

# Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

Medienkonferenz  
SRV / Allianz Global Assistance

**Angelo Egli**  
CEO Allianz Global Assistance (Schweiz)

Zürich, 13. September 2017



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Studienbeschreibung



## Thema

Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung



## Durchführung

LINK Institut, jährlich seit 1994; Befragung in der Muttersprache (Deutsch / Französisch), Befragungszeitraum 20.7.–1.8.2017



## Grundgesamtheit

Sprachassimilierte Bevölkerung zwischen 15 und 74 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz mit mindestens einer Buchung einer zumindest dreitägigen Reise zu privaten Zwecken pro Jahr



## Stichprobengrösse in der Hauptbefragung

1008 Personen (51% Männer, 49% Frauen)

**Die Studie ist repräsentativ für die Schweiz.**

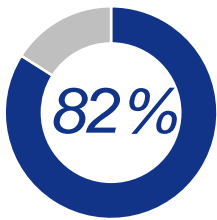
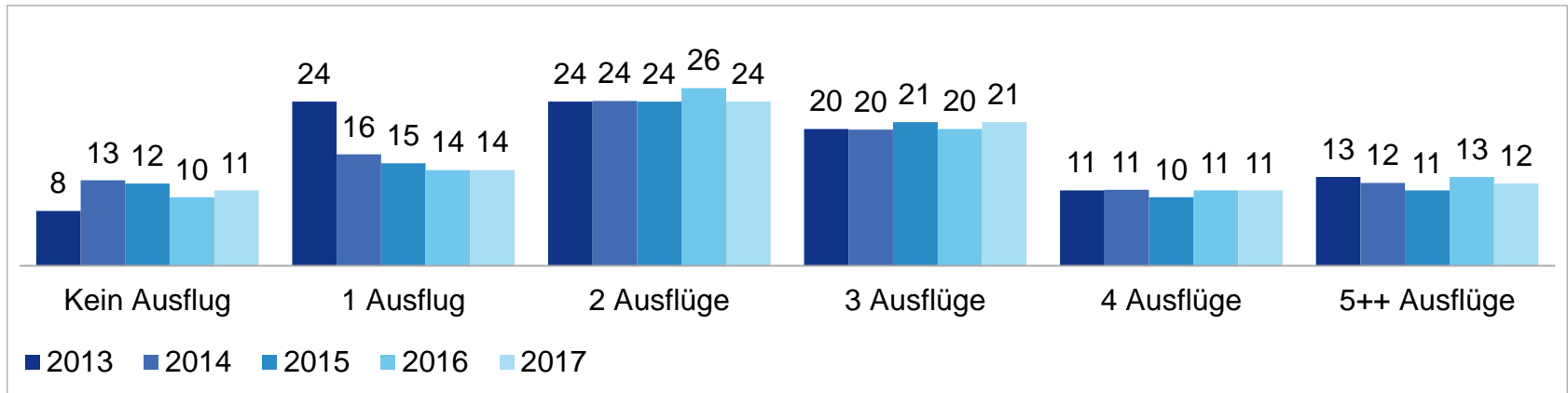
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Die Bevölkerung in der Schweiz ist ungebrochen reisefreudig

**Frage:** Wie häufig pro Jahr machen Sie private Ausflüge und Ferien mit mind. drei auswärtigen Übernachtungen?



... der Befragten unternehmen **mindestens einmal pro Jahr eine private Reise** mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen, was gegenüber dem Vorjahr (84%) einer leichten Abnahme entspricht. Nur jeder Zehnte reist gar nicht.



... betrug die **durchschnittliche Zahl der Ausflüge pro Befragten und Jahr**, was gegenüber 2016 (2,81) eine leichte Abnahme bedeutet.

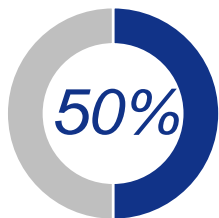
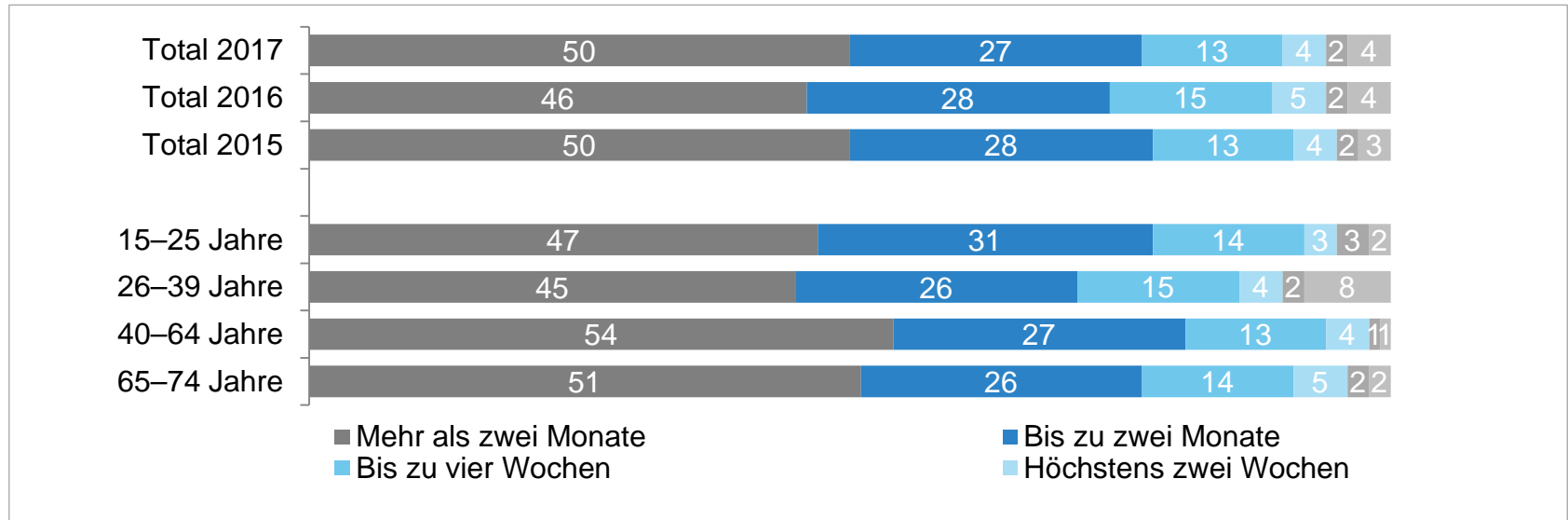
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Der Anteil an Frühbuchungen hat im vergangenen Jahr wieder zugenommen

**Frage:** Wie frühzeitig buchen Sie in der Regel Ihre Ausflüge/Ferien?



... beträgt der **Anteil der Frühbucher** und ist damit um 4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Dies dürfte auf eine **veränderte Risiko-Einschätzung** bzw. persönliche Betroffenheit **der Reisenden** gegenüber Terror und Migrationsströmen zurückzuführen sein, hat doch im selben Zeitraum auch die Angst vor Sicherheitsrisiken auf Reisen abgenommen.

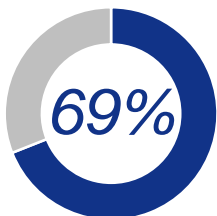
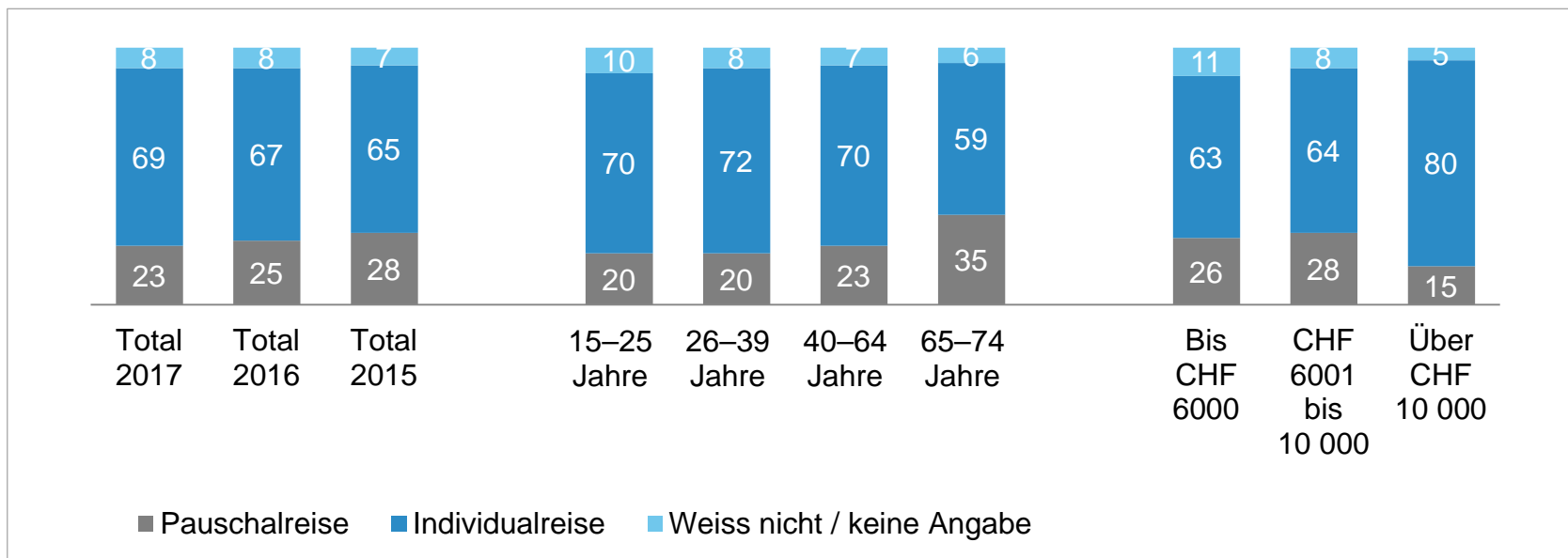
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Der Trend Richtung «Individualreise» nimmt weiter zu – über zwei Drittel der Bevölkerung bevorzugt diese Reiseart

**Frage:** Wenn Sie eine Reise buchen, welche von den folgenden Buchungsarten bevorzugen Sie?



... bevorzugen bei der **Buchung einer Reise ein Individualangebot**. Diese Reiseform ist vor allem bei **jungen Erwachsenen (26–39)** und **Personen mit hohem Einkommen** sehr beliebt.

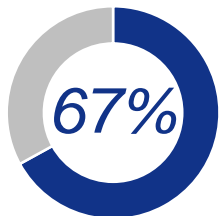
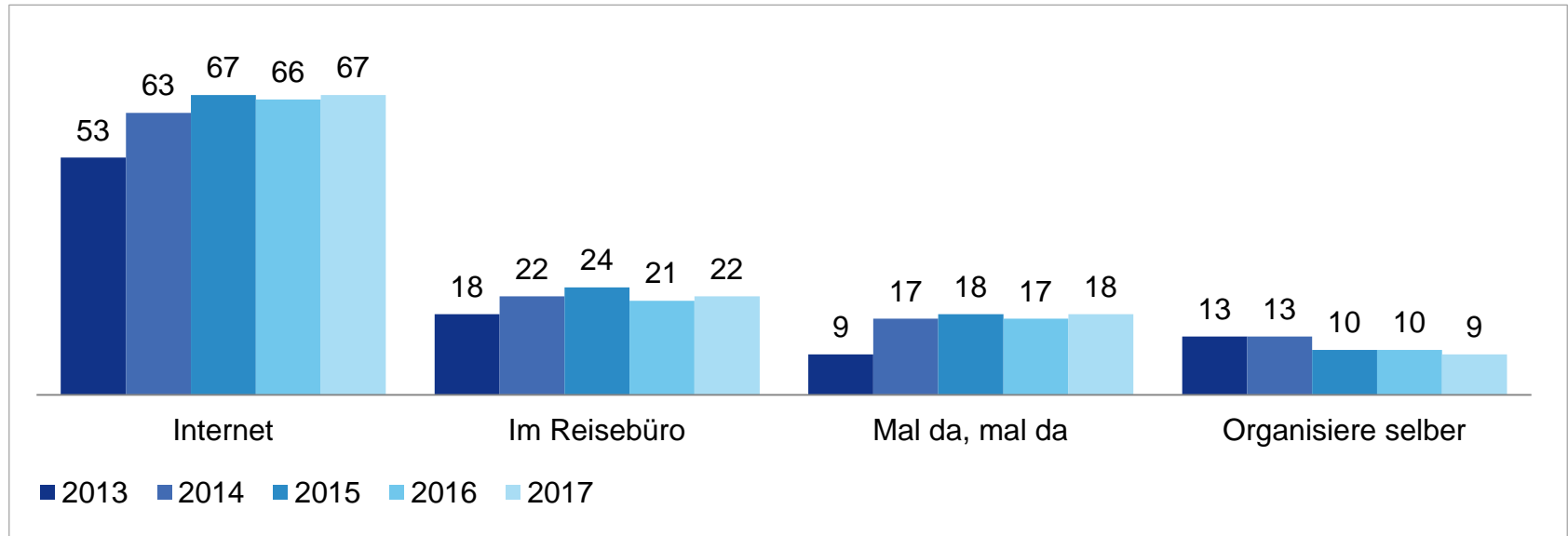
Global Assistance



**How can we help?**

# Das Buchungsverhalten bleibt sehr stabil – Internet und Reisebüros behalten ihre Werte aus den Vorjahren

**Frage:** Wo buchen Sie in der Regel Ihre Reisen, Ausflüge oder Ferien?



... der Reisenden **buchen ihre Reisen über das Internet**. Jeder Fünfte präferiert generell das Reisebüro. Insgesamt ist die Auswahl der Kanäle sehr stabil. Das Internet und die Reisebüros behalten die Werte aus den Vorjahren.

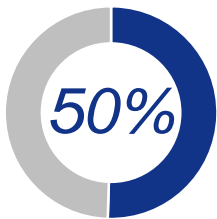
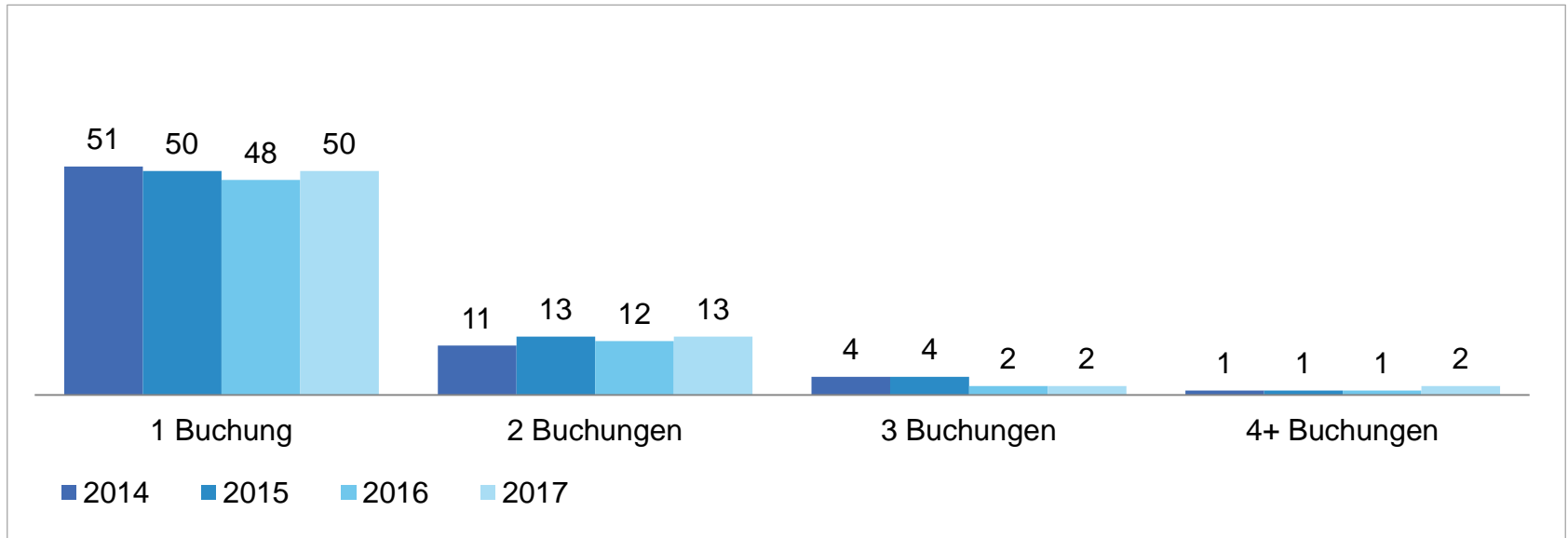
Global Assistance

Allianz

**How can we help?**

# Jeder zweite Schweizer bucht mindestens einmal pro Jahr eine Reise im Reisebüro

**Frage:** Wie häufig pro Jahr buchen Sie Ausflüge/Reisen in einem Reisebüro?



... der Reisenden **buchen mindestens eine Reise pro Jahr im Reisebüro.** Gegenüber den Vorjahren sind diese Werte ebenfalls sehr stabil. Das **Reisebüro** kann seine Bedeutung als **zweitwichtigster Buchungskanal** nach dem Internet sichern.

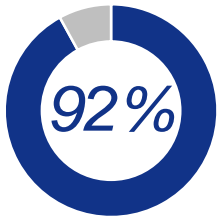
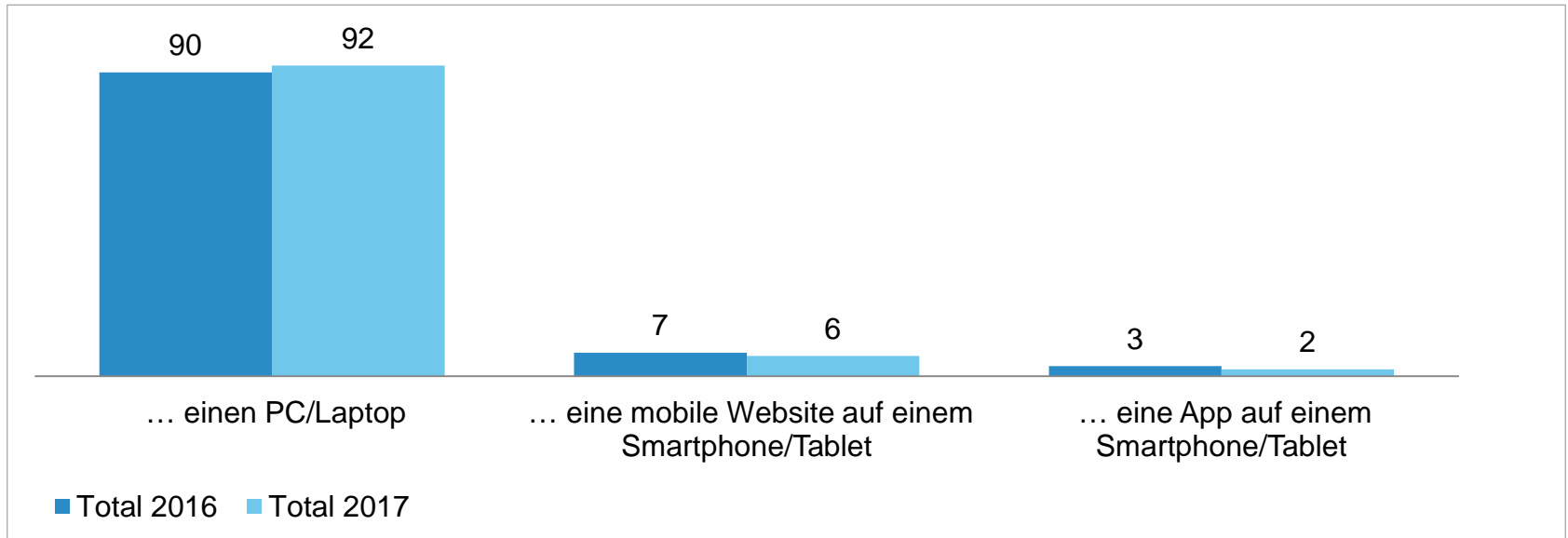
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Die Nutzung der Devices bei Online-Buchungen bleibt stabil

**Frage:** Wenn Sie eine Reise im Internet buchen, nutzen Sie dafür meistens ...?



... der Online-Bucher nutzen nach wie vor **ihren PC oder Laptop**. Nur 6% verwenden für die Buchung ein Smartphone oder Tablet. Apps für die Buchung von Reisen können sich nicht durchsetzen und verbleiben auf sehr tiefem Niveau.

Global Assistance

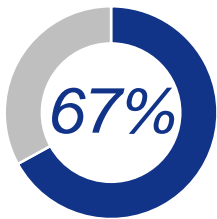
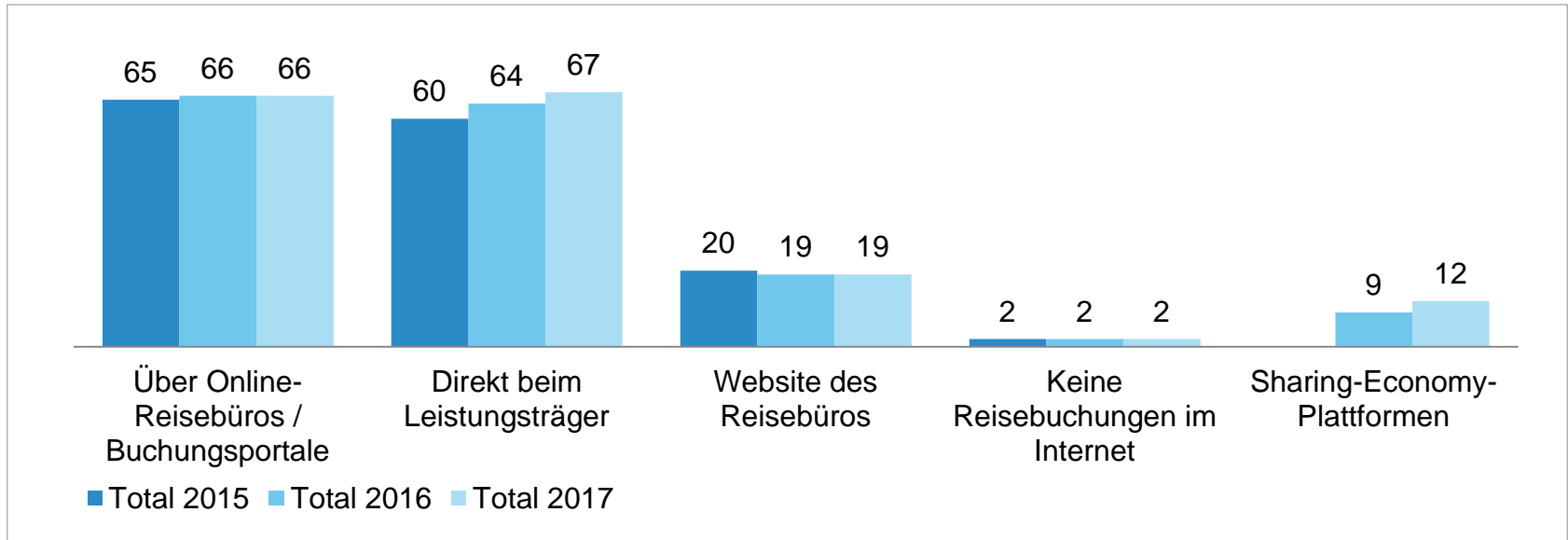
Allianz 

**How can we help?**



# Online-Buchungen direkt beim Leistungsträger und bei Sharing-Economy-Plattformen nehmen weiter zu

**Frage:** Wenn Sie eine Reise im Internet buchen, über welche Seiten reservieren Sie dann?



... buchen **direkt beim Leistungsträger online** eine Reise – ein anhaltender Trend. Buchungen über Online-Portale und Online-Buchungen beim Leistungsträger sind praktisch gleich auf (67% vs. 66%).

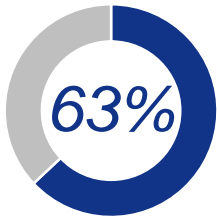
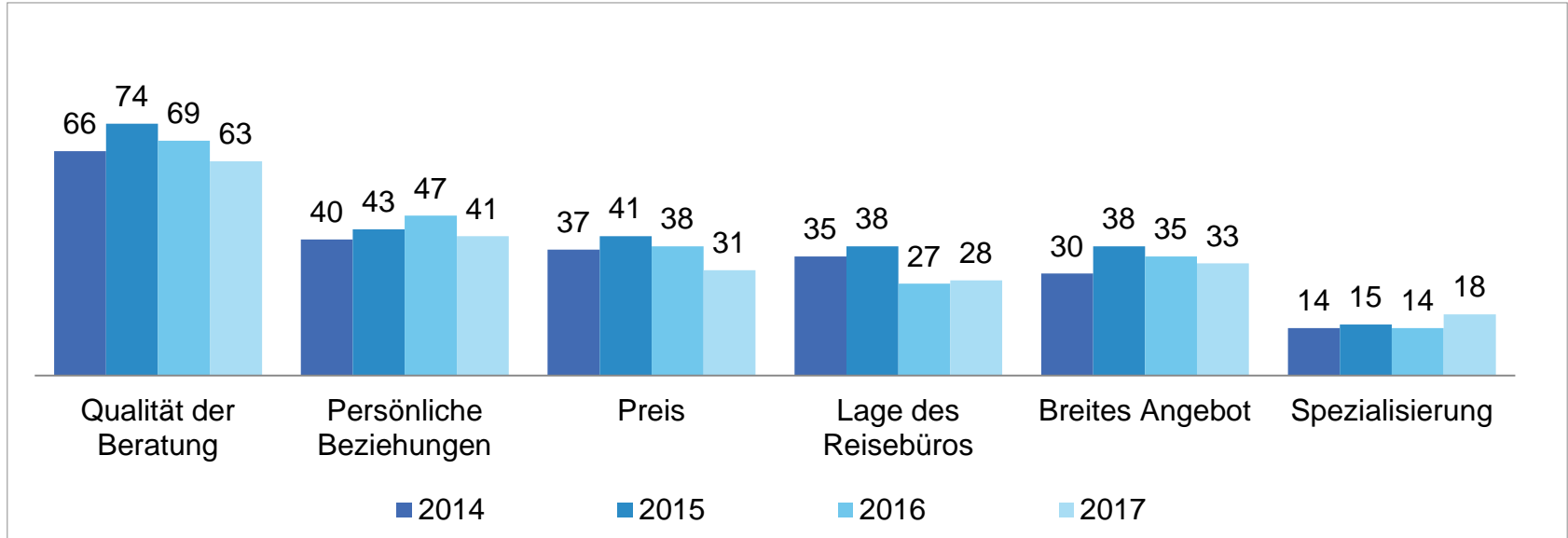
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Die «Qualität der Beratung» bleibt wichtigstes Kriterium bei der Wahl des Reisebüros – Spezialisierung gewinnt an Bedeutung

**Frage:** Was ist für Sie bei der Wahl des Reisebüros wichtig?



... bezeichnen **die «Qualität der Beratung»** als **wichtigsten Entscheidungsfaktor** bei der Wahl eines Reisebüros. Die **Spezialisierung** eines Reisebüros und Angebote im Baukastensystem gewinnen an **Bedeutung**.

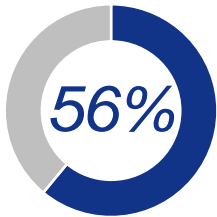
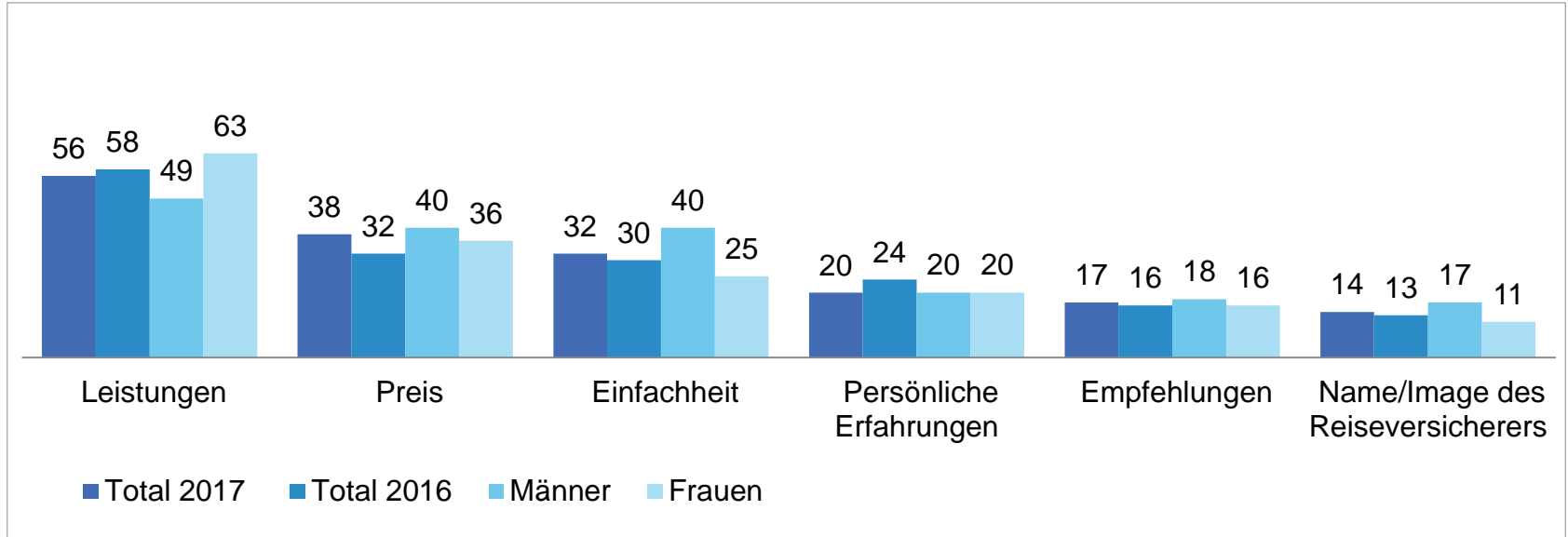
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Bei der Wahl einer Reiseversicherung sind die Leistungen am wichtigsten – der Preis gewinnt leicht an Bedeutung

**Frage:** Worauf achten Sie bei der Wahl des Reiseversicherungsprodukts?



... sehen die **Leistungen der Versicherung** als wichtigstes Kriterium, gefolgt vom Preis und der Einfachheit. Die **Wichtigkeit des Preises** hat gegenüber 2016 wieder **zugenommen**.

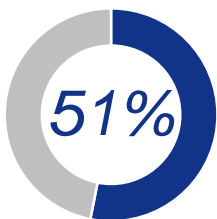
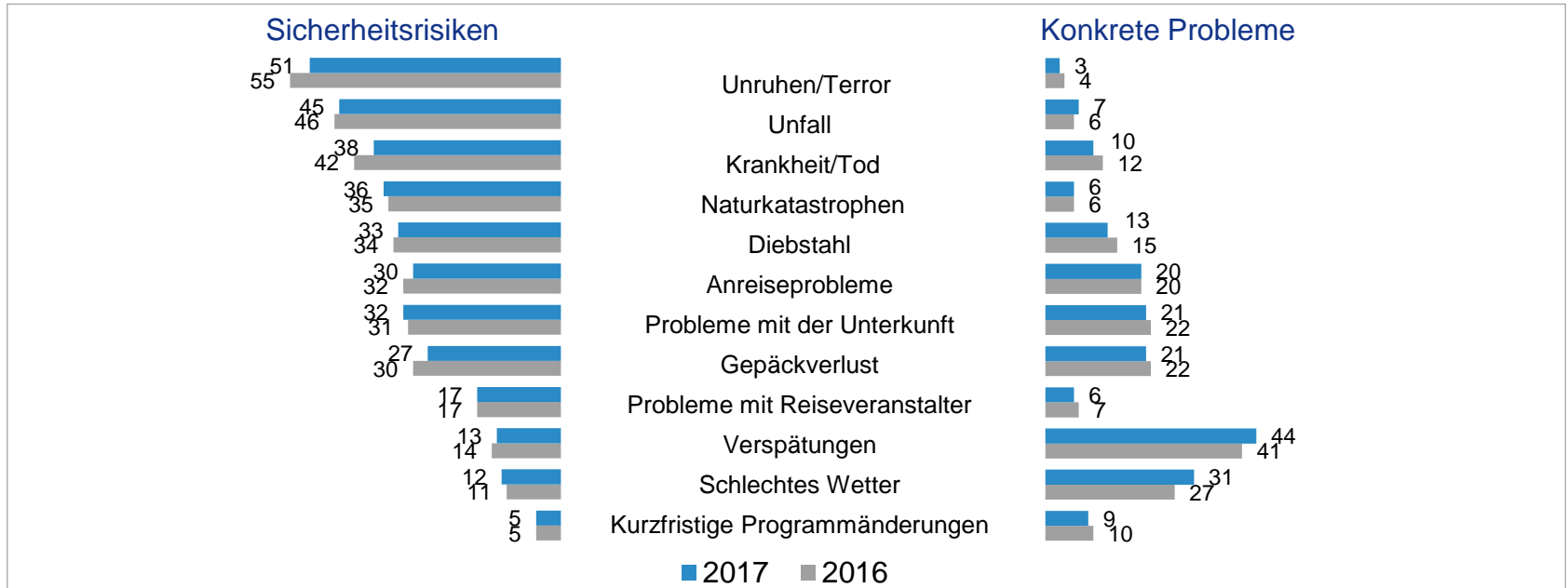
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Die Angst vor Unruhen und Terror bleibt das grösste empfundene Sicherheitsrisiko – grösstes Problem bleiben die Verspätungen

**Frage:** Was sind für Sie die grössten Sicherheitsrisiken und Probleme, die es auf Reisen gibt, bzw. was für konkrete Probleme hatten Sie selber schon auf Reisen?



... der Befragten sehen **Unruhen und Terror** bei den Risiken an erster Stelle (-4%), während bei den **konkreten Problemen Verspätungen** (44%) von den meisten Reisenden genannt werden.

Global Assistance



How can we help?

# Kernaussagen der Umfrage 2017



**Die Bevölkerung in der Schweiz ist ungebrochen reisefreudig**



**Der Anteil an Frühbuchungen hat im vergangenen Jahr wieder zugenommen**



**Das Buchungsverhalten ist sehr stabil – Internet und Reisebüros behalten ihre Marktanteile**



**Online-Buchungen beim Leistungsträger (bspw. Hotel) und Sharing-Economy-Plattformen gewinnen an Bedeutung**



**Der Trend Richtung Individualreisen hält an. Entsprechend wird auch die Spezialisierung bei der Wahl eines Reisebüros wichtiger**

Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**



Vielen Dank  
für Ihr  
Interesse.

Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Ihre Kontakte

## How can we help?

**Angelo Eggli**  
CEO

Allianz Global Assistance (Schweiz)  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 283 31 30  
Mobile +41 79 245 48 00  
angelo.eggli@allianz.com  
www.allianz-assistance.ch

**Daniela Martinez**  
Head of Travel Market

Allianz Global Assistance (Schweiz)  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 562 37  
Mobile +41 79 874 07 19  
daniela.martinez@allianz.com  
www.allianz-assistance.ch

Global Assistance

**Allianz** 

**How can we help?**