

# ESTUDIOS DE MERCADOS TURÍSTICOS EMISORES

85%

56%

69%



## 3.

AUSTRIA 2024

Estructura del Sector Turístico

# 2

© Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)

Texto: Consejería de Turismo de España en Viena

NIPO: 219-24-018-5

Junio 2024

### TABLA DE CONTENIDO

Datos clave

---

Sector de la producción

---

Sector de la distribución

---

Comercialización on line

---

Asociacionismo en el sector

---

### DATOS CLAVE

El mercado emisor austriaco está caracterizado por ser un **mercado maduro**, de gran confianza hacia los grandes turoperadores y compuesto por muchos **negocios pequeños representando el porcentaje más alto** de la industria de las agencias de viajes. Según los últimos datos de la Cámara de Comercio Austriaca (WKO), a 31 de diciembre de 2022 había un total de 2.438 agencias operando en el **negocio de las agencias de viajes**. Esta industria genera además **4.400 millones de euros**, y se distribuyen de la siguiente manera: **35% paquetes turísticos, 30% receptivo y el 30% del área de viajes de negocios**. La actividad de las agencias y su cifra de negocios alcanzada se utiliza para contribuir de forma positiva a la industria hotelera y de restauración de Austria. Siendo la región de **Viena** una de las más importantes para el sector de finanzas y negocios, la **mayor parte de las agencias de viajes se concentran ahí**, con un porcentaje total del 25,6% (**631**). A continuación, en la región de **Alta Austria** se concentran **321** agencias (12,7%), en **Tirol 314** (12,7%), en **Estiria 295** (12,5%), en **Salzburgo 295** (12,0%), en **Baja Austria 293** (11,9%), en **Carintia 164** (6,7%), en **Vorarlberg 91** (3,7%), y en **Burgenland 49** (2,0%).

#### 4

Según Statistik Austria, el **número de llegadas** en el año **2023** ascendió a **45,2 millones**, solo un 2% por bajo de las cifras de las llegadas en el 2019 (46,2 millones). Por otro lado, las pernoctaciones también llegaron a alcanzar las cifras pre-pandemia, con un total de **151,2 millones pernoctaciones**, un 1% menos que en 2019 (152,7 millones). Según los últimos estudios de fuentes del sector, si bien es cierto que los números se están recuperando y alcanzando niveles pre-pandemia, pero el encarecimiento provocado por la inflación está generando un estancamiento en la economía, y por consiguiente afecta al atractivo del país como destino turístico. Alemania, es el país de origen con mayor volumen de pernoctaciones en Austria, seguido de los propios turistas de Austria, Países Bajos, Suiza, República Checa y Reino Unido.

En cuanto a los **residentes Austriacos**, en el año 2023 el número de **visitas al exterior fue de 14,3 millones**, un 12% más que el número de **viajes dentro del país (12,7 millones)**. Siendo Italia el país favorito para los austriacos, seguido de Croacia, Grecia, España y Turquía. El turista austriaco tuvo una estancia media de **3,2 noches en Austria**, y **6,7 noches en el extranjero**. Mientras que el **60,8%** de los austriacos, confiesan que el vehículo particular **es su medio de transporte favorito**, solo el **17,5%** optó el **avión** como medio de transporte favorito para sus viajes en el año 2023. Muchas agencias de viajes tratan de ser resilientes y adaptan su oferta a los hábitos de la demanda, como también ajustan sus paquetes según el *status quo* del mercado teniendo en cuenta los factores geopolíticos y socioeconómicos.

Mientras que para los turistas internacionales la ciudad de Viena (7 millones) es el destino preferido, seguido de Salzburgo (1 millón) e Innsbruck (946 mil), para los turistas nacionales las regiones de Estiria (2,7 millones), Alta Austria (1,8 millones) y Baja Austria (1,7 millones) fueron las más visitadas.

Cabe destacar que las reservas anticipadas siguen siendo tendencia como también la creciente necesidad de seguridad y asesoramiento para los viajes, consultas sobre calidad de los lugares de vacaciones y como punto crucial, obtener un seguro de viaje que proteja tanto antes como durante la estancia. Además, los **meses más fuertes de reservas** se concentran entre **enero y marzo**, ambos incluidos, quedando el periodo comprendiendo entre junio y septiembre como los meses favoritos para viajes. Según los últimos datos de plataformas de reservas, la **tendencia para el año 2024** aunque sigue estando centrada en los países del mediterráneo, es la de los **viajes al norte de Europa, que están ganando protagonismo igual que las escapadas por Austria** en sus zonas más frescas durante el verano. Este cambio en el hábito del turista austriaco se asocia a los problemas medioambientales que sufren países como Grecia en verano por la sequía y los incendios forestales; o, en el caso de nuestro país, por la escasez de agua que estamos experimentando. La conciencia social y medioambiental cada vez es un tema de debate más frecuente en el mercado emisor austriaco y así lo podemos ver tanto en el comportamiento de los turistas como también de las agencias y los turoperadores.

5

La población viajera actual se caracteriza por una **predisposición** a los viajes **Bleisure (Business+Leisure)**, viajes con un equipaje ligero y siendo conscientes de la **sostenibilidad** y el **apoyo al comercio local**. Por último, ha resurgido una tendencia por los viajes autosuficientes a **zonas remotas en la naturaleza o dentro de zonas rurales**.

Como medidas para la protección del sector turístico en un mundo cada vez más digitalizado, la secretaria de Estado de Turismo, Susana Kaus-Winkler, compartió con medios del sector la necesidad de regular las plataformas de valoración debido a que muchos negocios dependían de ellas en este sector. Una de las medidas que se llevarán a cabo para proteger a los negocios turísticos será poner como requisito la introducción de un nombre real a la hora de querer valorar un servicio o comentar la experiencia que se ha tenido con una agencia o empresa relacionada con la industria.

Según Statistik Austria, los vuelos que se registraron en los aeropuertos de Austria llegaron a alcanzar los 16 millones de vuelos. Los últimos datos del aeropuerto de Viena estiman la llegada de casi 29,5 millones de pasajeros en el año 2023, un 24,7% más que el año anterior y el segundo año record de la historia de los aeropuertos. Entre los

destinos más demandados se encuentran: **Antalya, Mallorca, Barcelona, Bangkok, Nueva York y Taipei**. Los países más populares fueron Alemania, España e Italia.

Los pronósticos para el año 2024, esperan una suma total de 30 millones de pasajeros, con unas cifras de ventas que alcanzan los 970 millones de euros.

## SECTOR DE LA PRODUCCIÓN

6

El turismo lleva siendo un tema de debate en el gobierno de Austria desde el siglo XIX, creándose organizaciones, consorcios hoteleros, como también el establecimiento de la agencia de Thomas Cook & Sons y oficinas de turismo para la promoción turística tanto interna como externa. A partir del siglo XX, existían ya en 20 países diversas oficinas turísticas en representación de Austria. Además, la construcción del Austrian Center para el turismo de congresos, y la creación de la aerolínea Austrian Airlines, fueron esenciales para una estrategia de expansión de la imagen turística del país. Para una correcta promoción, los turoperadores y agencias de viajes fueron esenciales para promover el turismo interno y dar a conocer a los residentes austriacos los diversos destinos turísticos del mundo y viceversa.

Actualmente, el sector turístico es uno de los más importantes y una pieza clave en su economía, además de un generador de puestos de trabajo (**314.537 empleados en 2023 según WKO**), con tendencia ascendente en los últimos años. La división Federal de Turismo y Ocio junto con sus seis asociaciones comerciales, representan en total **93.126 empresas con licencia comercial**.

Según el último estudio de la Cámara de Trabajo (WKO), el **turismo** en el año **2022** tuvo un **valor añadido directo e indirecto de 27,9 millones de euros**, teniendo una **cuota del 6,2% del total del PIB del país**. Solo la industria de ocio generó en 2022 un total de 35,9 millones de euros (WIFO), equivalente al 6,9% del PIB, y solo un 5,3% por debajo de las cifras del año record del turismo 2019. Según el Banco Nacional Austriaco, **18,2 millones del total de los ingresos de turismo en 2022 procedía de los turistas extranjeros**. Según Statista, en el año 2021 existían en Austria un total de 160 turoperadores, con una cifra de ventas que alcanzaba los 197,6 millones de euros y 1.050 empleados registrados.

Para turoperadores austriacos, el verano del año 2024 se vislumbra como el año récord, superando las cifras de la época pre-pandemia. De acuerdo con fuentes del sector, turoperadores como TUI han compartido que el 25% de las reservas de este verano son *early-bookings*, lo que les permite estimar el número de ventas totales que podrían tener a finales de este año. Teniendo en cuenta la subida de los precios y los cambios de comportamiento en los turistas, muchos turoperadores como TUI y FTI, entre otros, optaron por ofrecer descuentos para las reservas anticipadas para el verano del 2024, asimismo, ofrecer una flexibilidad de precios para contentar al mayor rango de consumidores posible.

Los destinos más populares del sector de la producción para viajes de corta-media distancia este año son Grecia, Turquía, España, e Italia y los de larga distancia son Estados Unidos, Las Maldivas y Tailandia.

## 7

A continuación, se van a presentar los cinco turoperadores más importantes en el mercado austriaco y los que más extensión tienen en el país gracias a sus sociedades matrices.

### VERKEHRSBÜRO

Uno de los principales consorcios del país es Verkehrsbüro, fundado en 1917, teniendo su origen en el desarrollo de un sistema de ventas de tickets de para los trenes estatales de Austria.

Actualmente su negocio está dividido en tres áreas: turismo de ocio, turismo de negocios e industria hotelera.

La cadena de agencias de viajes del grupo Verkehrsbüro es actualmente líder en el sector de ocio y viajes. Actualmente **cuenta con 72 agencias**, 3 menos que en el año 2022, incluyendo 70 filiales bajo la marca de **Ruefa**, 1 filial perteneciente de **Eurotours** y una a **Intertravel**. Las ofertas que están disponibles en la actualidad incluyen vacaciones de playa, apostando por los destinos lejanos y de calidad, como también viaje de estudios y cruceros, y enfatizando en que todas sus ofertas se pueden obtener vía online. En el sector de la turoperación, Eurotours es considerado como el distribuidor multicanal por el mercado DACH más importante y relevante de la región en cuanto a ventas directas.

Dentro del área de los hoteles, el grupo presenta un amplio portfolio de hoteles, resorts, y campings localizados en Austria y en Eslovenia. Por una parte, el grupo tiene en posesión 21 hoteles en Austria y Eslovenia, 1 suite en el Palacio de Schönbrunn, 1 hostel

y 2 campings (Viena). Además, dentro del grupo de Verkehrsbüro se encuentra la cadena Austria Trend Hotels, con 16 propiedades y más de 7000 camas, ubicados tanto en Austria como en Eslovenia. Además, trabajan también con la marca BASSENA, que fue la más reciente en integrarse al grupo y sus hoteles se localizan en Viena.

Por último, el grupo además adquirió la empresa que dirigía los eventos realizados en los palacios vieneses más conocidos. De esta manera, expande sus productos para tener una oferta para cada tipología turística, y en este caso en especial, para el sector y viajes de negocio.

Los últimos datos del grupo fueron recogidos del 2018, en los cuáles los resultados de las ventas del grupo para ese año fueron de **1.023 millones de euros**, con un incremento del 19% en comparación con el año 2017. Además, en 2018 había un total de 2.910 empleados. Tras la pandemia muchas agencias de viajes austriacas tuvieron que hacer recortes de plantilla, y así lo podemos ver reflejado en los últimos resultados de Statistik Austria, donde el total de empleados del grupo se redujo un 33%, quedando un total de 1.946 personas.

## 8

### TUI

Entre los turoperadores que más peso tienen en el mercado austriaco, se encuentra TUI, es además la compañía turoperadora líder en sector turístico y se encuentra operando por todo el mundo. La experiencia que ofrece este grupo son hoteles y resorts, cruceros y experiencias a través de tours y actividades para conocer mejor las ciudades con el apoyo de herramientas tecnológicas.

La facturación del grupo, aumentó en 2023 un 25% con respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 20.000 millones de euros. **cifras de ventas para el año financiero 2023 alcanzaron los 360 millones de euros en el grupo de TUI.** La zona de operaciones de la región central europea compuesta por el mercado DACH y Polonia, **mejoró su EBIT ajustándolo con 130 millones de euros siendo el resultado final -89,1 millones de euros**, en comparación con los -102,1 millones de euros del año pasado.

Según Statistik Austria, TUI se encontraba en el **top 10 de agencias con mejores servicios ofrecidos** en el año 2023, con un 74,5% de cuota debajo de Hofer Reisen y por encima de Billa Reisen, ambas agencias pertenecientes a Eurotours y al grupo Rewe, respectivamente.



Los destinos principales para la temporada de verano de este año son Grecia, seguido de Turquía y las Islas Baleares. TUI Austria ha programado ya desde el aeropuerto de Viena 300 vuelos semanales, con las primeras rutas hacia Creta y Rodos en Grecia, Antalya en Turquía y Palma de Mallorca en Islas Baleares. Desde los aeropuertos de Innsbruck y Salzburgo, el destino más popular es Turquía para este año, teniendo programados ya 200 vuelos semanales.

El gerente de TUI AUSTRIA, Gottfried Math, en una entrevista con un medio del sector, Kurier, comentó que el objetivo principal para TUI se centraba en la vida de las personas como su máxima prioridad. Por consiguiente, teniendo en cuenta la subida de los precios, TUI Austria ofrece paquetes turísticos diversos para familias, parejas y viajeros individuales para que puedan disfrutar de unas vacaciones ajustadas a sus presupuestos. Destacó, además, que las ofertas de *all-inclusive* son de las más popular en sus ventas registradas hasta ahora.

### FTI

## 9

El grupo FTI, hasta su declaración de insolvencia el pasado *3 de junio de 2024*, se encontraba operando en 120 países. Sus productos se centraban en viajes a medida, tours individuales, cruceros, *city breaks* y viajes *long-haul*, aparte de ofrecer paquetes turísticos y viajes modulares. El grupo tenía en posesión un total de 50 alojamientos bajo su marca hotelera, y ofrecía hoteles de vacaciones, de viajes de lujo y de viajes negocio. Entre el año 2022 y 2023, el resultado de las ventas llegó a 4.100 millones y tenían un total de 11.000 empleados repartidos por todo el mundo.

FTI se posicionaba en el mercado mediante las siguientes marcas y sucursales: FTI Touristik, operador de último minuto 5vorFlug, *broker* para alquiler de coches, DMC para punto internacionales de encuentro, y BigXtras que se encarga de los productos promocionales; marcas de vehículos de alquiler DriveFTI y Cars and Camper. Todas ellas se ven afectadas por el procedimiento para la declaración de insolvencia.

FTI comenzó a operar en Austria en el año 1995, teniendo una sucursal en Linz bajo el nombre 'FTI Touristik GmbH' y ha sido desde entonces uno de los turoperadores más importante para el mercado austriaco.

Entre los productos que la compañía distribuye por el país se encuentran los paquetes turísticos y experiencias hechas a medidas, además de tener un distribuidor de coches de alquiler en nombre de FTI. El departamento de venta está apoyado por 1.200 agencias de viajes en Austria y **130 agencias** repartidas por Tirol del Sur, Hungría, República Checa, Bulgaria, Rumanía, Eslovaquia y Eslovenia. Además, en Austria, el

grupo FTI está representado por Ticketshop. Esta última marca se encargaba de la venta de tickets de vuelos programados.

Entre las últimas propuestas y medidas que estaba llevando a cabo el **grupo FTI**, se **enfocaban en una estrategia de digitalización de sus servicios**. En cuanto a la sostenibilidad, FTI Group llevó a cabo un proyecto en 2023 en el cual se trató de analizar la percepción de los clientes en cuanto a su apoyo para un avance sostenible y un cuidado del medioambiente mediante unas prácticas turísticas responsables.

En una entrevista con una revista del sector austriaca, TAI, Karl Markgraf comentó que el **año financiero 22/23 fue todo un éxito alcanzando los 4.100 millones de euros**, siendo el segundo año con una cifra record de la historia de la compañía. Además, recalcó que las reservas del verano del 2024 estaban duplicando a las reservas del mismo periodo para el año 2023. La estrategia actual que llevaban a cabo se centra en la promoción de las reservas mediante descuentos en las anticipadas. Las perspectivas para la temporada de verano de 2024, al menos en apariencia, eran halagüeñas. Los destinos más demandados eran Italia, Egipto, Turquía, Chipre, Malta, Omán, y como novedad, Albania.

En cuanto a la protección del consumidor austriaco, se encuentra bajo el amparo de la ley alemana de protección contra la insolvencia.

### KUONI

El grupo de viajes Kuoni fue fundado en 1906 por Alfred Kuoni en Zurich y sus áreas de negocio se establecieron en los viajes de vacaciones y negocio como también en los servicios de receptivo. En el año 2008 la compra de la gestión del negocio tuvo lugar en Austria y desde entonces, Kuoni Austria ha actuado como una franquicia de Kuoni Holding Suiza. Actualmente **existen 14 filiales bajo la marca Kuoni Travel agencies**, 21 filiales de Restplatzbörse, 50 de Kuoni Travelpartner y los operadores de servicios especiales como Kuoni Golfreisen (viajes de golf) y Winndrose Finest Travel (viajes de lujo), todas estas agencias y sus filiales correspondientes **actúan bajo el paraguas de la agencia de viajes Reisebüro Kuoni GmbH** teniendo su central en Viena. Por ende, Kuoni se considera como la organización de agencias de viaje más grande de Austria.

La ÖGVS nombró a Kuoni como la cadena de agencias de viajes con mejor servicio en el año 2023.

Actualmente, no se dispone de datos sobre la cifra de negocios o la evolución del número de trabajadores debido a que numerosas agencias y/o turoperadores no suelen hacer públicas sus cifras de negocio.

### REWE AUSTRIA TOURISTIK

El grupo REWE, uno de los grupos más importantes en cuanto a ventas y grupos de turismo, tiene bajo su marca empresas como ITS Billa Reisen, Jahn Reisen, Dertour, Meier's WR, ADAC-Reisen, Merkur y Penny Reisen. En el mercado austriaco, el grupo actúa bajo el nombre 'Rewe International AG', teniendo sus oficinas centrales en Viena y junto a Billa y BIPA, son uno de los grupos más competitivos en Austria en cuanto al comercio de alimentos como también el negocio del turismo.

Para el año financiero 2023, el **grupo REWE alcanzó los 104 millones** de euros con BILLA, BILLA PLUS, PENNY, BIPA, ADEG y sus productos turísticos ofertados, un 9,6% que el ejercicio anterior. Además, el grupo compartió que las cifras de ventas de turismo del año 2023 superaron las cifras pre-pandemia, **llegando a tener unos ingresos de 2.104 millones de euros**, un 18,8% más que en el año 2022.

11

## 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**. Con unos ingresos por ventas que alcanzaban los **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.

Actualmente, según los últimos datos de 2023, se encuentran activas 2.465 agencias. No obstante, el resultado de las ventas totales no se hizo público. Se puede apreciar que en solo un año el número de agencias bajó un 0,7%, siendo esta una variación no muy notoria pero sí determinante para el sector de las agencias de viajes el cual se ha visto muy afectado desde la pandemia, sobre todo siendo la crisis la causante principal del cierre de muchas agencias.

Esta industria se caracteriza por un número muy elevado de pequeñas empresas, dominadas por empresas de 1 a 9 empleados. Según los últimos datos de la WKO, en el año 2023 se encontraban registrados como empleados activos alrededor de **7.036 trabajadores en el sector de agencias de viajes**. De los cuales, el 86,5% son trabajadores fijos, el 11,7% son obreros, y el 1,8% están de aprendices.

A continuación, se van a exponer los comportamientos que se han visto registrados por parte de la población viajera y cómo las agencias de viajes se han adaptado a los cambios a través de sus ofertas actuales.

Según la última encuesta (Tourismus Monitor) llevada a cabo por Oficina Nacional de Turismo de Austria, en el periodo comprendido entre 2022 y 2023 los viajeros buscaban alojamiento para sus vacaciones a través de **motores de búsqueda**, como **primera opción** tanto para las vacaciones de verano como las de invierno. La **segunda opción** más popular fue la compra a través de la **web oficial de la agencia y/o sus plataformas de reserva**. La **tercera opción** más común fue la **recomendación por parte de amigos/conocidos** o mediante la labor de trabajo de promoción que una región u oficina turística hizo para un destino. Por último, existe una cuarta variante que indica que parte de la población antes de realizar un viaje no hizo ninguna consulta/búsqueda sobre el destino al que iban. La cuota más baja en cuanto al porcentaje final se lo llevan las agencias de viajes presenciales y los blogs de viaje.

12

Según la Brújula de Viajes 2024, estudio anual que realiza la agencia de Ruefa, se **estima que el 89% de los austriacos quiere viajar este año**, a pesar de la subida de precios que se está experimentando debido a la inflación y el encarecimiento de las materias primas y energía, además de la crisis geopolítica actual. En cuanto al año 2023, los resultados de ventas alcanzaron un 19% en comparación con el año 2022, dicho resultado rozaba las cifras a la época pre-pandemia. Según Michele Fanton, encargado de la dirección de la administración, la **mayor cuota de ventas se lo llevan las vacaciones de sol y playa, alcanzando un 46%**. El gasto por parte de los turistas rozaba los 1800 euros para el total de sus vacaciones, siendo una media de 18 días (divididas a lo largo de todo el año; ej. 3 vacaciones por año). En cuanto al medio de transporte favorito, el 58% optaba por el coche y el 36% por el avión. Se estima que las vacaciones sean más largas debido a la subida del poder adquisitivo por parte de los viajeros austriacos. Mientras que los *Babyboomer* prefiere tener sus vacaciones en Austria, los *Millennials* y la Generación Z tienen más tendencia a las vacaciones en Europa, siendo el último grupo el más interesados en pasar sus vacaciones en zonas más lejanas. Cabe destacar la **tendencia creciente a optar por vacaciones fuera de temporada**, mientras que las reservas con antelación siguen siendo populares entre la

comunidad viajera. Para los Austriacos, Italia sigue siendo su país de preferencia, según las ventas de Ruefa, seguido de Croacia, Alemania, Grecia y España.

Por última, Ruefa, como muchas otras agencias en Austria se compromete con la sostenibilidad y así lo demuestra siendo transparentes con sus clientes y mostrando su compromiso con el medioambiente mediante cooperaciones con socios que siguen sus mismos valores.

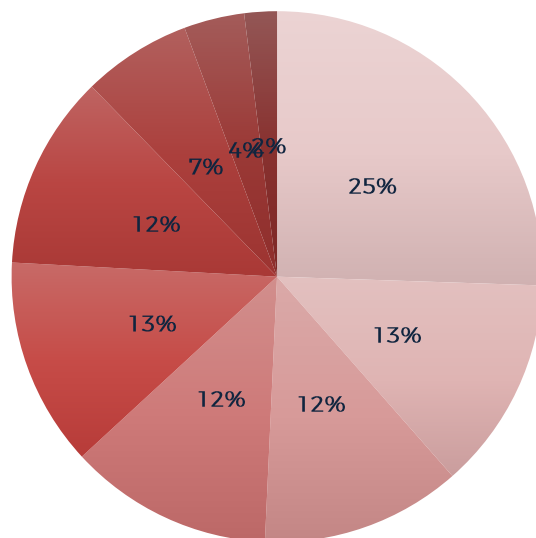
De acuerdo con la última conferencia de prensa de la Asociación Principal de Turoperadores y Agencias de Viajes (ÖRV), para el verano del 2024 se estima que los turistas opten por escapar de los climas calurosos y decidan viajar al norte de Europa o quedarse en Austria y redescubrir su clima fresco en verano y el paisaje montañoso. El segmento de familia es el que más se ha visto afectado por subida del precio, aprovechando los descuentos de las agencias en las ofertas para reservas anticipadas. Según ÖRV, **las agencias están trabajando en la mejora de sus plataformas online**, debido al hábito de reserva a través de las páginas web que se ha visto incrementado desde la época Covid. Como también, el enfoque de los negocios en disponer de una oferta turística sostenible para el medio ambiente y que ayude al consumidor final a sentirse mejor con sus viajes. Cabe destacar, además, que el sector de negocios ha alcanzado el 85% en comparación con el año pre-pandemia 2019. Asimismo, Viena en el año 2023 fue nombrada en 4 posición como una de las ciudades líderes mundiales en cuanto a número de congresos celebrados, siendo en total 141 congresos, por debajo de París con 153 congresos.

13

Si bien es cierto que según los estudios mencionados previamente el porcentaje total de personas que acuden a agencias de viajes es muy bajo, la ÖRV destacó que ha crecido la necesidad por parte del turista de tener un seguro de viajes, ser asesorado para sus próximas vacaciones, cómo también la búsqueda de una flexibilidad a la hora de reservas. Este comportamiento se puede deber a la situación de inestabilidad que se puede generar debido a la geopolítica según el destino que se elija, o incluso por los cambios que puedan surgir en el país seleccionado ya sea por factores medioambientales, sociales o de seguridad.

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 2023 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

FUENTE: ESTADÍSTICAS DE LA ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES, 31.12.2023

AGENCIAS DE VIAJES Y TOUOPERADORES POR ESTADOS FEDERALES.2023	
VIENA	631
BAJA AUSTRIA	321
SALZBURGO	295
ESTIRIA	307
TIROL	314
ALTA AUSTRIA	293
CARINTIA	164
VORALBERG	91
BURGENLAND	49

## PLATAFORMA DE RESERVAS Y CONTRATACIÓN ONLINE

La digitalización global y en particular en 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. Una media del **35% de la población austriaca planificó su viaje online a través de la web** de una agencia de viajes o reservó un alojamiento mediante una plataforma de reservas, frente al 2% que lo hace a través de agencias presenciales, según la Oficina Nacional de Turismo de Austria.

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 se corrobora junto con las estadísticas de la Oficina Nacional de Turismo de Austria, en el cual se presenta 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%).

Según los resultados de una encuesta realizada por Statista en 2023, el 30,8% de los austriacos reservó sus vacaciones en una plataforma online. Siendo más común entre las personas de 45-54 años, 35,8%. El grupo de personas entre los 16-24 años de edad tuvo una cuota del 18,7% del total, siendo los menos interesados en planear sus vacaciones en portales de reserva. Muchos turoperadores o agencias de viajes ofertan sus productos a través de su web, además plataformas de reserva como Expedia y Booking.

Debido a que el sector las agencias de viaje está experimentando muchos cambios por la aparición de IA en sus negocios y los avances tecnológicos y digitalización implantados en sus agencias, el departamento Federal de la Industria de Turismo y Ocio, junto con la Asociación de Agencias de Viajes (ÖRV), lanzaron un curso llamada "Economía Digital" en 2023 en la Universidad de Business y Economía de Viena. Tanto

agencias de viajes como turoperadores fueron entrevistados para adaptar el programa al *status quo* de las agencias domésticas del país. Los objetivos se centraban en las empresas pequeñas de la industria del viaje y de los riesgos que estas podrían tener por el uso de la IA, la identificación de una IA con soluciones a problemas de manera eficiente y rápida, como también del desarrollo de un programa para enseñar a los directivos de cada agencia el uso adecuado de las nuevas tecnologías.

Además, para apoyar a las agencias de viajes y a los turoperadores austriacos, la Cámara de Economía y Trabajo creó en 2019 una plataforma en la cual agencias del sector del turismo podían compartir sus conocimientos con otras agencias de sectores de la ciencia y de la tecnología para poder identificar con mayor facilidad las oportunidades que tiene el sector turístico austriaco para convertirse en uno de los más competentes en cuanto a la digitalización y explotar todas sus sinergias.

A comienzos de este año, el grupo Best4travel GROUP daba su lanzamiento con su plataforma de reservas. Bajo esta marca, la agencia de viajes GEO Reisen actúa como el principal negocio que gestiona la web, pero otras agencias de viajes como Raiffeisen Reisen, Primatours y Austrian Cruise Center forman parte también del conglomerado como sociedades afiliadas. De esta manera, dichas agencias ofertan su producto a través de esta plataforma de reservas única que además ofrece al cliente la posibilidad de adaptar su oferta a sus necesidades y conseguir una experiencia a medida. Cabe destacar que uno de los objetivos de la plataforma además era ofrecer la mejor experiencia para el usuario desde el primer *click*.

Por otro lado, el grupo Wir sind Reisen, es una plataforma que presenta las ofertas de turoperadores y agencias de viajes especialistas en el sector. El negocio actúa bajo el eslogan "Made in Austria" y su objetivo es fortalecer la economía local y poner accesibles las ofertas de producto de las agencias de viajes y turoperadores procedentes de Austria. Productos de agencias conocidas en Austria como Kuoni Creative, Fussballreisen, ARR Travel, Gegg Travel y Kneissl Touristik se pueden encontrar en la amplia oferta que tienen en la web tanto para el consumidor final como también para otras agencias, ya que actúan como intermediarios y fomentan la actividad B2B entre los negocios del sector.

Según Statistik Austria, los portales de reservas que tuvieron más éxito en cuanto a la satisfacción de los clientes fueron los siguientes (1 siendo la puntuación más negativa y 10 la más positiva): hofer-reisen.at 8,13 puntos, tui.at 7,9 puntos, holidaycheck.at 7,8 puntos, restplatzboerse.at 7,62 puntos y lidl-reisen.at 7,53 puntos.



## ASOCIACIONISMO EN EL SECTOR

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 485 miembros de los cuales 400 son filiales de agencias de viajes y turoperadores y 85 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.

17

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 63º Congreso de Primavera el pasado abril en Innsbruck bajo el lema "Tomar decisiones con optimismo", y el próximo está previsto en octubre de 2024 en Porto.

### 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.

A comienzos de abril se celebró en Baden la 43ª Asamblea General de la ÖVT. Como es habitual, el Congreso ofreció un amplio abanico de temas, tales como: la extensión de su página web oficial, de su portal de clima y el patrocinio que tienen con la Institución de Krems, aparte de los subsidios y las cooperaciones futuras. Por una decisión unánime, el presidente Phillies Ramberger, el representante Harald Pree, la delegada de la secretaría general Sylvia Marek, Sabine Riedl como contable y Markus Martinek seguirían en sus puestos por otros 3 años consecutivos.

### Asociación de Hotelería

18

Durante siete décadas, la Asociación Austriaca 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, comentó en una entrevista en el medio Hotel&Touristik que estaba particularmente complacido de que la ÖHV rompiera la barrera de los 1.700 miembros con 200.000 camas de hoteles de 4-5 estrellas, en el mes del aniversario, mayo del 2023. Entre sus afiliados además de hoteles, se encuentran organizaciones turísticas, escuelas de turismo, universidades y otras asociaciones. Los miembros emplean alrededor de 62.000 personas y se genera una cifra de ventas de 4 millones de euros.

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 anual, 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. Su próximo congreso tendrá lugar en Innsbruck a comienzos del año 2025 y planean

recibir a más de 600 directivos del sector turístico, político, y mediático para discutir sobre los problemas actuales como las tendencias y los temas más relevantes.

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

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 fortalece el avance sostenible del sector en la economía nacional.

El know-how de la ÖHT, es un componente esencial para el desarrollo sostenible del turismo austriaco. En 2023, la asociación participó en el rediseño del programa de sostenibilidad 2020-2024 del Ministerio de Trabajo y Economía. Las prioridades se centraron en el fortalecimiento de las PYMES, así como en la creación de incentivos para una formación de capital equitativa y una orientación de las nuevas líneas de trabajo centradas en conseguir una industria turística ecológicamente, socialmente y económicamente sostenible. Se ofreció además un "bonus sostenible" con el propósito de usarlo como ayuda para la formación de los miembros, la mejora de la economía y la digitalización de una empresa.

85%

56%

69%



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO

TURESPAÑA 