

ESTUDIOS DE MERCADOS TURÍSTICOS EMISORES

85%

56%

69%



3.

AUSTRIA 2023

Estructura del Sector Turístico

© Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)

Texto: Consejería de Turismo de España en Viena

NIPO: **115-23-008-X**

Junio 2023



TABLA DE CONTENIDO

Datos clave

Sector de la producción

Sector de la distribución

Comercialización on line

Asociacionismo en el sector

DATOS CLAVE

Como mercado emisor, Austria se califica como un mercado maduro de gran confianza hacia los grandes turoperadores. Las vacaciones en destinos de sol y playa son la principal prioridad para el 68% de los clientes de los grandes turoperadores como TUI. El 63% planea uno o más viajes urbanos además del mencionado producto sol y playa. Los destinos urbanos más populares en verano de 2023 son Barcelona, Hamburgo y Londres.

4

Las principales plataformas de reservas confirman que la inflación y la crisis energética no impedirán que los austriacos viajen en 2023, ya que muestran un gran deseo. Sin embargo, también están surgiendo nuevas tendencias de viaje, tales como la moda cada vez más popular del "glamping" (glamour y camping), un tipo especial de acampada en el que los veraneantes se alojan en lujosos lodges, tiendas de safari o cabañas móviles y poder disfrutar así de un cierto nivel de confort y lujo. Otra tendencia de los viajes en 2023 es la creciente importancia de las "foodie-menities", o equipamiento de las cocinas de los apartamentos vacacionales, criterio importante para muchos viajeros a la hora de reservar, así como las "Hay-cations", vacaciones en entornos rurales, lejos del estrés y sin apenas cobertura de teléfono móvil.

Las restricciones experimentadas por los viajeros potenciales durante los años de la pandemia han aportado una ventaja competitiva a Austria como destino turístico. El turismo ya ha consolidado los signos de recuperación de las pérdidas relacionadas con la pandemia, y en el caso austriaco, impulsado por la tendencia hacia productos orientados a la naturaleza. En la primera mitad de la temporada de verano de 2022, también en Austria, las pernoctaciones en destinos fuera de las capitales de provincia volvieron ya a su nivel anterior a la crisis, mientras que las pernoctaciones en ciudades seguían siendo un 14% inferiores.

En la última temporada de invierno 2022-2023, las llegadas de huéspedes a Austria volvieron a alcanzar dos tercios del nivel de la temporada de 2019, mientras que los ingresos ya alcanzaron el 82% de la temporada anterior a la crisis. La alta propensión a viajar, especialmente entre los austriacos, parecía intacta al comienzo de la temporada de verano. En los tres primeros meses de verano, de mayo a julio de 2022, el número de pernoctaciones fue solo un 4% inferior al del mismo periodo de 2019. Las pernoctaciones de huéspedes procedentes de Austria superaron el nivel anterior a la crisis en un 5%.

Sin embargo, el crecimiento de la demanda turística internacional ya se vio notablemente frenado en julio de 2022 y las pernoctaciones de residentes volvieron a caer un 9,6% respecto al año anterior. A ello se le une la ausencia de viajeros procedentes de mercados de largo radio, como Estados Unidos o China en Austria en los tres primeros meses de verano de 2022 cuyas cifras se situaron todavía un 22% y un 96% por debajo del nivel de 2019, respectivamente.

El desarrollo del turismo en 2022 se vio afectado por la guerra de Ucrania y la elevada inflación. La subida de los precios de la energía y las materias primas no solo frenó los viajes de larga distancia, sino también la demanda de los mercados cercanos, sobre todo por los altos precios del combustible, que encarecen los viajes en vehículo particular, principal medio de transporte utilizado por los viajeros del área geográfica. Asimismo, la subida del IPC merma la renta disponible y, por tanto, la capacidad para viajar, especialmente entre los grupos de rentas más bajas. En julio y agosto del pasado ejercicio, la valoración de los consumidores sobre su situación financiera en los próximos 12 meses cayó al nivel más bajo desde que comenzaron las encuestas a mediados de los noventa, tanto en Austria como en la media de Europa Occidental, según los últimos datos del estudio de coyuntura turística en otoño de Unicredit Bank Austria.

5

Sin embargo, en 2023 se volvió a encuestar a 1.000 personas, representativas de la población austriaca, en el marco del seguimiento de viajes de la ÖAMTC (club austriaco de automóviles, motocicletas y turismo), sobre la planificación de sus vacaciones, el tipo de viajes previstos y los cambios en el comportamiento de viaje debido a la evolución actual. A pesar de que la coyuntura apenas ha cambiado con respecto al pasado año, y las cifras de inflación siguen siendo altas, el deseo de viajar de los austriacos vuelve a ser muy alto este año: el 78% planea unas vacaciones de verano, sólo el 9% no tiene previsto viajar - el 13% aún está indeciso.

La mitad de los viajeros encuestados declararon que planeaban un presupuesto similar al habitual, y los viajeros más jóvenes, en particular muestran una tendencia a un aumento del gasto este año. El presupuesto medio de vacaciones para el verano de 2023 ronda los 1.070 euros per cápita. Como apuntamos anteriormente, a pesar del peso de la inflación, el 22% ha indicado que dispone de un presupuesto más elevado, e igualmente, otro 22% también dispone de menos dinero para viajar. Los viajeros mayores de 60 años planifican con un presupuesto superior a la media, mientras que las familias con hijos presupuestan unos 260 euros per cápita menos que la media de la población. En torno a un 36% de los encuestados ajustan sus hábitos de viaje dado el comportamiento actual de los precios: realizan sus viajes fuera de temporada, o bien eligen alojamientos y destinos más baratos o viajan sólo dentro de Austria.

La calidad es aún más importante para los encuestados que el factor precio. Así lo afirma el 66%. El factor precio es decisivo para el 42%. El 38% busca ofertas especiales y el 28% prefiere las ofertas de reserva anticipada. Sólo el 12% opta por una categoría de habitación más barata, el 9% quiere realizar un viaje principal y puede prescindir de otros períodos. El mismo porcentaje está dispuesto a acortar la duración de la estancia. La sostenibilidad es importante para el 13%, el 20% presta atención al concepto de sostenibilidad en el alojamiento y el 18% a un viaje sostenible en toda su integridad. Sólo el 12% está dispuesto a gastar más dinero por unas vacaciones sostenibles, y de este porcentaje, el 9% paga por la compensación de emisiones.

La mayor anticipación en la planificación de las vacaciones también se nota en el presupuesto previsto para las mismas. Mientras que los austriacos preveían gastar una media de 2.162 EUR en sus vacaciones en 2022, esta cifra ha aumentado un 9% hasta los 2.360 EUR entre los encuestados de este año y es, por tanto, significativamente superior al presupuesto medio europeo de 1.918 EUR.

6

En cuanto a la actividad viajera, ha vuelto en gran medida a los niveles anteriores a la crisis. El volumen de pasajeros de los aeropuertos austriacos, en cifras de Statistik Austria, aumentó significativamente en los seis aeropuertos austriacos en 2022 con un 137,4 % de pasajeros transportados en comparación con el año anterior. Tras la caída de la aviación comercial en el primer año de la pandemia (2020) a sólo 9,3 millones de pasajeros, se mantuvo así la tendencia al alza que se inició de nuevo en 2021. Sin embargo, a pesar de los grandes aumentos, el número de pasajeros en 2022 siguió siendo un 26,9% o 9,7 millones inferior a la cifra del año anterior a la crisis, 2019.

En 2022 se contabilizaron un total de 26,5 millones de pasajeros en los seis aeropuertos internacionales austriacos (Viena, Graz, Innsbruck, Klagenfurt, Linz y Salzburgo). El número de viajeros aéreos vuelve a experimentar un fuerte repunte tras los años anteriores, marcados por las restricciones de la pandemia. En 2022, el volumen de pasajeros en los seis aeropuertos austriacos aumentó más del doble, pero sigue estando casi un 27% por debajo del valor del año récord de 2019, según afirma Tobias Thomas, Director General de Estadísticas de Austria.

En 2022, los aeropuertos de Viena, Graz, Innsbruck, Klagenfurt, Linz y Salzburgo gestionaron 221.708 movimientos de aeronaves en tráfico regular y no regular, un 77,8% más de despegues y aterrizajes que el año anterior. Sin embargo, en comparación con 2019 -con 319.945 despegues y aterrizajes-, se registraron un 30,7% menos de movimientos de aeronaves. Se transportó una media de 119,5 personas por vuelo, lo que supuso un aumento del 33,5% interanual (2021: 89,5 personas). En comparación

con 2019 (113,2 personas), el número medio de pasajeros transportados aumentó un 5,6 %.

En el Aeropuerto de Viena, el número de pasajeros transportados aumentó un 127,6%, hasta alcanzar los 23,7 millones, en comparación con 2021. El número de pasajeros aumentó un 310,0%, hasta 1,2 millones, en el aeropuerto de Salzburgo, y un 474,9%, hasta 0,7 millones, en el de Innsbruck. El aeropuerto de Graz registró un aumento del 147,8%, hasta 561.375 pasajeros; el de Linz, del 203,3%, hasta 207.766 pasajeros; y el de Klagenfurt, del 179,8%, hasta 82.760 pasajeros.

7 | Ello pone de manifiesto que, en los aeropuertos más pequeños, a pesar de los aumentos relativos en 2022, las pérdidas debidas a la crisis de la pandemia se compensaron peor que en los aeropuertos con volúmenes de transporte generalmente más elevados. Mientras que en Viena el número de pasajeros en 2022 ya era algo inferior al 75% y en Salzburgo casi el 72% del número respectivo de pasajeros en 2019, en Innsbruck se situaba en torno al 63% y en Graz apenas superaba el 54%. Por el contrario, en los dos aeropuertos con menor volumen de pasajeros en cada caso, Linz y Klagenfurt, el número de pasajeros de llegada y salida era inferior a la mitad de los valores de 2019 en cada caso (Linz: 48 %; Klagenfurt: 40 %)

Se prevé que en 2023 haya un nuevo repunte en el tráfico de pasajeros. El aeropuerto de Viena confirma su pronóstico de alrededor de 26-27 millones de viajeros en todo el año 2023, y se esperan aprox. 32-34 millones de pasajeros en el Grupo Flughafen Wien (Aeropuerto Internacional de Viena, Aeropuerto de Malta y Aeropuerto de Kosice), incluidas sus inversiones extranjeras estratégicas.

Continúa por tanto la tendencia al alza de la evolución del tráfico aéreo con 3,2 millones de pasajeros en abril de 2023. El número total de pasajeros en el Aeropuerto Internacional de Viena que volaron este mes a destinos en Europa Occidental ascendió un 32,2% interanual. Los pasajeros con destino a Europa del Este también ascendieron un 42,1%. El aeropuerto registró un aumento del tráfico de pasajeros con un aumento del 47,0% con destino a Norteamérica. El número de pasajeros que volaron a África aumentó un 38,1%. El volumen de pasajeros a Oriente Próximo y Medio, aumentó un total de 50,4% y a Extremo Oriente 183,8%.

En la siguiente tabla se puede ver el tráfico aéreo comercial en el aeropuerto de Viena desglosado por movimientos de aeronaves y pasajeros:

DESARROLLO DEL TRÁFICO AÉREO FEB 2023 AEROPUERTO DE VIENA						
	FEB 2023	FEB 2022	FEB 2019	01-02/2023	DIF. CON 2022 (%)	DIF. CON 2019 (%)
VOLUMEN DE PASAJEROS	1.605,099	874,057	1.863,688	3.274.665	+93.3	-11.4
VUELOS	12.929	8.735	17.263	27.357	+47.6	-22.8

F: Nota de prensa del aeropuerto de Viena, resultados del tráfico en febrero de 2023

8

Numerosos viajes en toda Europa se están viendo frenados por huelgas, obras de mantenimiento y escasez de personal, tanto en el sector ferroviario como en los aeropuertos, lo que provoca un incremento en los tiempos de espera, retrasos y cancelaciones y existe un creciente temor a una repetición de la situación caótica que se produjo en el verano de 2022. Con 31.000 vuelos programados actualmente en el espacio aéreo europeo, ya se ha registrado un total aproximado de 1.330 horas de retraso. Idéntica situación se produce en las estaciones de ferrocarril, en las que los retrasos y cancelaciones parecen ser ya una constante.

Para tratar de paliarlo en lo que al sector de la navegación aérea respecta, Eurocontrol, la Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea, ha desarrollado medidas preventivas para limitar los retrasos de los vuelos y sus consecuencias, como la pérdida de equipajes y las colas interminables.

En relación a las principales aerolíneas que operan en el país, Austrian Airlines se consolida como la principal aerolínea en el Aeropuerto de Viena en términos de asientos por kilómetro ofrecidos con un 46,2% de la cuota del mercado según Cirium (líder de la industria en análisis de aviación). Para la temporada de verano de 2023 ofrecerá más de 200.000 asientos semanales ampliando su red de corto/medio radio con siete nuevas rutas a Portugal, Francia, Italia, Montenegro, Lituania y Escandinavia. La aerolínea tendrá en su programación casi 120 destinos y más de 1.200 vuelos semanales.

No obstante, según un artículo publicado en el medio especializado Hotel & Touristik en mayo de 2023, Austrian Airlines reportó una pérdida de beneficios (EBITDA) de 73 millones de euros durante el primer trimestre de 2023, algo menor a la pérdida de beneficios del ejercicio anterior, que fue de 110 millones de euros. Con todo, se ha experimentado un crecimiento en el volumen de ventas muy significativo, pasando de 201 millones de euros a 400 millones de euros y en el número de empleados, pasando de 5.611 a 5.766, según anunció la filial de Lufthansa. En comparación con el "Omikron

Quarter 2022", el número de pasajeros se duplicó. Con 4.700 millones, los asientos-kilómetro disponibles fueron un 41% superiores a los del mismo trimestre del año anterior.

La consejera delegada de Austrian Airlines, Annette Mann, afirmó que habrá una próxima ampliación de la flota de aviones de largo recorrido. La flota austriaca de 65 aviones dará cobertura a 124 destinos en la temporada alta de verano, para la cual la compañía ha reforzado su plantilla.

En cuanto a las conexiones con nuestro país, Austrian Airlines vuela a varios destinos españoles durante la temporada de verano: Ibiza (de mayo a octubre), y Menorca (de junio a septiembre). Además, se ha incrementado la oferta chárter a las Islas Canarias, con más vuelos semanales a Fuerteventura (de noviembre a abril), Tenerife y Las Palmas. Otros de los destinos frecuentes de esta aerolínea son Barcelona, Gran Canaria, Málaga, Palma de Mallorca y Valencia. Sevilla tendrá conexión directa desde Viena a partir del 14 de octubre de 2023, con dos vuelos por semana.

9

Eurowings, por su parte, vuela desde Graz a Gran Canaria, Palma de Mallorca y Tenerife. Mallorca, que sigue siendo popular en muchos aspectos, tiene dos vuelos por semana desde Linz, y también desde el aeropuerto de Innsbruck. Desde Salzburgo la compañía vuela a Gran Canaria, Mallorca, Tenerife e incluye en el programa como novedad Ibiza (dos veces por semana).

Entre las compañías de bajo coste se encuentran: Vueling Airlines con vuelos de Viena a Barcelona; Ryanair con vuelos directos desde Klagenfurt a destinos españoles mediterráneos (Palma de Mallorca y Alicante) y ambos destinos también son operados desde Viena (con una frecuencia muy alta de vuelos a Mallorca), además de Alicante, Barcelona, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Lanzarote, Madrid, Málaga, Santander, Sevilla, Tenerife y Valencia. Wizz Air, la compañía con sede en Hungría, que ofrece vuelos desde Viena a Barcelona, Bilbao, Málaga y Tenerife.

Por su parte, Cónдор vuela varias veces a la semana desde Viena a Palma de Mallorca de mayo a octubre.

SECTOR DE LA PRODUCCIÓN

Por lo que respecta a la estructura del sector de la producción, los principales turoperadores que operan en Austria son:

- Eurotours (miembro de Verkehrsbüro Group)
- TUI Österreich (TUI, GULET, Terra)
- Ruefa
- REWE Austria (ITS Billa, Jahn, DERTOUR, Meier's Weltreisen)
- FTI Austria
- Alltours
- Columbus
- Raiffeisen Reisen
- Mondial

10

Uno de los principales consorcios del país es Verkehrsbüro, fundado en 1917, al que pertenecen Eurotours (dentro de este destaca Hofer Reisen, la marca de comercialización de viajes de la principal cadena de supermercados del país, y la parte de MICE con más de 160 expertos en Austria,) Jumbo y Ruefa.

También importante en cuanto a volumen de ventas es TUI. Los destinos principales para TUI son Grecia, seguido de Croacia, Italia, España y Turquía. En cuanto al Grupo REWE, con ITS Billa Reisen, Jahn Reisen, Dertour, Meier's WR, ADAC-Reisen, Merkur y Penny Reisen.

Pequeños turoperadores familiares como Prima Reisen (especialista en Italia, Escandinavia e islas británicas), Springer Reisen (especialista en Grecia) o Gruber Reisen (especialista en Croacia) gracias a programas de ayuda como la jornada reducida, las subvenciones a costes fijos, etc... han logrado esquivar razonablemente bien los tiempos difíciles. Todos ellos coinciden en la apuesta por la innovación, formación del personal y creación de nuevos y atractivos productos. Otra empresa familiar en el estado de Vorarlberg es Rhomberg Reisen, de especial relevancia, por su oferta tan personalizada y especializada en la isla de Menorca.

Kneissl Touristik con sus 45 empleados, a pesar de no ser comparable frente al top de turoperadores nacionales, resulta de gran importancia para nuestro país, dada la gran oferta de destinos españoles disponible en su programa. Se trata primordialmente de viajes culturales pero también para adeptos al senderismo. En su oferta especialmente

cuidada y seleccionada destacan Extremadura, Castilla y León, Andalucía, Valencia y el Camino de Santiago, País Vasco, Aragón o Navarra, entre otros.

Igual que en años anteriores, resulta muy complicado aportar datos más precisos y detallados para el mercado austríaco por la falta de disposición de las empresas a compartir sus datos de mercado y resultados empresariales. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Austria son los cuatro grandes operadores turísticos indicados anteriormente los que se reparten aproximadamente el 75% del total del mercado de viajes en Austria.

SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN

Según los últimos datos disponibles de la Cámara de Comercio de Austria (WKO), a día 31 de diciembre de 2022 operaban en el país 2.483 empresas activas en el sector de las agencias de viajes. Esta industria se caracteriza por un número muy elevado de pequeñas empresas, dominadas por empresas de 1 a 9 empleados. El sector genera unos ingresos por ventas y beneficios de unos 4.400 millones de euros.

Estos se distribuyen entre las siguientes áreas: 35 % turismo/viajes combinados, 30 % receptivo y 30 % viajes aéreos y de negocios, aproximadamente.

Con el volumen de negocios alcanzado, el sector de las agencias de viajes aporta una contribución muy significativa a la industria austriaca de la hostelería, la restauración y el turismo.

Los ingresos en divisas generados por el turismo receptivo benefician a toda la economía austriaca.

Mientras que la Asociación Principal de Turoperadores y Agencias de Viajes, ÖRV, contabiliza algo más de 2.100 agencias de viajes y 778 turoperadores, que emplean a alrededor de 9.900 empleados. Los últimos datos que pusieron a disposición de los miembros, datan de 2018, por lo que las cifras han de estudiarse con cautelas. El listado de agencias de viajes por volumen de negocio, es el siguiente:

1. RUEFA 22%
2. TRAVELStar 21%
3. PRO-Gruppe 20%
4. TUI Reisebüros 14%
5. Diversas Cadenas de Agencias de Viajes 13%
6. Otros 10%

El Instituto de Estadística de Austria, en su estudio publicado en mayo de 2022, en referencia al tipo de organización del total de viajes vacacionales realizados en 2021, constata que el 73,4% de los viajes de vacaciones se organizaron de forma privada en 2021 y el 26,6 a través de agencias de viaje; en 2020 y 2019, las proporciones correspondientes fueron del 85,5% y el 75,1% para la primera de las variables.

Según la Brújula de Viajes 2023, estudio que elabora el Touroperador Ruefa, a partir de una encuesta representativa y regular sobre planes de viaje de los austriacos, y cuyas tendencias de viaje actuales deriva a través de Marketagent, constata que el deseo de viajar sigue aumentando. El 84% de los austriacos ya estaba planeando en febrero de 2022 al menos un viaje anual, y este año la cifra ha aumentado a 89 %. El presupuesto de vacaciones por persona se incrementa en una media de 150 EUR. Los descuentos por reserva anticipada contrastan con el comportamiento cada vez más a corto plazo de las reservas.

En 2022, el 58% de los austriacos decidió pasar sus vacaciones en Austria, casi la mitad se fue a otros países europeos. El 12% incluso disfrutó de un viaje de larga distancia. "Teniendo en cuenta que 2022 todavía era un año relativamente incierto desde la perspectiva de la pandemia y que la guerra de Ucrania llegó en primavera, los austriacos estaban centrados en viajar", dice Helga Freund, directora general de Ruefa, resumiendo que el año de viaje de 2022 logró alrededor del 80% de las ventas de 2019 en 2022. Un resultado con el que están muy satisfechos.

La duración media del viaje el año pasado fue de 17 días, que se dividió principalmente en 1-3 periodos vacacionales. Las vacaciones principales duraron diez días de media. Los austriacos hicieron sus cálculos con precisión milimétrica: en febrero de 2022 declararon que querían gastar 1550 EUR en vacaciones, pero en realidad resultó ser 1571 EUR.

La forma en que los austriacos llegan a su destino de viaje depende mucho de si viajan solos o en familia. Las familias con niños utilizan más a menudo el vehículo particular para sus vacaciones de verano, mientras que los viajeros individuales sólo viajan en coche la mitad de las veces. Más de un tercio (37%) de los que viajan de manera individual lo hacen en ferrocarril. En comparación con años anteriores, el avión sigue siendo un medio de transporte igualmente popular: el 33% de los encuestados viaja en avión para sus vacaciones de verano. El vehículo particular pierde terreno y el tren gana ligeramente en popularidad.

La preocupación por la sostenibilidad también desempeña un papel cada vez más importante en la planificación de las vacaciones y el comportamiento a la hora de viajar:

más de un tercio de los viajeros encuestados conceden gran importancia a la sostenibilidad a la hora de viajar. Cuando se tiene en cuenta la sostenibilidad, los encuestados afirman que cambian su forma de viajar: el 41% de este grupo viaja en tren o autobús de larga distancia en lugar de en avión o coche. La atención a la sostenibilidad aumenta con la edad, y los viajeros solteros, en particular, prestan más atención a que sus vacaciones sean más sostenibles. Por supuesto, también es uno de los ejes de trabajo del todo el sector turístico en general.

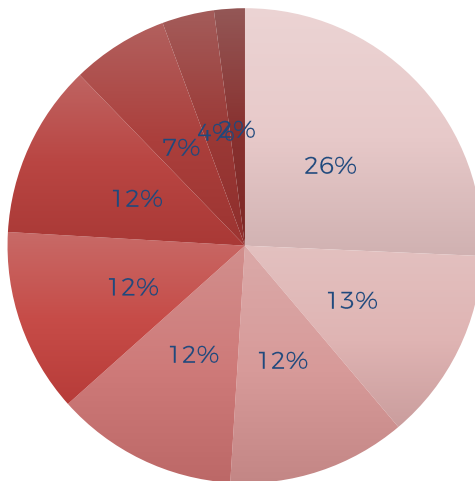
En cuanto a principales destinos en el extranjero, según este estudio, las preferencias de los austríacos siguen siendo Italia y Croacia. Casi el 60% de los encuestados desea pasar sus vacaciones de verano junto al mar. A uno de cada cuatro viajeros le gustaría pasar sus vacaciones en el lago, en la montaña o en una ciudad. Lo que más apetece a los austriacos es disfrutar del sol, relajarse y pasar tiempo con sus seres queridos. Un viaje a la ciudad también está en la agenda de cada tercera persona, seguido de unas vacaciones de bienestar (28 %), unas vacaciones activas (21 %) y un viaje de ida y vuelta/viaje de estudios (15 %).

13

Este verano, más que en años anteriores, los viajeros se sienten atraídos por destinos de sol y la playa, por lo que no es de extrañar que Italia sea el destino de vacaciones favorito en Austria (32%). Como en años anteriores, les siguen Croacia (28%), Alemania (17%), Grecia (12%) y España (9%). Turquía (6%) y Egipto (5%) también atraen a los visitantes que planean este tipo de viajes. El producto cruceros está empezando a ser un producto muy demandado por los austriacos. Con todo, el 42% de los encuestados planea unas vacaciones en Austria: las provincias de Estiria y Carintia son especialmente populares para las "vacaciones en casa", es decir, en su propio país.

A continuación, se expone un gráfico en cuanto a la distribución del número de agencias de viajes en los nueve estados que componen Austria, según datos relativos a las estadísticas de 2022 de la Asociación Profesional de Agencias de Viaje:

AAVV y TTOO por Estados federales



■ Viena
 ■ Baja Austria
 ■ Salzburgo
 ■ Estiria
 ■ Tirol
■ Alta Austria
 ■ Carintia
 ■ Voralberg
 ■ Burgenland

14

AGENCIAS DE VIAJES Y TOUOPERADORES POR ESTADOS FEDERALES.2022	
VIENA	638
BAJA AUSTRIA	326
SALZBURGO	302
ESTIRIA	308
TIROL	311
ALTA AUSTRIA	294
CARINTIA	164
VORALBERG	88
BURGENLAND	52

F:Estadísticas de la Asociación Profesional de Agencias de Viajes, diciembre 2022

PLATAFORMA DE RESERVAS Y CONTRATACIÓN ON LINE

La digitalización global y en particular de la industria turística, está favoreciendo la tendencia hacia la reserva en plataformas online en detrimento de los canales de venta clásicos. Son numerosas las agencias minoristas que han incorporado motores de reservas en sus propias páginas web. En 2019, el 39% de la población entre 16 y 74 años en Austria planificó su viaje online o reservó un alojamiento, frente al 13% de hace

10 años, datos proporcionados por el Banco de Austria en su informe de enero de 2020 relativo a la industria turística.

Corps Touristique, la asociación austriaca que agrupa a los organismos nacionales de promoción turística, en colaboración con la Universidad de Ciencias Aplicadas de Krems, en su estudio de tendencias de Viajes al extranjero previstos por la población austriaca para 2023 revela que, en relación a la pregunta de qué tipos de motores de reserva prefiere a la hora de reservar viajes privados al extranjero, un 55,9% señala que lo hace a través de plataformas de reserva; un 44,7% reserva directamente con la compañía o proveedor de servicios, un 36,2% a través de agencias de viajes de manera presencial, un 26,3% en agencias de viaje online y el 20,1% por medio de cadenas de distribución.

El estudio demuestra una vez más que las plataformas de reservas vuelven a ser las más importantes, siendo Booking la plataforma de reservas más utilizada por los usuarios de las redes sociales (91,8%), seguida de Trivago (25,4%) y Tripadvisor (15,4%). En segundo lugar el siguiente más importante es el proveedor directo y el tercero, las agencias de viajes.

15

No obstante, aún queda mucho camino por recorrer en el ámbito de las reservas de viajes on line. Según Travelport, el turismo todavía está muy por detrás de otras actividades, como las compras, reservas en hostelería o la electrónica. No es sólo un problema generacional: "El 25% de los encuestados del grupo de edad "Millennial" o Generación Z (todos nacidos entre 1997 y 2012) están de acuerdo en que la complejidad de buscar, comparar y reservar ofertas de viajes es aburrida.

Hay razones para esto, porque según el estudio, los viajeros tienen que visitar un promedio de 38 sitios web diferentes antes de reservar su viaje. Según el gerente de Travelport, otras industrias son más vanguardistas en términos de simplicidad e innovación".

En general, el sector de la distribución en Austria tiene un rendimiento más que mejorable en las redes sociales, a pesar de darse los requisitos para que éste fuera mejor: el producto que ofrecen es popular y conocido y fácil de promocionar a través de estas herramientas. Según el último informe de la agencia de medios Virtual Identity, las agencias y touroperadores en Austria, todavía no han explotado todo el potencial que estas herramientas ponen a su disposición para incrementar sus ventas. En algunos casos puntuales, el recurso a Facebook e Instagram contribuye visiblemente al éxito comercial.

Si el nivel de madurez en el uso de las redes sociales se evalúa de 1 a 4, TUI y Ruefa son los primeros en alcanzar el nivel más alto (3), con algo más del 50% de la puntuación total, gracias al uso de formatos modernos (carruseles); creación de contenido atractivo, y en definitiva, saben cómo hacer una publicidad exitosa a través de las redes sociales.

Por detrás estarían, Columbus y Kuoni, con un 28 y un 27%, respectivamente, en el nivel de madurez 2 y, por último, Gruber Travel, con sólo el 12% de los puntos alcanzables, se encuentra en el nivel de madurez 1 de 4. En estos casos, ninguno de ellos utiliza publicaciones en Facebook con enlaces que redirijan fácilmente ni crean stories o publicaciones regulares para Instagram, por lo que parecen manejar los canales sin tener en cuenta la relevancia comercial de unos formatos u otros.

ASOCIACIONISMO EN EL SECTOR

16

En Austria existen diversas asociaciones:

Asociación Austríaca de Viajes

La Asociación Austríaca de Viajes (*Österreichischer Reiseverband, ÖRV*), es una institución que tiene como fin representar los intereses de las agencias de viajes y turoperadores del país. De la misma manera, se erige como plataforma de diálogo para el intercambio común de ideas, sinergias y desarrollo de nuevas líneas estratégicas de futuro, todo ello, encajado dentro de un compromiso con el turismo sostenible.

ÖRV cuenta en la actualidad con 557 miembros de los cuales 451 son filiales de agencias de viajes y 106 son instituciones y otras empresas del sector turístico como hoteles, aerolíneas, aseguradoras de viajes, oficinas de turismo o empresas de alquiler de coches, entre otros. Las empresas miembros de la ÖRV generan alrededor del 80% del volumen de negocio total del sector en Austria.

Celebran dos congresos anuales, en primavera y otoño. El Congreso de primavera de 2022 tuvo lugar en abril, en Linz, bajo el lema "Llegó la hora" y fue la ocasión para la presentación de la nueva presidenta de la Asociación, Eva Buzzi, directora general de ÖBB Rail Tours. El de otoño se celebró en octubre en Suiza bajo el lema "Swisstainable" o "Suiza sostenible" refiriéndose a los viajes sostenibles en Suiza, ya que al igual que Austria, a Suiza le gusta exhibir su sostenibilidad de cara al turista en términos de lo que ofrece, según se describe en el programa, alegando que la sostenibilidad ya no es

un tema de nicho, sino que ha adquirido una importancia central en la estrategia turística suiza.

El enfoque principal del Congreso de Otoño se centra en la experiencia activa del destino en el extranjero y el intercambio de experiencias turísticas.

La ÖRV celebró su 62º Congreso de Primavera el pasado abril en Graz bajo el lema "Los viajes cambian", y el próximo está previsto en octubre de 2023 en Calabria.

Asociación Austríaca de Turismo

La Asociación Austríaca de Turismo (*Österreichischer Verein für Touristik, ÖVT*) se fundó sin ánimo de lucro en 1980 para pequeñas y medianas empresas de viajes en Austria. En la actualidad, cuenta con alrededor de 200 miembros en todo el país, entre los cuales se encuentran agencias de viajes tradicionales, turoperadores, aerolíneas, empresas de alquiler de coches y aseguradoras de viajes. La ÖVT trabaja en estrecha colaboración con la Cámara de Comercio en su objetivo de defender los intereses de sus miembros como la consecución de mejores condiciones para el desarrollo de sus actividades de negocio.

17

A mediados de mayo se celebró la 42ª Asamblea General de la ÖVT. Como es habitual, el Congreso ofreció un amplio abanico de temas, tales como: el cambio climático, la sostenibilidad o la inteligencia artificial (IA), afirmando que han llegado al sector de los viajes. Se planteó uno de los principales retos del sector: la grave escasez de personal, ya que sigue siendo difícil contratar personal nuevo. Muchos miembros de la ÖVT buscan una solución en recuperar a los profesionales de más edad, ya jubilados, o a los que han cambiado de sector. La ÖVT apoya al sector, entre otras cosas, a través de la campaña de empleo que lleva en marcha desde mediados de enero y que continuará otras tres semanas junto con la ÖRV (Asociación Austríaca de Viajes).

Asociación de Hotelería

Durante siete décadas, la Asociación Austríaca de Hoteleros (*Österreichischer Hoteliervereinigung, ÖHV*), fundada en 1953, ha estado a la vanguardia de la representación de los intereses de la industria hotelera y el turismo austriacos. Su presidente, Walter Veit, comenta en una entrevista en el medio *hotel&touristik* que está particularmente complacido de que la ÖHV haya roto la barrera de los 1.700 miembros en el mes del aniversario, este mayo de 2023. Entre sus afiliados además de hoteles, se encuentran organizaciones turísticas, escuelas de turismo, universidades y otras asociaciones.

El fin de la ÖHV es la representación de los intereses de la industria de alojamientos turísticos a nivel nacional e internacional y el asesoramiento de sus miembros a través

de diferentes iniciativas, cursos y congresos. Destacan los últimos esfuerzos para la captación de la reserva directa en los hoteles. Además de su labor en la reclamación de medidas económicas inmediatas para paliar las consecuencias de la crisis del coronavirus. Numerosas propuestas y demandas de la ÖHV se han visto reflejadas directamente en los paquetes de medidas del gobierno federal, como la reducción temporal del IVA.

Con más de 1.000 participantes en la formación anualmente, el campus de ÖHV es el mayor proveedor de formación con certificación ISO en la industria hotelera. Más de 70 socios y consultores apoyan a los miembros de ÖHV con calidad y know-how en todas las áreas del negocio diario. El congreso ÖHV con más de 600 participantes de negocios, política y medios de comunicación ha sido una fecha fija para la industria durante años. También están activos a nivel europeo: a principios de mes, la ÖHV organizó la primera Conferencia de Turismo Verde en Viena.

Entre los desafíos de los próximos años se encuentran las megatendencias de sostenibilidad y digitalización, las cuales continuarán dando forma a la industria y es importante estar preparado para ellas, enfatiza el presidente de la asociación hotelera.

La creciente importancia como representación de los intereses para el turismo también muestra que, además de los proveedores de alojamiento, cada vez más escuelas y regiones de turismo utilizan los servicios ofrecidos por la ÖHV.

Banco austríaco de hoteles y turismo

La “*Österreichische Hotel und Tourismusbank GmbH (ÖHT)*”, es una institución financiera especializada (socio importante y fiable de la industria del turismo y el ocio) encargada de la financiación y promoción en el campo turístico en Austria desde hace más de 75 años. Propiedad del Banco de Control Austríaco (*Österreichische Kontrollbank AG, OeKB*) y Raiffeisen Bank International AG (*RBI*), se fundó en 1947 y desde entonces realiza una contribución significativa en el impulso del sector turístico en el país gracias a los conocimientos técnicos y soluciones integrales de financiación que aporta, y que por consiguiente, fortalece al avance sostenible del sector en la economía nacional.

:

85%

56%

69%



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

TURESPAÑA 