

Online booking af bornholmerferier - Udviklingstendenser af betydning for ”fleksible pakkerejser”

Notat

Udarbejdet af:

Carl Henrik Marcussen
Center for Regional- og Turismeforskning

for

Destination Bornholm ApS

December 2006

Ajournført med de endelige
passager- og overnatningstal
for 2006 i marts 2007



Indholdsfortegnelse

Indledning.....	5
Udviklingen i passagertransport til/fra Bornholm	7
Færgetransport – med særlig vægt på online-salg	13
Bornholmstrafikken – og deres online salg.....	13
Mols-Linien	13
Scandlines	14
DFDS	15
Irish Ferries.....	16
Stena Line	17
Lufttransport – og DSB	18
Cimber Air	18
DAT.....	19
Widerøe og SAS Gruppen generelt	20
Lufthansa	22
DSB vil sælge mere på nettet.....	24
Overnatning – online booking af overnatningstjenester	25
Marriott – førende i verden mht. Internet-salg for hoteller	32
Online booking af danske og bornholmske overnatningstjenester – baseret på undersøgelsen ”Destination Danmark på nettet”	34
Pakkerejser.....	41
Star Tour på nettet.....	43
Apollo – højeste andel af online salg blandt rejsearrangører.....	44
Øster Lindet Rejser på nettet	45
Pakkerejser til Bornholm – inklusiv Bornholmstrafikken	46
Online booking af transport – online booking af pakkerejser til Bornholm.....	48
Om begrebet dynamic packaging i en færgesammenhæng.....	48
Selvpakketering som en trend blandt online rejsebureauer og rejsearrangører i Tyskland i og i Skandinavien	52
Pakkerejser til Bornholm – med færge eller fly	54
Tillægsydelser - andre ydelser.....	58
Andre tendenser.....	59
Bornholm på Google	61
Turisters brug af IT under Bornholmsferien	64
Sammenfatning	68
Referencer	69
Bilag.....	70
Bilag 1. "Den fleksible pakkerejse"	70
Bilag 2: DFDS Seaways online	72
Bilag 3: Trådløst Internet hos Mols-Linien	73
Bilag 4: E-handelsbetingelser for FDM Camping Balka	74
Bilag 5. Dynamic packaging for ferry bookings.....	75
SeaFrance	75
DFDS Seaways	75

Brittany Ferries	76
Bilag 6. WebRes – web based reservation technology for integrated accommodation and ferry travel packages	77

Liste over figurer

Figur 1 Flere passagerer end nogensinde tidligere til/fra Bornholm i 2006: 1,8 million!	7
Figur 2 Fordelingen af passagerer til/fra på forskellige trafikforbindelser 1998-2006	8
Figur 3 900.000 ankomne til Bornholm i 2006 (besøgende + fastboende)	8
Figur 4 Antal ankomne til Bornholm p.a. 1998-2006, fordelt på besøgende og fastboende	9
Figur 5 Der er ca. 70% besøgende blandt de ankomne til Bornholm, 1998-2006	10
Figur 6 Udviklingen i online reservationer hos Scandlines	14
Figur 7 Oslo-Bornholm med Wideroe for NOK 1446 inkl. skatter, afgifter og gebyr	21
Figur 8 Hamborg-Bornholm retur for EUR 119 (DKK 887)	23
Figur 9 Antal overnatninger på Bornholm, 1998-2006	25
Figur 10 Fordelingen af antal overnatninger på Bornholm, 2000-2006	26
Figur 11 Overnatningsomsætningen på Bornholm p.a. 2003-2006 (mio. DKK)	27
Figur 12 Overnatningsomsætningen på Bornholm p.a. 2003-2006 (procent)	27
Figur 13 Marriotts Internetsalg: Marriott.com og online agenter, globalt, 2000-2006	33
Figur 14 Afrejste passagerer med fly fra danske lufthavne 1990-2004	41
Figur 15 Antal afrejste charterpassagerer med fly fra Danmark til udlandet, 1996-2006	41
Figur 16 Andelen af charterpassagerer i procent af alle passagerer med fly til udlandet, 1996-2006	42
Figur 17 Antal afrejste charterpassagerer fra danske lufthavne pr. år, 2001-2006	42
Figur 18 Antal solgte pakkerejser i Danmark, 1996-2003	43
Figur 19 I juli 2006 havde 53 af 386 respondenter i betalte overnatningsformer (14%) købt en pakkerejse.	47
Figur 20 Cykelferier og golfferier hos Bornholmspakkerejser.dk – på forespørgselsbasis	55
Figur 21 Hotel Friheden har et online booking system fra firma Spectra – men golfpakke bestilles pr. tlf. eller på email forespørgselsbasis	55
Figur 22 Hamborg-Bornholm t/r med Lufthansa for DKK 887, Oslo-Bornholm t/r m/Widerøe for DKK 1322	56
Figur 23 Der er en stigende omsætning på Internet banner-annoncer i Danmark	60

Liste over tabeller

Tabel 1 Ankomne til Bornholm, deraf besøgende, og deraf endagsbesøgende, 2006	11
Tabel 2 Bornholmstrafikken havde allerede i 2005 en høj andel af online bookinger	13
Tabel 3 Online reservation og online betaling for online reservationer hos Scandlines 2003-2005	14
Tabel 4 Online salg hos Irish Ferries, irishferries.com	16
Tabel 5 Online booking andel for Stena Line, StenaLine.se	17
Tabel 6 Reservation af billetter på Cimber Airs rute Karup-København.	18

Tabel 7 Online booking hos Cimber Air gruppen, og Cimber Air's ruter til Bornholm.....	19
Tabel 8 Online salg i SAS gruppen 2006, herunder Widerøe, der flyver til Bornholm i 2007.....	22
Tabel 9 Online booking af FDM campinghytter – Fx FDM camping Balka Strand på Bornholm	28
Tabel 10 Online booking for 10 feriehusudlejningsbureauer med huse på Bornholm.....	35
Tabel 11 Antal ferieboliger, som udlejes via bureau eller privat (herunder via nettet) i Danmark (2005) og på Bornholm (2005-6).....	36
Tabel 12 Online bookbare hoteller og værelser på Bornholm i 2005, online booking i 2005 og 2004.....	37
Tabel 13 Online bookbare hoteller og værelser i Danmark i 2005, online booking i 2005 og 2004.....	37
Tabel 14 Online bookinger og e-mail bookinger for hoteller på Bornholm i 2005 og 2004.	38
Tabel 15 Online bookinger og e-mail bookinger for hoteller i hele Danmark i 2005 og 2004.....	38
Tabel 16 Danhostel vandrerhjem på Bornholm: Hjemmesider og online booking.....	39
Tabel 17 Danhostel vandrerhjem i Danmark som helhed: Online booking.....	39
Tabel 18 I juli 2006 havde 53 af 386 respondenter i betalte overnatningsformer (14%) købt en pakkerejse.	46
Tabel 19 Organiseringen af tyskernes ferierejser – 2005.....	53
Tabel 20 Rejsearrangører på Bornholm - medlemmer af rejsegarantifonden dec. 2006 ...	54
Tabel 21 Annoncører på forsiden af bornholm.info, december 2006	57
Tabel 22 Rangordning af diverse websites efter trafik, dec. 2006 (iflg. opslag på alexa.com).....	61
Tabel 23 Bornholm på Google	62
Tabel 24 Hotspots i danske lufthavne	64
Tabel 25 Trådløs Internet-adgang på Bornholm – ud over i lufthavnen.....	67

Indledning

”Den fleksible pakkerejse” er et projekt støttet af EU’s Socialfond.

De kortsigtede mål indenfor projektet ”den fleksible pakkerejse” er følgende:

- At give turisten mulighed for hjemmefra at få overblik over udbudte tillægsydelser samt at bestille disse online.
- At give øens turoperatører større overblik over ledig kapacitet og samtidig lette de administrative procedurer
- At give øens turoperatører mulighed for at tilgå Bornholmstrafikkens bookingsystem direkte.
- At udvikle virksomhedernes IT-kompetencer.

Nærværende notat skal primært anvendes til at ”udvikle virksomhedernes IT-kompetencer” – på to områder, nemlig at screene trends, som har betydning og interesse for

1) en snæver kreds som arbejder med to igangværende aktiviteter

- SOAP-server 1 til billetter til Bornholmstrafikken
- (SOAP-) server 2 til andre ydelser (dvs. tillægsydelser samt alternative færgeforbindelser og fly)

2) og opbygge viden om væsentlige trends indenfor Internet og andre væsentlige felter, som har betydning for en bred kreds indenfor den bornholmske og evt. øvrige danske indkommende turistbranche.

Der kan kun skrives ét notat, så der må identificeres trends, som er af interesse for ”den snævre kreds” eller for den ”bredere kreds” (og gerne begge på en gang) og disse må så formidles dels i form af et notat, dels i form af mindst en power-point præsentation, hvor nogle af de vigtigste ting fremdrages. Notatet er så for den snævre kreds, mens pp-præsentationen er for en bredere kreds.

Formål

CRT skal udarbejde en rapport der med udgangspunkt i Den fleksible Pakkerejse og i forlængelse af CRTs rapport ”Destination Danmark på nettet” vurderer udviklingstendenser af særlig betydning for salg af Bornholmerferier generelt og for Den fleksible Pakkerejse specifikt og søger at besvare spørgsmålet hvad er der af nye trends og hvor peger de hen?

Nogle af de udviklingstendenser, der kan være tale om, ligger indenfor følgende temaer:

1. Transport til/fra Bornholm:

- Andre transportformer, ud over færgeoverfart med BHT (f.eks. Simrishamn-Allinge, Polen-Nexø, Polen-Rønne)
- Lavprisfly som generel tendens – sommerflyvninger til Bornholm fra Jylland og fra udlandet

2. Overnatning:

- Er der nogen forskydninger mellem nationaliteter og overnatningsformer og opholdslængde på Bornholm?

3. Tillægsydelse:

- Hvad sker der af nye ting på øen? (fx samarbejde mellem adskillige attraktioner om fælles entrébillet) Udelukkende desk-research.

4. Pakkerejser:

- Er interessen for pakkerejser for nedadgående eller opadgående? Er der forskel på nationalitet i forhold til ønsket om pakkerejser?

5. Udvikling i online-tiltag:

- Hvordan kan vi forestille os, at branchens online-tiltag vil se ud om f.eks. 3 år og hvilken indflydelse vil dette have på forretningsgange og indtjening?

6. Lokale, nationale, internationale tendenser i øvrigt

Destination Bornholm er opdragsgiver til nærværende rapport (notat).

Udviklingen i passagertransport til/fra Bornholm

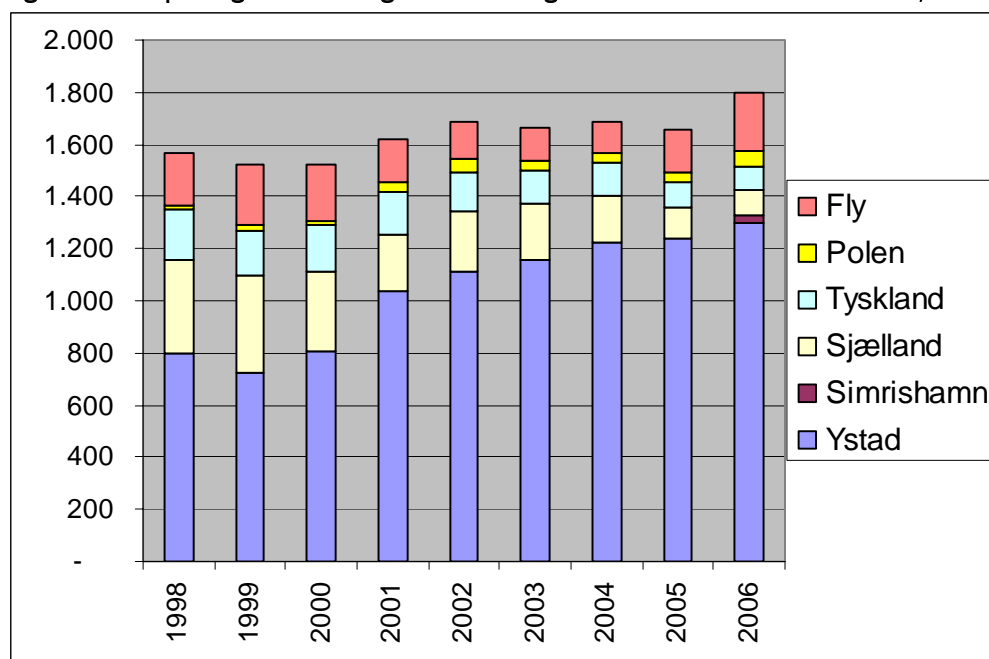
Nedenstående tabel viser, hvorledes antallet af passagerer til/fra Bornholm historisk har fordelt sig på forskellige trafikforbindelser.

Bornholmstrafikken stod i 2005 for 88% af antallet af passagerer på ruter til/fra Bornholm, 83% i 2006. Ud over BHT var der i 2005 to polske rederier, som betjente ruter til/fra Bornholm samt to luftfartsselskaber (Cimber og DAT) på forbindelsen København-Bornholm. DAT påbegyndte flyvninger til Bornholm i midten af 2005, hvilket havde en klar effekt, og den positive tendens for fly fortsatte i 2006, hvor der var to selskaber, som fløj hele året.

Der var flere passagerer i 2006 til/fra Bornholm end i noget år tidligere år, nemlig 1,8 million!¹

Der var 8,6% flere passagerer i 2006 end i 2005!

Figur 1 Flere passagerer end nogensinde tidligere til/fra Bornholm i 2006: 1,8 million!

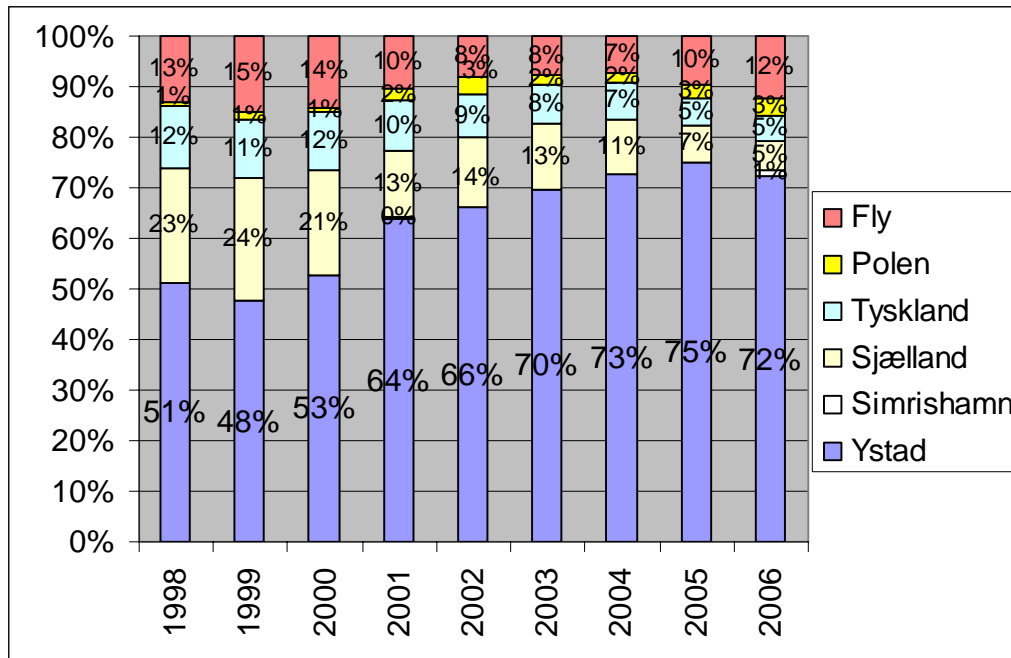


Kilde: Danmarks Statistik, til og med 2005. – 2006 er foreløbige tal baseret på Danmarks Statistik, BHT, Bornholms Lufthavn, Nexø Havn og Chr.Ø-farten iflg. bl.a. bornholm.nu.

Anm: Der er inkluderet 3.000 passagerer Allinge-Simrishamn i 2001, og 24.000 i 2006. Ruten sejledes også 1993-94.

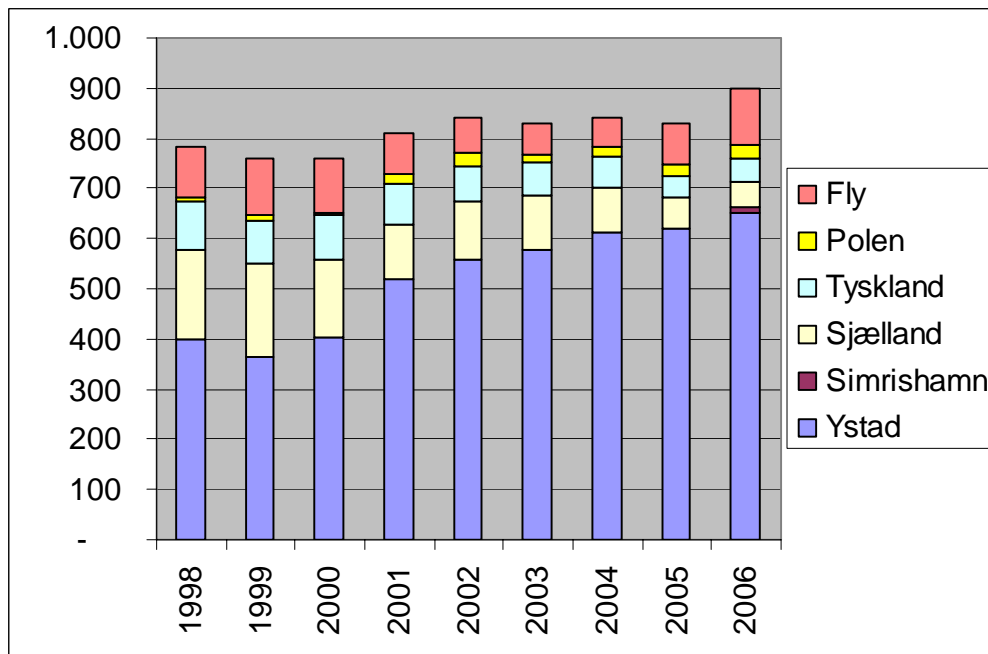
¹ Det er i al fald flere end i noget andet år tilbage til og med 1990. I hvert af de gode år 1990, 1991 og 2001-2005 var der mellem 1,6 og 1,7 millioner passagerer pr. år.

Figur 2 Fordelingen af passagerer til/fra på forskellige trafikforbindelser 1998-2006



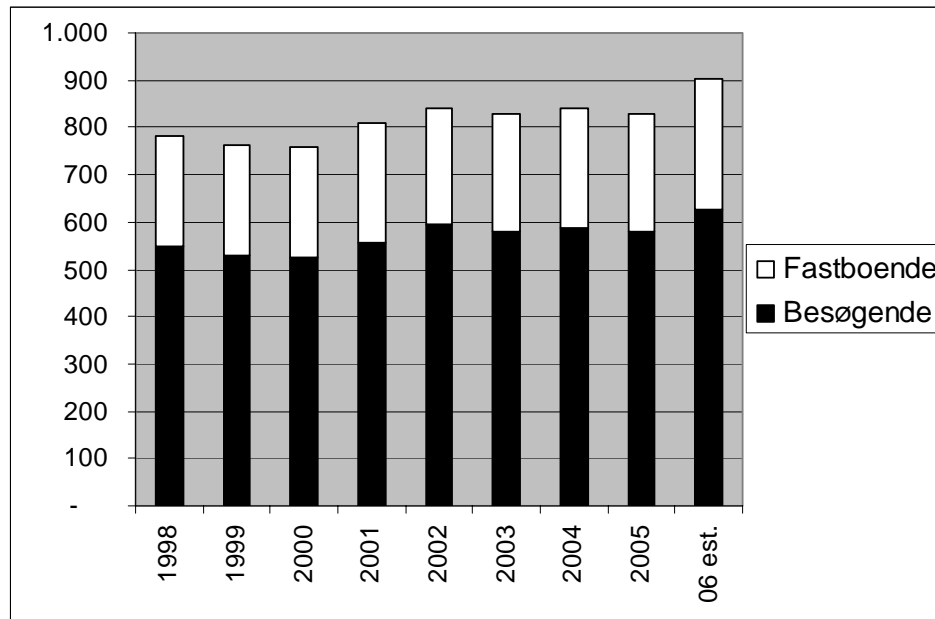
Kilde: Som Figur 1.

Figur 3 900.000 ankomne til Bornholm i 2006 (besøgende + fastboende)



Kilde: Som Figur 1.

Figur 4 Antal ankomne til Bornholm p.a. 1998-2006, fordelt på besøgende og fastboende



Kilde: Baseret på surveys fra 2002 og 2006 samt indeks for udviklingen i opholdslængende hen over hele perioden.

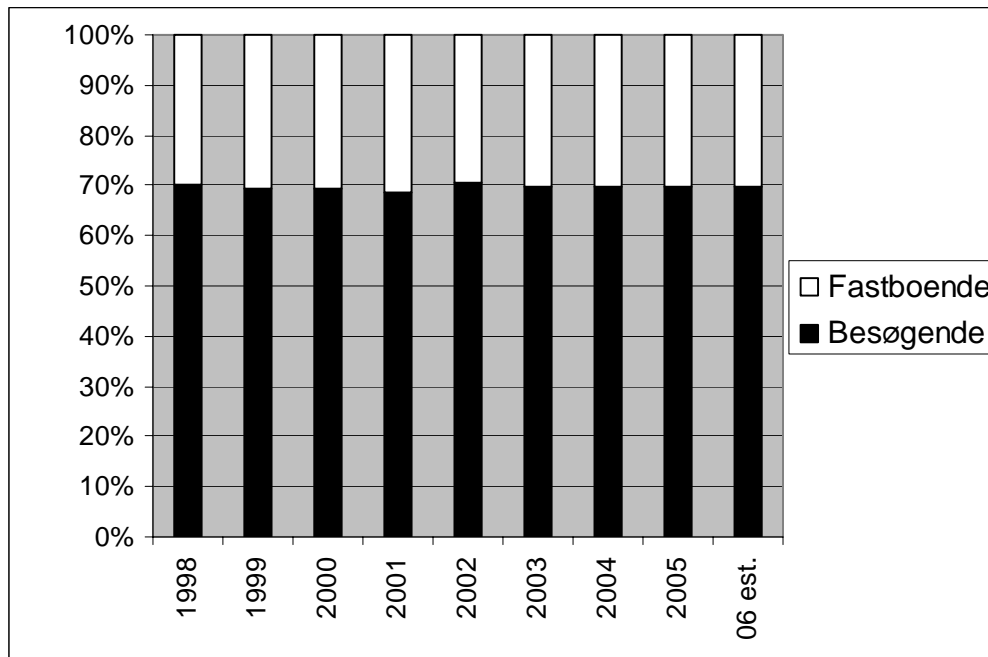
Der er i 2006 for første gang næsten 900.000 ankomne til Bornholm p.a., deraf ca. 626.000 besøgende, inkl. 302.000 i betalte overnatningsformer, 80.000 endagsbesøgende (plus 16.300 krydstogtturister, som ikke er medregnet i nævnte tal for endagsbesøgende), og resten var på besøg hos familie og venner eller på ophold i egen fritidsbolig.

De ovenfor nævnte tal omfatter ikke krydstogtturister og lystsejlere: "Rønne Havn fik i sommeren 2006 besøg af 34 krydstogtsskibe, som medbragte 16.300 passagerer."² Ligeledes omfatter tallene i de foregående figurer heller ikke lystsejlere. Der var godt 57.000 overnatninger i lystbåde i de bornholmske havne i 2006, hvilket svarer til ca. 10.000 personer, forudsat at opholdslængden for gæstende lystbåde i de bornholmske havne er på 5,7 nætter i gennemsnit.³

² www.bornholm.nu/?Id=9107, 13. september 2006.

³ Der var godt 53.000 overnatninger i lystbåde i de bornholmske havne i 2005. Der var 4810 bådeovernatninger i 2005 i Nørrekås lystbådehavn (Rønne) og 1290 bådeovernatninger i Nexø. Hvis man antager 3,5 personer pr. båd, så bliver det til, at Rønne Lystbådehavn/Nørrekås og Nexø Havn tilsammen har 40% af lystbådeovernatningerne i de bornholmske havne, hvilket nok skal stemme.

Figur 5 Der er ca. 70% besøgende blandt de ankomne til Bornholm, 1998-2006



Kilde: Baseret på surveys fra 2002 og 2006 samt indeks for udviklingen i opholdslængende hen over hele perioden. – Anm.: For visse af trafikforbindelserne er fordelingen på besøgende og fastboende skønnet.

I 2006 blev der startet to nye trafikforbindelser op til/fra Bornholm. Det drejer sig dels om sæson-ruten (København-) Allinge-Simrishamn med det nybyggede skib BornholmExpress samt sæson-ruten Billund-Bornholm med Cimber Air.

Der var i 2006 24.000 passagerer på ruten Allinge-Simrishamn, og ud af disse rejste 7.000 desuden på strækningen København-Simrishamn med Norska Netbus.⁴ De 7.000, altså 29% må være danskere, men er fordelt på besøgende og fastboende. De 24.000 passagerer er ca. 2% af det antal, der er på Rønne-Ystad-ruten, men det er nok primært alene de 7.000, som har rejst med BornholmExpress i stedet for BHT, mens hovedparten, de resterende 17.000 primært var svenske endagsbesøgende, altså besøgende som ikke ville have kommet, hvis BornholmExpress ikke har sejlet: "Det er specielt endagsturister, der tager med fra Simrishamn om morgenen og tager en dag på Bornholm, siger direktør Peter Stange Jensen til DR Bornholm."⁵ – Forventningerne lå lidt højere, idet der forud for genstarten af forbindelsen, nu med et helt nyt skib, blev talt om op til 30.000

⁴ Bornholm.nu: Torsdag 31. august 2006 kl: 14:03: Hurtigfærgerne »Bornholm Express« mellem Allinge og Simrishamn har i sommer haft 24.000 passagerer. Rederiet er tilfreds, men havde håbet på flere rejsende i august. -- Torsdag 31. august 2006 kl: 19:49. Norska Netbus har haft 7.000 rejsende mellem København og Simrishamn med forbindelse til Allinge og Christiansø med »Bornholm Express«. Prisen for en enkeltbillet var sat til 220 kr. inklusiv færgebillet til eller fra Allinge.

⁵ "BornholmExpress populær", www.bornholm.nu/?Id=7988, 17. juli 2006.

endagsgæster.⁶ Christiansøfarten selv nævnte dog i slutningen af maj 2006, at man håbede på 25.000 passagerer (bornholm.nu 30/5 2006). – Med 24.000 passagerer (dvs. 12.000 ankomne ad den rute) blev de lettere nedjusterede forventninger fra maj 2006 altså stort set indfriet.⁷

Tabel 1 Ankomne til Bornholm, deraf besøgende, og deraf endagsbesøgende, 2006

Ankomne	2005	2006	Besøg.% 06	Besøg. 06	Endags	Endags
Ystad	621	651	69%	449	4,8%	31
Simrishamn		12	75%	9	70,0%	6
Sjælland	60	49	57%	28	5,1%	1
Tyskland	46	48	95%	45	-	-
Polen	21	29	99%	28	67%	19
Fly	81	112	60%	67	33%	22
I alt (*1000)	828	899	70%	626	13%	80

Besøgende/fastbo.	2005	2006
Besøgende	579	626
Fastboende	249	273
Ankomne i alt (*1000)	828	899

Besøgende	70%	70%
Fastboende	30%	30%

Overnatninger, regist. * 1000	1.399	1.556
Person-uger * 1000, baseret på reg. overnat.	200	222
Regist. overnatninger i % af betalte overnat.	88%	88%
Alle betalte hele person-uger	227	253

	2005	2006
Index, besøgende	110	119
Index, reg. overnatninger	86	96
Index, opholdslængde	78	81

Gennemsnitlig opholdslængde, nætter	5,7	5,9
Antal ophold i betalt overnatningsform	279	302
Andre ophold af besøgende	300	325

Deraf endags 2006 80 2006 245 VFR etc.

Anm.: Antallet af ankomne er angivet som antallet af passagerer divideret med 2.

Der ankom i 2006 899.000 personer til Bornholm (ekskl. 10.000 lystsejlere og 16.300 krydstogtturister), deraf ca. 626.000 besøgende og resten (273.000) fastboende. Der var altså ca. 70% besøgende og 30% fastboende blandt passagererne på færger og fly, og dermed blandt antallet af ankomne.

⁶ "Ny færge skaber optimisme" bornholm.nu, 14. februar 2006: Christiansøfartens nye hurtigfærge skal give Nordbornholm et nyt, turismæssigt opsving med 30.000 endagsturister. Det håber i al fald Lene Frigaard fra Bornholms Booking Center i Allinge. Hun siger til Ystads Allehanda, at turismen er mindsket på Nordbornholm siden 1993-94, da der var et virkeligt boom. - Da var der mindst to rederier som konkurrerede på ruten mellem Allinge og Simrishamn. Når den nye færge kommer til sommer håber vi på et opsving og ca. 30.000 endagsgæster, siger Lene Frigaard til avisen.

⁷ 24.000 passagerer er jo 12.000 ankomne, deraf muligvis 75% eller 9.000 besøgende, primært svenske, men givetvis også nogle danske besøgende. Af disse besøgende var hovedparten (muligvis 70%) eller godt 6.000 endagsbesøgende, mens resten, knap 3.000 var overnattende gæster, inkl. besøgende hos familie og venner mm.

Blandt de 626.000 besøgende i 2006 var der

- 302.000, som overnattede i betalte overnatningsformer
- 244.000, som overnattede andre steder (familie og venner, egen feriebolig mm)
- 80.000 endagsbesøgende

Ligesom der er flere passagerer til/fra Bornholm i 2006 end nogensinde tidligere, så er der naturligvis også flere ankomne til Bornholm i 2006 end nogensinde tidligere (antal ankomne = antal passagerer / 2), og der er flere besøgende på Bornholm i 2006 end nogensinde tidligere. Der er dog ikke rekord i antallet af overnatninger i 2006, men der var faktisk hele 1.555.807 registrerede overnatninger på Bornholm i 2006 mod 1,4 mio. i 2005, altså en stigning på 11,3%. Der var i 2006 således 222.000 registrerede personer i betalte overnatningsformer, samt ca. 31.000 personer på mindre overnatningssteder, som ikke har pligt til at indberette til Danmarks Statistik. Altså 253.000 personer i betalte overnatningsformer indenfor kategorierne hotel/feriecenter, feriehus, camping, vandrerhjem og lystbåde i bornholmske havne. Opholdslængden i 2006 var ca. 5,9 nætter, lidt længere end i 2005. Der var derfor ca. 302.000 ophold i betalte overnatningsformer på Bornholm i 2006.

Færgetransport – med særlig vægt på online-salg

Bornholmstrafikken – og deres online salg

Bornholmstrafikken opnåede i 2005 et onlinesalg på 30% iflg. Årsberetning 2005.

Bornholmstrafikken giver DKK 75 i rabat pr. online booking af en standardbillet til bil+5 på Ystad- og Køgeruten, pr. vej. Bornholmstrafikken havde en stor andel af online bookinger allerede i 2005, nemlig 30% i perioden maj 2005-december 2005, iflg. deres Årsrapport for 2005. Bornholmstrafikkens mål er at nå op på 50%. Der er en tendens til, at fastboende, som jo generelt rejser oftere fra/til Bornholm end de besøgende, booker mere online end de besøgende. Røde billetter for landgangspassagerer (fodrejsende) kan alene bookes online.

Tabel 2 Bornholmstrafikken havde allerede i 2005 en høj andel af online bookinger.

Fodrejsende	Uge 1, 05	Uge 16, 05	Personbiler	Uge 1, 05	Uge 16, 05
Rød billet	100%	100%	Bizz	58%	65%
Bornholmerkort	32%	38%	Standard	21%	23%
Standardbillet	10%	19%	Pensionist	23%	30%
Øvrige typer	0%	0%	Total, beregnet	33%	37%
Total, beregnet	34%	40%			

Kilde: Kilde: Passagerchef Kim Sørensen, Bornholmstrafikken, 6/5 2005.

Anm.: Totalen er beregnet. – Oplyst total er en smule anderledes.

Arbejdet med SOAP server 1 er langt fremme. SOAP server 1 indeholder billetter til BornholmsTrafikken, som bornholmske rejsearrangører skal kunne trække på i et Internet-miljø og sælge sammen med de overnatningstjenester, de i forvejen disponerer over.

Andre rederier – hvad gør de på online fronten?

Mols-Linien

Mols-Linien har indført trådløs internet-adgang på deres opmarchpladser på kajerne. Men ikke nok med det. De har også fundet en teknisk løsning på trådløs internetadgang under sejladsen. Mens BornholmsTrafikken for længst har indført en betalingsløsning for online bookinger, så indførte Mols-Linien den mulighed i 2005. Der er i bookingproceduren på Mols-Liniens websted indført mulighed for, at de rejsende kan sætte kryds i "Jeg ønsker at modtage besked via SMS eller e-mail, hvis der er uregelmæssigheder med den aktuelle afgang", men det har man også set andre steder.

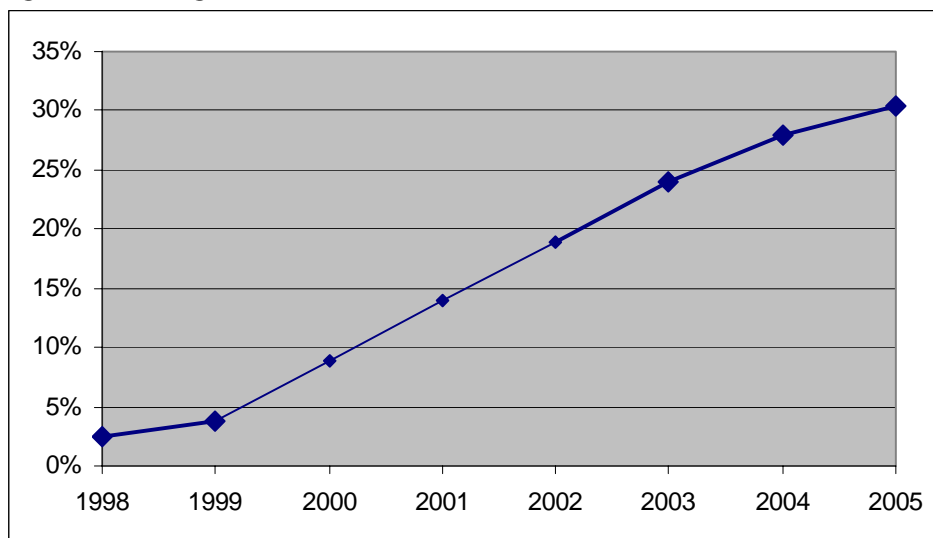
For Mols-Linien forhåndsreserveres ca. 60% af biloverførslerne. Blandt de forhåndsreserverede biloverførsler blev 35% reserveret på Mols-Liniens websted i 2004, og 45% i 2005. Betaling online er derimod noget som først blev påbegyndt i 2005. Den høje

online reservationsprocent skal altså ses i lyset af, at der ikke kræves betaling online. Men muligheden er altså nu etableret.

Scandlines

Hos Scandlines går historien omkring online reservation helt tilbage til Internettets barndom, dvs. i al fald tilbage til 1998.⁸

Figur 6 Udviklingen i online reservationer hos Scandlines



Kilde: Scandlines, interview foretaget af CHM i 1999 og 2005.

Tabel 3 Online reservation og online betaling for online reservationer hos Scandlines 2003-2005

Danske marked	Slutkunde-reservation: online %	Slutkunde-betaling: % af online
År:		
2003	30,0%	3,5%
2004	34,8%	4,5%
2005.1-4	38,0%	7,0%

Tyske marked	Slutkunde-reservation: online %	Slutkunde-betaling: % af online
År:		
2003	18,0%	N.A.
2004	21,0%	16,0%
2005.1-4	23,0%	17,0%

Kilde: Scandlines, tlf. interview CHM i 2005.

⁸ Carl Henrik Marcussen, "Internet Distribution of European Travel and Tourism Services", www.crt.dk/Pdf/Rep/0063.pdf, side 121-123.

DFDS

Vigtige trends inden for Passagerskibsfart med en overnatning:

- Internettets betydning som informationskanal og platform for billetbestilling vokser fortsat
- markedet for korte ferier er stigende drevet af flere muligheder og øget velstand
- ro/pax-koncepter og mere rendyrkede cruise-koncepter vinder frem

I 2005 genererede DFDS Seaways 30% af deres omsætning via Internettet, iflg. deres årsrapport, hvilket var en fordobling i forhold til 2004! I penge er det DKK 551 mio. (EUR (74 mio.)). Og det blev medio 2006 meddelt, at DFDS's danske afdeling havde noteret en fremgang på hele 50% i 1. halvår 2006 sammenlignet med samme tidspunkt i 2005. Som en af årsagerne til denne seneste fremgang peges der på "en målrettet markedsføring af søgeord på de store internationale søgemaskiner", herunder i første række Google.⁹

Markeds-trends 2006 – iflg. DFDS Seaways:¹⁰

- Oplevelser og særlige aktiviteter samt kultur og natur efterspørges
- Mindre loyalitet end tidligere
- Internettet vigtigste planlægningsværktøj og salgskanal
- "Book i god tid, få lav pris" bliver mere udbredt
- Rejsende "pakker" i stigende grad selv rejsen
- Flere, men kortere rejser - fortsat i vækst
- Value for money

Fremover satser DFDS bl.a. på mere online salg:

DFDS Seaways-strategi

- Fremadrettet platform på plads
- Fra volume-game til value-game
- Ny pris- og distributionsstrategi
- Mere online-salg
- Ombordkoncepter og serviceniveau afgørende for succes af cruise-ferry-oplevelsen
- Konkurrencedygtigt enhedsomkostningsniveau gennem løbende effektivisering af værdikæden

⁹ 19.07.2006, pressemeddelelse.

¹⁰ DFDS årsrapport 2005 – Analytikerpræsentation

www.dfds.com/mediafiles/DFDS_Group/Presentations/2006/analystAarsrapport2005.pdf

Irish Ferries

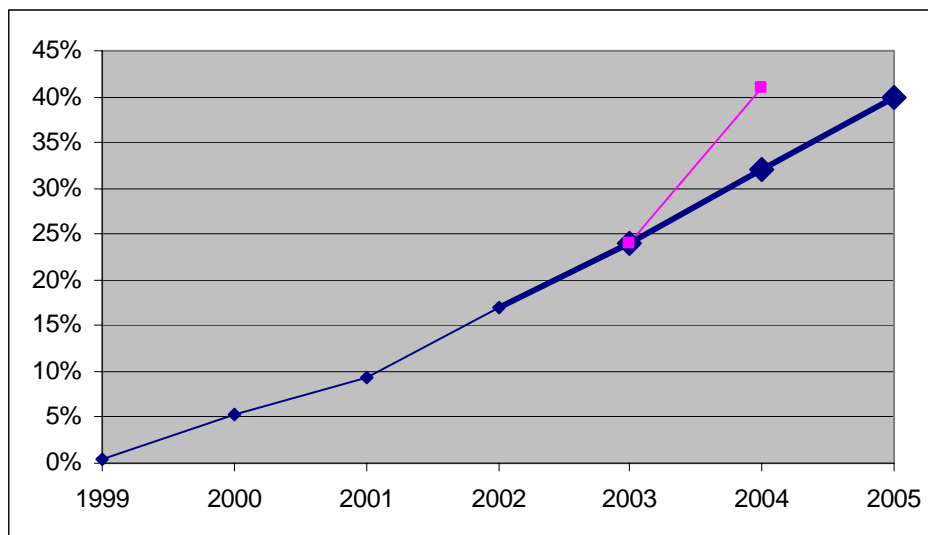
Irish Ferries' online og andre IT aktiviteter i 2005 var som følger:

Information Technology: We have invested significantly during the year in Information Technology. In December we rolled out a new freight reservations system, "Freightengine", while in early 2006 we launched "Ferryres", our new passenger reservations system developed in conjunction with Anite Travel Systems. Both systems enhance flexibility and will drive down distribution costs while improving customer service. Internet sales continue to develop strongly and now represent over 40% of our passenger sales.¹¹

De 40% er jo på den ene side imponerende, men på den anden side hævdedes allerede året tidligere, at man havde nået 41%. Men man har jo lov at justere lidt måske. De 41% kunne jo have været for en enkelt uge eller lignende.

our website, www.irishferries.com. In 2003 24% of all bookings were made through this channel. In 2004 we achieved our target level of 41%. We expect this level to continue to grow again in the coming year. We have positioned the website to reflect the low fares nature of our offering and to present the many commercial and cost reduction opportunities that it offers.

Tabel 4 Online salg hos Irish Ferries, irishferries.com



Kilder: Årsrapporter for Irish Ferries hos Irish Continental Group.

Anm.: De 41% er fra årsrapporten for 2004, hvor man nok har taget et tal for en ekstra god, men kort periode frem for hele året.

¹¹ Irish Continental Group, foreløbig resultatmeddelelse for 2005, 6. marts 2006.

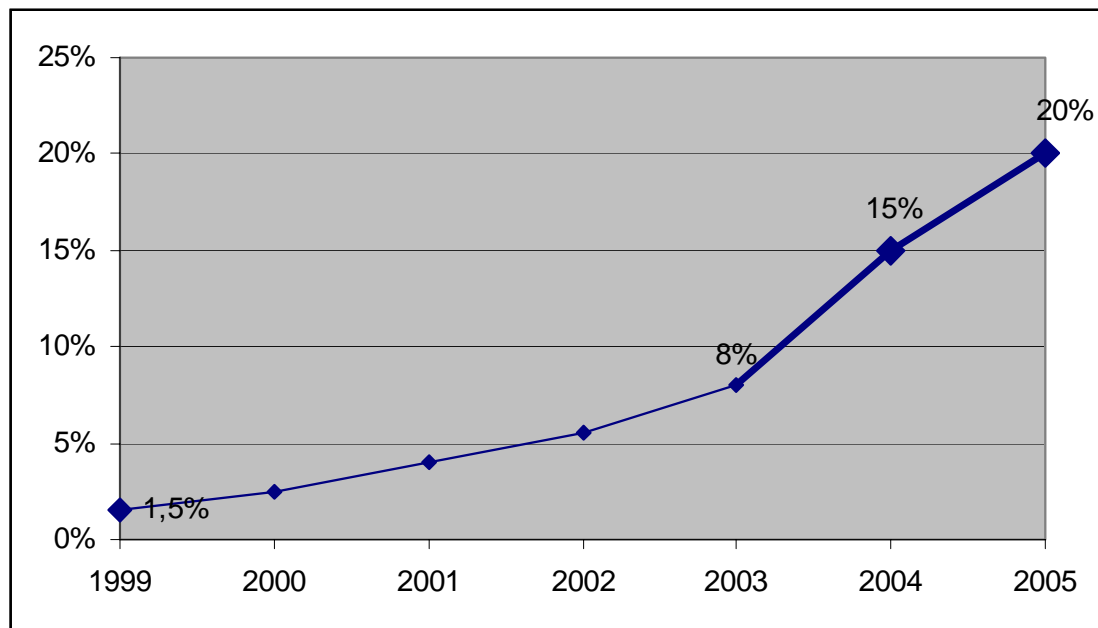
Irish Ferries har i august 2006 indført muligheden for at booke hotel-overnatninger på deres hjemmeside – hvilket Scandlines.de har gjort i samarbejde med HRS.de i al fald siden midten af 2005.

P&O Ferries indførte på samme måde som Irish Ferries, ligeledes i 2005, muligheden for at booke overnatningsfaciliteter på deres hjemmeside: "P&O Ferries has teamed up with Superbreak.com, Paradors, Disneyland Resort Paris and Travel Market ... Cottages4you and Novasol (10% discount)."

Stena Line

Stena Line har som en række andre rederier nu en betydelig og stigende andel af online bookinger. Hos stenaline.se er der ud over overfarten som enkeltprodukt mulighed for at bestille pakkerejser, fuldt fleksible, men sammenkobling af vilkårlige fæргеafgange med en mængde forskellige overnatningsmuligheder, bl.a. i Jylland, herunder omkring Billund.

Tabel 5 Online booking andel for Stena Line, StenaLine.se



Kilde: Stena Line, tlf. interview CHM i 2005.

Hos Stena Line bruger man stokken – frem for guleroden – for at få de rejsende til at booke online. Dvs. incitamentet til at booke online er at man slipper for at betale et bookinggebyr, hvis man booker online: "När du bokar din båtresa online behöver du inte betala någon bokningsavgift, vilket i andra fall är 50 kr!" svenske. – BornholmsTrafikken benytter jo det mere tiltalende incitament, guleroden, nemlig en rabat for online bookinger.

Lufttransport – og DSB

Til sommeren 2007 vil der være fire luftfartsselskaber, som har rutefly til Bornholm: Cimber, DAT, Lufthansa og Widerøe.

Der var iflg. SLV 224.000 passagerer til/fra Bornholms Lufthavn i 2006, dvs. ca. 112.000 ankomne (streng taget 113.000 ankomne og 111.000 afrejste). Til sammenligning vil Lufthansa bringe ca. 1000 passagerer TIL Bornholm og Widerøe op imod 500 TIL Bornholm, altså ca. 1,3% flere ankomne med fly. Tyske flygæster vil alle blive en uge i betalte overnatningsformer, mens nordmændene vil blive 3, 4 eller 7 nætter, muligvis 5 nætter i gennemsnit. De vil alle have brug for en transfer fra lufthavnen til deres hotel og tilbage igen, hvilket vil blive tilbudt.

Cimber Air

Cimber har tilbudt online booking siden juni 2003. Cimber er dog også bookbar i rejsebureauernes bookingsystemer og rejsebureauer er derfor en væsentlig distributionskanal for Cimber. Der anvendes elektroniske billetter ifm. online bestilling af danske indenrigsbilletter.

Nedenstående tabel viser, at 20% af billetterne på ruten Karup-København bookes på Internettet. Der er dog overvejende tale om forretningsrejsende, som rejser på den rute. Internet har ganske vist betydelig større betydning blandt ferierejsende og blandt de, der besøger familie/venner, hvor Internet benyttes af hhv. 41% og 57% til booking, men disse kundegrupper vægter dog ikke meget på nævnte rute. De ferierejsende udgør således mindre end 3% af de rejsende på ruten.

Tabel 6 Reservation af billetter på Cimber Airs rute Karup-København.

Hvad er formålet med denne rejse?	Hvordan har du reserveret/bestilt din billet?				Hovedtotal
	Blank	Via Cimber Air Internet	Hos et rejsebureau	Andet	
Blank	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	0	0	1	0	1
Andet	1,28%	28,21%	34,62%	35,90%	100,00%
	1	22	27	28	78
Besøge familie / venner	0,00%	57,14%	20,63%	22,22%	100,00%
	0	36	13	14	63
Ferie	0,00%	41,18%	35,29%	23,53%	100,00%
	0	14	12	8	34
Forretningsrejse	0,24%	16,99%	61,32%	21,45%	100,00%
	3	213	769	269	1254
Total Andel	0,28%	19,93%	57,48%	22,31%	100,00%
Total Antal	4	285	822	319	1430

Kilde: Handels- og Ingeniørhøjskolen, Analyse af Cimber Airs flyrute mellem Karup & Kastrup, www.karup-airport.dk/tema/Rapport.doc

Note: . 8 – 28 marts 2006, baseret på 1430 besvarelser, ud af ca. 10.000 rejsende.

Cimber Air opkræver et Internet bestillingsgebyr på kr. 75 pr. bestilling (som kan være en enkeltrejse eller en returrejse).

Cimbers ruter til/fra Bornholm (København-Bornholm samt Billund-Bornholm) er de Cimber-ruter, som har højest andel af online bookinger. Dette skyldes i første række, at der er en stor andel af ikke-forretningsrejsende på ruterne til Bornholm. Der har indenfor Cimber været en kraftig stigning i andelen af online bookinger fra 2005 til 2006. En række rejsearrangører og andre agenter har et særligt login, sådan at de kan booke på nettet til de aftalte priser.

Tabel 7 Online booking hos Cimber Air gruppen, og Cimber Air's ruter til Bornholm

	2005	2006
Cimber, Karup-ruten	N.A.	20%
Cimber, Bornholm	N.A.	40%
Cimber, totalt	16%	23%

DAT

DAT ventede i 2006 at nå 200.000 passagerer på deres forskellige ruter, herunder ruten København-Bornholm. DAT har 12 fly og får yderligere 2 fly i 2007.¹²

Allerede i 2005 blev over tre fjerdedele af DAT's billetter solgt via Internet:

"Over 77 % af bookingerne til DAT's flyvninger foregår nu via "WorldTicket". Dermed har Danish Air Transports passagerer for alvor taget internetbooking til sig. Således bestilte ikke færre end 12.058 af de 15.595 passagerer, som rejste med DAT i juli, rejsen via nettet. Hos DAT betegner rutechef Bjarne Rasmussen det som en win-win situation – både passagererne og for DAT.

– Vi som flyselskab sparer både direkte omkostninger og har mindre administration på denne måde, ligesom passagererne har adgang til billigere flybilletter og kan rejse 100 procent billetløst. Man behøver hverken medbringe udskrift eller booking ID. Det er tilstrækkeligt at møde op ved check in med gyldig billedlegitimation som for eksempel pas eller kørekort, så det har aldrig været lettere at flyve, siger Bjarne Rasmussen."¹³

WorldTicket is a radical new web-based ticketing solution that lets passengers and agents instantly book and buy tickets online. WorldTicket reduces administration, improves cash flow and increases the operating efficiency of your airline. Now you can do more with less.

We provide applications that enable small and mid-sized airlines to build their business and serve their customers effectively in a highly competitive industry. With offices in both Europe and the US we use technology and people to build long term partnerships and create results.¹⁴

¹² www.takeoff.dk, 10/11-06

¹³ VærDATflyve Magasinet, nr. 4 2005, www.dat.dk/docs/DAT_04-05.pdf

¹⁴ www.worldticket.net/

How it works:

1. WorldTicket hosts the main server system in an environment that ensures nonstop availability, secure payments and hassle-free software upgrades.
2. Flight operators access the booking system via a simple and user-friendly application on their own PCs. As system administrators they have access to all functionalities in the system.
3. The flight operator can also give sales agents access to the system via a user-friendly booking application. The sales agent can access all the information booking and payment functions needed to serve the customer effectively. Sales agents can also add an online version of the booking module to their own website, so passengers can make their own booking directly.
4. The flight operator can also let passengers book flights, make payments and print out the tickets directly, using a special web-based booking module or a full scale booking portal.

WorldTicket is built entirely on JAVA technology.

Hosting solution: WorldTicket runs in one of the world's leading hosting environments. Equipped with the most advanced physical and digital security systems and technology available, we can guarantee the non-stop availability you need for this business-critical application.

Widerøe og SAS Gruppen generelt

Widerøe, et norsk datterselskab af SAS, vil flyve to rundture om ugen i 2007 i højsæsonen, dvs. fra torsdag d. 5. juli til og med søndag d. 12. august. Der flyves med et 50 personers propelfly. Flyvetiden er 1 time 45 minutter.

Priserne er NOK 1396 for Oslo-Bornholm retur torsdag-søndag, søndag-torsdag eller torsdag-torsdag, mens priserne søndag-søndag ligger på NOK 1596. I begge tilfælde tilkommer et bookinggebyr på NOK 50. – Hvis rejsen startes på Bornholm er prisen typisk NOK 105 højere end hvis den påbegyndes i Oslo. Hos Widerøe kan rejser på økonomiklasse, som der her er tale om, ikke afbestilles, refunderes eller ændres, når de først er bestilt. Betaling kan kun foretages med kreditkort. Der er tale om elektroniske billetter. Bestilling kan ske op til 2 timer før afrejse.

Figur 7 Oslo-Bornholm med Widerøe for NOK 1446 inkl. skatter, afgifter og gebyr

The screenshot shows the Widerøe website interface for booking a round-trip flight from Oslo to Bornholm. The search criteria are:

- From: oslo
- To: bornholm
- Departure: 08 Jul 2007, 02:00
- Return: 12 Jul 2007, 02:00
- Passengers: 1 Adult, 0 Children, 0 Infants

 The flight details section shows:

- Oslo til Bornholm:** Flyavgang 1 on søndag, 8. juli 2007. Avreise: 10:50 Oslo, Norge - Oslo Airport. Ankomst: 12:35 Bornholm, Danmark - Bornholm. Flyselskap: Widerøe 216. Fly: De Havilland DHC-8 Series 300. Pristype: økonomi med restriksjoner.
- Bornholm til Oslo:** Flyavgang 1 torsdag, 12. juli 2007. Avreise: 13:00 Bornholm, Danmark - Bornholm. Ankomst: 14:45 Oslo, Norge - Oslo Airport. Flyselskap: Widerøe 217. Fly: De Havilland DHC-8 Series 300. Pristype: økonomi med restriksjoner.

 A price breakdown table at the bottom shows:

passasjerer	flyavganger	skatter	Bestillingsgebyr	Totalt
1 voksne x	(1 180 +	216 +	50) =	1 446 NOK
totalt for alle passasjerer				1 446 NOK

SAS Danmark hadde 13% online salg i 2004, 20% online i 2005 og hele 30% online i 2006. Widerøe, der er et norsk datterselskap av SAS hadde i 2005 et online salg på hele 34% i 2006!

Tabel 8 Online salg i SAS gruppen 2006, herunder Widerøe, der flyver til Bornholm i 2007.

2006	Operating revenue MSEK	Passenger revenue MSEK	Internet	Telephone	Sales offices	Agents	Total
SAS Denmark	10.924	9.045	30%	6%		64%	100%
SAS Braathens	12.579	10.173	36%	12%		52%	100%
SAS Sweden	8.273	6.333	31%	7%		62%	100%
SAS Internationa	7.805	6.060	8%	8%		84%	100%
Spanair (sched.)	11.012	7.299	27%	4%	4%	65%	100%
Widerøe	2.941	1.990	34%	15%		51%	100%
Blue1	2.018	1.777	45%	20%		35%	100%
Airbaltic	1.551	1.370	30%	8%	8%	54%	100%
Estonian Air	753	744	30%	8%	11%	51%	100%
SAS Group	57.856	44.791	29%	8%	1%	62%	100%

Kilde: SAS Årsrapport 2006.

Lufthansa

Lufthansa vil i 2007 flyve hele 30 rundture fra Hamborg til Bornholm, dvs. på lørdage fra 7. april til 27. oktober. Der er åbnet for bookinger. Der flyves med et 50 personers jetfly. Flyvetiden fra Hamborg til Bornholm er en time, afg. 11.25 ank. Bornholm kl. 12.25. Returrejsen vil typisk være den følgende lørdag, hvor afgang er kl. 13, dvs. turisterne vil udnytte deres ferie og deres overnatningsmulighed, måske med morgenmad, fuldt ud. Prisen er DKK 250 retur plus skatter og afgifter, i alt DKK 887 (EUR 33 + skatter og afgifter på EUR 65 og bestillingsgebyr på EUR 21, i alt EUR 119) ved bestilling på www.lufthansa.com. – Så kan det vist ikke være bliver billigere og nemmere.¹⁵

¹⁵ Man kan selvfølgelig også tage toget: Så skal man fra Hamborg kl. 03.10, 7. april 2007, hvorefter man er i Ystad kl. 11.32, og så videre derfra kl. 12.00 med ank. Rønne kl. 13.15. Med bil fra Hamborg til Ystad vil rejsetiden være 5 timer, plus en times ventetid i Ystad, plus sejladsen, dvs. i alt godt 7 timer. Man vil altså skulle fra Hamborg kl. 6, senest, og muligvis tidligere. – Mere realistisk er det at antage, at alternativet er at rejse Hamborg-Sassnitz-Rønne. Turen Hamborg tager min. 3½ time, hvortil skal lægges en time til check-in og ombordkørsel, afg. kl. 11.25, hvorved man kan være i Rønne kl. 14.55, hvis der er plads på færgen. Altså min. fra kl. 7 til kl. 15, en tur på min. 8 timer.

Figur 8 Hamborg-Bornholm retur for EUR 119 (DKK 887)

The screenshot shows the Lufthansa website interface for a flight booking. The main heading is "Hamburg (HAM) nach Bornholm (RIH): Hinflug: Sa 7 Apr - Rückflug: Sa 14 Apr". Below this is a table with flight details:

Datum	Abflug	Ankunft	Flug	Dauer	Klasse
Sa 7 Apr	11:25 Hamburg	12:25 Bornholm	LH3090	1h00	Economy Basic (E)
Sa 14 Apr	13:00 Bornholm	14:05 Hamburg	LH3091	1h05	Economy Basic (E)

Below the flight table is a price breakdown table:

Preis (pro Person)	Steuern, Gebühren & sonstige Zuschläge (pro Person)	Passagiere	Total
33,00	64,94	x 1 Erwachsener	EUR 97,94
		Ticket Service Charge (gesamt)	EUR 21,00
		Gesamtpreis für alle Passagiere	EUR 118,94

The page also includes sections for "Tarifbedingungen für Economy Basic", "Miles & More", and a choice between "Login" and "Buchung ohne Anmeldung".

Billetter kan ændres mod et gebyr på EUR 25 pr. strækning. Billetter kan ikke ændres når rejsen er påbegyndt. Billetter kan ikke refunderes, bortset fra skatter og afgifter og "ikke brugte gebyrer" – men disse tillæg udgør altså også over 2/3 af rejsens pris, som nævnt. Altså: Grundprisen på EUR 33 kan ikke refunderes. Men skatter og afgifter på EUR 65 kan refunderes ved afbestilling. Om bookinggebyret på EUR 21 kan refunderes er ikke helt klart, men det kan det formentlig ikke. – Men i al fald kan EUR 65 refunderes, hvorimod EUR 33 + formentlig EUR 21 = op til EUR 54 ikke kan refunderes.

Lufthansa har en væsentlig lavere andel af online bookinger end SAS Gruppen. Lufthansa solgte 3,5% af deres segmenter online i 2004, hvilket i 2005 var steget til 5,3%. Denne andel er alene Lufthansa.com, som ikke omfatter online agenter mm. I absolutte tal var der tale om en stigning fra 1,8 millioner segmenter booket via Lufthansa.com i 2004 til 2,7 millioner segmenter (sæder, passagerer) i 2005, altså en stigning på 50% på et år, i mængder. I værdi var stigningen på 41%, hvilket indebærer, at rejser solgt på Lufthansa.com var til en lidt lavere gennemsnitspris end for Lufthansa rejser som helhed. SAS Gruppen lå som nævnt på det firedobbelte af Lufthansas online andel.

På det tyske hjemmemarked var Lufthansas eget direkte salg via Lufthansa.com dog i 2005 oppe på 10% AF OMSÆTNINGEN, og altså ikke blot 10% af segmenterne. Men Internettets betydning for salget (omsætningen) slutter ikke her, for Lufthansa solgte

yderligere 10% (målt på omsætning), på det tyske marked via "andre Internet portaler og agents websteder" iflg. deres årsberetning fra 2005. Altså: På det tyske hjemmemarked tegnede Internettet sig for 10+10=20% af Lufthansas omsætning indenfor passager transport segmentet, iflg. deres årsberetning fra 2005. Lufthansas direkte salg (pr. tlf., online og ved Lufthansas skranker) var blot 10% i 2005. Set i det lys er det jo temmelig meget med over 5% salg via Lufthansa.com (i 2005, hvilket givetvis var højere i 2006). Lufthansa vil efter at have indført "netto pris modellen" satse mere på direkte salg, herunder salg via Lufthansa.com i fremtiden.¹⁶

DSB vil sælge mere på nettet

DSB ønsker at følge med de øvrige trafikudbydere og hæve antallet af passagerer, som køber deres billet på Internettet. I øjeblikket er der efter fire års mulighed kun 12 %, som køber togtransport på Internettet.

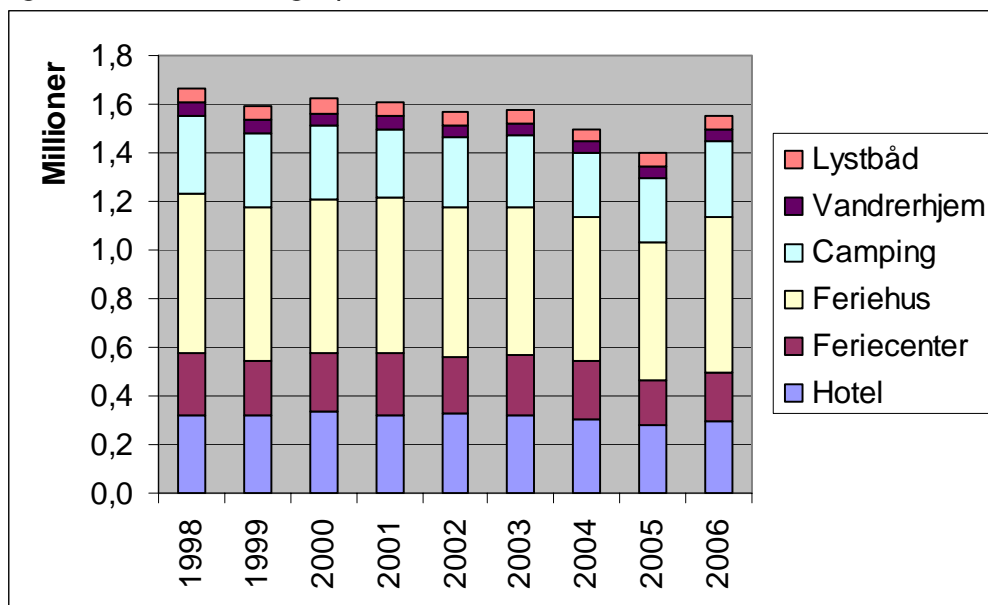
DSB ønsker at fordoble dette antal i løbet af 2006. Samtidig er strategien et ønske om at nedlægge de særskilte billetsalg på stationer i hele landet. - Fremover vil der ikke være billetsalg på stationerne, men billetterne skal sælges fra kioskerne, via Internettet eller via telefonsalg. - DSB venter sig også meget af de ny elektroniske rejsekort, som vil gøre fysiske billetsalg overflødige. Det skal fra 2008 kunne bruges overalt i den kollektive trafik og betyder, at man i stedet for at købe en billet, blot checker ud og ind med kort. (Jyllands-Posten 30.12.05)¹⁷

¹⁶ Det samme gælder Swiss.com, som jo også er med i Lufthansa gruppen nu.

¹⁷ www.standby.dk

Overnatning – online booking af overnatningstjenester

Figur 9 Antal overnatninger på Bornholm, 1998-2006



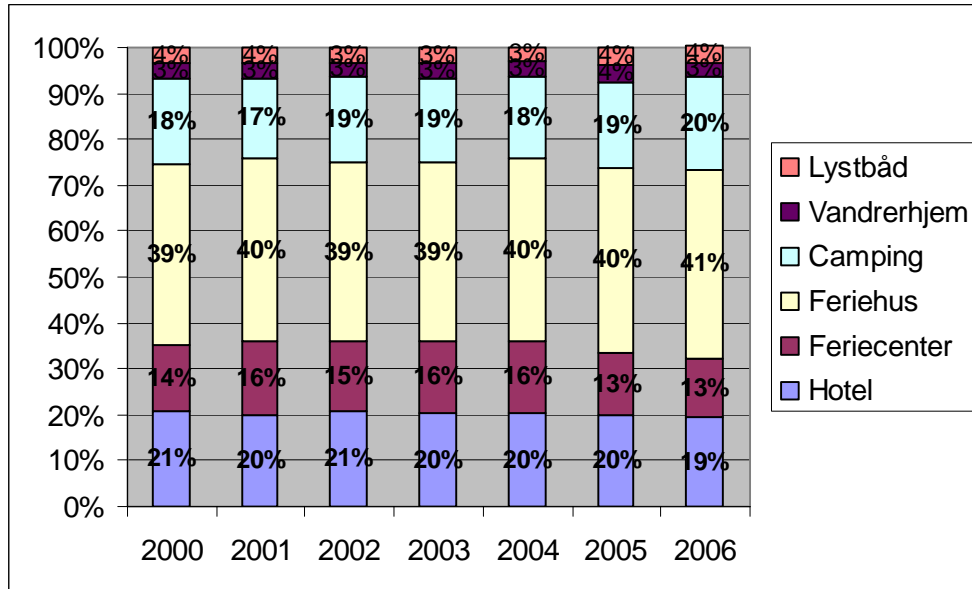
Feriehusovernatningerne kan kun estimeres med betydelig usikkerhed. De faktiske feriehusovernatningstal for 2006 på regionalt plan forelå først ved udgangen af marts måned 2007, men er indarbejdet i ovenstående.

Der var totalt set en fremgang på 10,9% i antallet af registrerede overnatninger på Bornholm i 2006, sammenlignet med året før.

Marked for marked var ændringerne som følger: Danmark +21,9%, Tyskland -0,7%, Sverige +3,9%, Norge -9,8%, Polen +13,4%, øvrige markeder -11%.

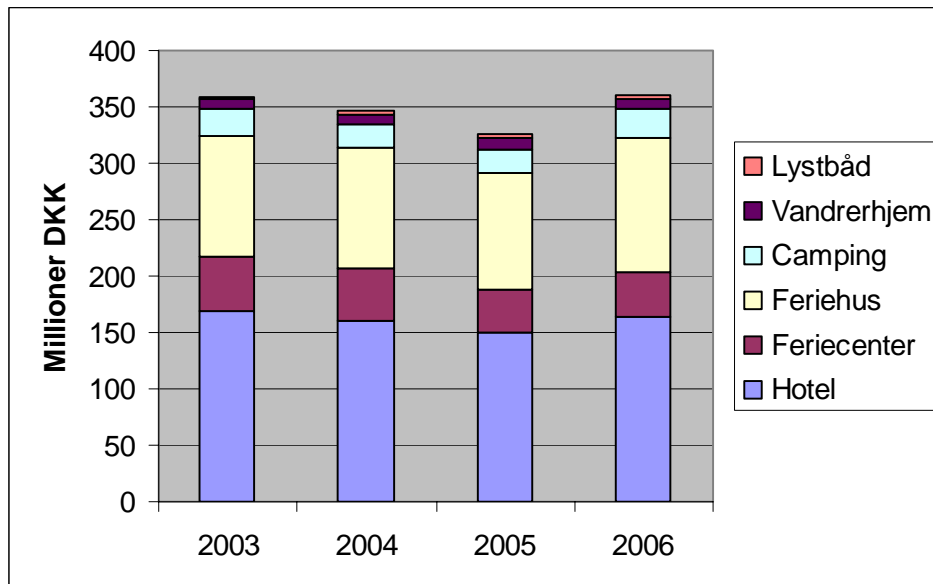
Over de enkelte overnatningstyper var ændringerne som følger: Hotel og feriecenter under ét +6,8% (hotel +7,1%, feriecenter +6,3%), feriehus +13,3%, camping +18,9%, vandrerhjem -4,7%, lystbåd +7,5% (men sidstnævnte skyldes at maj og september var med i 2006, hvilket disse måneder ikke var i 2005).

Figur 10 Fordelingen af antal overnatninger på Bornholm, 2000-2006



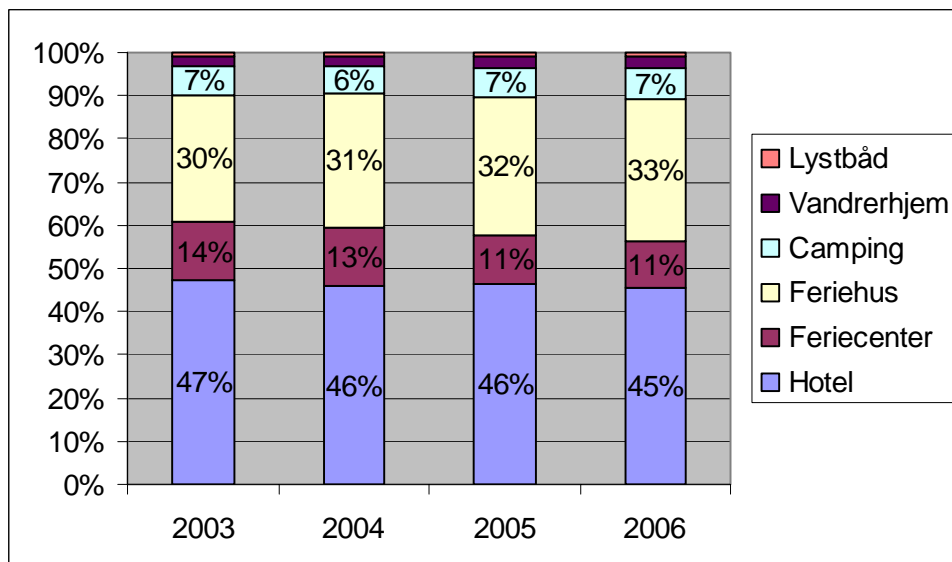
Det er campingpladserne og feriehusene, som øgede deres andel af overnatningerne på Bornholm i 2006 sammenlignet med 2005. Der var således som nævnt en fremgang i antallet af campingovernatninger på Bornholm i 2006 på hele 18,7%, og en stigning på 13,3% i feriehusovernatningerne. Campister i Danmark generelt og på Bornholm er primært danskere. Danske campingovernatninger på Bornholm steg med hele 31% i 2006, mens de udenlandske campingovernatninger under ét var uændrede. Polske campingovernatninger på Bornholm steg med 58% fra 2005 til 2006! – Tyske, svenske og norske campingovernatning på Bornholm faldt dog i 2006.

Figur 11 Overnatningsomsætningen på Bornholm p.a. 2003-2006 (mio. DKK)



For overnatningssektoren blev 2006 et betydeligt bedre år end 2005, med en omsætningsfremgang på ca. 11%, efter en tilbagegang i 2004 på 4% og en tilbagegang i 2005 på 6%. På hoteller og feriecentre under ét var der en fremgang i antallet af overnatninger på 6,8% (DK: +14%, udlandet: -8%).

Figur 12 Overnatningsomsætningen på Bornholm p.a. 2003-2006 (procent)



Selv om hoteller+feriecentre under ét tegner sig for (blot) 19%+13%=36% af de registrerede overnatninger på Bornholm i 2006, så tegner denne sektor sig dog for hele 45%+11%=56% af overnatningsomsætningen. Camping derimod, som tegnede sig for 20% af overnatningerne stod for blot 7% af overnatningsomsætningen i 2006. Efterhånden som campinghytter bliver mere og mere populære, så giver dette dog campingsektoren en forøget mulighed for en større overnatningsindtægt. – I relation til pakkerejser er overnatning i campinghytter bestemt også en helt oplagt mulighed, i første række på det danske marked. – Nogle af øens campinghytter ligger dog i feriehusområde, med status af feriehus, og i tilknytning til et feriecenter eller tidligere feriecenter, så grænser mellem camping, feriecentre og feriehus er altså relativt flydende, hvor formaliteter afgør om de i overnatningsstatistikken indgår som det ene eller det andet, men det er en anden sag.

Når det gælder pakkerejser er camping, og herunder ikke mindst campinghytter, en vigtig mulighed på det danske marked, også i relation til "den fleksible pakkerejse", hvor fokus er på mulighederne for online booking af fleksible pakker. – I højsæsonen kan campinghytter på Bornholm så vidt vides kun bookes for hele uger, og dette kan medvirke til at forenkle online booking af dette produkt som en pakke. Generelt er det jo en noget kompleks sag at booke pakker online, og dette gælder jo ikke mindst "fleksible pakker", så når frihedsgraderne i tilfældet campinghytter begrænses af det forhold, at de alene lejes ud i hele uger, medvirker dette altså til at forenkle online booking af disse, som pakker. Det var alene FDM's campinghytter, som i 2005 i Danmark som helhed og på Bornholm kunne bookes online. Og FDM's campinghytter kan alene bookes fra lørdag til lørdag, i højsæsonen. Man kan altså hverken booke en nat i en FDM campinghytte på Balka en enkelt nat, og man kan heller ikke booke fx søndag-søndag.

Tabel 9 Online booking af FDM campinghytter – Fx FDM camping Balka Strand på Bornholm



På denne side kan du booke hytter, campingvogne og Combi Camps på FDMs 14 campingpladser. Når du har foretaget din booking, kan du bagefter betale den online.

Få hjælp til booking på telefon 45 27 07 07

Vælg den campingplads, du ønsker at booke hos:

Balka

(Ikke til din egen campingvogn)

[Betalt din booking online med kreditkort](#)

[Du kan også bestille standplads hos FDM camping](#)

Kilde: www.fdmcamping.dk/da-DK/onlinebooking/onlinebooking.htm

Det er firma CompuSoft A/S som har leveret bookingssoftware til FDM Camping, ligesom de har leveret bookingsystemer med online booking funktionalitet til i alt mindst 50 af Danmarks campingpladser og vandrerhjem mm, herunder mindst 16 Danhostel vandrerhjem, 14 FDM campingpladser i Danmark og 20 andre (16 campingpladser og 4 andre: feriepark, feriecenter, hotel, ferieby). Systemet inkluderer online betaling, og man kan slå op på e-handelsbetingelserne, fx for Balka Strand, der er overbevisende beskrevet. CompuSoft har 15 referencer på Bornholm, alle bl.a. for stand-alone bookingsystemet CompuCamp, primært campingpladser, men det er alene FDM-Camping Balka Strand som benytter online bookingmodulet fra CompuSoft.

Akkumuleret over to sæsoner, er der for de i alt 50 aktører, som anvender systemet blevet booket for 44,8 mio. kr. frem til medio december 2006, altså en lille halv mio. kr. pr. sæson pr. overnatningssted. Allerede efter få måneders forløb i 2005, havde FDM modtaget 20% af deres bookinger for campinghytter online og FDM Camping på Bornholm modtog en mindst lige så høj andel af deres booking af campinghytter online.

Så da der kun er en campingplads på Bornholm med online booking af campinghytter p.t. (eller var i 2005), så må diskussionen af online booking af campinghytter som pakkerejser vist hurtigt afsluttes, hvilket hermed gøres.

Tourist Online – Visitdenmarkbooking.dk :

Online undervisningsforløb til tourist Online – online – på 5 minutter.

Tourist Online: Indlægning af *dagens tilbud*.

DIBS – VDK har indgået indløsningsaftale med denne store aktør.

74 mio. kr. i genereret omsætning i 2005.

Det kniber i november 2006 at finde muligheder for at booke overnatning til sommeren 2007.

I 2005 var de vigtigste online bookingplatforme for hoteller på Bornholm følgende:

	Hoteller
Bornholm-Booking.dk	13
Visitdenmarkbooking	11
Andre	7
Ifm. pakkerejser:	
Teambornholm.se	20
TUI-ferienhaus.de	13
Bornholmtours	
BBC	20-25 25-30
Andre omfattede:	
Expedia.com	2
HRS.de	2
Krohotel.dk	1
RadissonSAS.dk	1
Feline.dk	1

HRS: HRS har kort over forskellige områder i Europa og øvrige verden, bl.a. Mellemeuropa med Danmark. Under Danmark kan man vælge mellem "København og omgivelser" og "danske øer". Bornholm er dog ikke med på hverken kort eller på tekstbaseret liste hos HRS. – Hvis man klikker på Samsø får man liste over alle hoteller i hele Danmark med ledige værelser "i aften", hvis det er den periode, man har valgt. – Men stadig er der ingen hoteller på Bornholm. – Hvis man derimod søger på Bornholm, og søger et dobbeltværelse til en aften – i november 2006 – jo, så får man faktisk at vide, at man kan booke et dobbeltværelse på et firstjernet hotel til DKK 812 inkl. morgenmad. Det drejer sig om Hotel Friheden. Desuden er der mulighed for at booke et dobbeltværelse på et trestjernet hotel til DKK 955 inkl. morgenmad (Hotel Abildgård). Endelig er der mulighed for at booke Radisson SAS Fredensborg Hotel, på HRS.de, men via et eksternt system. Prisen er DKK 1195 for et dobbeltværelse uden morgenmad.

Sidstnævnte er samme pris, som man kan booke til på radissonsas.dk

bornholmtours.com:

ikke åben for 2007-bookinger i november 2006, men der var mulighed for booking af en uges ophold fra lørdag d. 17/11 2006 på 3 forskellige overnatningssteder:

- Hotel Friheden
- DANLAND, Gudhjem Feriepark
- Hasle Feriepark

BBC.dk:

ikke åben for 2007-bookinger i november 2006, men der var mulighed for booking af ca. 29 overnatningssteder i en uge fra lørdag d. 17/11 2006, deraf 5 dog med skiftedag søndag. Der er tale om lejligheder (2/3) og feriehus (1/3) i Allinge, Sandvig, Sandkås og Gudhjem.

Lyngholt.dk

Tilbyder nu online booking af feriehus. Men tilføjer: "Desværre har vi ikke mulighed for at tilbyde online-booking af færgebilletter. Men vi booker gerne billetten for dig."

Novasol.dk:

Åben for 2007-bookinger i november 2006. Der var i november 2006 hele 302 huse og lejligheder ledige i en uge fra lørdag d. 16/6 07. Lejligheder omfatter bl.a. Købmandsgården og Case Blanca i Gudhjem begge med adgang til swimmingpool, Badehotel Ryttergården i Rønne med swimmingpool (dog fra søndag), rækkehus på Hasle Marina, feriehus i Stampen, Rønne Sydstrand eller Arnager tæt på lufthavnen. Der er altså mulighed for booking af overnatningsmuligheder allerede mod slutningen af 2006, som egner sig til de flyvende gæster, der som udgangspunkt må antages at foretrække at bo i ferielejligheder eller på hotel i en by frem for i et feriehus på Dueodde.

Hvis man kommer med fly fra Hamborg på en lørdag i sommerhalvåret 2007, så er der altså mulighed for allerede mod slutningen af 2006 at booke en passende overnatning online.

Dansommer.dk

62 ledige huse og lejligheder i en uge fra lørdag d. 16/6 07, bl.a. Rubinsøen Skovhuse og Hasle Marina.

Dancercenter.dk

Der er åben for 2007-bookinger. I november 2006 var der 155 ledige huse i en uge fra lørdag d. 16/6 07, herunder fx nybyggede lejligheder i Gudhjem, eller på Perronen i Rønne, ovenpå Dancercenters kontor.

SologStrand.dk

110 ledige huse i en uge fra lørdag d. 16/6 07, fx på Hasle Marina.

Teambornholm.se

Ystad Rejsebureau, Team Bornholm i Ystad, anvender en online bookingplatform fra visit.com i Göteborg – Visit Technology Group også kaldet Citybreak. Sidstnævnte anfører 28 kundereferencer på deres hjemmeside. Deres nyhedsbreve indikerer, at de er vældigt aktive.

Visit Technology Group

Newsletters – Headlines:

NO. 2 2006 One common destination system, a big success from the first year, Riga, Tallinn and Vilnius go online, Tellus and Visit starts integration project, Online Travel Boom, DIBS and Swedish DebiTech merged...

NO. 1 2006: Headlines: Citybreak Version 2.1, Full service online travel portal for Iceland, Visit becomes affiliate member of European Cities Tourism, Visit opens office in France...

NO. 3 2005 Visit launches Citybreak™ Web CMS, Citybreak™ launches online airline reservation, Metro Travel launches flight booking and Citybreak™ in Italy with Netplan...

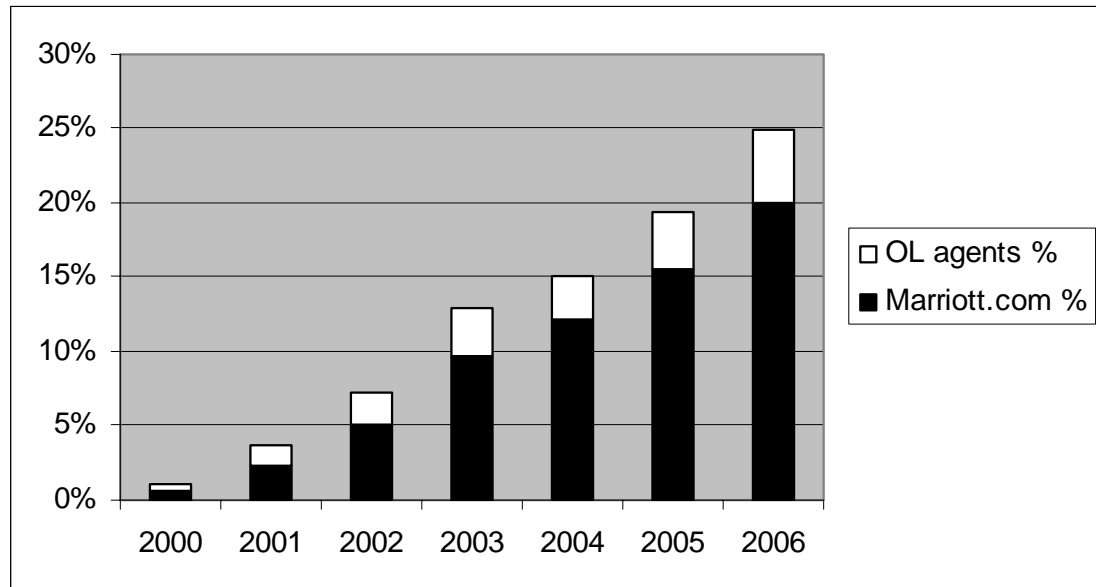
NO. 2 2005 100% increase in Goteborg.com online package sales, Citybreak™ Easy Packaging, 50% of Oslo's reservations comes from the internet, Helsingor Tourist Bureau, STF, Metro Trave and Vildmarkshotellet...

NO. 1 2005 Citybreak™ New Release, Citybreak™ EasyGolf, New Director of Sales and Marketing at Visit, Nantes Tourism, SCR Camping & Cottages, Svenska Lloyd Golf and O'Callaghan Hotels.

Marriott – førende i verden mht. Internet-salg for hoteller

Marriott er den hotelkæde i verden, som har det største online salg, i absolutte tal. De har netop offentliggjort, at de forventer at generere 4 mia. \$ i 2006 gennem Marriott.com. Deres eget websted står for ca. 80% af det samlede Internet-salg af overnatninger på Marriott-hoteller verden over, hvoraf de fleste ganske vist ligger i Nordamerika. Der er 500.000 million værelser på Marriott's hoteller verden over (mod ca. 40.600 i hele Danmark på alle hoteller og feriecentre under ét), og der genereredes en værelsesomsætning på \$102 pr. tilgængeligt værelse i 2005, altså 18,6 mia. \$. Deraf blev 16% eller 2,9 mia. \$ genereret via Marriott.com. – Dette vil blive 4 mia. \$ i 2006 svarende til ca. 20% af værelsesomsætningen for Marriott-gruppen. Hertil kommer yderligere ca. 1 mia. \$ som genereres via online agenter. – Hvis man noterer sig forskellige andre offentliggjorte fakta om Marriotts Internet-salg, er det muligt at tegne det følgende billede at Marriotts Internet-salg, hvor det især er deres eget direkte Internet-salg, som er interessant.

Figur 13 Marriotts Internetsalg: Marriott.com og online agenter, globalt, 2000-2006



Kilde: Egen tilvirkning baseret på bl.a. Marriott årsrapport 2005, pressemeddelelse fra Marriott d. 5/12 2006 (vedr. Marriott.com i 2006, 2005 og 2004), PR fra Marriott d. 6/3 2003 vedr. Marriotts Internetsalg i 2002 og 2000. Desuden info. om fordeling på eget Internetsalg og online agenter (fra Pegasus CEO sept. '06).

Andre hotelkæder, selv i USA, ligger lavere end Marriott.com, også når man ser på procenter ... skulle man tro. Dog ikke, hvis man skal tro PhocusWright: "Internet bookings do continue to rise from 24% in 2005 to 30% in 2006".¹⁸ Der tales givetvis om USA, men det er jo ikke helt klart, om der tales om alle rejsetjenester under ét, eller om der specifikt tales om hoteller. Men i al fald: I absolutte tal, er Marriott.com førende blandt hotelkæder mht. eget direkte Internetsalg.

Hoteller i Danmark som helhed havde et salg via Internet på i størrelsesordenen 8% "rigtige" online bookinger, som ovenstående, altså for hotellernes eller hotelkædernes eget websted plus salg via online agenter. Hertil kom dog, at yderligere 11% af de solgte værelsesnætter blev booket på e-mail forespørgselsbasis, altså 19% i alt.¹⁹ Bornholm lå ikke under Danmark som helhed for begge typer af Internet-bookinger under ét, tværtimod, jf. næste afsnit. Så hvis man tæller begge slags online booking med lå Danmark altså helt pænt i 2005, selv sammenlignet med USA, hvor der dog nok er tale om stort set udelukkende "rigtige online bookinger", når andelen 24% nævnes for 2005, altså tre gange niveauet i Danmark.

¹⁸ John F. Davis III, CEO Pegasus Solutions, "5 things you may not be thinking about, but should be", September 2006.

¹⁹ Carl Henrik Marcussen: "Destination Danmark på nettet", CRT, 2005, www.crt.dk/Pdf/Rep/DestDKnettet_CHM_WP26.pdf - se tabel side 29.

*Online booking af danske og bornholmske overnatningstjenester – baseret på undersøgelsen "Destination Danmark på nettet"*²⁰

Udbredelsen af hjemmesider er næsten total for alle dele af det bornholmske turisterhverv, hvilket også er tilfældet for landet som helhed.

Der er ikke nogen af de 46 bornholmske hoteller på den liste (fra VisitDenmark.com), som har dannet grundlag for undersøgelsen, som ikke har en hjemmeside. Blandt landets 876 egentlige hoteller er der 38, som ikke har en hjemmeside, og de er alle små og ligger alle i provinsen, dvs. 96% af landets hoteller med 99% af værelseskapaciteten har en hjemmeside.

Alle landets 99 Danhostel vandrerhjem inkl. 6 bornholmske er repræsenteret på Danhostel.dk. Hertil kommer, at 65 af de 99 Danhostel vandrerhjem (66%) i Danmark desuden har en egen separat hjemmeside. På Bornholm har 5 ud af 6 Danhostel vandrerhjem (83%) desuden en egen hjemmeside.

Alle campingpladser, i al fald alle de 18 (16 større og 2 mindre) bornholmske campingpladser har en hjemmeside. Det samme gælder alle bornholmske transportudbydere og så vidt vides alle de bornholmske betalte attraktioner, herunder NaturBornholm, Joboland, Middelaldercentret, Museerne.

Online booking af feriehuse

På Bornholm er der (mindst) 6 lokale feriehusudlejningsbureauer samt 4 landsdækkende med huse på Bornholm. Hertil kommer privat udlejning, som i nogen omfang benytter sig af Internettet til formidling af kontakt direkte mellem feriehus ejer og lejer.

Det er kun de to mindste lokale bureauer, som ikke tilbyder online booking (med omgående bekræftelse overfor kunden). Altså, 8 ud af 10 bureauer tilbyder online booking, men de bureauer, som har online booking repræsenterer 91% af de feriehuse, som er til udlejning gennem bureauer på Bornholm. Denne andel af faktisk højere end landsgennemsnittet var i 2005, hvor 87% af huse til udlejning gennem bureauer med ned til 10 huse hver, som kunne bookes online (og den andel vil nok blive et procentpoint højere i løbet af 2006).

Og hvor stor en procentdel af bornholmske feriehuse blev booket online i 2005 og tidligere år, på Bornholm og på landsplan?

²⁰ Afsnit skrevet af Carl Henrik Marcussen, som input til "Strategisk analyse Beskrivelse af interne og eksterne forhold i Bornholms turisme i dag", www.crt.dk/media/Strategisk_analyse_af_Bornholms_turisme.pdf.

Tabel 10 Online booking for 10 feriehusudlejningsbureauer med huse på Bornholm

	2003	2004	2005
4 nationale	41%	49%	53%
6 lokale	32%	42%	47%
Bornholm	36%	45%	50%
Danmark	34%	42%	47%
4 lokale	38%	50%	55%

Kilde: Baseret på undersøgelsen "Destination Danmark på nettet", CRT august 2005.

Det fremgår af ovenstående tabel, at 50% af de feriehusuger, som blev udlejet gennem bureauer i 2005, blev booket online. Et af de to bureauer, som ikke har online booking, har under 25 huse til udlejning. Der var heller ingen andre bureauer i Danmark med mindre end 25 huse, som havde fungerende online booking i 2005. Det andet bureau på Bornholm, som ikke har online booking ligger i gruppen 50-99 huse, og på landsplan var det kun 10% af bureauerne i den gruppe, som ikke havde online booking i 2005. Total set lå Bornholm med sine 50% online bookings blandt udlejningsbureauer i 2005 tre procentpoint over landsgennemsnittet. Når Bornholm ligger over landsgennemsnittet med online bookings af feriehus, så skyldes det, at de lokale bureauer på Bornholm (inkl. et bureau, som er med i en landsdækkende sammenslutning) får en større andel af online booking end lokale bureauer andre steder i landet, idet online booking andelen for de landsdækkende bureauer er forudsat værende den samme for de Bornholmske huse som for deres huse i Danmark som helhed. Det kan til slut som et notabene online booking af feriehus gennem bureauer nævnes, at hvis man ser bort fra de to mindste lokale bureauer, som ikke har online booking, så viser sig, at de fire lokale bureauer med online booking faktisk ligger over online bookingandelen for de fire oprindelige landsdækkende bureauer (Novasol / dansommer, DanCenter, Sol og Strand).

Der foregår i øjeblikket alene rigtig online booking gennem bureauer. Men hertil kommer dog web-baseret informationsformidling direkte mellem ferieboligejere og lejere. Den deraf følgende kommunikation omkring bookingforespørgsler kan foregå pr. e-mail eller på anden vis mellem ejer og lejer. På Bornholm præsenteres 14% af de feriehus og lignende ferieboliger, som udlejes, på ejer-lejer websites (deraf halvdelen på en enkelt). For landet som helhed er det kun 8% af feriehusene til udlejning, som præsenteres på ejer-lejer websites. Dette viser, at ejer-lejer websites er næsten dobbelt så meget anvendte af bornholmske feriehus ejere til direkte udlejning end for landet som helhed. Der er dog også mere anden privat udlejning på Bornholm end i Danmark som helhed, så det med at ejer-lejer websites er særligt anvendte af Bornholmske feriehus ejere skyldes altså ikke alene driftige webmasters på Bornholm, idet Bornholm med megen privat udlejning af ferieboliger er et oplagt sted for ejer-lejer websted(er). Undersøgelse viser dog, at feriehus, der udlejes privat i gennemsnit udlejes færre uger end feriehus, som udlejes gennem bureau.²¹ Til gengæld bliver der jo alt andet lige mere tilbage til ejeren pr. udlejet uge, hvis der ikke er noget bureau involveret. Det forhold, at Bornholm her en forholdsvis

²¹ Danmarks Statistik, Undersøgelse af feriehusudlejningen i Danmark år 2000. Undersøgelsen blev ikke gentaget i år 2004.

stor andel af privat udlejning kan måske være med til at forklare at sommerhuse, som lejes ud, gennemsnitligt lejes ud i betydeligt færre uger end for sommerhuse i landet som helhed. Iflg. Danmarks Statistiks stikprøveundersøgelse i år 2000 blev de bornholmske sommerhuse, som udlejes, i gennemsnit udlejet i 11,7 uger, mens landsgennemsnittet lå på 13,3 uger.

Tabel 11 Antal ferieboliger, som udlejes via bureau eller privat (herunder via nettet) i Danmark (2005) og på Bornholm (2005-6).

2005-6	Bornholm	Bornholm%	Danmark	Danmark%	Bornholm % af DK
Bureauer 25+ huse	1.310	65%	34.912	77,6%	3,8%
Bureauer 10-24 huse	19	1%	341	0,8%	5,6%
Via bureauer i alt	1.329	66%	35.253	78%	3,8%
Privat via nettet	288	14%	3.657	8%	7,9%
Privat i øvrigt	383	19%	6.090	14%	6,3%
Privat i alt	671	34%	9.747	22%	6,9%
Ferieboliger t/udlej.	2.000	100%	45.000	100%	4,4%
Priv. sommerhuse	3.780		216.696		1,7%
Udlejningsfrekvens~	53%		21%		

Kilder: Antallet af boliger i private sommerhuse er iflg. Danmarks Statistik for året 2005, mens resten er CRT's egen undersøgelse, for Danmark i publikationen "Destination Danmark på nettet" dækkende år 2005 og for Bornholm eget optælling og estimering for år 2006.

Online booking af hoteller

Ud fra undersøgelsen "Destination Danmark på nettet" fra CRT, 2005, er det muligt at belyse omfanget af både rigtige online bookinger og bookinger på e-mail forespørgselsbasis for Bornholmske hoteller og lave sammenligning med resten af landet.

Grundlaget når det gælder OM hotellerne har online booking eller ej er der tale om en totalundersøgelse baseret på en liste (hovedsageligt fra VisitDenmark.com) på 876 danske hoteller af alle størrelser, deraf 46 bornholmske. Når det gælder udsagn om omfanget af online og e-mail bookinger, så baserer de sig om en stikprøveundersøgelse blandt en stor del af de store danske hoteller med mindst 100 værelser hver, og et mindre udsnit af hoteller med under 100 værelser, dvs. 58 store og 35 mindre hoteller, i alt 93 svar. Grundlaget, når det gælder omfanget af online og e-mail booking på Bornholm er svar fra alle 3 hoteller med mindst 100 værelser hver og desuden 7 hoteller med under 100 værelser hver (dvs. 10 i alt). Bornholm kan således sammenlignes med svar fra 58 store og 35 mindre hoteller (93 i alt) fra hele Danmark. Bornholm er bevidst overrepræsenteret i undersøgelsen "Destination Danmark på nettet", hvilket blev gjort netop for at kunne sige noget specifikt om Bornholm, hvilket gøres her.

Det viser sig, at online bookinger udgjorde 12% af de solgte værelsesnætter i 2005 mod 9% i 2004 for de bornholmske hoteller (alle egentlige hoteller, dvs. ekskl. feriecentre). Hertil kom i 2005 19% bookinger på e-mail forespørgselsbasis, altså modtog de bornholmske hoteller hele 31% af bookinger via Internettet, hvoraf altså de 12 procentpoint var rigtige online bookinger med omgående og automatisk bekræftelse overfor kunden. I 2004 udgjorde e-mail bookinger 16% for de bornholmske hoteller, hvorved

bookinger via Internettet udgjorde i alt 24% i 2004. På Bornholm modtog de store hoteller en lidt større andel af rigtige online bookinger end de små hoteller. Dette skyldes simpelthen, at der er en hel del af de små hoteller, som slet ikke kan bookes online. For hvis blot de små hoteller gør sig online bookbare, så kan de modtage en mindst lige så stor andel af online bookinger som de store hoteller. Dette var tilfældet for hoteller på Bornholm, og det samme gør sig gældende på landsplan.

På landsplan udgjorde online bookinger 8% af de solgte værelsesnætter i 2005, mod 6% i 2004. *Bornholm lå altså en halv gang over landsgennemsnittet både i 2005 og i 2004 for de rigtige online bookinger.* På landsplan udgjorde bookinger på e-mail forespørgselsbasis 11% i 2005 mod 9% i 2004, så også for den type internetbaserede bookinger lå (og ligger) Bornholmske hoteller over landsgennemsnittet. Internet tegnede sig altså for 8+11=19% i 2005 for hoteller i Danmark som helhed - mod 12+19=31% på Bornholm. I 2004 var det 6+9=15% i landet som helhed - mod 9+16=knap 25% for de bornholmske hoteller. Det, der især er værd at hæfte sig ved er de rigtige online bookinger. I nedenstående tabeller for Bornholm og Danmark som helhed vises kun andelen af de rigtige online bookinger.

Tabel 12 Online bookbare hoteller og værelser på Bornholm i 2005, online booking i 2005 og 2004

	Bornholm Hoteller%	Bornholm Værelser%	Bornholm OL '05 %	Bornholm OL '04 %
ALLE hoteller	100%	100%	12%	9%
1. ALLE med mindst 100 værelser	7%	23%	14%	11%
2. ALLE med under 100 værelser	93%	77%	12%	8%
1A. OL hoteller, mindst 100 værelser	7%	23%	14%	11%
1B. IKKE online hoteller, mindst 100 værelser	0%	0%	NA	NA
2A. OL hoteller, under 100 værelser	61%	59%	15%	11%
2B. IKKE online hoteller, under 100 værelser	33%	19%	0%	0%
Hoteller, værelser, i undersøgelsen	46	1.684	12%	9%

Kilde: CRT, "Destination Danmark på nettet", august 2005.

Tabel 13 Online bookbare hoteller og værelser i Danmark i 2005, online booking i 2005 og 2004

	Danmark Hoteller%	Danmark Værelser%	Danmark OL '05 %	Danmark OL '04 %
ALLE hoteller	100%	100%	8%	6%
1. ALLE med mindst 100 værelser	44%	12%	9%	7%
2. ALLE med under 100 værelser	56%	88%	7%	5%
1A. OL hoteller, mindst 100 værelser	40%	11%	10%	8%
1B. IKKE online hoteller, mindst 100 værelser	4%	2%	0%	0%
2A. OL hoteller, under 100 værelser	27%	26%	15%	11%
2B. IKKE online hoteller, under 100 værelser	29%	62%	0%	0%
Hoteller, værelser, i undersøgelsen	876	40.669	8%	6%

Kilde: CRT, "Destination Danmark på nettet", august 2005.

Hvis man medtager bookinger på e-mail forespørgselsbasis, så bliver billedet måske lidt mindre overskueligt, men for fuldstændighedens skyld tager vi lige det med også.

Tabel 14 Online bookinger og e-mail bookinger for hoteller på Bornholm i 2005 og 2004.

BORNHOLM	OL '05 %	@ '05 %	Total '05 %	OL '04 %	@ '04 %	Total '04 %
ALLE hoteller	12%	19%	31%	9%	16%	24%
1. ALLE med mindst 100 værelser	14%	25%	39%	11%	22%	33%
2. ALLE med under 100 værelser	12%	17%	28%	8%	14%	22%
1A. OL hoteller, mindst 100 værelser	14%	25%	39%	11%	22%	33%
1B. IKKE online hoteller, mindst 100 værelser	Ingen i denne gruppe					
2A. OL hoteller, under 100 værelser	15%	17%	32%	11%	14%	24%
2B. IKKE online hoteller, under 100 værelser	0%	17%	17%	0%	14%	14%

Kilde: CRT, "Destination Danmark på nettet", august 2005.

Tabel 15 Online bookinger og e-mail bookinger for hoteller i hele Danmark i 2005 og 2004.

DANMARK	OL '05 %	@ '05 %	Total '05 %	OL '04 %	@ '04 %	Total '04 %
ALLE hoteller	8%	11%	19%	6%	9%	16%
1. ALLE med mindst 100 værelser	9%	7%	16%	7%	6%	13%
2. ALLE med under 100 værelser	7%	15%	22%	5%	12%	17%
1A. OL hoteller, mindst 100 værelser	10%	6%	16%	8%	6%	14%
1B. IKKE online hoteller, mindst 100 værelser	0%	12%	12%	0%	9%	9%
2A. OL hoteller, under 100 værelser	15%	15%	30%	11%	12%	23%
2B. IKKE online hoteller, under 100 værelser	0%	15%	15%	0%	12%	12%

Kilde: CRT, "Destination Danmark på nettet", august 2005.

Online booking af campinghytter

FDM har 14 campingpladser fordelt over hele Danmark, deraf en på Bornholm. Campinghytter på disse pladser inkl. den på Balka har siden starten af 2005 kunnet bookes online. Og de modtog allerede første sæson online bookinger i stor stil, faktisk hele 20%, og FDM camping på Bornholm modtog en (mindst tilsvarende) stor andel af online booking. Ud over FDM's hytter var det kun et par andre ud af landets omtrent 500 større og mindre campingpladser som tilbød online booking, og de var ikke beliggende på Bornholm. Altså på Bornholm var der 1 ud af 18 campingpladser med online booking af hytter (6%), og i landet som helhed 16 ud af ca. 500 (3%). Det er firma CompuSoft A/S som er hovedleverandør af bookingsystemer til campingpladser, og de har et online bookingmodul til deres system, som også anvendes af FDM Camping til online booking.

Online booking af vandrerhjem

Kun 1 ud af de 6 (=17%) bornholmske Danhostel vandrerhjem med blot 11% af sengekapaciteten kan bookes online, mens det på landsplan var 31 ud af 99 med 40% af sengekapaciteten. På landsplan modtog vandrerhjemmene 4,3% af deres bookinger online i 2005 (3,7% i 2004). Alene pga. at så lille en del af vandrerhjemskapaciteten på Bornholm kan bookes online, ligger de bornholmske vandrerhjem under ét næsten nødvendigvis under landsgennemsnittet (som nævnt lå det på 4,3%). Landsgennemsnittet mht. e-mail bookingforespørgsler lå på 20% i 2005 iflg. undersøgelsen "Destination Danmark på nettet".

Tabel 16 Danhostel vandrerhjem på Bornholm: Hjemmesider og online booking

By på Bornholm	Antal senge	Med på Danhostel.dk	Også egen hjemmeside	Har email adr. - og email booking på Danhostel.dk	Online booking mulighed?
Rønne	140	Ja	Ja	Ja	Nej
Hasle	87	Ja	Ja	Ja	Ja
Sandvig	120	Ja	Nej	Ja	Nej
Gudhjem	204	Ja	Ja	Ja	Nej
Svaneke	152	Ja	Ja	Ja	Nej
Boderne	86	Ja	Ja	Ja	Nej
I alt	789	Ja: 6 af 6	Ja: 5 af 6	Ja: 6	Ja: 1 af 6
Andel 'ja'		100%	83%	100%	17%
Online booking mulighed i % af kapaciteten (senge) på de 6 vandrerhjem:					11%

Da online booking muligheden på de Bornholmske vandrerhjem er ganske begrænset, skal der nedenfor gøres nogle bemærkninger om online booking hos landets Danhostel vandrerhjem som helhed. Det fremgår bl.a. af nedenstående tabel, at de 31% af vandrerhjemmene, som i 2005 havde online booking, havde 40% af sengekapaaciteten. Da de vandrerhjem, som tilbød online booking fik knap 11% online bookinger gav dette en online booking andel for alle vandrerhjemmene under et på 4,3%. Hertil kommer bookinger på e-mail forespørgselsbasis hos alle vandrerhjemmene. Gruppebookinger, altså ophold for lejrskoler o.l., kan foretages ikke online for nogen vandrerhjem i Danmark.

Tabel 17 Danhostel vandrerhjem i Danmark som helhed: Online booking

	2005	2004
Online booking mulighed i % af Danhostel vandrerhjem (31/99)	31%	
Online booking mulighed i % af sengepladser (4439/11232)	40%	
Andel af online bookinger blandt de, som har online booking	10,8%	
Online booking andel, 2005 (40% af de 11%)	4,3%	3,7%
Andel af bookinger på email forespørgselsbasis	20,0%	19,0%
Andel af solgte sengenætter, booket via internet	24,3%	22,7%

Hos VisitDenmark Booking (VDB) er prisen for at "få online booking faciliteten på egen hjemmeside + www.Danhostel.dk & www.VisitDenmark.com kr. 5.000 + moms pr. år". Hertil kommer VDB's provision, som er på 11%. De fleste (25 ud af 31) online bookbare vandrerhjem i Danmark benytter sig af VDB (deriblandt Hasle Vandrerhjem), der bygger på allotment-metoden, som indebærer at et kontingent af senge og værelser/familierum stilles til rådighed for bookingplatformen, i dette tilfælde VDB. Denne metode anvendes også ved online hotelbooking. Mens der set fra gæsternes synsvinkel er tale om online booking, så er det samme jo knapt tilfældet set fra overnatningsstedernes synsvinkel, hvad enten der er tale om vandrerhjem eller hoteller. Der skal nemlig en person til at håndtere samspillet mellem online booking platformen og overnatningsstedets interne bookingsystem, hvilket kræver noget arbejde. Desuden er der den ulempe, at det kan gå ud over kapacitetsudnyttelsen, hvis der ligger usolgte udlejningsenheder (senge eller værelser) ét sted (fx på en given online bookingplatform), mens der meldes udsolgt et andet sted (fx ved indcheckningsranken i tilfælde af walk-in gæster eller på en anden online

bookingplatform). I tilfældet vandrerhjem anvendes typisk kun en online platform, mens der for online hoteller i Danmark gennemsnitligt anvendes tre forskellige platforme.

Der var i 2005 syv af landets større vandrerhjem, som havde etableret en mere direkte form for online booking, faktisk på samme måde som feriehusudlejningsbureauerne, hvor der via et Internet booking modul bookes direkte i det interne elektroniske bookingsystem, uden at der er behov for nogen manuel håndtering. CompuSoft A/S har leveret det booking system, som de nævnte syv vandrerhjem benytter, og har så udviklet et Internet booking modul til det eksisterende interne bookingsystem. – I starten af 2006 angiver CompuSoft yderligere 5 referencer, sådan at der nu har 12 Danhostel vandrerhjem online bookbare via CompuSoft. De Danhostel vandrerhjem som allerede i 2005 havde etableret online booking via CompuSofts system havde gennemsnitligt 198 senge, mens de nye der er kommet til i løbet af andet halvår af 2005 frem til januar 2006 har gennemsnitligt 139 senge. Det ser altså ud til, at CompuSoft trænger ind på markedet "fra den store ende", når det gælder online booking platforme til vandrerhjem. De 5 bornholmske vandrerhjem, som i dag ikke er online bookbare hverken via VDB eller via CompuSoft har gennemsnitligt 140 senge.

Der er to forudsætninger (en teknisk og en volumenmæssig), som skal være opfyldte, for at et vandrerhjem kan indføre CompuSofts online booking system:

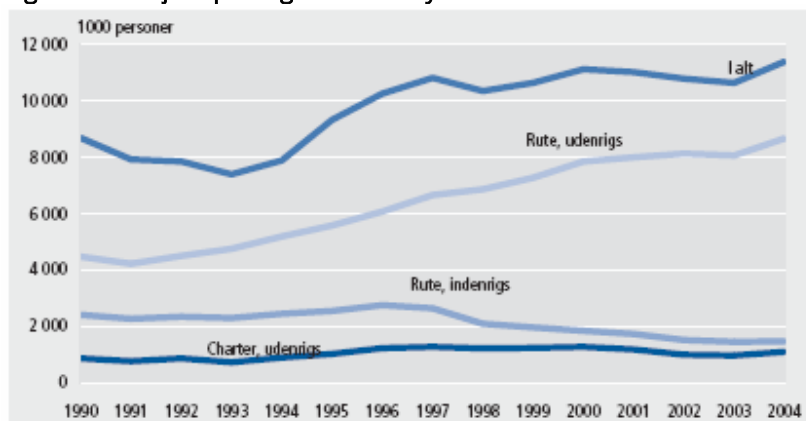
- 1) De skal i forvejen anvende CompuSofts interne bookingsystem
- 2) De skal have en vis størrelse, fx mindst 100 senge

Svaneke vandrerhjem angives som bruger af CompuSofts interne bookingsystem. Svaneke vandrerhjem har 152 senge. Svaneke vandrerhjem er altså et oplagt emne til at blive det første vandrerhjem på Bornholm, som indfører online booking via CompuSoft. Om dette sker og hvornår, kan man jo følge med i ved at kigge på danhostel.dk under de forskellige byer.

Pakkerejser

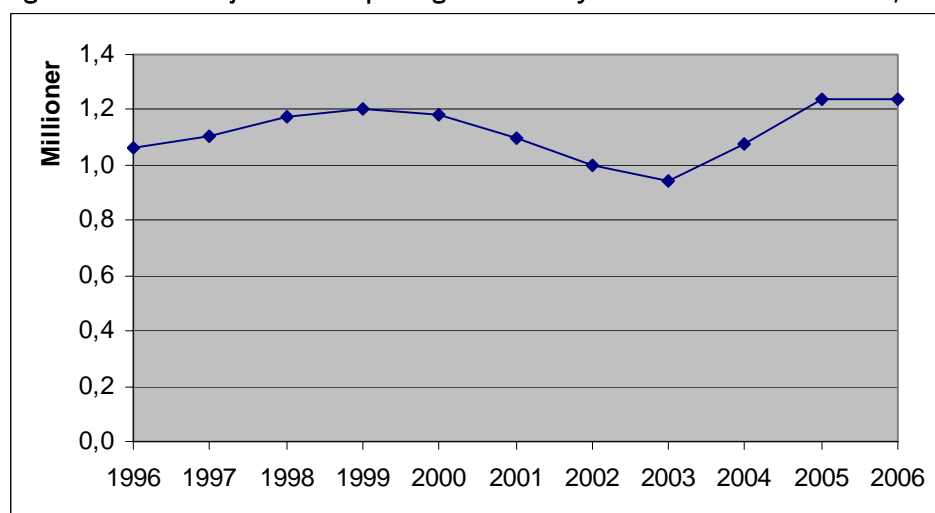
Charterrejser med fly til udlandet udgjorde 1,1 mio., mens der var 8,7 mio. afrejste passagerer på internationale ruter fra Danmark i 2004, altså 9,8 mio. afrejste udenrigs. Hertil kom 1,6 mio. afrejste passagerer med indenrigsfly.

Figur 14 Afrejste passagerer med fly fra danske lufthavne 1990-2004



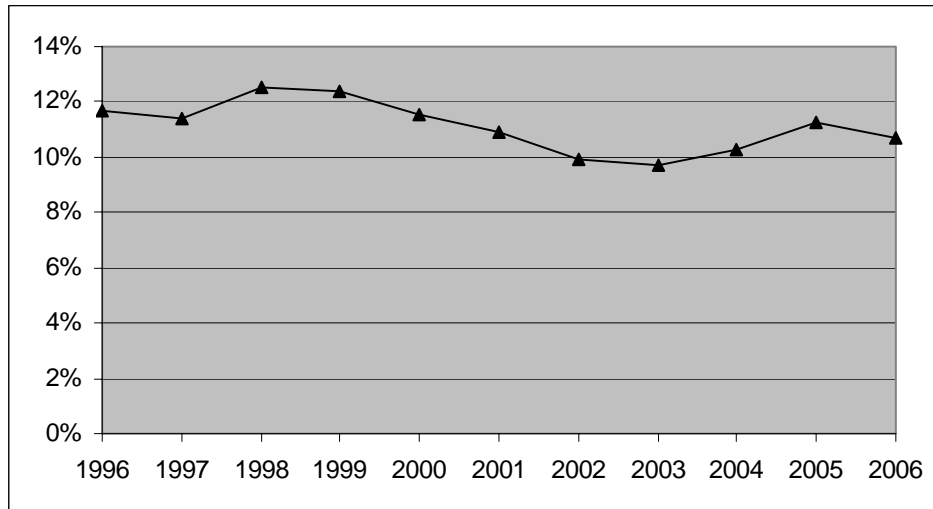
I 2005 var der flere afrejste charterpassagerer med fly fra Danmark til udlandet end nogensinde tidligere, og marginalt flere i 2006 end i 2005. Der var 1,202 mio. charterpassagerer til udlandet i 1998, hvilket dengang var det hidtil største antal.

Figur 15 Antal afrejste charterpassagerer med fly fra Danmark til udlandet, 1996-2006



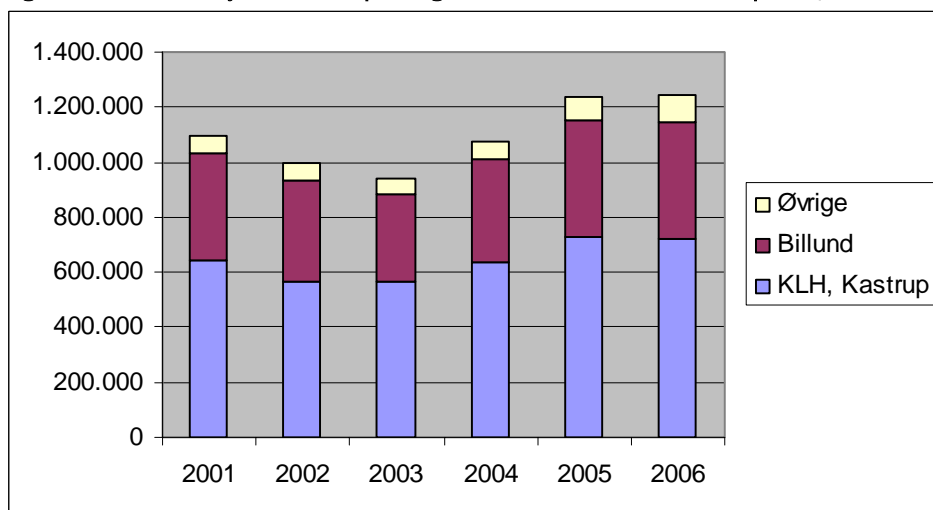
Hvis man ser på andelen af charterpassagerer blandt de afrejste passagerer til udlandet, så var andelen mindre end 2005 og 2006 end i 1998 og 1999. Dette skyldes så, at der er kommet flere passagerer med rutefly, herunder passagerer med lavprisluffartsselskaber.

Figur 16 Andelen af charterpassagerer i procent af alle passagerer med fly til udlandet, 1996-2006



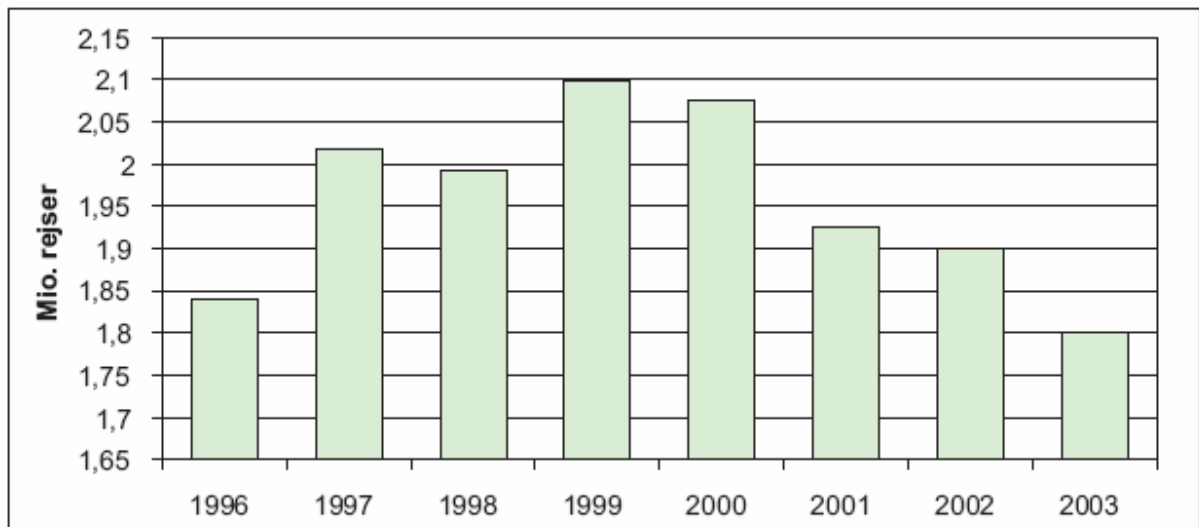
Charterrejser med fly til udlandet havde et dyk fra 2001 til 2003, men er steget igen fra 2003 til 2005. Det blev solgt flere charterrejser med fly til udlandet i 2006 end nogensinde tidligere, nemlig 1.240.977 (mod 1.240.651 i 2005). Pakkerejser er altså langt fra noget som er på vej til at forsvinde fra det danske marked. – Med afrejse fra Bornholm blev der også solgt en hel del charterrejser med fly til udlandet i 2005, nemlig 2.150, deraf 1397 rejser til Tyrkiet, hvilket dog faldt til 983 i 2006.

Figur 17 Antal afrejste charterpassagerer fra danske lufthavne pr. år, 2001-2006



Det er dog langt fra alle pakkerejser, som sælges i Danmark, der inkluderer rejse med charterfly til udlandet. Der kan også være tale om andre transportformer for rejser til udlandet ligesom der kan være tale om pakkerejser til destinationer indenfor Danmarks grænser, fx til Bornholm.

Figur 18 Antal solgte pakkerejser i Danmark, 1996-2003.



Kilde: Rejsegarantifonden, her iflg. www.forbrug.dk/fileadmin/Filer/FRO4/kapitel6.pdf
Eller www.forbrug.dk/fileadmin/Filer/Ren_besked/Forbrugerredeg_relse_2004.pdf side 127 af 157.

Star Tour på nettet

2004: 15% af rejserne blev booket online

2005: 26% - -

2006: 40% booket online

2007: 50% online ?? --

Eller: 45% online i 2007, hvilket jo også er meget højt

Charterrejsen bliver købt på nettet ²²

20. dec. 2005 15.25 Penge

Det sker langsomt, men sikkert: Nethandel er for alvor ved at fæstne rod i familien Danmarks bevidsthed. Stadig flere lægger vejen forbi nettet i jagten på de rigtige julegaver, og på rejsemarkedet er netsalget for alvor ved at slå igennem. En ny foreløbig opgørelse fra rejsearrangøren **Star Tour viser, at 26 procent af alle charterrejser i 2005 er solgt på nettet.**

²² www.dr.dk/Nyheder/Penge/2005/12/20/151405.htm

Voldsom stigning

Opgørelsen er skønsmæssig, men lavet på baggrund af alle tilgængelige tal for branchen samt Star Tours egen udvikling. Hvis tallene holder stik, er der hermed tale om en voldsom stigning i forhold til sidste år [2004], hvor kun 15 procent af charterrejserne blev solgt i cyberspace.

Nye krav til overskuelighed

I rejsebranchen glæder man sig over udviklingen, som stiller dog en række nye krav til selskabernes hjemmesider. Flere forbrugertest har kritiseret hjemmesiderne for at være uoverskuelige og for ens, og charterbranchen er så småt blevet opmærksom på, at det kræver mere enkle og lettilgængelige hjemmesider, hvis netsalget skal fortsætte i vejret.

- Hele branchen er nødsaget til at komme op i gear med bedre hjemmesider. Vi har netop foretaget en investering på 12 millioner kroner på en ny hjemmeside. Det er vores største investering i vores hjemmeside, siden vi lancerede den i 1998, siger Star Tours salgsdirektør, Stig Elling til Ritzau.

Charterbranchens omsætning på nettet ventes at lande på omkring 1,3 milliarder kroner i år.

Overvældende internet-salg hos Star Tour:

"En tredjedel af rejserne hos Star Tour sælges nu over internettet, og den udvikling forventes at fortsætte. - Den danske internethandel går bedre og bedre, og danskernes ændrede forbrugsmønster er også noget, rejsebureauerne kan mærke. Hos Star Tour kalder salgsdirektør Stig Elling udviklingen for "overvældende": "I løbet af det seneste år er vores salg via nettet fordoblet, sådan at det nu er cirka en tredjedel af vores rejser, der sælges den vej." Stig Elling forventer, at denne udvikling fortsætter, sådan at det i 2007 er halvdelen af rejserne, der sælges over internettet."²³

"For to år siden [i 2005] solgte charterbureauet 25 procent af sine rejser via nettet, sidste år [2006] var det tal steget til 40 procent."²⁴

Apollo – højeste andel af online salg blandt rejsearrangører

Når man se på internetsalgstal, så skal man holde sig for øje, om der tales om andel af omsætning eller andel af antal solgte enheder.

Kuoni i Skandinavien opnåede i 2005 en andel på 30% af deres omsætning online. Denne andel var 25% i 2004.

Kuoni i Danmark, dvs. Apollo Rejser, lå dog over gennemsnittet for Apollo/Kuoni i Skandinavien.

En anden ting man skal være opmærksom på, når man fortolker udtalelser om Internet salg er, om der er inkluderet online salg via agent log in eller ej. Apollo gik allerede i slutningen bort fra at benytte sig af rejsebureau online bookingsystemet Smart/Amadeus, idet agenter så var nødt til at booke på Apollos Internet-plattform, via en agent log in.

I 2006 nåede Apollo op på at sælge 53% af deres rejser på nettet. Målet er 60% for 2007. Og man stræber endnu højere for 2008. (PR fra Apollo iflg. takeoff.dk 8/12 2006).

²³ www.standby.dk/4435.0.html, der henviser til Jyllands-Posten, 9/5 2006.

²⁴ Jyllands-Posten, d. 20. marts 2007 iflg. turismenyheder.dk.

– Apollo giver som en række andre rejsearrangører rabat for online bookinger. Dette har givetvis en positiv effekt på de rejsendes lyst og vilje til at booke på nettet.

Øster Lindet Rejser på nettet

Box: Øster Lindet Rejser – sælger 34% af deres rejser online, med online rabat

”Vi har i år satset endnu mere på direkte chaterfly fra både Sjælland, Jylland og Bornholm, og selv om vi stadigvæk sælger mange kørselv og busrejser, er der ingen tvivl om, at det er flyrejserne, der først vil blive udsolgt, navnlig hvis man ønsker at rejse i skolernes sommerferie” udtaler Kirsten Wichmann.

”Om det er for at opnå den ekstra rabat, at så mange af vore gæster vælger at booke deres rejse online ved jeg ikke”, siger Kirsten Wichmann, men da vi lancerede vores nye hjemmeside den 1 januar, havde vi store forventninger, og de er fuldt ud indfriet”.

Vi har valgt at bruge mange ressourcer på udviklingen af vores nye hjemmeside, for det er og bliver fremtidens salgskanal, hvor kunderne kan søge alle informationer og se billeder, og vi kan se at det specielt er mellem kl. 20 og 22 samt i weekenderne at siden har flest besøgende.

At kunderne ikke kun søger informationer, men også bestiller rejser online viser friske salgstal fra de første 2 uger, her har hele 34% af vore kunder booket deres rejse online, et tal som der i rejsebranchen er bred enighed om vil stige til over 50% i løbet af få år.

Kilde: www.osterlindet.dk/solrejser/presse/tekster/rekord_online_salg.pdf

”Internetrabat kr. 100,- : Bestiller du online og får tilsendt billetten som e-mail kvitterer vi med en kontant rabat på kr. 100,- pr. bestillingsnr. (Weekendski dog kr. 50,-).”²⁵

²⁵ www.osterlindet.dk/

Pakkerejser til Bornholm – inklusiv Bornholmstrafikken

Q3.2006

Iflg. surveys foretaget af CRT for BornholmsTrafikken i Q3.2006 (juli) var der 14% blandt gæster, som overnattede i betalte overnatningsformer, som havde købt en pakkerejse. Blandt danskere var andelen i betalte overnatningsformer, som havde købt en pakkerejse på 12%, blandt svenskere 22% og blandt nordmænd (tilfældigvis) 50%.

Blandt de, som havde købt en pakkerejse, og som boede i betalte overnatningsformer, og som var kommet til Bornholm med BornholmsTrafikken via enten Ystad-Rønne eller Køge-Rønne, var de 79% fra Danmark, 13% fra Sverige og 8% fra Norge. Salget på det danske marked er altså fire gange så stort som på det svenske og norske marked tilsammen, når det gælder pakkerejser til Bornholm.

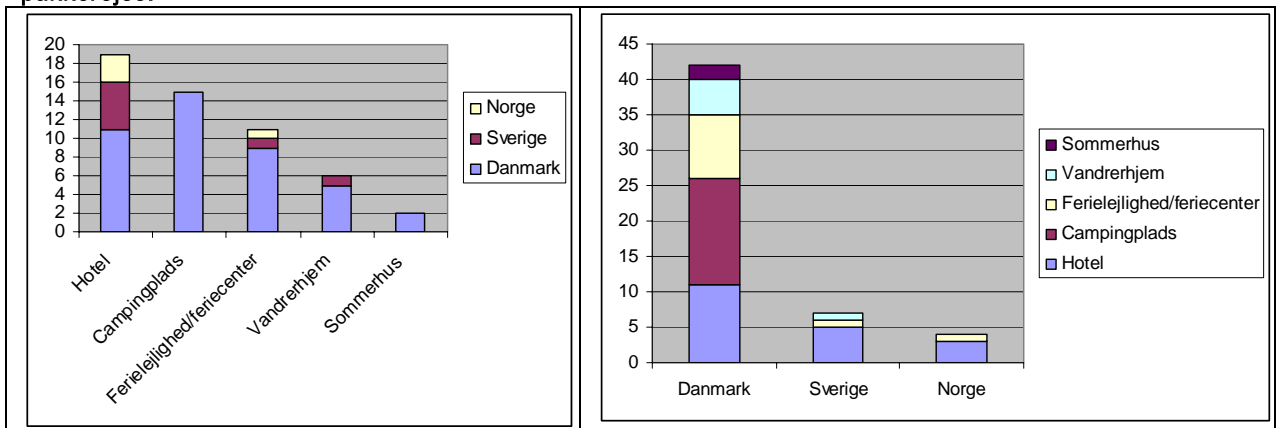
Totalt set, altså blandt de, som havde rejst med BornholmsTrafikken via enten Ystad eller Køge, var hotel den populæreste overnatningsform i forbindelse med pakkerejser til Bornholm. Blandt svenskere og nordmænd var hotel meget dominerende som overnatningsform ifm. pakkerejser med BornholmsTrafikken. Derimod var camping mere populær blandt danskere ifm. pakkerejser til Bornholm end de egentlige hoteller. Hvis man ser hoteller og feriecentre under ét, så var hotel+feriecenter under ét dog også blandt danskerne de mest populære overnatningsformer ifm. pakkerejser. Dog er det bemærkelsesværdigt, hvor stor en andel af danskerne, som vælger en pakkerejse ifm. en campingferie på Bornholm, i al fald i højsæsonen. Derimod var det slet ingen svenskere og slet ingen nordmænd som havde købt en camping-pakkerejse.

Tabel 18 I juli 2006 havde 53 af 386 respondenter i betalte overnatningsformer (14%) købt en pakkerejse.

	Danmark	Sverige	Norge	Andre	I alt	Betalte	Betalte %
Hotel	11	5	3	0	19	19	36%
Campingplads	15	0	0	0	15	15	28%
Ferielejlighed/feriecenter	9	1	1	0	11	11	21%
Vandrerhjem	5	1	0	0	6	6	11%
Sommerhus	2	0	0	0	2	2	4%
Egen bolig (hus, sommerhus, fte)	2	0	1	0	3		
Hos familie og venner	4	1	0	0	5		
Andet	3	1	0	0	4		
Pakker	51	9	5	0	65		
Pakker i betalte	42	7	4	0	53	53	100%
Besøgende	338	32	8	8	386		
Pakker i betalte % af besøg.	12%	22%	50%	0%	14%		
Pakker i betalte, fordeling	79%	13%	8%	0%	100%		

Kilde: Baseret på survey foretaget for BornholmsTrafikken af CRT.

Figur 19 I juli 2006 havde 53 af 386 respondenter i betalte overnatningsformer (14%) købt en pakkerejse.



Kilde: Baseret på surveys foretaget for BornholmsTrafikken af CRT.

Q2.2006

I maj 2006 var der faktisk en højere andel end i juli 2006, som havde købt en pakkerejse. Men i absolutte tal var der dog (naturligvis) flere i juli end i maj, som havde købt en pakkerejse i kraft af langt flere overnatninger på Bornholm i juli end i maj.

Mens camping var meget populær – især blandt danskere – i juli måned ifm. pakkerejser til Bornholm, ja så var dette ikke tilfældet i maj måned.

Der er en mindre andel af dem, som har angivet, at have købt en pakkerejse, som dog angiver, at de har overnattet i en overnatningsform, som ikke er en betalt form for overnatning, fx overnatning i eget feriehus, overnatning hos familie og venner, samt ikke nærmere angivet form for overnatning.

Hvis man se på andelen af de besøgende, som har købt en pakkerejse og samtidig overnattet i betalt overnatningsform, ja så drejer det sig både i Q2 (reelt i maj måned) og Q3 (reelt i juli måned) om 16% af de besøgende. Hvis man i stedet set på andel af samtlige ankomne via Ystad eller Køge, så drejer det sig om 10% i Q2 og 11% i Q3 – og meget få i vinterhalvåret, men angiveligt dog 3% af alle ankomne i Q1 (reelt i februar) og 2% af alle ankomne i Q4 (reelt i november, og reelt faktisk nov. '05, ikke nov. '06).

Totalt set hen over året, så har 12% af de besøgende købt en pakkerejse. Hvis man ser på andel, som har købt en pakkerejse i forhold til samtlige ankomne, ja så drejer det sig om 8%.

Online booking af transport – online booking af pakkerejser til Bornholm

Ca. halvdelen af respondenterne i juli 2006 havde bestilt deres rejse med Bornholmstrafikken online. Blandt de, der havde købt en pakkerejse, var andelen af online bestillinger dog kun på 28%, mens online booking andelen af oppe på 54% blandt de, der ikke havde købt en pakkerejse.

52% af danskerne havde booket online, 44% af nordmændene, 36% af svenskerne og 2 ud af 7 tyskere (29%). – Blandt danskerne var der 57% af de, der ikke havde købt en pakkerejse, som havde booket online. Derimod var der kun 27% af de danskere som havde købt en pakkerejse, som havde booket online.

Totalt set var der 14 (af 51) danskere, 2 (af 9) svenskere og 2 (af 5) nordmænd, blandt de, som havde købt en pakkerejse, som angav at have booket online. Online booking af pakkerejser til Bornholm er altså primært noget for danskere.

Blandt danskere, uanset om de har købt pakkerejse eller ej, er det primært de, som bor hos familie og venner, som booker (deres transport) online, for det andet er det dem, som bor i eget feriehus, som booker online og først på tredjepladsen kommer de, der bor på hotel, når det gælder det absolutte antal, som booker online. – Blandt svenskere er det ligeledes som, som besøger familie og venner som booker (deres transport med BornholmsTrafikken) online. – I det hele taget er der utrolig mange, som angiver at booke deres transport med BornholmsTrafikken online, som før nævnt godt halvdelen af respondenterne i juli 2006.

Om begrebet dynamic packaging i en færgesammenhæng

Dynamic packaging for ferry bookings - 10 Nov 2006 ²⁶

Why waste time booking a ferry that costs barely £100 when you can dynamically package a hotel or self-catering accommodation around that crossing and see the booking value double or treble?

As our examples below show, agents can go online to price a crossing, add meals where they are available, add or upgrade cabins and finally round off the booking with somewhere to stay. It's easily done and suddenly the booking becomes financially worthwhile, especially as most ferry operators still pay good commission.

Each of our examples is based on one ferry operator's crossing, with three suggested holidays pulled from the same operator's holiday programme so there are no bonding issues, but alternatively you could use the internet to dynamically package a ferry crossing with another firm's accommodation.

Eksemplerne er gengivet i bilag.

²⁶ www.travelweekly.co.uk/Articles/2006/11/10/22800/Dynamic+packaging+for+ferry+bookings+-+10+Nov+2006.html

Entee releases Dynamic Packaging Product: WebRes-dp



A new web based dynamic packaging product WebRes-dp has been released by Entee Global Services to meet the travel demands of both direct users and travel agents alike.

WebRes-dp which has been in live operation on the www.AFerry.to distribution network since November will be on show at the Travel Technology Exhibition at Olympia on February 1st and 2nd. Stand number 140.

WebRes-dp is designed to allow multiple travel components including flights, ferries, accommodation etc. to be combined into a single real-time package regardless of location or time of the day/night.

WebRes-dp version 1 is the first release of a complete set of real-time travel packaging tools designed for both direct users and travel trade partners.

Kilde: www.entee.co.uk/aboutus/press16.htm,



STENALINE AGENTS - CASE STUDY

Summary

Stena Line is the world's leading ferry company, operating between the UK and Ireland, the UK and Holland, and within Scandinavia. The project was to provide a dedicated web service for indirect customers (travel agents) of Stena Line and utilise the existing and proven WebRes/AFerry.to Agent web interface. Stena Line's travel agent web interface went live in January 2002, having taken 6 weeks to implement.

Results

The travel agent web interface has been very successful with over 10,000 travel agents currently set up to use it, with this number increasing every month. Entee provide Stena Line with a fully resilient 24/7 service for both hosting and application support. In addition, Entee also provide first line Internet call centre support on a 7 day basis as it is required.

<http://www.entee.co.uk/customers/stenalineagents.htm>

Amadeus puts ferry bookings online

March 24 2003

Amadeus is adding online ferry bookings to its agent web portal, AgentNet.

The ferry booking tool is supplied by Entee Global Services, which allows agents to search and book live inventory of the main UK ferry companies from a single website.

Brittany Ferries, Eurotunnel, Hoverspeed, Irish Ferries, P&O, and SeaFrance are among those linked to Entee. Agents making ferry bookings through AgentNet will be able to book multicrossings, access routes maps, and view cabin photos. To make booking agents need to set up an account, which will also allow them to receive commission payments automatically.

Kilde: www.entee.co.uk/aboutus/press9.htm

Online brochures – in pdf from www.entee.co.uk/aboutus/brochures.htm:

Web based reservation technology for ferries & passenger vessels:
www.entee.co.uk/aboutus/pdfs/WebResFerriesBrochure-web.pdf

Web Res dp – dynamic packaging:
www.entee.co.uk/aboutus/pdfs/WebResDPBrochure-web.pdf

Her er en brochure for et stykke software, som minder en hel del om server 1 i den fleksible pakkerejse:

Web based reservation technology for integrated accommodation and ferry travel packages

WebRes is the first real-time Internet based accommodation and travel packaging system that combines both front and back office functionality, with support for direct sales and third party sales channels.

WebRes is the first system to provide tour operators with the functionality to deliver real-time integrated travel packages comprising accommodation and ITX priced ferry transportation at a single inclusive price to the customer, and protect ITX confidentiality.

WebRes is available for a range of travel market sectors including:

- Ferries
- Airlines
- Hotels
- Other forms of Accommodation
- Coaches/Buses
- Travel Gateways

Kilde: www.entee.co.uk/aboutus/pdfs/WebResMobileHomeBrochure-web.pdf

En hel side fra brochuren er gengivet i bilag.

Amadeus and Entee Global Services have joined forces to offer Amadeus Ferry, the most comprehensive solution for fast, efficient ferry reservations.

LONDON, 17 March 2003 - Amadeus, a leading global distribution system (GDS) and technology provider for the travel industry, and Entee Global Services have joined forces to offer Amadeus Ferry (UK), the most comprehensive solution for fast, efficient ferry reservations. With access to all the main ferry providers operating out of the UK, this new tool for travel agents will be accessed through the widely deployed Amadeus AgentNet desktop portal. -- Kilde: www.amadeus.com/Corpweb/NewsItem2.nsf/43a912a182d04b1dc1256e15005b7f97/177814ca88267663c1256cec0034dfcc?OpenDocument

Allerede i starten af 2004 tog TUI fat på at udnytte begrebet dynamic packaging:

Individuelle Reiseplanung mit Dynamic Packaging auf TUI.de: **Selbst zusammengestellter Wunschurlaub jetzt aus einer Hand**

www.tui-deutschland.de/de/pressemedien/pressemeldungen/2004_januar/2004_01_05_2.html

Hannover, 5. Januar 2004. Nutzer der Internetseite www.tui.de können ab sofort nach ihren eigenen Wünschen die Bausteine „Flüge“, „Hotels“ und „Mietwagen“ miteinander kombinieren. Mit „Dynamic Packaging“ ist das Zusammenstellen einer ganz persönlichen Reise jetzt kinderleicht. Das „Dynamic Packaging“ fasst dabei mehrere Recherchen zusammen. Früher musste für jeden Reisebaustein jeweils gesondert der Reiseternin, der Preis und die Vakanz abgefragt werden. Diese unbequeme Suche entfällt nun.

Über die Bausteine „Flüge weltweit“, „Hotels weltweit“, „Ferienwohnungen“ oder „Mietwagen“ gelangt der TUI.de Nutzer ganz einfach zur Kombi-Suche. Dort müssen die zu kombinierenden Reisebausteine festgelegt und die Reisedaten eingefügt werden. Das System zeigt automatisch die passenden Angebote an. Dabei werden drei Reismöglichkeiten aufgeführt, das heißt je nach Auswahl der Bausteine drei Angebote aus dem Hotelbereich, drei Mietwagentarife und drei Flugtarife. Der Gesamtpreis wird vom System errechnet.

Die Preise sind transparent und werden für jeden einzelnen Baustein ausgewiesen. Neben Charter- und Linienfluggesellschaften werden selbstverständlich auch Low Cost Anbieter mit berücksichtigt und die günstigsten, bereits vakanzgeprüften Angebote angezeigt. Hat sich der Urlauber für eine Kombination entschieden, genügt ein Klick auf den Button „buchen“ und er wird in gewohnter TUI.de-Qualität bei jedem einzelnen Buchungsschritt unterstützt.

All major online players have come out with some form of packaging technology over the last 12-18 months. These tools are also being used to improve cross-selling, as well as to support opaque pricing and expanded discounts.

Expedia has reported that up to 28% of their current sales are in the form of packages. The vast majority of Expedia's package sales are a result of cross selling. This new functionality creates a barrier to entry of new players that do not have such capabilities

Kilde: www.solutionz.com/pdfs/01-Dynamic_Packaging.pdf, 2004

We continue to develop our major new technology platform, @comRes, which went live on parts of the system with three customers. This platform is designed to enable customers to take advantage of the major industry trend towards "dynamic packaging", where the individual components of a holiday can be selected separately.

Kilde: www.anite.com/AR2005/pdf/Anite_AR05_.pdf, Anite, Årsrapport 2005.

Lastminute.com var tidligt på banen med dynamic packaging:

Dynamic packaging was launched, initially in the UK, in November 2002. It enables customers, in the same shopping basket, to build a holiday which suits their individual needs and receive an integrated invoice for those products. When this service was launched, only flights and hotels were available for packaging. During 2003, the product range available within dynamic packaging was extended to include car hire, insurance and airport parking. Dynamic packaging has mainly featured scheduled airlines and city hotels, therefore enabling customers to create traditional city break holidays.

Kilde: <http://hugin.info/131840/R/925658/126046.pdf>, 20. nov. 2003

In addition to the traditional package tour where the elements of the package are preassembled and sold as standard, it is also possible for travel agents to put together tailor-made packages for customers with specific needs. Now referred to as **dynamic packaging** this option is growing in popularity, and claims to offer value for money for customers as well as enhanced margins for agents.

Kilde: www.ltscotland.org.uk/Images/StructureofTTInd_tcm4-282180.pdf

Selvpakketering som en trend blandt online rejsebureauer og rejsearrangører i Tyskland i og i Skandinavien

Først online rejsebureauer, og siden traditionelle rejsearrangører i fx Tyskland har fra hver deres udgangspunkt indført muligheder for at deres kunder kan sammensætte deres egen pakke af rejse, ophold og supplerende tjenester. Senest har mytravel.dk revideret deres indgangsside, sådan at man allerede der skal vælge om man ønsker selv at sammensætte sin rejse (kaldet Tango) eller om man ønsker de traditionelle pakkerejser. Selv de traditionelle pakkerejser har været lidt under nedbrydning i nogle år, formentlig for at rejsearrangørerne har ønsket at sælge den basale pakkerejse (fly + hotel) så billigt som muligt, hvorefter gæsterne skal betale ekstra for tjenester som mad ombord på flyet samt transfer til/fra hotellet.

Online-Kunden können sich auf den Webseiten von Reiseveranstaltern auf bequeme Art ihre Wunschreise aussuchen und zusammenstellen. Heute mehr denn je, denn das Baukasten-Prinzip, das so genannte dynamic packaging, macht es möglich. Aber: Nicht immer ist dies so einfach, wie es sein sollte. Auf vielen Anbieterseiten wird der Kunde mit Angeboten „überschüttet“: mit Sonderangeboten, Super-Last-Minute-Angeboten, dem Angebot der Woche, dem Flug-Hit, dem Top-Hotel, dem Super-Kombi, dem Ibiza-Hit etc. Hier wünschen sich Internetnutzer (nach Auskunft der Ulysses-Studie Web-Tourismus 2002) eine komfortable und einfache Suchfunktion (die auch funktioniert – was keinesfalls immer der Fall ist).

Kilde: <http://www.zukunft-ebusiness.de/Dateien/BMWi/PDF/e-facts/e-facts-nr-07-e-business-im-tourismus,property=pdf,bereich=ebusiness,sprache=de,rwb=true.pdf>

Tabel 19 Organiseringen af tyskernes ferierejser – 2005

Urlaubsreisen aus dem Baukasten?	
Frage: Wie haben Sie Ihre letzte Urlaubsreise vor Reiseantritt organisiert?	
Vorab gebucht wurde(n)...	
... die Reise als Pauschalreise , d.h. ein Paket zum Komplettpreis.	42%
... nichts , d.h. alles selbst arrangiert.	21%
... die Unterkunft einzeln.	20%
... die Reise als Baustein-/Modulreise mit individuell zusammen gestellten Teil-Leistungen zum Komplettpreis.	9%
... das Ticket für Hin-/Rückreise einzeln.	8%
... andere Bestandteile (z. B. Mietwagen) einzeln.	4%
<i>Basis: Urlaubsreisende 2005</i>	
<i>Quelle: F.U.R., HeRA 2006, Bevölkerungsbefragung (n=2.000; 64,98 Mio.) Herbst 2005</i>	<i>Mehrfachnennung möglich</i>
<i>Martin Lohmann: Tourismustrends; CMT; 13. Jan. 2006</i>	F.U.R

Kilde: www.busforum.de/INFOS_NEWS_EVENTS/pdf/T_007_anhang2.pdf

Når det gælder ikke-fly rejser, så er de ældre tyskere overrepræsenterede. – En tredjedel af de tyske ferierejsende er over 60 år (mod 24% i den tyske befolkning). – Aldersgruppen 50-65 år er voksende i Tyskland frem til 2020. – Derimod udgør børnefamilier en faldende

andel af det tyske rejsemarked de nærmest år. – Men de ældre booker nok slet ikke på nettet, så online booking af fleksible pakkerejser er altså ikke noget som tyskere på over 60 år på egen hånd vil bevæge sig ud i, men agenter vil nok hjælpe dem med det, mod provision, eller der kan tilbydes telefonisk booking på tysk hos de bornholmske rejsearrangører. Sidstnævnte skulle så gerne kunne booke fleksible pakkerejser online mens de har kunderne i røret. Ligeledes kunne der nok blive tale om e-mail booking forespørgsler på fleksible pakkerejser hos de bornholmske rejsearrangører, som kan være hoteller, andre overnatningssteder eller agenter med rejsearrangørstatus.

Pakkerejser til Bornholm – med færge eller fly

Der i alt 22 rejsearrangører – medlemmer af rejsegarantifonden – på Bornholm:

Table 20 Rejsearrangører på Bornholm - medlemmer af rejsegarantifonden dec. 2006

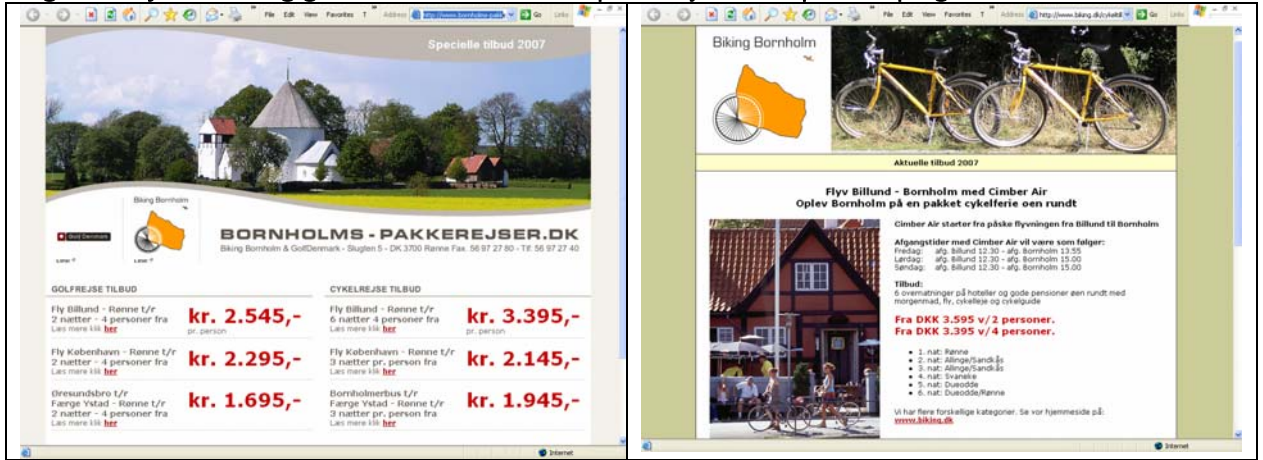
Produkt(er)	Nr.	Firma	Postnr., by	Online booking?	URL, website
Feriehusudlejning	1	Feriepartner Bornholm ApS	3720 Aakirkeby	Ja	feriepartnerbornholm.dk
Feriehusudlejning	2	Bornholms Sommerhus Udlejning I/S	3770 Allinge	Ja	bornholms-sommerhus.dk
Feriehuse+camp.	3	Booking og Camping v/Pia Pass	3770 Allinge	Ja	lyngholt.dk
Agent	4	A/S Team Bornholm af 7/4 1994	3700 Rønne	Ja	teambornholm.dk
Agent	5	Bornholms-Pakkerejser v/Katy Rømer	3700 Rønne	Forespørgsel	bornholms-pakkerejser.dk
Agent	6	Det Lille Rejsebureau v/K-E Pedersen	3700 Rønne	Forespørgsel	campingbornholm.dk
Agent	7	MeetingBornholm (m/Bornholmtours)	3700 Rønne	Ja	bornholmtours.com
Agent	8	Nordbornholms Turistbureau	3770 Allinge	Ja	bbc.dk
Vognmand	9	Jan-Ole's Turisttrafik v/J-O. Pedersen	3700 Rønne		hasleturisttrafik.dk
Vognmand	10	Aakirkeby Turist- og Selskabskørsel	3720 Aakirkeby		aakirkeby-turistfart.dk
Hotel	11	Hotel Balka Søbad K/S	3700 Rønne	VDK booking	hotel-balkasoebad.dk
Hotel	12	Hotel Fredensborg ApS	3700 Rønne	bornholmbooking	bornholmhotels.dk
Hotel	13	Hotel Ryttergården ApS	3700 Rønne	VDK+bornholmb	bornholmbest.dk
Hotel	14	Dueodde Badehotel I/S	3730 Nexø	bornholmbooking	dueodde-badehotel.dk
Hotel	15	Hotel Siemens Gaard v/ Jens Ipsen	3740 Svaneke	bornholmbooking	siemensens.dk/
Hotel	16	Hotel Friheden A/S	3770 Allinge	Ja. Spectra	hotelfriheden.dk
Hotel	17	Hotel Pepita v/Benny B. Schou	3770 Allinge	bornholmbooking	pepita.dk/
Tidl. feriecenter	18	Mølleparken v/Niels Koefoed	3760 Gudhjem	f-hus-bureauer	diverse f-hus-bureauer
Feriecenter	19	Rutsker Feriecenter ApS	3790 Hasle	Forespørgsel	rutskerferie.dk
Campingplads	20	Campingferie Bornholm I/S	3700 Rønne	Forespørgsel	nordskoven.dk
Campingplads	21	Møllers Dueodde Camping I/S	3730 Nexø	Forespørgsel	dueodde-camp.dk
Campingplads	22	Sannes Familiecamping v/Susanne Bey	3760 Gudhjem	Forespørgsel	familiecamping.dk

Kilde: rejsegarantifonden.dk (firmanavn og adr.). – Online booking info: egen undersøgelse på nettet.

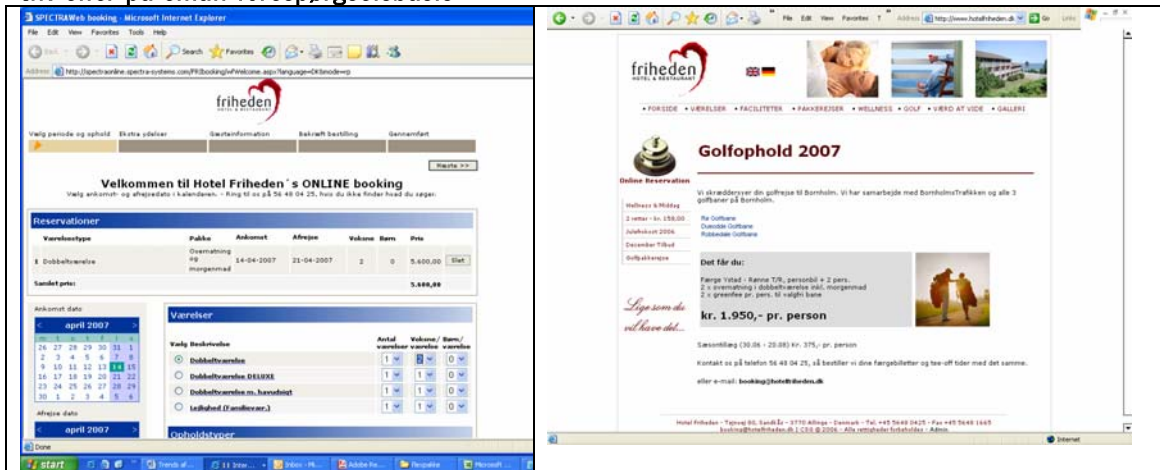
Bornholmstrafikken er altså ikke rejsearrangør, og det er Cimber og DAT heller ikke.

Pakkerejser med fly, bil eller bus kan bestilles på forespørgselsbasis, jf. nedenfor:

Figur 20 Cykelferier og golfferier hos Bornholmspakkerejser.dk – på forespørgselsbasis



Figur 21 Hotel Friheden har et online booking system fra firma Spectra – men golfpakke bestilles pr. tlf. eller på email forespørgselsbasis

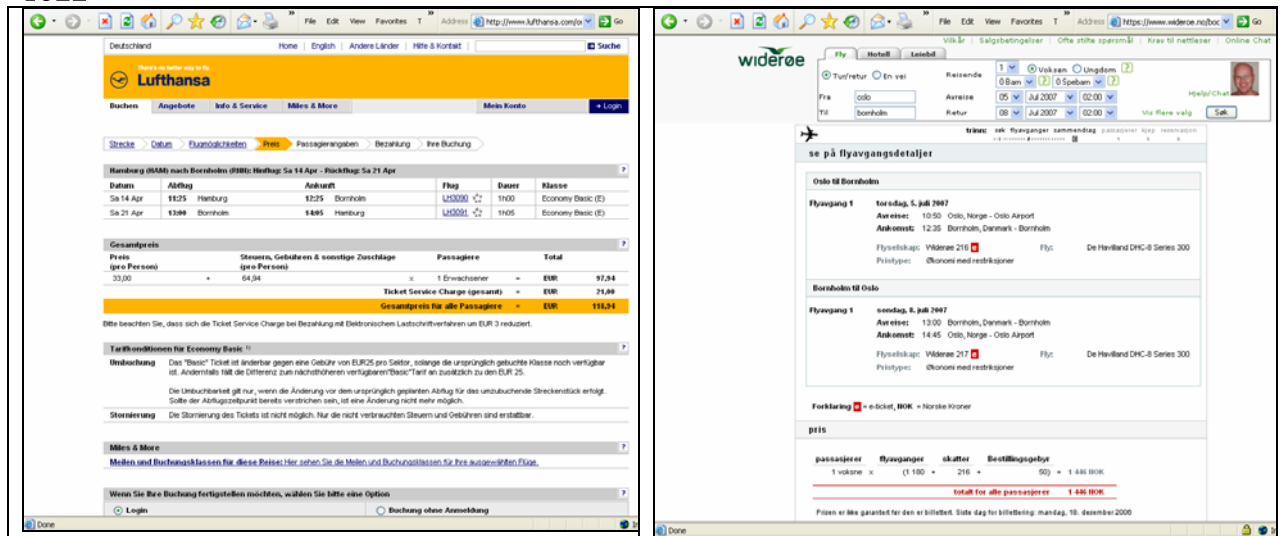


Hos Lufthansa kan man komme fra Hamborg til Bornholm og tilbage igen for EUR 98!! – Plus EUR 21 i bookinggebyr, dvs. i alt EUR 119 retur pr. person! – Altså for under 900 kr., nærmere betegnet for kr. 887! (1 EUR = 7,453 DKK).

Man kan komme fra Oslo til Bornholm og retur for NOK 1446, i højsæsonen 2007. Altså for DKK 1322 (1 NOK = 0,9142 NOK).

Endelig kan man komme fra Billund til Bornholm og retur, direkte for fra DKK 1296 (inkl. skatter og afgift samt et bestillingsgebyr på kr. 75) for en normalbillet på økonomiklasse (ændringer tilladt mod gebyr på kr. 200 pr. segment pr. person).

Figur 22 Hamburg-Bornholm t/r med Lufthansa for DKK 887, Oslo-Bornholm t/r m/Widerøe for DKK 1322



DAT henviser til følgende overnatningssteder på Bornholm ifm. pakkerejser:

- Hotel Friheden
- Strandhotel Balka Søbad
- Rutskerferie
- Biking Bornholm / Golf Danmark (Bornholms Pakkerejse v/Rømer)
- Hotel Abildgård
- Dueodde Badehotel
- Campingferie Bornholm

Det er ikke i øjeblikket – efter klik på alle menupunkter – muligt at finde omtale af bornholmske rejsearrangører på Cimbers hjemmeside.

Cimber har derimod et tilbud, nok henvendt til forretningsrejsende, hvor man kan leje en bil i et døgn i kombination med bestilling af en enkeltrejse med fly.

Til fritidsrejsesegmentet er der tilbud om julemarked i Tivoli i kombination med en Cimber-billet til 695 kr. retur fra 5 forskellige byer inkl. Rønne. Bestilling skal ske pr. telefon, og betaling skal være med kreditkort.

Der er p.t. 12 annoncer på forsiden af bornholm.info, Destination Bornholms websted. Disse er generelt medlemmer af rejsegarantifonden. Rækkefølgen af annoncerne på bornholm.info cirkulerer.

Table 21 Advertisers on the front page of bornholm.info, December 2006

Annoncør	URL, websted	Medlem af rejsegarantifonden?
Sannes Familiecamping	www.familiecamping.dk	Ja
Feriebureauet Bornholm, Slagelse	www.feriebureauet-bornholm.dk	Ja
Bornholms Booking Center (Nordbornholms Turist.)	www.bornholmsbookingcenter.dk, BBC.dk	Ja
Bornholmhotels (Fredensborg, Griffen)	www.bornholmhotels.dk (med juletilbud)	Ja, v/Fredensborg
Hotel Friheden	www.hotelfriheden.dk	Ja
Dueodde Badehotel	www.dueodde-badehotel.dk	Ja
A/S Team Bornholm	www.dueodde-badehotel.dk	Ja
Miniferiebornholm, København	www.miniferiebornholm.dk (22 hoteller o.lign. fx fra 1/6)	Nej
Bornferie.dk. Tåstrup	www.bornferie.dk	Nej
BornholmBest (Balka Strand, Ryttergården)	www.bornholmbest.dk	
Biking Bornholm	www.bornholms-pakkerejser.dk	Ja
Bornholmtours	www.bornholmtours.com	Ja, via MeetingBornholm

Der er to bookingplatforme inde i billedet, når det gælder online booking af hoteller på Bornholm, hvis man følger links på hjemmesiderne af ovennævnte hoteller, som annoncerer på forsiden af bornholm.info. Det drejer sig om:

- Visitdenmarkbooking.dk, touristonline
- Bornholmbooking.dk, v/Rath Holm Internetservice, Østermarie.

Hertil kommer, at Hotel Friheden har installeret et bookingsystem, Spectra, som kan modtage online bookinger direkte, altså uden at involvere en online agent.

Hvis man søger et værelse på hotel Griffen, med en overnatning en bestemt december-aften, får man at vide, at der er udsolgt (dvs. de har ikke åbent), men at der er plads på Hotel Fredensborg. Der er endvidere mulighed for at bestille en *pakke* til en samlet pris med Storebæltsbroen (hvis den afkrydses), Øresundsbroen (hvis den afkrydses) samt bil+5 til færgen Ystad-Rønne. Man kan også bestille en overnatning inkl. bornholmerbussen t/r, en nat i enkeltværelse, til en pris på kr. 1485.

- Uden Bornholmerbussen er prisen kr. 1045 for en overnatning i enkeltværelse, hvis man booker på den maske, som er lagt ind på hotellets egen hjemmeside bornholmhotels.dk.
- Prisen er også kr. 1045, hvis man booker på visitdenmarkbooking.dk.
- Prisen er også kr. 1045, hvis man booker en nat i enkeltværelse på Hotel Fredensborg på bornholmbooking.dk
- Prisen er også kr. 1045, hvis man booker på Radissonsas.dk.

- Prisen er også kr. 1045, hvis man booker gennem HRS.de, der jo har priser og tilgængelighedsdata for Hotel Fredensborg via en partner, som er tilsluttet et rejsebureau-bookingsystem (GDS).
- Prisen er EUR 140,20, hvis man booker på expedia.de, dvs. kr. 1045.
- Prisen er også kr. 1045, hvis man booker på expedia.dk.

Så alt er jo som det skal være, dvs. Fredensborg er et eksempel på et hotel med en konsistent online prissætning, dvs. samme pris på alle platforme. Undersøgelsen destination Danmark på nettet viste, at den bedste online pris-strategi for store hoteller er at sælge værelsesovernatningerne til den samme pris på flere online booking platforme, hvilket altså er hvad Hotel Fredensborg faktisk gør. Ideen med denne online prisstrategi er, at udnytte så mange online platforme som muligt, herunder en række online agenter, uden at nogen af disse udbyder ens egen online booking platform, så kan være den, som er lagt ind på hotellets egen hjemmeside, eller den som ligger hos hotelkæden. Samtidig behandler hotellet disse mellemhandlere godt ved ikke at have en lavere pris på "egen hjemmeside" frem for den pris, som online agenter må sælge hotelovernatningerne til.

Tillægsydelser - andre ydelser

Status for online booking af tillægsydelser som individuelle enkeltprodukter, online.

Nogle af de tillægsydelser, som kunne være relevante at booke online, er tjenester, som kan være udsolgte, altså hvor der er en vis, fast begrænset kapacitet, og selvfølgelig at det koster noget.

Det kunne være udflugter med Christiansøfarten, som har deres eget online bookingsystem.

Hos cykeludlejerne kan der også være udsolgt.

Det samme for visse, primært indendørs, arrangementer.

På kultunaut.dk var der til "i morgen aften" en torsdag aften i december følgende arrangementer:

Musik

Jazz (1) – i Aa Kirke – kl. 19, kr. 100.

Klassisk (2): Julematine i Rønne, gratis. – Desuden "Jul på Bornholm" med Radiosymfoniorkesteret og Pige-koret, to koncerter i Rønne Idrætshal, deraf den ene med "Sigurd" og hans bjørn. – Der står ikke noget om pris eller bestilling. – Men med lidt ihærdighed, dvs. hvis man klikker sig igennem til arrangørens hjemmeside finder man ud af at forslag sker hos: Rådhuskiosken, Rønne, Velkomstcenteret, Rønne, Nexø

Turistinformation, Bornholms Bookingcenter, Allinge. – Så der findes altså salgs- og bookingkanaler for billetter.

Udstilling

Billedkunst (3), Kunsthåndværk (1), Historisk (1)

Diverse

Marked/byfest (1), Film (5), Undervisning (4), Andet (1)

billetnet.dk sælger dog billetter til større arrangementer i fx Musikhuset i Rønne.

Man kan fx købe to billetter til Toots Thielemans til kr. 840 plus 2*20 kr. i bestillingsgebyr, eller to billetter til ditto til kr. 4240, men så følger der også menu samt aftenbuffet og overnatning med på Hotel Fredensborg i dobbeltværelse.

Andre tendenser

Online nyhedsbreve

Eksempler på online nyhedsbreve:

- Sterling, DK (bookingmuligheder for Sterling fly – desuden hotelovernatninger via en agent)
- HRS, Tyskland (bookingmuligheder for hoteller) – html
- Destination Bornholm

Visitnord.dk har et tilbud, som kaldes feriemail, hvor man kan tilmelde sig en form for nyhedsbrev, med "hvad sker der" som må formodes at skulle udsendes til interesserede op til deres ferie, i dette tilfælde i Nordjylland. Man benævner ganske vist området for Midt- og Nordjylland, men for udefra kommende vil man nok nærmere betragte Midtjylland som Århus-Silkeborg-Billund, men det er en anden sag. Webstedet hedder dog også Visitnord.dk. Tilmeldingsblanket ses i Bilag. Man må dog forudse et stort problem i at få besøgende til at tilmelde sig. Desuden mangler der information om hvornår man påtænker at tage på ferie i det Nordjyske. Det vil altså være lidt gætteri mht. hvilket periode de potentielle gæster er interesserede i. Mht. begivenheder henviser Visitnord i øvrig til kultunaut.dk.

Men på bornholm.info har man jo allerede næsten alt hvad hjertet kan begære af informationer samt mulighed for at tilmelde sig nyhedsbrev samt annoncer, jf. ovenfor.

Mobile tjenester:

Nyhedsbreve i html anses for langt mere lovende end mobile tjenester.

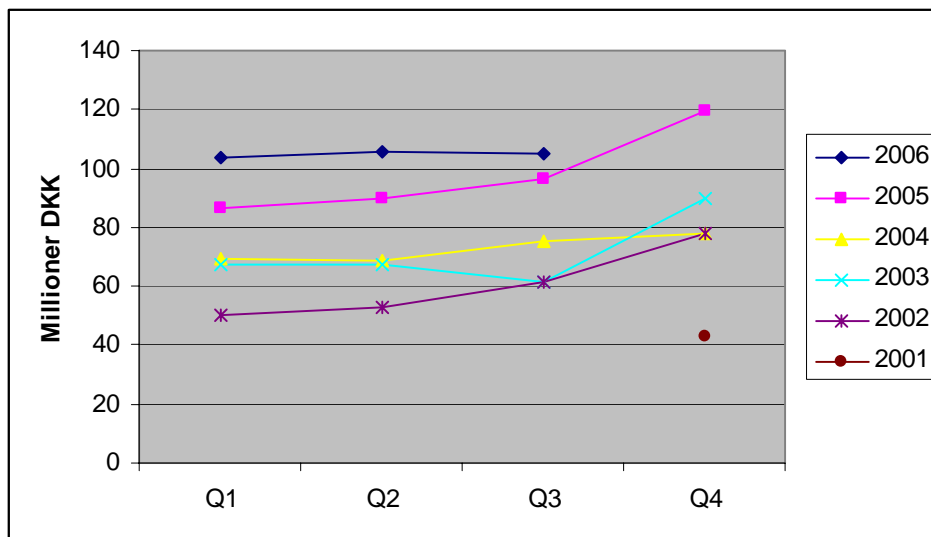
Et af problemerne med mobile tjenester er indtægtssiden: Hvordan skal man kunne tjene penge på mobile tjenester, eller blot få dækket sine omkostninger?

Et andet problem er hvorvidt man ønsker at få diverse tilbud og informationer på sin mobiltelefon, når man har ferie.

Blandt bærbare apparater, dvs. mobiltelefon, GPS og PC, er det kun mobiltelefonen, som en betydelig andel har og har med sig til Bornholm.

Internet annoncering – banner-annoncering:

Figur 23 Der er en stigende omsætning på Internet banner-annoncer i Danmark



Kilde: FDIM.dk, 7. nov. 2006.

Markedsstatistikken bygger på indberetning fra FDIMs medlemmer og opgøres af revisionsfirmaet Deloitte.

Hvis bornholmske turistvirksomheder ønsker at bruge penge på at annoncere på nettet, så er en af mulighederne jo bornholm.info, som havde 850.000 besøg i 2005.

En rangering af diverse websteder efter trafik er som følger, hvor det bl.a. kan ses, at bornholm.info og bornholm.info.dk oplistes separat som to forskellige websteder, så hvis der kun havde været en enkelt URL ville deres rangorden have været højere. Man skal altså være forsigtig med fortolkningen af Tabel 22. DAT.dk har mere trafik på deres websted end cimber.dk, selv om førstnævnte har færre passagerer end sidstnævnte, men som det har været anført, så har DAT en højere andel af online bookinger end Cimber.

Tabel 22 Rangordning af diverse websites efter trafik, dec. 2006 (iflg. opslag på alexa.com)

website	traffic rank	website	traffic rank
bahn.de	1.084	bornholm.info	1.272.345
sj.se	13.865	bornholminfo.dk	1.460.206
apollo.se	20.837	tv2bornholm.dk	1.511.685
fritidsresor.se	25.732	crt.dk	1.670.483
DSB.dk	33.652	bornholmtours.com	1.942.464
Scandinavian.net=SAS	38.749	bornholm.pl	1.963.500
rejseplanen.dk	45.127	bornholm.net	2.149.133
poferies.com	56.800	guidebornholm.com	2.188.689
stenaline.com	62.295	visitfyn.com	2.488.952
sas.dk	72.421	graahundbus.dk	2.531.085
visitdenmark.com	84.722	bornholms-sommerhus.dk	2.731.592
startour.dk	93.961	visitdenmarkbooking.dk	2.899.806
novasol.de	114.835	teambornholm.dk	3.606.949
spies.dk	118.644	familiecamping.dk	3.613.779
mytravel.dk	132.201	feriebureauet-bornholm.dk	4.040.900
visitsweden.com	134.984	hotelfriheden.dk	5.641.970
mytravel.se	143.123	brk.dk	5.759.548
novasol.dk	184.131	bornholmhotels.dk	6.140.014
irishferries.com	199.387	bornholm.biz	NA
sologstrand.dk	216.077	bornholm.org	NA
visitcopenhagen.dk	242.704	bornholmbest.dk	NA
dansommer.dk	300.251	bornholmbookingcenter.dk	NA
cofman.com	342.419	bornholmerbooking.dk	NA
DAT.dk	349.616	bornholmexpress.dk	NA
scandlines.dk	368.806	bornholms-pakkerejser.dk	NA
hotel.dk	454.817	dueodde-badehotel.dk	NA
cimber.dk	495.521	feriepartnerbornholm.dk	NA
bornholmstrafikken.dk	582.259	lyngholt.dk	NA
bornholm.dk	947.578	nordskoven.dk	NA
dancercenter.dk	1.004.194	teambornholm.se	NA
bornholm.nu	1.011.503	visitnord.dk	NA

Bornholm på Google

Hvis man søger på følgende, fremkommer resultater som anført:

Bornholm
 Bornholm + .dk
 Bornholm + .de
 Bornholm + .se
 Bornholm + .no
 Bornholm + .pl
 Bornholm + .com

Tabel 23 Bornholm på Google

Bornholm - på Google		Bornl	+ dk	+ de	+ se	+ no	+ pl	+ com
	Tekst							
Sponsorerede links, top								
familieferiebornholm.dk	Bornholm	1	1	1	1	1	1	1
sologstrand.dk	Bornholm	2	2	2	2	2	2	2
Andre sponsorede link								
sommerhusudlejning.com	Sommerhuse på Bornholm	3	3	3	3	3	3	3
bornholmsbookingcenter.dk	Sommerhus på Bornholm	4	4	4	4	4	4	4
bsu.dk	Sommerhuse på Bornholm	5	5	5	5	5	5	5
kelkoo.dk/rejser_bornholm	Ferie på Bornholm	6	8	8	8	8	8	8
cofman.com	Sommerhus på Bornholm	7	7	7	7	7	7	7
danland.dk	Danland Feriecentre	8	6	6	6	6	6	6
bornholmtours.com	Bornholm - Sommerhuse mr	9	9	9	9	9	9	9
jantzenshotel.dk	Bornholm	10	10	10	10	10	10	10
Andre - på anden side								
Fri-Bolighandel.dk	Er du ejendomsmægler?	11						
travelmarket.dk	Bornholm?	12						
craftsbornholm.dk	A.C.A.B.	13						

Øvrige - ikke sponsorerede			
bornholm.dk/	bornholm.dk: Porten til Bornhol	1	1
brk.dk/	BRK	2	2
bornholm.org/	BORNHOLM	3	
bornholm.nu/	Netavisen Bornholm.nu	4	
bornholmferries.dk/	Bornholmstrafikken	5	3
bornholminfo.dk/	bornholminfo.dk: Alt til en	6	6
bornholm.tv/	Bornholm --- Webcam ...	7	
tv2bornholm.dk/	TV 2 / Bornholm. Nyheder fra	8	4
bornholmerguiden.dk/	Ferie på Bornholm?	9	5+7
da.wikipedia.org/wiki/Bornholm	Bornholm - Wikipedia	10	
bornholm.danmarkguide.dk/	Bornholm ferie hoteller ferier	11	
dr.dk/bornholm/	dr.dk › Regioner › Bornholm	12	8
familieferiebornholm.dk/	Bornholm Ferie Bornholm	13	9
bat.dk/	BAT - din bus på Bornholm	14	10
bornholmexpress.dk/	Bornholm & Christiansø	15	
bornholmtours.dk/	BORNHOLMTOURS :: Dans	16	
dmi.dk/dmi/danmark/til_land	DMI - vejrudsigten for Bornhol	17	
guidebornholm.com/	Guide Bornholm :: Ferie på E	18	
sa.dk/lak/	Landsarkivet for Sjælland, L	19	
biking.dk/	Cykelferie på Bornholm	20	
bornholm.af.dk/	af bornholm	21	
feriepartnerbornholm.dk/	Sommerhus med Feriepartn	22	
cofman.com/info/sommerhus	Sommerhuse Bornholm	23	
cofman.com/info/bornholm.h	Bornholm - ferie på solskins	24	
bornholmsmiddelaldercenter	Bornholms Middelaldercente	25	
dr.dk/Regioner/Bornholm/DR	Alt om DR Bornholm ...	26	
sologstrand.dk/sommerhuse	Sommerhus Bornholm	27	
indexbornholm.dk/	Bornholm på internettet	28	
glasogkeramikskolen.dk/	Glas og Keramikskolen Born	29	
naturbornholm.dk/	Aktivitetscenter NaturBornho	30	

Turisters brug af IT under Bornholmsferien

I havne: Rønne Havn, Nexø Havn, Allinge Havn, Bornholms Lufthavn. Terminalen og opmarchpladsen i Ystad Havn, Køge Havn, Sassnitz havn. Swinjoucie, Kolobrzeg, Darlowo.

Der er ikke trådløs internet-adgang på havnen eller i terminalen i Ystad. Telia Homerun findes på Ystads Saltsjöbad, 1,5 km øst for Ystad Havn, hvilket ikke er bekvemt for de, som er på vej til (eller fra) Bornholm.

Der er trådløs internetadgang via Telia eller TDC (eller begge) i 8 lufthavne i Danmark, herunder i Bornholms Lufthavn, hvor der blev indført trådløs internet-adgang i starten af 2007.

Tabel 24 Hotspots i danske lufthavne

SAS Lounge - Kastrup Lufthavn	Telia	2300 København S
Københavns Lufthavn	TDC	2770 Kastrup
Total Take Off / Odense Lufthavn	TDC	5270 Odense N
Sønderborg Lufthavn	TDC	6400 Sønderborg
Sønderborg Airport	Telia	6400 Sønderborg
Billund Lufthavn	Telia	7190 Billund
Karup Lufthavn	TDC	7470 Karup J
Århus Lufthavn a/s	TDC	8560 Kolind
Aalborg Lufthavn	Telia	9400 Nørresundby
Bornholms Lufthavn	TDC	3700 Rønne

Folkebiblioteker.

Der er gratis Internetadgang, både trådløst med egen computer og med fast opkobling fra bibliotekets computere, fra alle folkebiblioteker på Bornholm.

Radisson SAS Fredensborg: Der er gratis trådløs internet-adgang overalt på hotellet. (radissonsas.dk: Free broadband.



Kilde: sas.radisson.com, Hotel Fredensborg.

Hos VisitDenmark.com er der ingen mulighed for at søge på hoteller med "internet-adgang", men dog "konferencefaciliteter", som tilbydes på 12 ud af 51 hoteller på Bornholm, som listes i <http://booking.touristonline.dk/visitdenmark/hotel/advancedSearchResult.do>

Hos HRS.de er der mulighed for at lave udvidet søgning, hvor man bl.a. kan afkrydse, om følgende er et krav eller ønskeligt:

På hotellet som sådan:

- Wireless LAN med Internet
- Business center

På selve værelset:

- Internetforbindelse – analog
- Internetforbindelse – ISDN
- Internetforbindelse - high speed

HRS.de kontraherer direkte med to hoteller på Bornholm (Friheden og Abildgård), og giver via en ekstern partner mulighed for at booke et fjerde hotel på deres site (Fredensborg). Det viser sig, at både Hotel Friheden og Hotel Abildgård har high speed Internetforbindelse på værelserne.

Der ligger 6 hoteller indenfor en radius af 10 km fra lufthavnen, iflg. visitdenmarkbooking.dk

Radisson SAS Fredensborg Hotel (ledigt i nov.)

Hotel-Restaurant Skovly (ledigt i nov.)

Hotel Ryttergården (ikke ledigt i nov.)

Sverres Small Hotel

Hotel Griffen (4 *)

Ny Søborg Spise- og Sovehus, Åkirkeby (1 *)

Feriehuse og internetadgang:

Sologstrand.dk har 130 enheder til udlejning på Bornholm. Deraf er ét feriehus klassificeret som business class hus.

Reg. nr. 95-0522, Sømarken: Komplet hjemmekontor med ADSL internetforbindelse (egen computer skal medbringes), telefon, kombineret fax/printer/kopimaskine/scanner (til enkeltblanketter) og diverse kontorartikler.

Prisen er DKK 6359,- for en uge fra 16/6 2007, eller DKK 3750 for en uge fra 18/11 2006.

Leverandører af hotspots: Muligheder for trådløs opkobling til nettet:

<http://www.tdc.dk/hotspot>

<http://www.telia.dk>

<http://www.nopaynet.com/>

<http://www.hotspot.sealink.dk/>

TDC Hotspot

Med TDC Hotspot får du helt nye muligheder for at være mobil og samtidig udnytte ventetid. TDC Hotspot er et afgrænset område, hvor du får adgang til internettet via trådløst bredbånd. Du kan sammenligne det med et internetstoppested, hvor du får direkte adgang til internettet og evt. din virksomheds intranet. Det kræver blot et TDC Hotspot-abonnement og en bærbar pc eller en PDA (håndholdt computer), som skal være udstyret med et kort til trådløs kommunikation. Med din bærbare pc eller PDA kan du koble dig på internettet, selv om du hverken er hjemme eller på arbejde. Du kan læse og sende e-mails, hente kundedata eller surfe med en hastighed på op til 2 Mb/s.

Telia HomeRun:

Telia HomeRun er et trådløst netværk som giver dig mulighed for direkte adgang til internettet og din virksomheds netværk. Telia HomeRun dækker 180 steder i Danmark og 1100 steder på tværs af de nordiske lande. At komme på kræver: 1. du er i nærheden af et Telia HomeRun hotspot 2. du har aktiveret dine trådløse forbindelser på din PC 3. du kan købe adgang online via SMS eller kreditkort. Telias hotspots er placeret lige der hvor kunderne har mest behov for at være mobile bl.a. i lufthavne, havne, hoteller, restauranter, cafeer, campingpladser og rasteplasser. Læs mere om produkter og priser på telia.dk.

SEALINK:

SEALINK is a national provider of neutral-host wireless and wired broadband Internet networks in high-traffic public locations. SEALINK provides design, installation, operations, maintenance and management of neutral, common-use 802.11x standard WLAN Wi-Fi hot spot and hot zone infrastructure throughout merchant port facilities, quick-service restaurants, universities, travel plazas, marinas, hospitality and municipal/hot zone locations. SEALINK owns or operates broadband access installations in high-traffic locations in Denmark.

SEALINK has the capabilities and experience to deliver a scalable solution for launch and support of large wireless networks. Our experience encompasses all necessary software and support functions, including access, authorization, authentication, customer support, billing, reconciliation, roaming and highly flexible, real time reporting. We have direct experience providing and supporting numerous and varied Wi-Fi networks to our customers and understand first-hand that each deployment brings unique challenges and requirements. Our proven solution, combined with our direct experience and success in merchant ports, marinas and other places, will be an asset to you in pursuing - and winning - new network opportunities.

SEALINK allows customers to wirelessly connect to the network using a standard laptop or PDA equipped with WiFi or 802.11b/g. Now your customers can enjoy high-speed wireless internet access at your location. We connect you to the world...

Internet er den vigtigste informationskilde, for bornholmere, for polakker, som planlægger bornholmerferie, for de, som henvender sig til Destination Bornholm – og vigtigste bookingkanal for feriehuse på Bornholm og i det øvrige Danmark.

Internet killed the radiostar²⁷

Bornholms Tidende og Bornholms Radio er fortid, mens internettet er fremtiden.

Det er en lidt firkantet konklusion af en netmåling på DR Bornholms hjemmeside, hvor 364 har stemt.

Næsten halvdelen mener nettet er det vigtigste medie. Hver fjerde har fjernsynet som deres favorit, mens kun 13 og 15 procent synes, der er aviserne eller radioen, der er det vigtigste medie.

Tabel 25 Trådløs Internet-adgang på Bornholm – ud over i lufthavnen

HotSpots der matcher din søgning		
Bornholms Centralbibliotek	Åbent	3700 Rønne
Batoil		3700 Rønne
Rønne Nordskov Camping		3700 Rønne
Rønne Alløkken		3700 Rønne
Rønne Restaurant Fyrtøjet		3700 Rønne
Rønne Hotel Griffen		3700 Rønne
Rønne Hotel Radisson SAS Fredensborg		3700 Rønne
Rønne Hotel Ryttergården		3700 Rønne
Nexø Bibliotek	Åbent	3730 Nexø
Bornholms Familie Camping		3730 Nexø
Nexø Familiecamping		3730 Nexø
Nexø DM Camping Balka Strand		3730 Nexø
Allinge Bibliotek	Åbent	3770 Allinge
Hasle Bibliotek	Åbent	3790 Hasle
Hasle Familie Camping		3790 Hasle
Aakirkeby Bibliotek	Åbent	3720 Aakirkeby
Svaneke Bibliotek	Åbent	3740 Svaneke

²⁷ <http://www.dr.dk/Regioner/Bornholm/Nyheder/Bornholm/2006/11/13/085542.htm>, 13. nov. 2006 08.58
Bornholm

Sammenfatning

- Trends indenfor transport og online booking af denne

Der ankom flere personer – og herunder flere besøgende – til Bornholm i 2006 end nogensinde tidligere. Transport, specifikt færgetransport og flytransport bookes i vid udstrækning på nettet.

- Trends indenfor overnatningssektoren og online booking af overnatningstjenester

Der var en betydelig stigning i antallet af overnatninger på Bornholm i 2006 sammenlignet med 2005, men de endelige tal foreligger dog ikke i skrivende stund. Men der var en stor stigning i antallet af campingovernatninger, og det samme gælder for hotel- og feriecenterovernatninger under ét. I 2005 blev der booket en større andel af hotelovernatningerne online på Bornholm end i Danmark som helhed.

- Tillægsydelse: Købes de på destinationen, eller kan de sælges online?

Det primære ifm. bornholmerferien er transporten og overnatningerne, men det undersøges nærmere i hvilken grad der er basis for at booke tillægsydelse på forhånd, eller hvilke tillægsydelse det er mest relevant og interessant at tilbyde i forlængelse af bestilling af pakkerejser.

- Trends indenfor pakkerejser og online booking af disse

Der blev solgt flere helt traditionelle pakkerejser med charterfly i Danmark i 2006 end nogensinde tidligere, marginalt flere end i 2005. Så rygtet om pakkerejsens snarlige død er stærkt overdrevet. Pakkerejser bestilles i meget vid udstrækning på nettet, hvorved kunderne bl.a. opnår en online rabat. I dag kan bornholmske rejsearrangører ikke tilbyde online booking af transport på samme måde og sammen med overnatningerne, som i vid udstrækning kan bookes online.

- Trends på nettet i øvrigt – herunder Google og annoncering på nettet

Google er en uhyre vigtig søgemaskine, hvor en række bornholmske aktører har valgt at betale sig til at blive listet blandt de sponsorerede links.

- Andre tendenser

På det vigtige tyske marked sker der gradvist demografiske ændringer, som betyder at der bliver færre børnefamilier men til gengæld flere i aldersgruppen over 50, hvilket er en gruppe som Bornholm har meget at tilbyde.

Referencer

Bendtsen, Bendt (2005), "Svar på spørgsmål i Folketinget vedr. VisitDenmark Booking", Økonomi- og Erhvervsministeriet, www.folketinget.dk/samling/20042/spoergsmaal/S1007/svar/endeligt/20050518/173630.PDF

Visitdenmark, årsberetning 2004 og årsberetning 2005
Visitdenmark, "Opkøb skal sikre flere online bookinger", Magasin om turismen i oplevelsesøkonomien nr. 2, 2005, pp. 12-13.

Marcussen, Carl Henrik (2005), "Destination Danmark på nettet – Online booking af danske overnatningstjenester", Center for Regional- og Turismeforskning, www.crt.dk/Pdf/Rep/DestDKnettet_CHM_WP26.pdf

Marcussen, Carl Henrik (2005), "Online booking of car-ferry crossings in Scandinavia - to/from and within Denmark", Centre for Regional and Tourism Research, International Seminar on Innovation and Tourism, 29 and 30 September 2005, Mallorca, www.crt.dk/UK/Staff/chm/trends/Scandinavian_Ferries_Online.pdf

Der er desuden løbende i fodnoter og under tabeller og figurer henvist til en række yderligere kilder.

Bilag

Bilag 1. "Den fleksible pakkerejse"

Baggrund

Bornholmske turoperatører (de rejsearrangører, der er medlem af rejsegarantifonden) har længe ytret ønske om at kunne tilgå Bornholmstrafikken direkte via deres eget bookingsystem, hvilket vil lette deres administration væsentligt.

En stadig større del af den samlede turismeomsætning genereres gennem internetbaseret salg og samtidig bestilles rejser ud fra en stadig kortere tidshorisont. Dermed er behovet øget for online at kunne tilbyde en større vifte af services, så turisten udover transport og overnatning får mulighed for hjemmefra at bestille tillægsydelser som for eksempel cykelleje, underholdning, udflugter m.m.

Turoperatører og turister har en fælles interesse i et system, der letter administrationen - mindsker omkostningerne – og giver den højest mulige grad af fleksibilitet.

Løsninger

Den fleksible pakkerejse imødekommer begge disse ønsker.

Ved etablering af en SOAP-server, gives turoperatørerne direkte adgang til Bornholmstrafikken via deres egne bookingsystemer.

Ved etablering af en database indeholdende bornholmske turistprodukter, som kan bestilles og betales via Internettet, betjener kunden sig selv samtidig med at hun får en høj grad af fleksibilitet.

Mål

Langsigtet mål

At fremme den økonomiske vækst, beskæftigelsen og kvalitetsudviklingen i den bornholmske turisme ved at øge synligheden og tilgængeligheden af bornholmske turismeprodukter og dermed øge konkurrenceevnen og nedsætte produktionsomkostningerne for det bornholmske turisterhverv, samt støtte Bornholms førende position inden for IT-baseret distribution og markedsføring af turismeprodukter.

Kortsigtede mål

- At give turisten mulighed for hjemmefra at få overblik over udbudte tillægsydelser samt at bestille disse online.
- At give øens turoperatører større overblik over ledig kapacitet og samtidig lette de administrative procedurer
- At give øens turoperatører mulighed for at tilgå Bornholmstrafikkens bookingsystem direkte.
- At udvikle virksomhedernes IT-kompetencer.

Bilag 2: DFDS Seaways online

DFDS Seaways øger sit online-salg, DFDS Seaways Danmark oplever en kraftig stigning i antallet af online-bookinger. Rederiets danske afdeling har noteret en fremgang på hele 50% i første halvår af 2006 sammenlignet med samme tidspunkt sidste år.

Internettet har fået en afgørende betydning, når det gælder booking af rejser. Det mærker ikke mindst DFDS Seaways Danmark, der i første halvår af 2006 har øget sit online-salg med 50% i forhold til samme periode sidste år. Der er flere årsager til den kraftige stigning i antallet af online-bookinger hos rederiets danske afdeling. Én af dem er en målrettet markedsføring af søgeord på de store internationale søgemaskiner. Søgeords-markedsføringen har vist sig at være et effektivt instrument til at nå såvel eksisterende som nye kunder. Et godt eksempel på det er produktet PartyCruise, som DFDS Seaways Danmark bl.a. markedsfører på Google. PartyCruise-produktet havde i alt 37.000 besøgende i årets første seks måneder, mens det blot havde 2.300 i første halvår i fjor.

En anden vigtig faktor for det voksende antal online-bookinger og -besøg hos DFDS Seaways i Danmark er rederiets samarbejdspartnere, der linker til www.dfds.dk på deres hjemmesider. Desuden har rederiet markedsført sit nye underholdningskoncept bestående af attraktive rock- og jazzkoncerter m.m. ved hjælp af søgeord og links på internettet. Konceptet og online-markedsføringen deraf er en tredje væsentlig årsag til fremgangen i salget af rejser på rederiets danske site.

DFDS Seaways' danske hjemmeside bliver dog ikke kun besøgt med det formål at booke rejser. Brugerne på www.dfds.dk benytter sig også flittigt af sitets andre muligheder så som brochurebestilling, hotelbooking og downloading af information om rederiets destinationer og tilbud. Helt op imod 70% af de, der booker sejlturen på nettet, reserverer f.eks. samtidigt bord til middag på skibets restauranter.

For mere information, se www.dfds.dk eller kontakt Jes Mikkel Svare, Country Manager Danmark, DFDS Seaways, Sundkrogsgade 11, 2100 København Ø, tlf. 33 42 30 02, jsv@dfdsseaways.dk.

For presstekster- og billeder, kontakt Susanne Lindhage Jørgensen hos vores PR-bureau EHRENBURG Kommunikation, tlf. 23 70 78 26, s.joergensen@ehrenberg-kommunikation.com.

Kilde: www.dfdsseaways.dk/DSW/DA/Top_Navigation/Company/PressCenter/Pressreleases/OnlineSalg.htm

Bilag 3: Trådløst Internet hos Mols-Linien

Nu kan du surfe på Internettet, mens du venter i Mols-Liniens opmarcharealer i Århus, Ebeltoft, Sj. Odde og Kalundborg eller på turen med hurtigfærgerne over Kattegat.

Når du er ved et af Mols-Liniens færgeløjer eller om bord på en af vores hurtigfærger, kan du arbejde, blive underholdt, sende mails, være i forbindelse med venner, kontoret eller dig selv.

Du kan klargøre ting, som du ellers ikke kunne finde tiden til. Du får friheden til selv at vælge, hvad du vil - og vigtigst af alt, hvor du vil. Det eneste det kræver, for at være på trådløst Internet, er en bærbar computer eller en PDA, et trådløst netkort og et abonnement på "TDC/Hotspot" eller "Telia HomeRun". ("Telia HomeRun" dog KUN i havnene). Også mulighed for korttidsopkobling.

Læs mere på www.tdc.dk/hotspot eller Telia HomeRun.

Søg efter det trådløse netværk næste gang du holder i en af Mols-Liniens havne eller du er om bord, du vil her automatisk blive koblet på www.tdc.dk/hotspot eller <https://login.homerun.telia.com> hvor du så kan købe et abonnement.

Vi gør venligst opmærksom på at al henvendelse ang. salg og service vedrørende trådløst Internet skal rettes direkte til "TDC/Hotspot" eller "Telia HomeRun".

Kilde: www.molslinien.dk/default.aspx?pageID=126&lang=da

Mols-linien har i øvrigt en funktion på deres hjemmeside, der gør det muligt at se færgernes position online.

Effektiv selvbetjening: Mols-Linien er i gang med at udbygge faciliteterne til automatisk billettering med selv-check-in i færgehavnene for de kunder, som hjemmefra har booket og betalt for deres færgerejse via internettet. Systemet virker nemt og effektivt ved aflæsning af en strekcode.²⁸

²⁸ Mols-Linien, Halvårsrapport 1. januar – 30. juni 2006, www.molslinien.dk/documents/downloads/fondsboersmedd/Fond-119.pdf

Bilag 4: E-handelsbetingelser for FDM Camping Balka

Salgs- og leveringsbetingelser

I det nedenstående finder du nyttige informationer i forbindelse med brug af online booking. Du kan blandt læse om, hvordan vi behandler dine indtastede oplysninger, hvordan du modtager din kvittering i forbindelse med et køb og meget mere. Når der i det nedenstående skrives UDBYDER anvendes det som et synonym for FDM-Camping Balka.

Betaling

Alle priser oplyst i UDBYDERS online bookingsystemet er ligesom alle andre steder på hjemmesiden oplyst i danske kroner inklusive moms og alle afgifter med mindre andet er oplyst og klart fremgår i den pågældende situation.

Betaling foregår ved at benytte et af de godkendte betalingskort/ kreditkort i online booking, herunder blandt andet Dankort, Visa, Mastercard og Diners. Der er ikke pålagt et gebyr på handel, der foregår gennem online booking.

Informationer om handel på internettet

Du kan trygt handle på internettet gennem vores online bookingsystem. Du er som forbruger som udgangspunkt sikret i forhold til eventuel misbrug af dit kreditkort på nettet, derfor er der ikke nogen selvrisko ved misbrug af dit betalingskort via internettet. Du kan læse mere om, hvordan du som forbruger skal forholde dig til betalinger på nettet på følgende hjemmesider: www.betaling.dk, www.fdi.dk.

Forsendelse og levering

Du vil ved booking og betaling af en hytte, et udlejningstelt, en plads til eget telt, eller en plads til egen campingvogn få forevist en kontrakt fra UDBYDER, hvori regnskabet for dit køb fremgår. Kontrakten kan printes ud fra hjemmesiden efter gennemført booking, og fremsendes ligeledes via e-mail umiddelbart efter købet, hvis korrekt e-mailadresse er oplyst af køber.

Levering af det bestilte produkt sker ved ankomst hos UDBYDER på ankomstdagen (og afsluttes ved afrejse på afrejsedagen). Begge disse tidspunkter oplyses i den ovennævnte kontrakt.

Fortrydelsesret og refusion

Du har mulighed for at annullere din booking på følgende vilkår:

Hvis du afbestiller indenfor 14 dage efter bestillingen er foretaget, så refunderes hele beløbet.

Ellers gælder nedenstående.

Hvis du afbestiller mere end 30 dage før ankomst får du hele beløbet godtgjort med undtagelse af et reservationsgebyr på Dkk. 300,-.

Hvis du afbestiller mindre end 30 dage og mere end 7 dage før ankomst, kan du få halvdelen af beløbet refunderet.

Hvis du afbestiller mindre end 7 dage for ankomst, mister du hele det indbetalte beløb.

Registrering af oplysninger

UDBYDER registrerer dit navn, din adresse, din e-mail samt andre oplysninger afgivet i forbindelse med købet i sit kundekartotek. Oplysningerne videregives ikke, men UDBYDER beholder registreringen i 5 år.

UDBYDER anvender serverside cookies og en sikker forbindelse til at skabe sikkerheden om de oplysninger, som du afgiver på siden.

Ved betaling med kreditkort sker registreringen via en sikker server, hvor oplysningerne krypteres før de sendes over internettet.

Reklamationsbehandling

Hvis du af en eller anden grund ikke modtager din kontrakt, som bekræfter dit køb, og du ikke har modtaget en fejlmeddelelse fra systemet, så kan du skrive til nedenstående adresse eller telefonnummer.

Klager over bookingforløbet, selve bookingen eller produktet (opholdet) skal ske indenfor rimelig tid, efter du har opdaget fejlen eller burde have opdaget fejlen ved almindelig gennemgang af din kontrakt. Du kan klage skriftligt eller mundtligt. Ét år efter modtagelsen af varen (opholdet) ophører retten til at klage i henhold til Købelovens §83, stk. 1, medmindre andet er aftalt.

Når UDBYDER modtager din klage over en vare, behandles klagen hurtigst muligt. UDBYDER vil tage stilling til om den modtagne vare skal refunderes, ombyttes eller om der skal gives prisnedslag.

Virksomhedsoplysninger

Fdm-Camping Balka Strand

Klynevej 6

3730 Nexø

Tlf.: 56488074

E-mail: c-balka@fdm.dk

Cvr.:10376718

Kilde: <https://netbooking.compuweb.dk/netbooking.asp?site=balka&sprog=dk>

Bilag 5. Dynamic packaging for ferry bookings

(10 November 2006)

Why waste time booking a ferry that costs barely £100 when you can dynamically package a hotel or self-catering accommodation around that crossing and see the booking value double or treble?

As our examples below show, agents can go online to price a crossing, add meals where they are available, add or upgrade cabins and finally round off the booking with somewhere to stay. It's easily done and suddenly the booking becomes financially worthwhile, especially as most ferry operators still pay good commission.

Each of our examples is based on one ferry operator's crossing, with three suggested holidays pulled from the same operator's holiday programme so there are no bonding issues, but alternatively you could use the internet to dynamically package a ferry crossing with another firm's accommodation.

SeaFrance

Route: Dover-Calais

Package one: Paris city break in March. A return ferry crossing for two adults and a car costs from £72. Add to this two pre-booked meals in [La Brasserie](#) and the bill increases by £31.80, while three nights' bed and breakfast at the four-star [Hotel Majestic](#), in Paris, with return ferry crossing takes the booking to £565.



Package two: [Disneyland Paris Resort](#) in March. Return ferry crossing for two adults, two children under 12 and a car costs from £62.50, with four pre-booked meals in La Brasserie each way adding £43.78. Four nights bed and breakfast in a Club Castle room at Disneyland Hotel including entrance to the theme parks and a return ferry crossing costs £2,208. A Half-board Plus option per person (dinner at a choice of 14 resort restaurants) takes the cost of the booking to £2,448, and a Buffalo Bill Wild West show takes it to £2,562.

Package three: Chateau break in Champagne in March. A return ferry crossing for two adults and a car costs from £62.50. Two pre-booked meals in Le Brasserie each way adds £31.80. Four nights' bed and breakfast at the 17th-century [Chateau d'Etoges](#) including return ferry crossing takes the booking value to £402.

DFDS Seaways

Route: Newcastle-Amsterdam



Package one: Amsterdam city break in March. A return crossing for two adults including inside cabins in each direction costs £156. Upgrading to [Commodore deluxe cabins](#) each way adds £236 and a three-course meal in [Explorers](#) each way adds £101.60. Two nights at the three-star [Ibis Amsterdam Centre Hotel](#) increases the total by £152. For return transfers between the ship and city add £20. Total cost of booking now £665.60.

Package two: seven nights at [Center Parcs Park Zandvoort](#) in April for two adults and two children. Return crossing with a car and inside cabins in each direction costs £289. Upgrading to outside cabins each way adds £48. Four breakfasts and four dinners adds £159. Seven nights' at Park Zandvoort in an economy villa adds £504. Total cost of booking now £1,000.

Package three: one week in a country cottage in Holland in June for two adults and two children. Return crossing with a car and seaview cabins in each direction cost £382. Four breakfasts and dinners each way adds £159. Total cost of ferry booking £581. Cottages have to be booked via a link to [Novasol](#). Prices from £295 for one week in June. Total cost of holiday from £796.

Brittany Ferries

Route: Portsmouth-St Malo

Package one: a one-week river cruise in Brittany, starting and ending in Glénac on the Nantes-Brest canal in March. Return crossing for four adults and a car costs £350. Outside cabins in both directions add a total of £99. Seven nights on a river boat sleeping up to four people cost £1,182 including return ferry crossing with a car. Adding return outside cabins takes the total cost to £1,275.



Package two: weekend break in St Malo in March. Return crossing for two adults costs £222. For [Commodore-class cabins](#) in both directions add a total of £198. Three nights at the three-star [Hotel Central](#) (right) costs from £328, including return ferry crossings. Adding return Commodore cabins takes the booking total to £476.

Package three: one-week beach holiday at [Port Bourgenay](#), a Pierre et Vacances village in the Western Loire in March. A return ferry crossing with a car for two adults and two children costs £322. Outside cabins in both directions add a total of £99. Seven nights at Port Bourgenay costs from £527 including return ferry crossing with a car. Adding return outside cabins takes the booking total to £620.

Brittany Ferries offers different rates for cabins if clients are booking a ferry and accommodation.

By Jane Archer

Bilag 6. WebRes – web based reservation technology for integrated accommodation and ferry travel packages

WebRes is the first real-time Internet based accommodation and travel packaging system that combines both front and back office functionality, with support for direct sales and third party sales channels.

WebRes is the first system to provide tour operators with the functionality to deliver real-time integrated travel packages comprising accommodation and ITX priced ferry transportation at a single inclusive price to the customer, and protect ITX confidentiality.

WebRes includes custom designed user interfaces for reservation departments, call centres, direct web customers and travel agents.

WebRes is a fully hosted service and can be configured and priced to meet individual needs regardless of the number of accommodation units and sites that need to be supported.

No complex or expensive hardware is required as WebRes is completely web based and accessed by customers using the Internet through your own website.

WebRes allows operators to regain total control of inventory whilst improving the level of service to all types of customers. This is achieved by providing 24 x 7 Internet access to real-time availability thereby removing the need for allocations.

WebRes is available for a range of travel market sectors including:

- Ferries
- Airlines
- Hotels
- Other forms of Accommodation
- Coaches/Buses
- Travel Gateways

WebRes contains the following major features:

- Call centre reservations
- Internet reservations
- Agent and tour operator reservations
- Accommodation unit management
- Flexible pricing
- Flexible inventory management
- Reporting

Direct Customer Internet Reservations

WebRes includes a branded web-booking interface for direct sales, which can be readily integrated with an existing tour operator's web site by the simple addition of a link. Once included, prepaid bookings can immediately be taken sharing the same inventory as all other users and customers on a 24 hour basis.

Call Centre Reservations

The WebRes reservation module provides a graphical call centre/reservation department specific booking form customised to meet the individual in-house booking requirements. The booking form is designed to provide maximum performance with minimum training and support.

Travel Agents

The WebRes travel agent feature allows third party agents to make reservations directly through the Internet without the necessity of a fax or telephone call to check availability and confirm the booking.

Availability Management

The status of forward bookings can be readily accessed using the WebRes fulfilment option which can produce details of booking levels using a range of user specified parameters.

Pricing

The WebRes pricing engine is designed to meet the needs of operators using standard and seasonal based pricing together with those requiring a more sophisticated yield driven model. In addition, the pricing engine supports complex and simple product groupings and multi currencies.