

# Indsigt i hotelbranchen – Fremgang efter pandemien



# Indhold

PwC's analyse for hotelbranchen .....	2
Indledning .....	3
Nøgletalsanalyse: København .....	4
Branchens tilbagevenden efter pandemien .....	6
Trends og tendenser i branchen .....	8
10 gode råd til virksomheder i hotelbranchen / Forhold, som vi vurderer er vigtige for hotelaktører .....	12

Udgiver: PwC

Denne publikation udgør ikke og kan ikke erstatte professionel rådgivning. PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab påtager sig intet ansvar for tab, nogen måtte lide som følge af handlinger eller undladelser baseret på publikationens indhold, ligesom PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab ikke påtager sig ansvar for indholdsmæssige fejl og mangler.

© 2023 PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab.

Alle rettigheder forbeholdes. I dette dokument refererer "PwC" til PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab, som er et medlemsfirma af PricewaterhouseCoopers International Limited, hvor hver enkelt virksomhed er en særskilt juridisk enhed.

# PwC's analyse af den københavnske hotelbranche

Hotelbranchen i København er for alvor i fremgang efter en volatil periode præget af COVID-19-pandemien, samt krig i Ukraine og Gaza. 2023 har sat rekorder for branchen med hensyn til belægning, gennemsnitlige værelsespriser og omsætning per tilgængeligt værelse. Branchen ser optimistisk på det nye år 2024, som igen byder på mange internationale arrangementer, koncerter og konferencer i København, hvilket øger branchens forventninger til antallet af turister til byen.

PwC's analyse tager udgangspunkt i data om udviklingen i hotelbranchen i København, som vi bl.a. sammenligner med udvikling i resten af landet. Vi har foretaget interviews med aktører i branchen og fået deres syn på markedet, især set i lyset af pandemien. Vi håber, at analysen kan guide og inspirere jer.

Rigtig god læselyst.



**Christopher Kowalczyk**

Director og brancheleder hotelbranchen  
T: 3068 6699  
E: christopher.kowalczyk@pwc.com



**Ricky Bang**

Senior Associate og specialist i hotelbranchen  
T: 5376 1665  
E: ricky.bang@pwc.com

Publikationen er baseret på interviews med forskellige aktører i hotelbranchen. Vi vil gerne takke de deltagende for deres åbenhed og deres professionelle bidrag til analysen. Yderligere er analysen baseret på data fra Bisnode, VisitDenmark, Dansk Erhverv, Horesta, Benchmark Alliance og Danmarks Statistik.

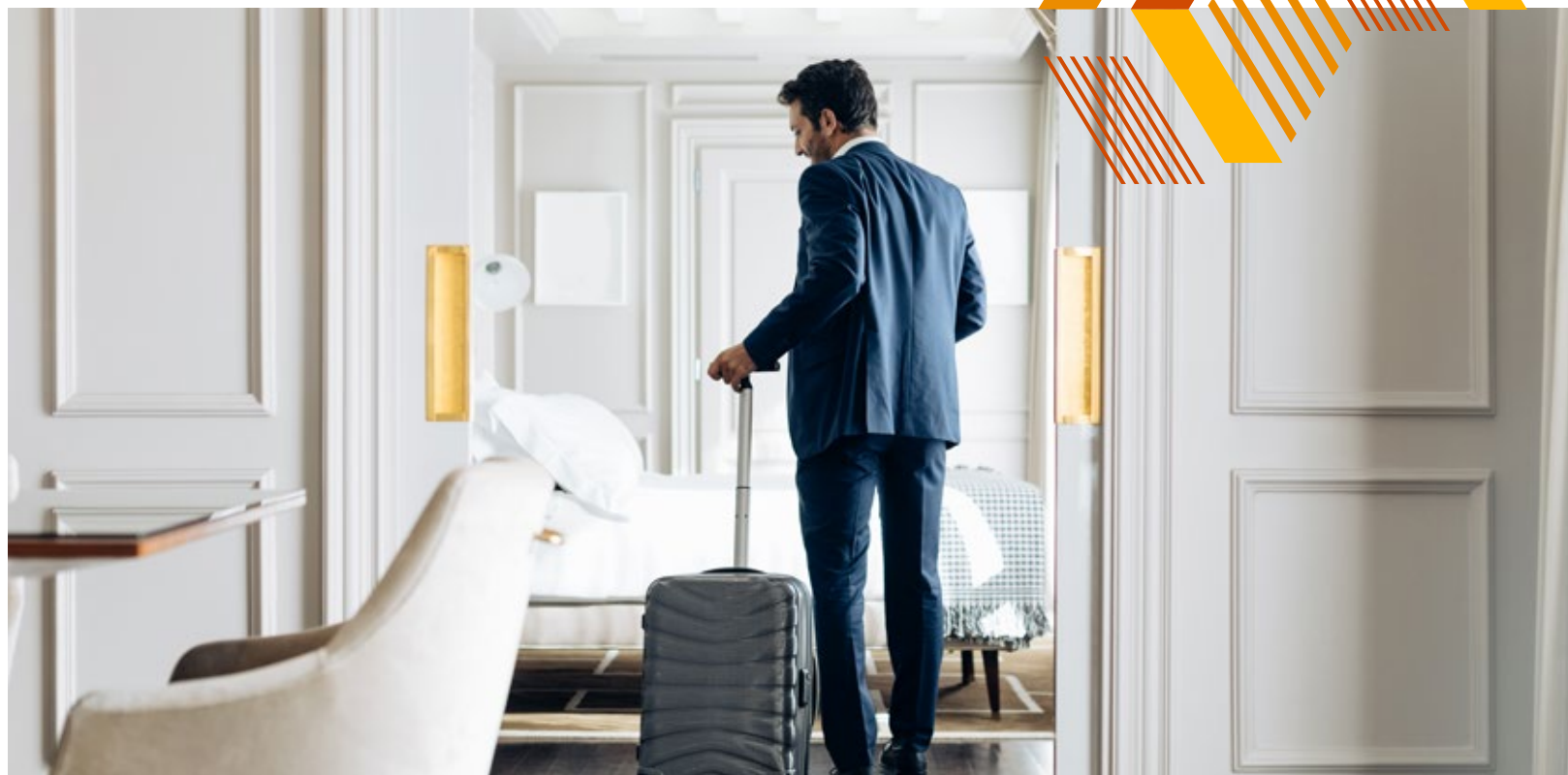
# Indledning

I kølvandet på COVID-19-pandemien har hotelbranchen været igennem en udfordrende periode præget af usikkerhed og tilpasninger. København, som en attraktiv destination for både forretningsrejsende og turister, har særligt været påvirket. Denne analyse dykker ned i udviklingen i hotelbranchen i København og undersøger de strategiske og innovative tiltag, som hotellerne har taget for at tilpasse sig den nye virkelighed.

Vi ønsker at undersøge, hvordan Københavns hotelbranche har håndteret udfordringerne i kølvandet på pandemien og kaste lys over de tendenser, vi ser i branchen i dag, herunder hvordan hotellerne i København har reageret på de ændrede præferencer og forventninger fra gæsterne, der i højere grad prioriterer sikkerhed, bæredygtighed, fleksibilitet og unikke oplevelser. Gennem interviews med nøgleaktører og kvantitative analyser har vi afdækket, hvordan hoteller i byen positionerer sig selv.

I analysen stiller vi også skarpt på de potentielle udfordringer og muligheder, der venter hotelbranchen i København. Det gælder fx områder som bæredygtighed og digitalisering, som hotellerne i stigende grad arbejder med for at forblive konkurrencedygtige og levere enestående gæsteoplevelser.

Formålet med denne brancheanalyse er at give branchefolk, beslutningstagere, investorer og andre interessenter indsigt i og forståelse for udviklingen i den københavnske hotelbranche, herunder særligt de muligheder og udfordringer branchen oplever efter COVID-19 og med de nuværende krige i både Ukraine og Gaza.



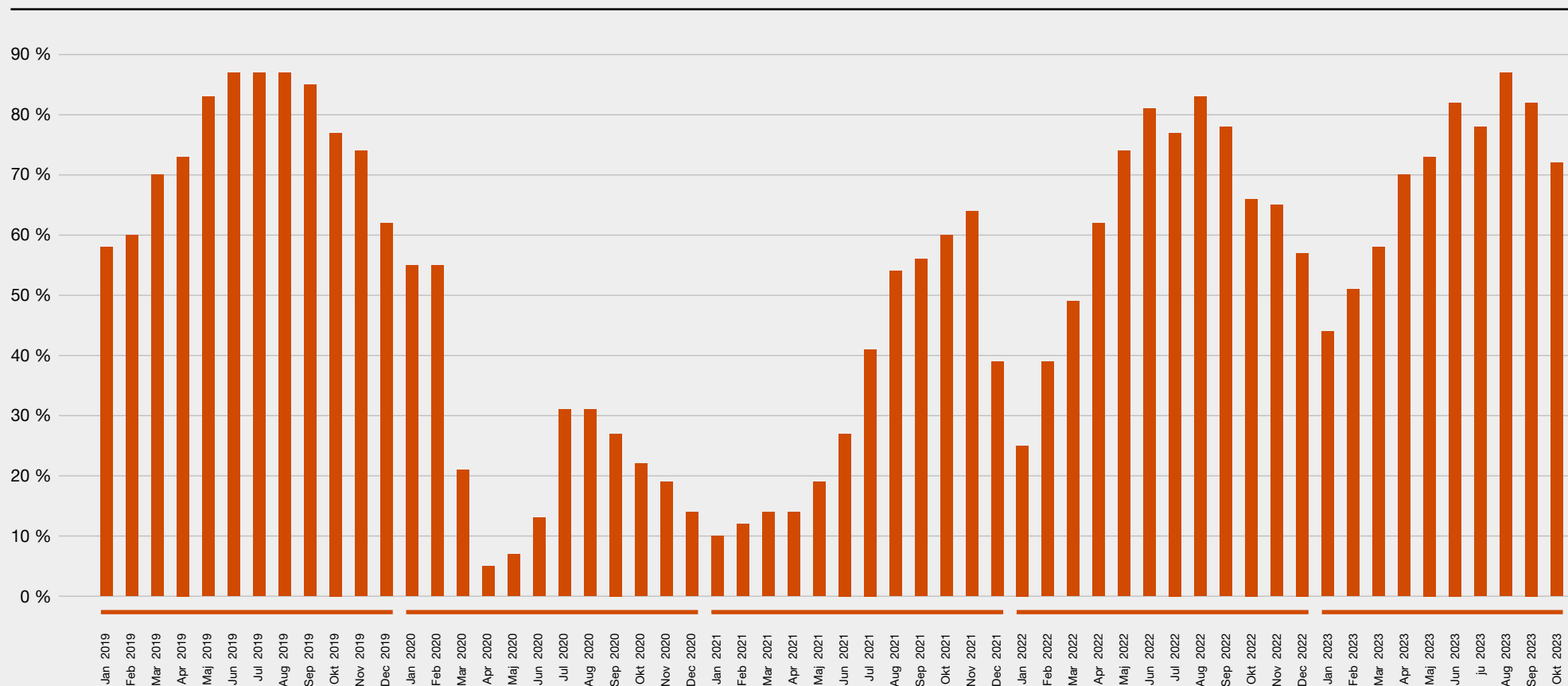
# Nøgletalsanalyse: København

**Stigende belægning og højere gennemsnitlige værelsespriser (ADR) giver hotellerne udsigt til en mere travl hverdag.**

Den gennemsnitlige belægningsprocent i København nåede i august 2023 det højeste niveau siden COVID-19-pandemien. I løbet af 2023 har hotelbranchen leveret den ene rekord efter den anden. Hovedstadsregionen og Vestjylland oplever stigende aktivitet, mens resten af landet ser en nedgang i forhold til sidste år.

Året 2022 var bemærkelsesværdigt, idet den opsparede oplevelses- og rejselyst efter to år med COVID-19-nedlukninger og restriktioner motiverede folk til at pakke deres kufferter og udforske Danmark.

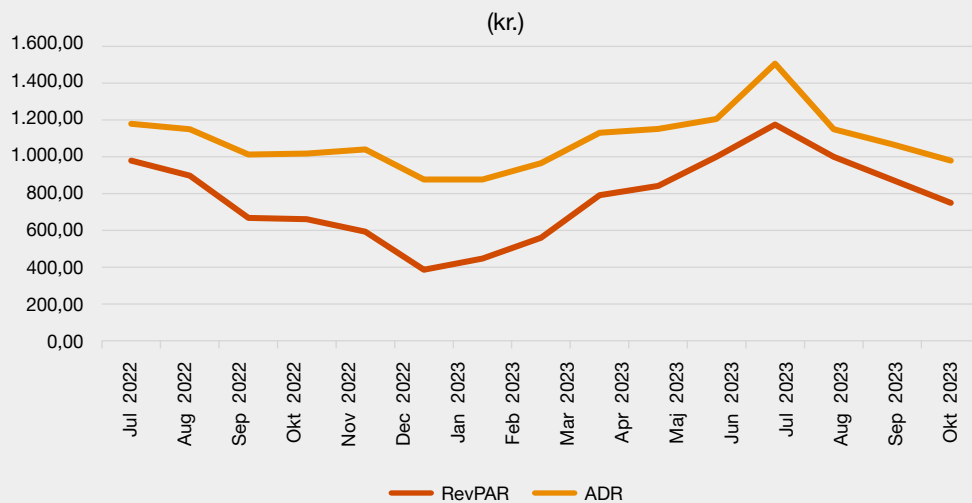
## Oversigt over belægning i København



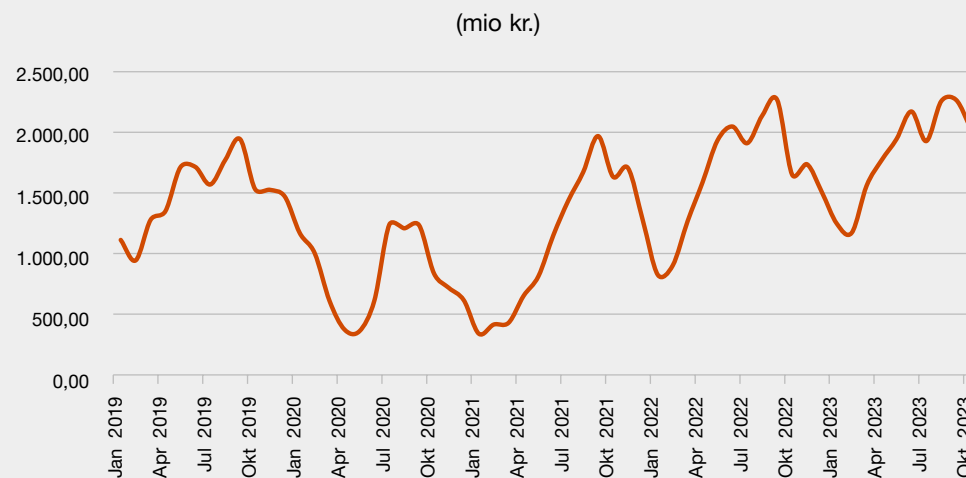
Statistikken for belægningen fra 1. januar 2023 til oktober 2023 viser øget aktivitet i forhold til 2022 og giver forhåbning om det bedste år efter pandemien. Det er ikke kun belægningen, som er opadgående. De københavnske hoteller formår også at have stigende gennemsnitlige priser for overnatninger og dermed også øget omsætning per tilgængeligt værelse (RevPAR).



### Udviklingen i gennemsnitlige værelsespriser (ADR) og omsætning pr. tilgængeligt værelse (RevPAR)



### Hotelbranchens omsætning



# Branchens tilbagevenden efter pandemien

## Turisme

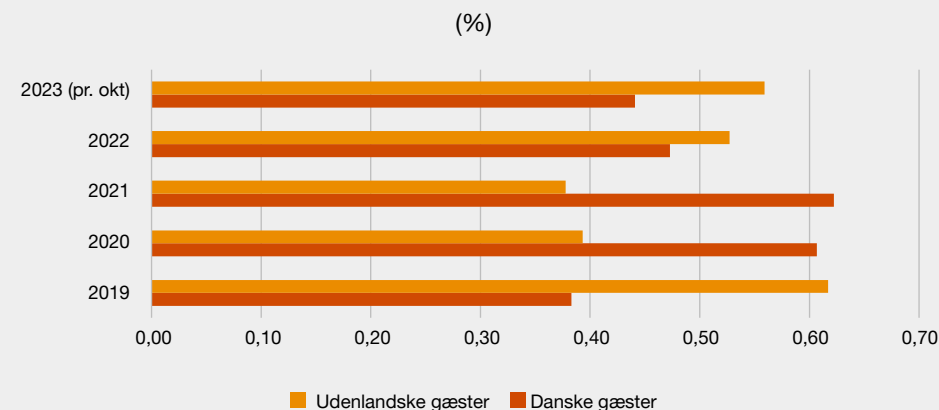
Udenlandske turister har historisk udgjort langt størstedelen af de overnattende hotelgæster i København, men under COVID-19-pandemien ændrede danskerne rejsemønstre sig, mens størstedelen af verden var nedlukket. Det resulterede i, at der kom færre udenlandske turister til Danmark, og at danskerne i højere grad var turister i eget land. Derfor udgjorde danske gæster størstedelen af de overnattende hotelgæster i København under pandemien.

De seneste tal fra Danmarks Statistik viser, at antallet af overnatninger fra udenlandske turister er på vej tilbage til samme niveau som før COVID-19. Udenlandske overnatninger udgjorde pr. oktober 2023 ca. 55% mod 53% året før og kun 38% i 2021.

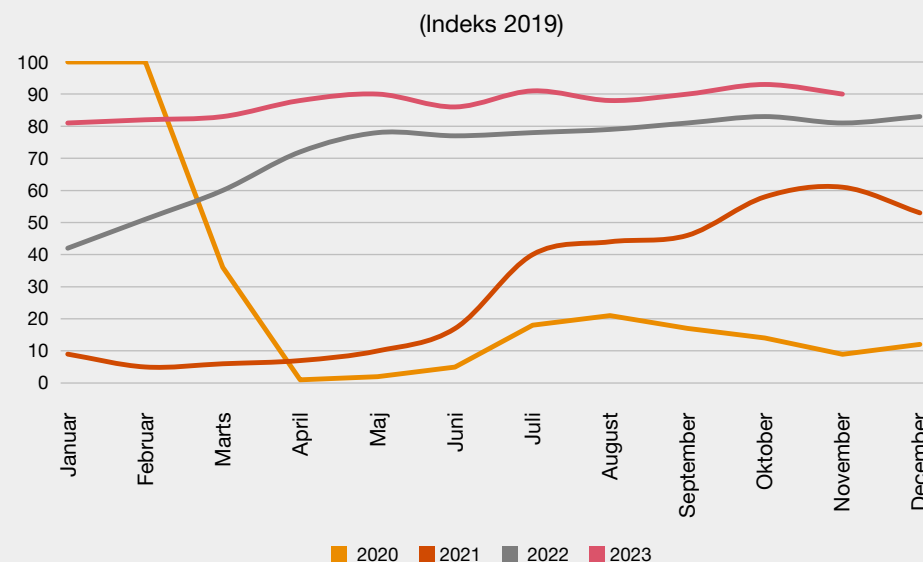
Statistikken over passagerer til og fra Københavns Lufthavn viser, at aktiviteten i 2023 nærmer sig niveauet fra 2019. Flere eksperter forudsagde i 2021 og 2022, at hotelbranchen og turismeerhvervet først vil vende tilbage til et niveau, som vi kendte før COVID-19, når luftfarten også gør det.



### Andel af overnattende gæster i København efter nationalitet



### Passagerer til/fra Københavns Lufthavn



## Udenlandske turister

Ifølge en undersøgelse fra VisitDenmark har udenlandske turister et væsentligt højere døgnforbrug end danskerne fordelt på de tre turisttyper; erhvervsturisme, storbyturisme samt kyst- og naturturisme.

Døgnforbruget dækker alt fra overnatning og fødevarer til restauranter og shopping, og her har turister fra Storbritannien, USA, Sverige, Asien og Norge et højere gennemsnitligt døgnforbrug.

Udenlandske turister, som rejser til Danmark i arbejdsøjemed, har et højere døgnforbrug end de danske turister, men her er dog sket et fald i forbruget sammenlignet med før COVID-19. Erhvervsturismen har gennemgået en omvæltning forårsaget af COVID-19 og dens følgevirkninger. Virksomheders sti-

gende brug af onlinemøder mv. har resulteret i færre erhvervsturister i København. I 2019 var cirka 40% af overnatningerne på hoteller i København foretaget med formål om forretning, modsat kun cirka 30% i 2023.

Storbyturisternes døgnforbrug er overordnet set på samme niveau i 2023 som før COVID-19. Udviklingen er bl.a. drevet af en større andel af danske og tyske turister men en mindre andel af amerikanske, britiske og asiatiske turister.

Kyst- og naturturisternes døgnforbrug er steget markant i forhold til før COVID-19, hvor norske og svenske turister har det højeste døgnforbrug. Det største vækstbidrag kommer fra turister fra Tyskland, som er det vigtigste marked for dansk turisme set i forhold til turismeforbruget.



	Udenlandske turister	Danske turister
<b>Erhvervsturister</b>	3.300 DKK	2.300 DKK
<b>Storbyturister</b>	2.100 DKK	1.700 DKK
<b>Kyst- og naturturister</b>	1.050 DKK	950 DKK

# Trends og tendenser i branchen

## Bæredygtighed

De danske hoteller spiller sammen med det øvrige erhvervsliv og samfundet en afgørende rolle i at bidrage til en mere bæredygtig fremtid gennem investering i grøn teknologi, affaldsreduktion og mindre CO2-udledning.

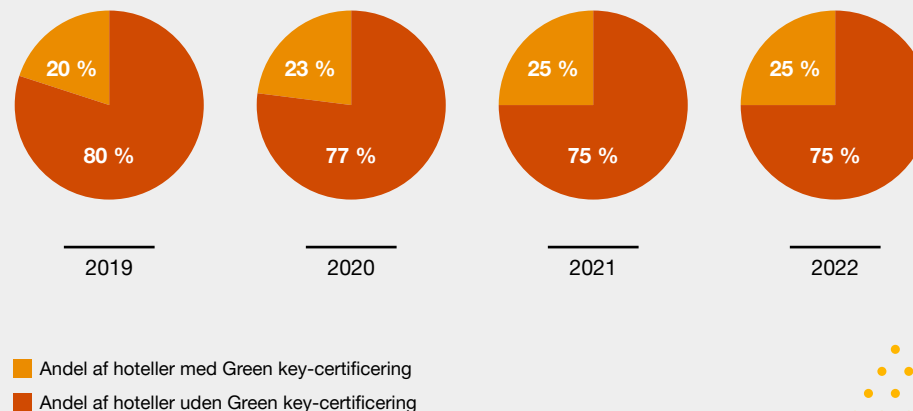
I dansk erhvervsliv er den overordnede tendens, at de danske ejerledere er i vækst og sætter grøn transformation højt på agendaen. Faktisk viser PwC's Ejerledersanalyse, at 3 ud af 4 ejerledere har grøn transformation i top 3 over de vigtigste temaer i de kommende 12 måneder. For knap halvdelen ligger grøn transformation i top 3 og 26% har grøn transformation som det vigtigste tema.

Tiltag som Green Key-certificering er blandt de mange initiativer, der i de senere år er blevet anvendt af hoteller både i Danmark og globalt. Green Key-certificering er turismens internationale miljømærke, som tildeles turistvirksomheder, der gør en ekstra indsats for at beskytte miljøet.

I takt med det øgede fokus på bæredygtighed og en stigende grøn efterspørgsel fra gæsterne er der sket en fremgang i antallet af danske hoteller, der er Green Key-certificeret. Omtrent 33 % flere danske hoteller er certificeret i dag sammenlignet med i 2019.

PwC's Ejerledersanalyse for 2023 viser, at 77% af ejerlederne forventer, at investeringer i grøn transformation vil stige moderat til væsentligt over de næste 3 år, og at 67% har CO2-reduktion som en del af deres strategi. På baggrund af disse tal samt generelt tendenser i markedet forventer vi en markant større stigning i andelen af hoteller, som er Green Key-certificeret i de kommende år. Det skyldes ikke mindst, at man som hotelvirksomhed kan skabe en konkurrencemæssig fordel ved at foretaget disse bæredygtighedstiltag, da kunderne bliver mere og mere bevidste herom.

## Green key-certificeringer på hoteller i Danmark





## Stigende konkurrence

### Mangel på arbejdskraft

Til trods for at arbejdsløsheden er på et historisk lavt niveau, mangler mange hoteller stadig kvalificeret arbejdskraft. Dog er udfordringen ikke så stor som under COVID-19. De enkelte hoteller oplever imidlertid fortsat, at der er stor konkurrence om rekruttering af personale.

Hotelbranchen har gennem 2023 oplevet en stigende efterspørgsel, men 43 % af de adspurgte hoteller svarede i december 2023, at mangel på arbejdskraft er en produktionsbegrænsning. En del af forklaringen er et stærkt arbejdsmarked med en bruttoledighed på et meget lavt niveau.

### Kyst- og naturturisme

Kyst- og naturturisme samt det at være turist i egen by er områder, som har udviklet sig betragteligt under COVID-19-pandemien. Danskernes adfærd i forhold til rejser blev væsentligt forandret som følge af rejserestriktioner, men samtidig opstod der en trang til at komme væk.

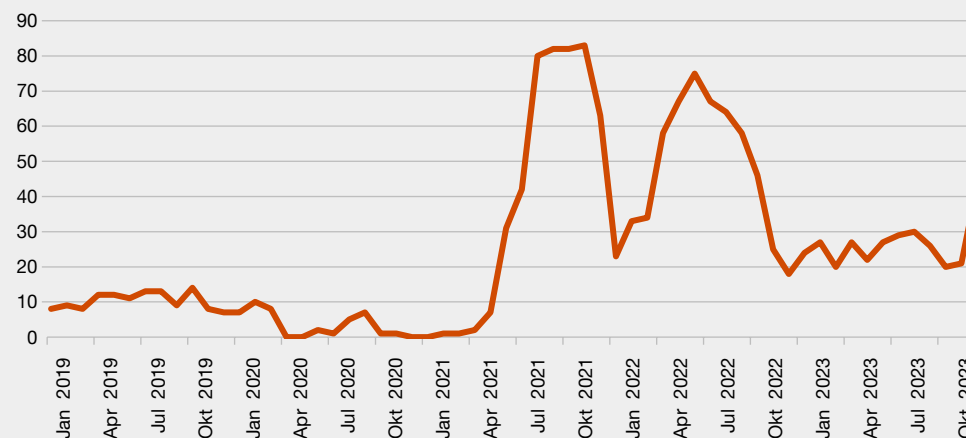
På trods af at København er den største by, både når det gælder indbyggertal, men også i forhold til turisme generelt, var det den sidste landsdel i Danmark, som efter COVID-19 var tilbage på indeks 100, sammenlignet med 2019. Målt på antallet af overnatninger på hoteller i København var det først i november 2021, at tallene nåede samme niveau som før COVID-19, mens Vest- og Sydsjælland allerede var over indeks 100 i juni 2021. De jyske landsdele nåede niveauet fra før COVID-19 i juli og august 2021.

Tendensen viser, at danske gæster rejste rundt i landet og besøgte små provinsbyer samt dyrkede kyst- og naturturismen i Danmark. Dette er en tendens, som vi forventer vil fortsætte, hvilket fremgår af grafen nedenfor.

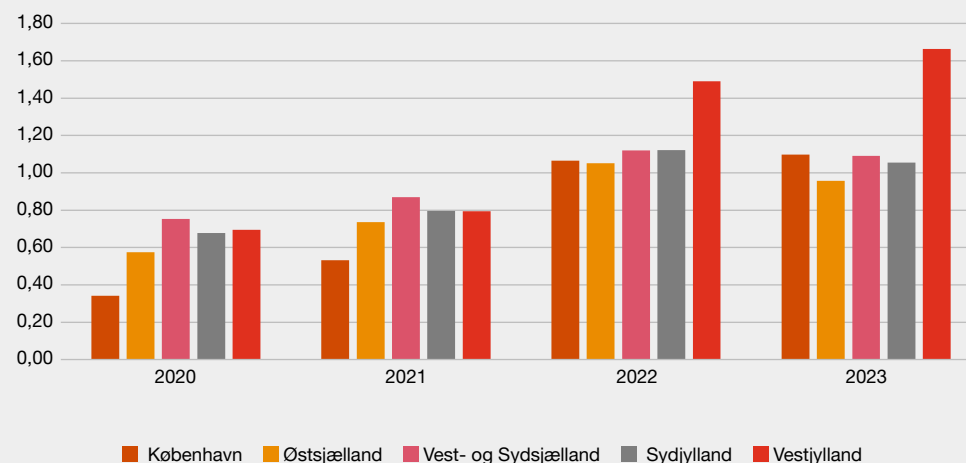
Data fra Nordea og Macrobond viser endvidere, at danskerne vil have oplevelser fremfor varer. Pr. november 2023 ligger tjenesteomsætningen på over indeks 120, hvis man sammenligner med 2019 som indeks 100, mens vareomsætningen ikke når samme niveau med indeks 110. Disse tal stemmer overens med konklusioner fra vores tidligere brancheanalyse om hotelbranchen.



### Andel der svarer, at mangel på arbejdskraft er en produktionsbegrænsning



### Andel overnatninger (indeks i forhold til 2019)





## Samfundsøkonomiske forstyrrelser

I den årlige CEO Survey foretaget af PwC Danmark præger makroøkonomisk volatilitet de danske topledere aktuelle trusselsbillede i 2024. Sammenlignet med året før er cyberrisici steget fra 20 % til 32 %, når vi kigger på, hvor mange topledere som har svaret, at de enten er ekstremt eller meget påvirket af cybertruslen i de kommende 12 måneder. Baseret på vores interviews med en række hotelejerere og øvrige branchespecialister i København ser vi de samme tendenser i hotelbranchen.

Virksomhederne i Danmark, herunder hotelbranchen, planlægger tiltag for at håndte-

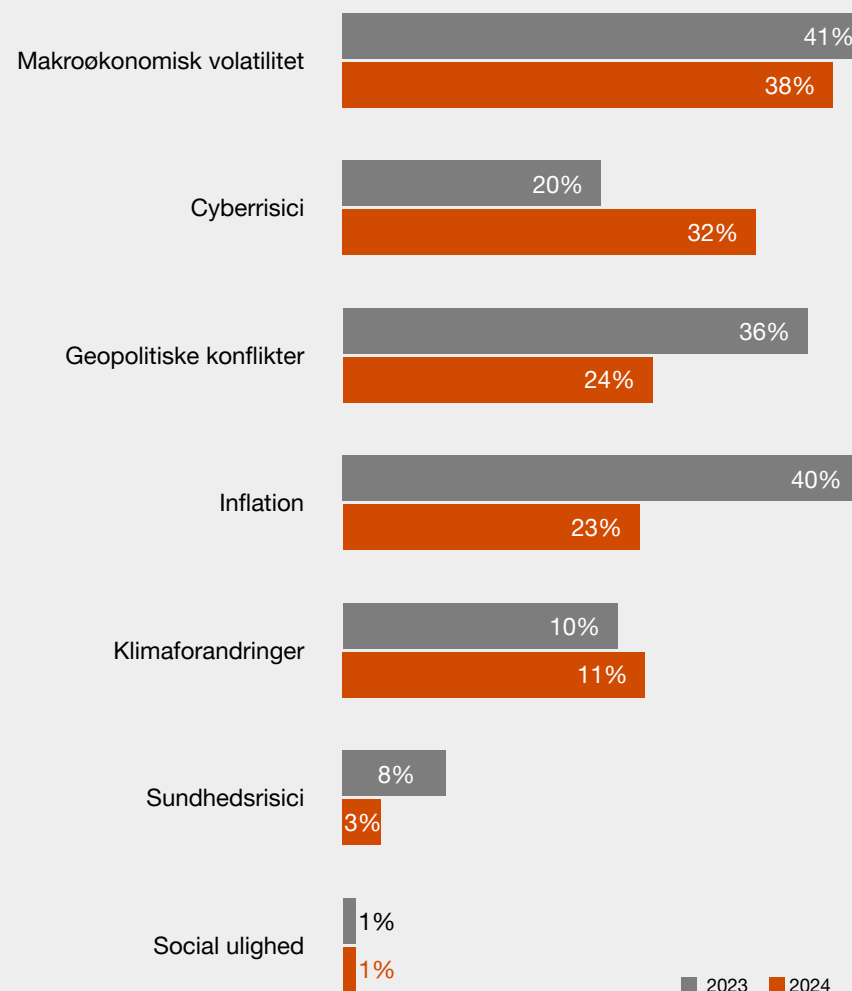
re den økonomiske usikkerhed. For at stå stærkere i den økonomisk usikre situation har hotelbranchen tilpasset deres driftsoms-kostninger og fundet alternative leverandører. Ydermere viser vores analyser, at priserne er blevet hævet for at mitigere inflationsstigningerne på deres omkostninger og for at imødegå de økonomiske udfordringer og volatilitet.

I øjeblikket falder inflationen kraftigt, drevet af fald i varepriserne, samtidig med at tjenestepri- serne stiger. En måling foretaget i november 2023 viser, at forbrugerprisindekset er på 0,6 %, og mens forbrugerpriser på varer ligger på -3,0%, stiger tjenestepri- serne med hele 4,2%.

## Danmark

### Hvordan påvirket er din virksomhed af følgende trusler i de kommende 12 måneder?

(Viser dem, der har svaret 'ekstremt/meget påvirket')



## Cybercrime

Cyberangreb er en stigende udfordring i det danske erhvervsliv. I takt med at virksomheder inkorporerer nye teknologier for at forbedre processer og arbejdsgange samt deler mere data med hinanden og samarbejdspartnere, åbner de samtidig flere adgangsveje for cyberkriminelle til deres mest vitale data.

Datatilsynet modtager hver uge flere hundrede anmeldelser om brud på persondatasikkerheden fra virksomheder og offentlige myndigheder. Phishingangreb topper listen. Mere end hver anden større virksomhed fortæller i PwC's Cybercrime Survey, at de inden for det seneste regnskabsår har været ramt af mindst én sikkerhedshændelse, der har påvirket virksomheden negativt. Der ses en stor variation i hændelsestyperne, men phishingangreb topper listen over de hyppigst oplevede hændelser i virksomhederne.

Der er fra virksomhedernes side øget opmærksomhed på mulige indgange for cyberkriminelle, og 67 % pegede sidste år på 'ansattes ubevidste handlinger' som en trussel mod virksomheden. Det er en markant stigning sammenlignet med året før, hvor tallet var 59 %.

I oktober 2024 træder EU's NIS2-direktiv i kraft. Direktivet udvider kravene og sanktioneringen i henhold til cybersikkerhed. De skærpede krav for flere sektorer betyder, at mange organisationer skal forholde sig mere indgående til risikostyring, beredskab, leverandørstyring og ledelsesansvar.



## København som turistattraktion

København har i mange år været en populær destination for turister fra hele verden. Efter COVID-19, krig i Europa og Mellemosten, inflation mv., har turisme-forbruget rundet over 150 mia. kr., hvilket overstiger niveauet fra 2019.

En undersøgelse lavet af VisitDenmark viser, at de 10 væsentligste årsager til at vælge Danmark som feriedestination omfatter blandt andet gode spisesteder, en imødekommende og venlig lokalbefolkning samt kultur, kunst og historiske oplevelser/seværdigheder.

### Restauranter / 'foodies'

36% af storbyturisterne motiveres af madoplevelser.

Danmark, og i særdeleshed København, huser nogle af verdens bedst bedømte restauranter, og det er en årsag til, at mange vælger at besøge København. 41 % af de udenlandske turister og 32 % af de danske angiver, at madoplevelser, spise ude og gastronomi er en primær motivationsfaktor for at besøge den danske hovedstad.

### Turistattraktioner / 'kulturturisme'

København er også en stor turistattraktion målt på vores kulturelle historie med kongehuset, historiske slotte og bygninger, Den Lille Havfrue samt vores lokale byliv og atmosfære. Samlet set er 78% af alle turister i storbyen tilfredse med det lokale byliv, kulturen og atmosfæren i København.

# 10 gode råd til virksomheder i hotelbranchen / Forhold, som vi vurderer er vigtige for hotelaktører

**1** — Ny bogføringslov betyder, at virksomheder bl.a. skal opbevare bilag digitalt. Vi anbefaler, at I laver et optimalt digitalt setup.

**2** — Brug af digitale værktøjer kan være med til at effektivisere dagligdagen og minimere de manuelle administrative opgaver i virksomheden.

**3** — Beløbsgrænsen for straksafskrivning på småanskaffelser er hævet til 32.000 kr. i indkomståret 2023, hvilket betyder, at der kan opnås fradrag for anskaffelser under den grænse i anskaffelsesåret.

**4** — Fastholdelse af dine medarbejdere bliver endnu vigtigere i den kommende tid – sørg for at have glade medarbejdere, fx ved at have en god kultur, sociale aktiviteter, spændende arbejdsopgaver, godt arbejdsmiljø, mulighed for efteruddannelse mv.

**5** — Husk at få etableret den lovpligtige whistleblowerordning. Den 17. december 2021 trådte ordningen i kraft for virksomheder med over 250 ansatte. Den 17. december 2023 skærpes ordningen, så den også omfatter virksomheder med mellem 50-249 ansatte. Etablering af ordningen er med til at sikre, at ansatte og andre interessenter er beskyttet, når der indberettes lovovertrædelser. Arbejdsgivere, som ikke lever op til forpligtelserne, kan blive idømt bøder.

**6** — Lav en beregning og undersøg, om det kan betale sig at have fri bil i virksomheden, eller om det er bedre at opnå fx skattefri kørselsgodtgørelse efter statens takster. Der kan være penge at spare.

**7** — Cybersikkerhed fylder mere og mere. Overvej implikationerne ved nye lovgivnings- og sikkerhedsmæssige udfordringer, som skærper kravene til virksomhedernes indsats inden for cybersikkerhed.

**8** — Du skal i stigende grad forholde dig til CSRD. Som ejerleder vil du opleve, at dine samarbejdspartnere oftere stiller krav til bæredygtige initiativer og rapportering om CSRD. Jo hurtigere du kommer i gang, jo bedre.

**9** — Særligt for hotelbranchen er der en række specifikke forhold, herunder fradragsret for moms for kommissioner fra OTA'ere og mulighed for godtgørelse af el- og vandafgifter. Søg professionel rådgivning om de særlige regler herom. Der kan være penge at spare.

**10** — Start i god tid og hav styr på virksomhedens dokumenter og kontrakter med medarbejdere, leverandører mv., hvis du overvejer at sælge din virksomhed. Det kan sikre et bedre forløb og eventuelt en højere værdi.