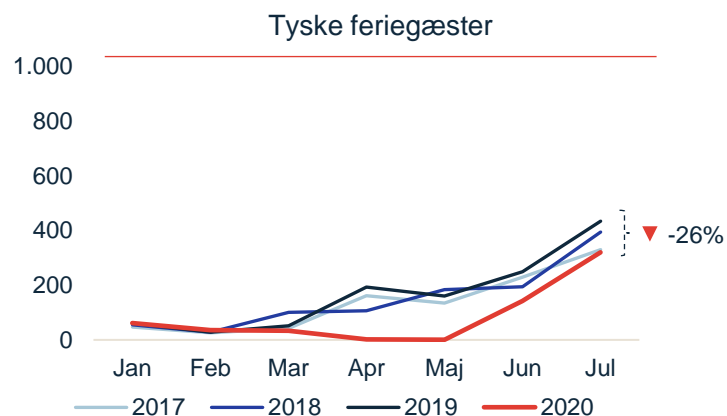
(n=3.001)



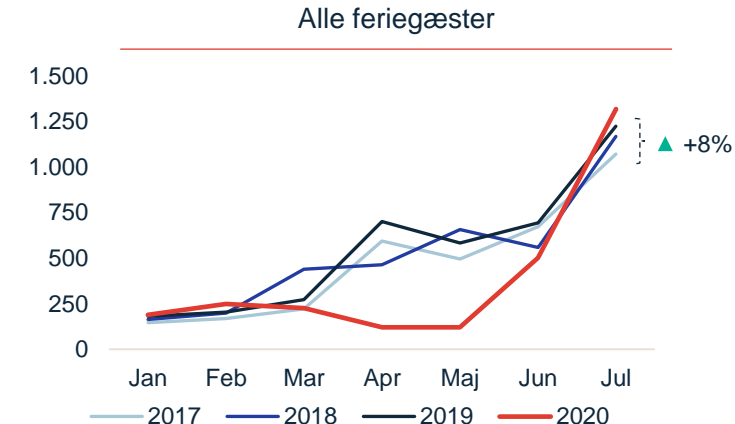
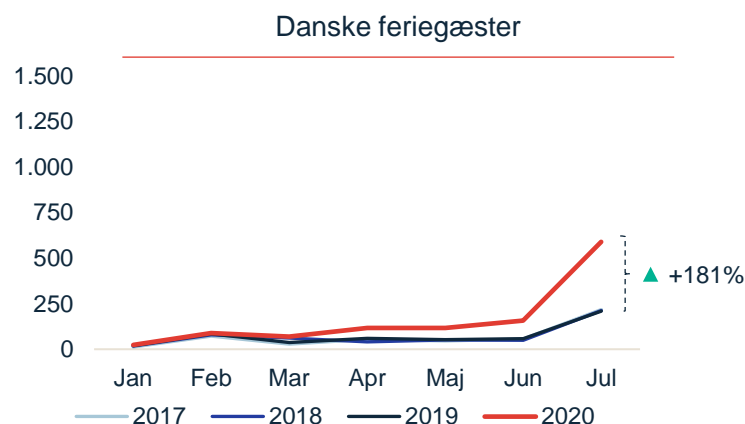
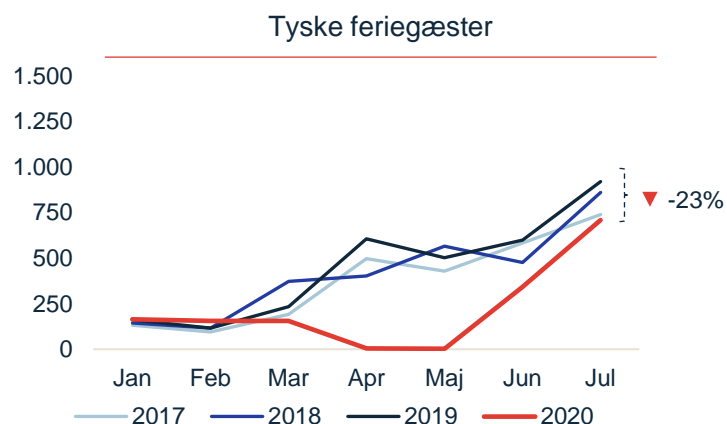
Appendiks

Udvikling i antal gæsteovernatninger inden for de to destinationer

Udvikling i antal overnatninger i lejede feriehusene inden for Destination Nordvestkysten (i tusinder)¹



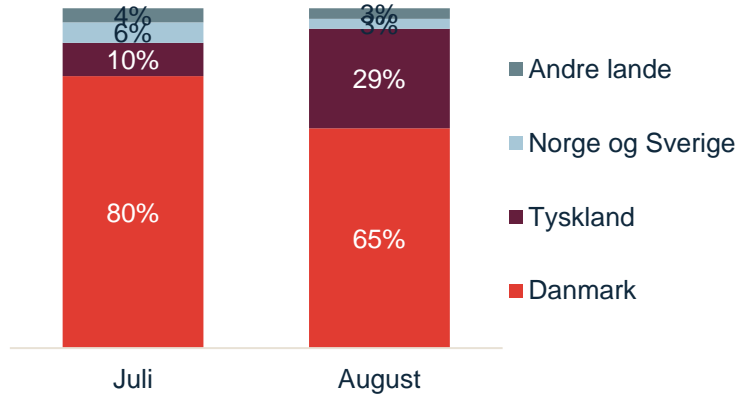
Udvikling i antal overnatninger i lejede feriehusene inden for Destination Vesterhavet (i tusinder)¹



Nationalitetsfordeling inden for de to destinationer

Nationalitetsfordeling ved Nordvestkysten i 2020 (alle overnatningstyper)

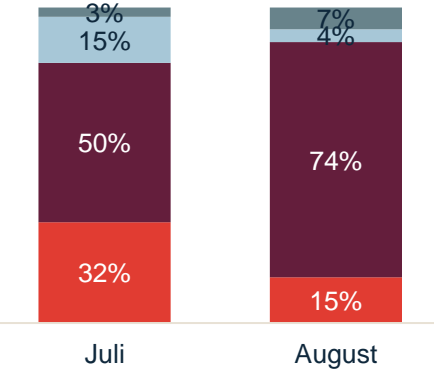
Juli (n=501), August (n=1.297)



Nationalitetsfordeling i 2019 og 2020 (kun blandt feriehuselejere)

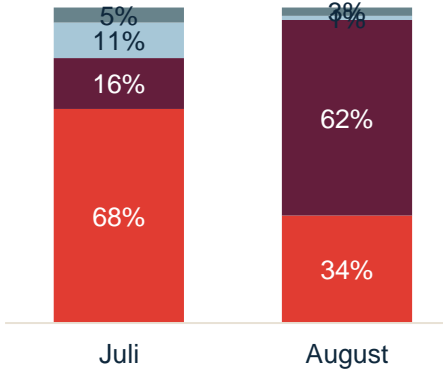
2019

Kilde: Danmarks Statistik¹



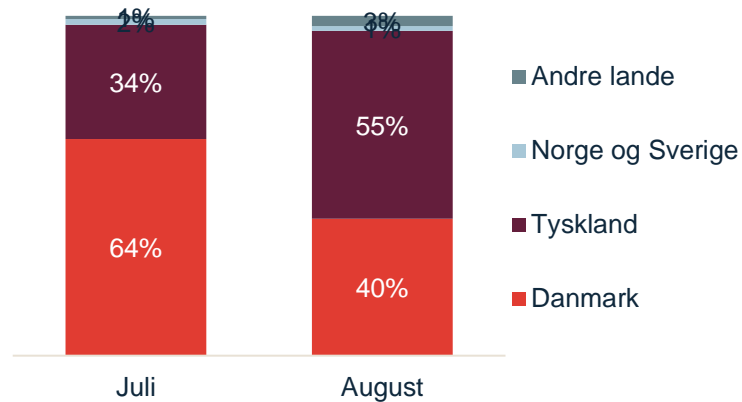
2020

Juli (n=106), August (n=378)



Nationalitetsfordeling ved Vesterhavet i 2020 (alle overnatningstyper)

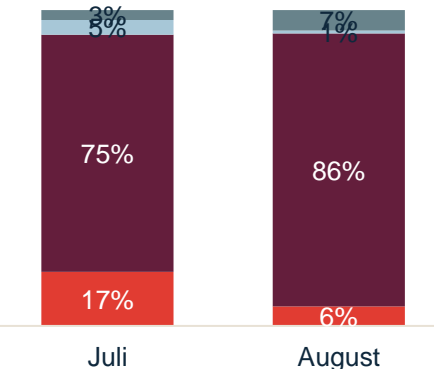
Juli (n=714), August (n=489)



Nationalitetsfordeling i 2019 og 2020 (kun blandt feriehuselejere)

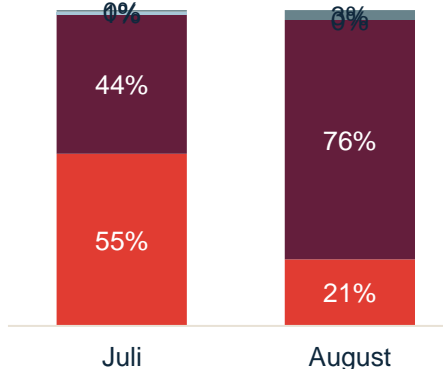
2019

Kilde: Danmarks Statistik¹



2020

Juli (n=211), August (n=190)

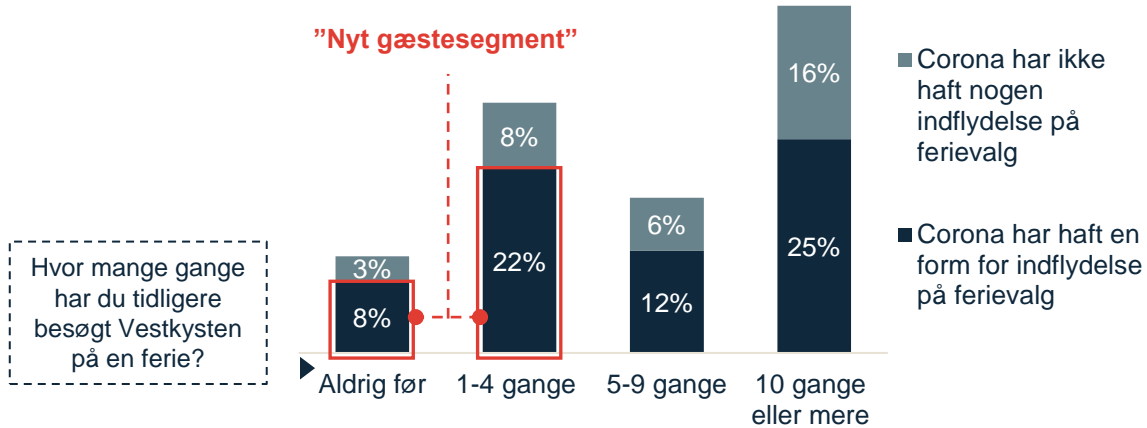


Nyt og gammelt gæsteselement inden for de to destinationer



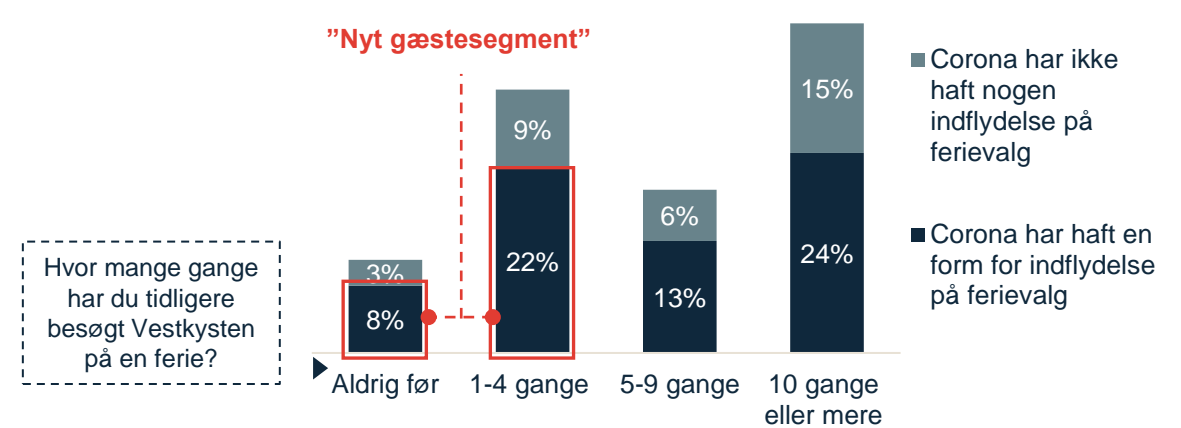
Det nye gæsteselement ved Nordvestkysten

(n=1.510)



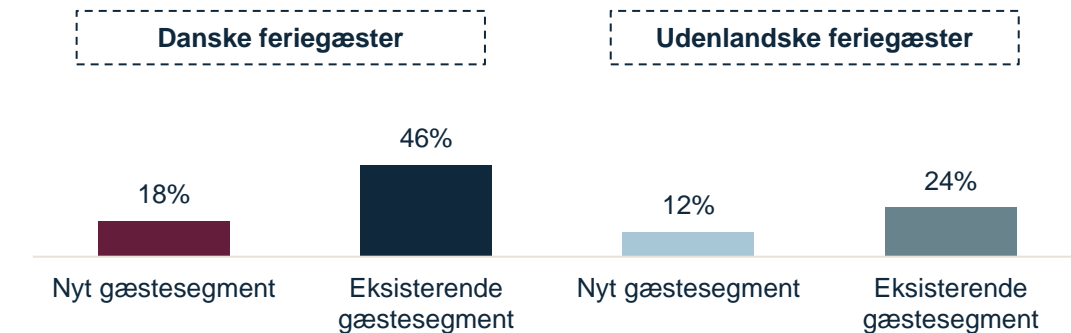
Det nye gæsteselement ved Vesterhavet

(n=1.139)



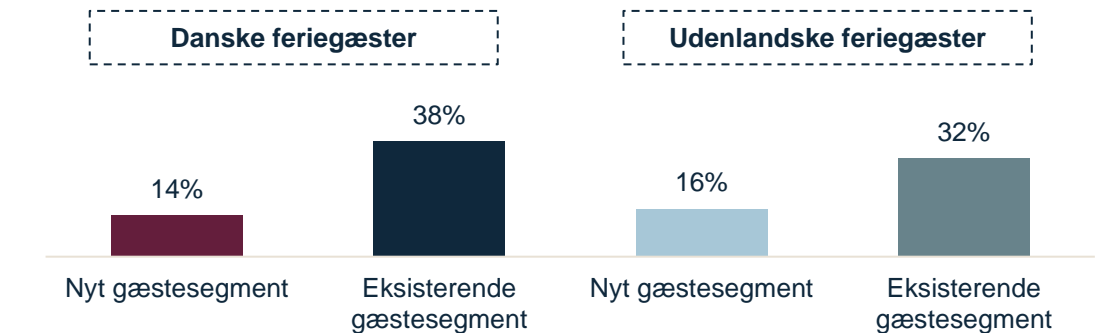
Fordeling af sommergæsterne ved Nordvestkysten

(n=1.510)



Fordeling af sommergæsterne ved Vesterhavet

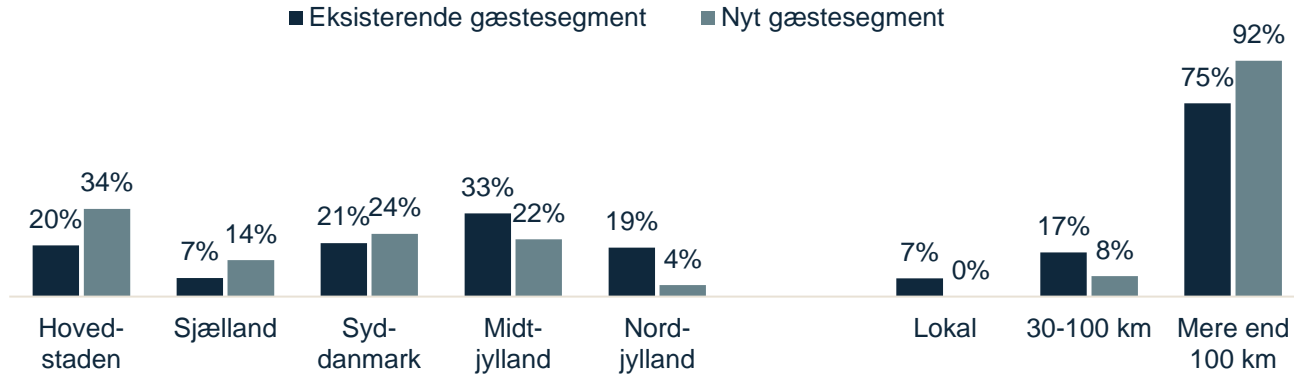
(n=1.139)



Bopæl blandt nye og eksisterende gæstesegmenter

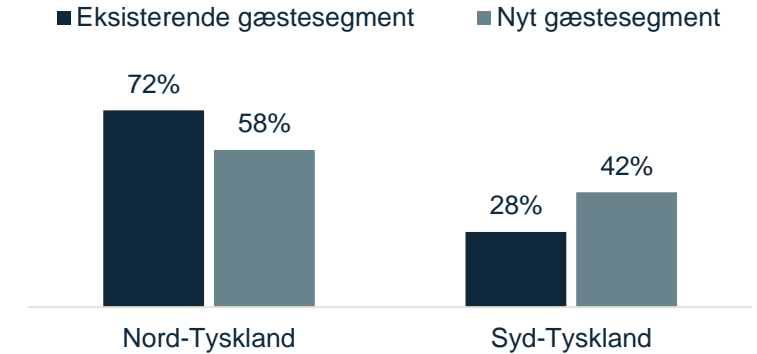
De danske feriegæsters bopælsregion og afstand til feriestedet – Nordvestkysten

(n=918)



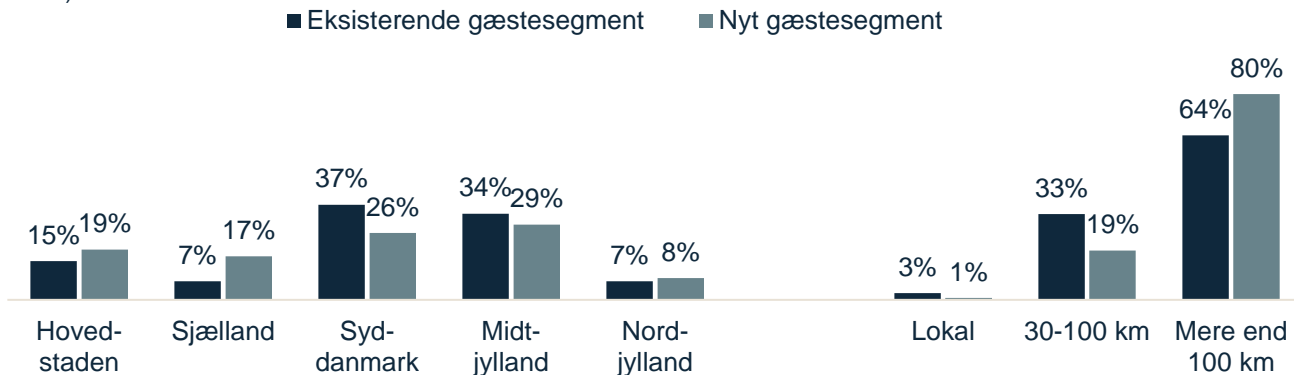
De tyske feriegæsters bopæl – Nordvestkysten

(n=354)



De danske feriegæsters bopælsregion og afstand til feriestedet – Vesterhavet

(n=586)



De tyske feriegæsters bopæl – Vesterhavet

(n=422)

