

WAS IST ALL INCLUSIVE?

001.ai Abb.: kw





**All-Inclusive-Urlaub:
Was ist das?**

All inclusive – das Konzept

Die Idee des All-Inclusive-Urlaubs entwickelte sich aus dem Konzept des **Cluburlaubs**. Bereits in den 50er Jahren entstanden die ersten Clubhotels, zu meist in sehr abgelegenen Gebieten. In der Umgebung gab es oft keinerlei Infrastruktur, die nächste Ortschaft war kilometerweit entfernt. Es gab also keine Möglichkeit für den Reisenden, etwas eigenständig außerhalb seiner Anlage zu unternehmen. Deshalb entwickelten die Reiseveranstalter in erster Linie zur optimalen Versorgung ihrer Gäste ein Clubprogramm, bei dem es dem Urlauber an nichts fehlen sollte. Sportanimationen, abendliche Gala-Veranstaltungen und üppige Buffets dienten schon damals den Reisenden als Ablenkung von der oft öden Umgebung des Clubs.

Mit der Erschließung der Dominikanischen Republik für den Massentourismus Mitte der 90er Jahre entwickelte sich das eigentliche All-Inclusive-Konzept. Es konnte sich vor allem in Ländern mit einer schwach entwickelten **Infrastruktur** durchsetzen. Ganz anders in Gebieten mit einer stabilen Infrastruktur, die langsam und natürlich mit dem Tourismus gewachsen war: Hier erwies sich das All-Inclusive-Konzept bei weitem nicht so erfolgreich wie in Ländern, in denen sehr kurzfristig auf Massentourismus als Einkommensquelle gesetzt wurde. Auf Mallorca oder Ibiza beispielsweise existiert eine starke und attraktive einheimische Wirtschaft, die sich den Bedürfnissen der Urlauber zum Teil zwar sehr stark angepasst hat, die aber letztlich natürlich gewachsen ist. Diese gewährleistet, dass die Gäste gute Restaurants, Geschäfte, Bars, Spielkasinos oder Diskotheken außerhalb ihres Hotels finden können. Zwar gibt es auch hier vereinzelte All-Inclusive-Angebote, diesem Markt scheinen hier jedoch klare Grenzen gesetzt zu sein.

All inclusive – die Anfänge

Das All-Inclusive-Konzept, das vor allem in der Dominikanischen Republik entwickelt wurde, beruhte auf folgender Grundidee: In erster Linie sollte den Gästen ein abwechslungsreicher Urlaub geboten werden, bei dem sie ihre sichere Hotelanlage nicht verlassen mussten. Die Anlagen wurden gerade am Anfang häufig in ärmeren Regionen gebaut, das starke Wohlstandsgefälle zwischen den Reisenden innerhalb eines All-Inclusive-Hotels und den wesentlich ärmeren Menschen außerhalb führte zu einem erhöhten Sicherheitsbedürfnis der Gäste. Man „schottete“ sich ab und bekam in der Anlage alles geboten, was das Urlauberherz beehrte. Ein Kontakt mit Land und Leuten war nicht mehr nötig, schließlich verfügten diese Anlagen meist mit Sportanlagen, kleinen Boutiquen, Restaurants und ständigem Animationsprogramm über eine komplette Infrastruktur. Selbst Dienstleistungen wie ein Friseur, eine eigene Minibar im Zimmer oder Zigaretten an den Bars waren damals noch inklusive.

Neben dem Sicherheits- und Versorgungsaspekt führte auch ökonomische Gründe zum All-Inclusive-Boom: Die Besitzer von kleineren, zum Teil herunter gewirtschafteten Häusern wollten ihre Hotels durch ein All-Inclusive-Angebot aufwerten und suchten mit einer Vertragsbindung an die großen Veranstalter eine sichere Absatzgarantie. Dieser Trend entwickelte in Ländern wie der Dominikanischen Republik eine regelrechte Eigendynamik, die dazu führte, dass heute fast nur All-Inclusive-Unterkünfte existieren, die der umliegenden Gastronomie und Geschäftswelt das Leben oft schwer machen. Viele Gäste sehen bei einer optimalen Versorgung und Unterhaltung in ihrer Anlage keine Notwendigkeit mehr, das Hotel zu verlassen.

All inclusive – der boomende Tourismussektor

Die Zahlen weisen klar darauf hin, wie beliebt diese Art Urlaub zur Zeit ist. Kaum ein Reisekatalog, in dem nicht inzwischen auch All-Inclusive-Hotels angeboten werden. Seit der Einführung des Konzepts haben alle Veranstalter die Zahl ihrer **All-Inclusive-Angebote kontinuierlich erhöht**. In der Türkei beispielsweise verdoppelte sich seit 1997 in jedem Jahr die Anzahl der Hotels, die All-Inclusive-Urlaub anbieten.

Gleichzeitig ist jedoch inzwischen in manchen Zielregionen auch eine **Stagnation der Nachfrage** und damit eine erste Sättigung des Marktes zu beobachten.

Zielgruppen sind in erster Linie junge Familien mit Kindern, an einem breiten Sportangebot orientierte Urlauber sowie Gruppen und Vereine, die an

einer Gruppenreise interessiert sind. Auf diese Zielgruppen haben sich sehr viele Hotelanlagen eingestellt und zum Teil auch spezialisiert: Häufig findet man ein familienfreundliches Freizeitangebot, zum Teil mit einer separaten Betreuungseinrichtung für Kleinkinder. Auf der anderen Seite wird in zahlreichen All-Inclusive-Anlagen ein breites Sportangebot mit ins Leistungspaket gepackt, so dass beispielsweise für das Ausleihen von Surfbrettern, die Benutzung der Tennisplätze oder eines hauseigenen Fitnesscenters

keinerlei Zusatzkosten entstehen. Hotelanlagen, die eher am Clubkonzept orientiert sind und deshalb vor allem Gruppenreisende aus Vereinen u.ä. an-

All-Inclusive-Urlaub statistisch

Bei einer repräsentativen Befragung von Deutschen über ihre Urlaubsreisen durch ein darauf spezialisiertes Forschungsinstitut gaben 8,8 % der Befragten an, zwischen 1997 und 1999 schon einmal einen All-Inclusive-Urlaub gemacht zu haben. Das entspricht immerhin 5,62 Mio. Deutschen ab 14 Jahren. Weitere 6,6 %, also über 4,2 Mio. Deutsche, erklärten ihre Absicht, bis 2002 in jedem Fall eine All-Inclusive-Reise unternehmen zu wollen.



◀ *Tennispielen
in der clubeigenen
Anlage*

sprechen wollen, verfügen meist über eine eigene Diskothek und über ein breit angelegtes Animationsprogramm.

An erster Stelle der **All-Inclusive-Reiseziele** stehen nach wie vor die Karibischen Inseln. Nirgendwo hat der All-Inclusive-Tourismus in den vergangenen Jahren so zugenommen wie hier. Zwar steht die Karibik mit etwa einem Prozent aller deutschen Urlaubsbuchungen 1999 weit abgeschlagen hinter Deutschland (29 %) oder Spanien (15 %). Die beliebtesten Urlaubsinselfür die Deutschen insgesamt sind nach wie vor Mallorca und Ibiza mit 7 % aller Buchungen. Allerdings sind dies die Reiseziele des einfachen Pauschal Tourismus. Im karibischen Raum hingegen – an erster Stelle immer noch die Dominikanische Republik – findet man fast ausschließlich All-Inclusive-Angebote, denen die Tourismusexperten ein sehr hohes Nachfragepotential für die kommenden Jahre prognostizieren. Weitere beliebte Ziele für All-Inclusive-Reisen mit zunehmender Tendenz sind die Türkei, Tunesien, Kenia und in Fernost auch Thailand. Aber selbst in Ländern wie China wurden von einigen Veranstaltern im Jahr 2000 erste All-Inclusive-Resorts eröffnet.

Der Begriff All inclusive

In den vergangenen drei bis vier Jahren wurde der All-Inclusive-Tourismus besonders stark von den **Mas-
senmedien** dargestellt. Kaum eine Zeitung oder ein Reisemagazin im Fernsehen, das nicht schon mehrfach über diese angenehme Form des Reisens berichtet hätte.

Ultra-All-Inclusive

Ein Ultra-All-Inclusive-Paket beinhaltet Leistungen, die in den normalen All-Inclusive-Paketen ursprünglich enthalten waren, inzwischen aber wieder zurückgenommen wurden, beispielsweise einen Tischkellner bei den Mahlzeiten, kostenlose Friseurbesuche, Massagen, Hand- und Fußpflege oder Minibar und Zigaretten inklusive.

Manche Experten sprechen dabei von einem regelrecht inflationären **Gebrauch des All-Inclusive-Begriffs**, der vielleicht sogar nur eine Modeerscheinung darstelle, ähnlich wie vor etwa zehn Jahren das Last-Minute-Reisen. In der Tat ist „All-Inclusive“ häufig ein irreführender Begriff. In dem Kapitel „Buchung: Worauf ist zu

achten?“ wird sehr konkret auf die Vielfalt der Leistungsmöglichkeiten eingegangen und näher erläutert, warum „All-Inclusive“ eigentlich in den seltensten Fällen bedeutet, dass keinerlei zusätzliche Kosten entstehen.

► Nicht immer gehören Wassersportgeräte zu den All-Inklusive-Leistungen

004_H1 Abb.: hs





◀ *Kraftraum, Massage und Sauna gehören zum AI-Paket*

Grundsätzlich gibt es, nicht selten zum Bedauern der Urlauber, keinerlei rechtlich verbindliche **Mindeststandards**, die ein Hotel zu erfüllen hat, um diesen Service anbieten zu können. Die Festlegung der All-Inclusive-Leistungen erfolgt in der Regel durch den Reiseveranstalter, der sein Angebot in den Katalogen manchmal verklausuliert. Etliche Ferienorte in Österreich beispielsweise versprechen All-Inclusive-Pakete und verstehen darunter gerade einmal den freien Eintritt in öffentliche Schwimmbäder oder beim Mini-golf. Selbst wer auf einem Kreuzfahrtschiff All-Inclusive bucht, zahlt bei den Landausflügen häufig drauf, weil nur die Leistungen an Bord im All-Inclusive-Paket enthalten sind. Auch von den Reiseveranstaltern eingeführte Begriffe wie Ultra-All-Inclusive und Vollpension Plus führen manchmal zu Irritationen.

Vollpension-Plus

Im Vollpension-Plus-Paket sind kostenlose Getränke nur während der Mahlzeiten enthalten, und die All-Inclusive-typischen Leistungen wie Sport- und Animationsprogramm sowie freier Getränkeverzehr außerhalb der Mahlzeiten sind ausgeschlossen.

Checkliste: Inhalt des All-Inclusive-Paketes

Sportangebot

- Kostenloses Leihen von Wassersportgeräten wie Schnorchelbrillen und Schwimmflossen*
- Reiten*
- Golf*
- Tauchen*
- Wasserski und andere motorisierte Sportarten*
- Fahrräder*
- Tennisplätze und Equipment*
- Tischtennis*
- Fitnessraum*
- Sauna oder Dampfbad*
- Minigolf*
- Darts*
- Bogenschießen*
- Volleyball*
- Aerobic*
- Kajak oder Katamaran*
- Tretboote*
- Surfbretter*
- Mehrere Swimmingpools*
- Skipass (im Winterurlaub)*
- Skiausrüstung (im Winterurlaub)*

Verpflegung

- Mehrere Restaurants*
- Spezialitätenrestaurants*
- Snacks, auch außerhalb der Hauptmahlzeiten*
- Tischkellner*
- Mehrere Bars*
- Mitternachtssnacks*
- Strandbar mit Snacks*
- Poolbar*
- Minibar im Zimmer*

Unterhaltung

- Vielseitige Animation, auch tagsüber*
- Gedämpfte Animation, vorwiegend am Abend*
- Gar kein Animationsprogramm*
- Hoteleigene Diskothek*
- Hoteleigenes Spielkasino*
- Kino*
- Trainingsprogramme verschiedener Sportarten, z.B. Surfen oder Tennis*
- Skikurs (im Winterurlaub)*
- Ausflüge*

Sonstige Serviceleistungen

- Kostenlose Liegestühle und Sonnenschirme am Strand*
- Spezielle Kinderbetreuung durch Animationspersonal*
- Shuttle-Service zum Strand*
- Shuttle-Service in die nächste Stadt*
- Internetcafé*
- Boutiquen zum Einkaufen*
- Friseur*
- Arztpraxis*

Gerade bei den großen Reiseveranstaltern gibt es meist bestimmte **Normen für „All-Inclusive“**. Dennoch ist es immer empfehlenswert, sich schon vor der Buchung im Reisebüro sehr genau nach den enthaltenen Standards der Urlaubsreise zu erkundigen. Nur so kann man späteren Enttäuschungen über zusätzlich entstandene Kosten vorbeugen.

Während der **ökologische Tourismus** im Allgemeinen zunehmend an Bedeutung gewinnt, sind solche Angebote im All-Inclusive-Bereich noch ausgesprochen rar. Bei meiner Recherche konnte ich nur einen ökologischen Internet-Veranstalter ausfindig machen, der ein einziges Haus in Österreich anbietet, das aus ökologischer und ökonomischer Sicht ein All-Inclusive-Angebot vorweisen kann. Ökologischer Tourismus hat also bei den All-Inclusive-Reisen noch keinen Einzug gehalten.

Die Tourismusbranche: ein kurzer Überblick

Globalisierung ist ein allgemeiner Trend in der Wirtschaft, der sich selbstverständlich auch in der Tourismusbranche widerspiegelt. Immer mehr Reiseveranstalter schließen sich in Gruppen zu wenigen großen, **weltweit agierenden Tourismuskonzernen** zusammen, um international wettbewerbsfähig bleiben zu können. Dabei verliert der Kunde nicht selten den Überblick, mit welchem Veranstalter er gerade unterwegs ist. Häufig bilden Fluglinien, Hotelketten und Reiseveranstalter Großunternehmen, die die Preise auf den jeweiligen Märkten bestimmen. So gehören beispielsweise Hapag-Lloyd, die FIRST-Reisebüros und die Thomas-Cook-Gruppe zur TUI. Meier's Weltreisen, Tjaereborg, Smile&Fly, Jahn-Reisen und die LTI-Hotelkette sind Teile der

LTU Touristik GmbH, und Condor hat sich mit Neckermann zusammengeschlossen. Dennoch bietet jedes der einzelnen Unternehmen seine eigenen Reisen zu unterschiedlichen Preisen und mit verschiedenen Schwerpunkten an.

005a/Abb.: hs



◀ *Wenn die Standards klar sind, fällt das Relaxen leichter*