

# Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

Medienkonferenz  
SRV / Allianz Global Assistance

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

Zürich, 15. September 2016



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Studienbeschreibung



## Thema

Reise- und Buchungsverhalten der Schweizer Bevölkerung



## Durchführung

LINK Institut, jährlich seit 1994; Befragung in der Muttersprache (Deutsch / Französisch), Befragungszeitraum 21.07.–02.08.2016



## 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

1'023 Personen (51% Männer, 49% Frauen)

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

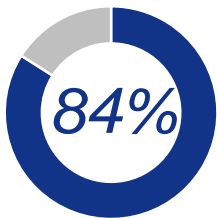
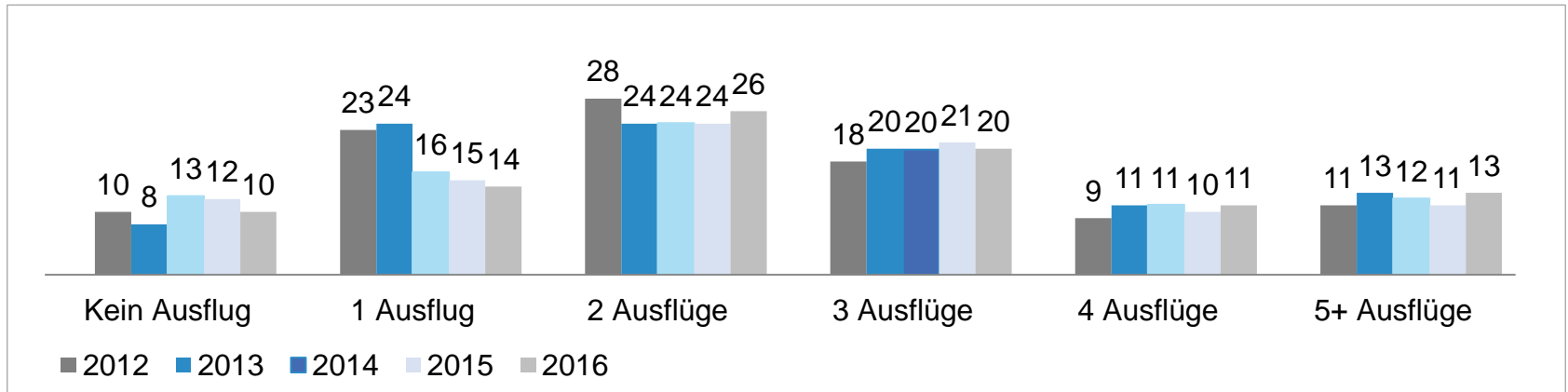
Global Assistance

**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. 3 auswärtigen Übernachtungen?



... der Befragten unternehmen **mindestens einmal pro Jahr eine private Reise** mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen, was gegenüber dem Vorjahr (81%) nochmals einer leichten Zunahme entspricht. Nur jeder Zehnte reist gar nicht.



... betrug die **durchschnittliche Zahl der Ausflüge pro Befragten und Jahr**, was gegenüber 2015 eine leichte Steigerung bedeutet (2.61).

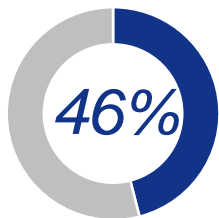
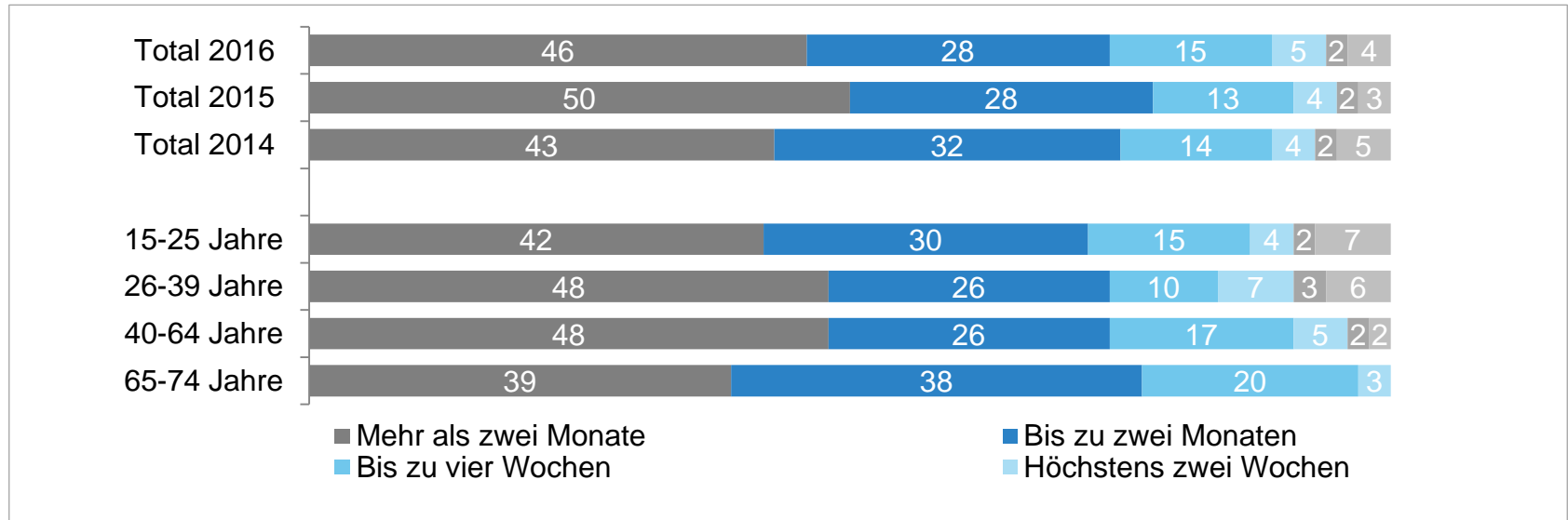
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Der Anteil an Frühbuchungen hat im vergangenen Jahr leicht abgenommen

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



... beträgt der **Anteil der Frühbucher** und ist damit um 4%-Punkte im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Dies dürfte auf die potenziellen Terrorismus-Gefahren in einzelnen touristischen Destinationen zurückzuführen sein.

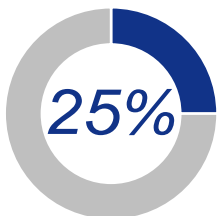
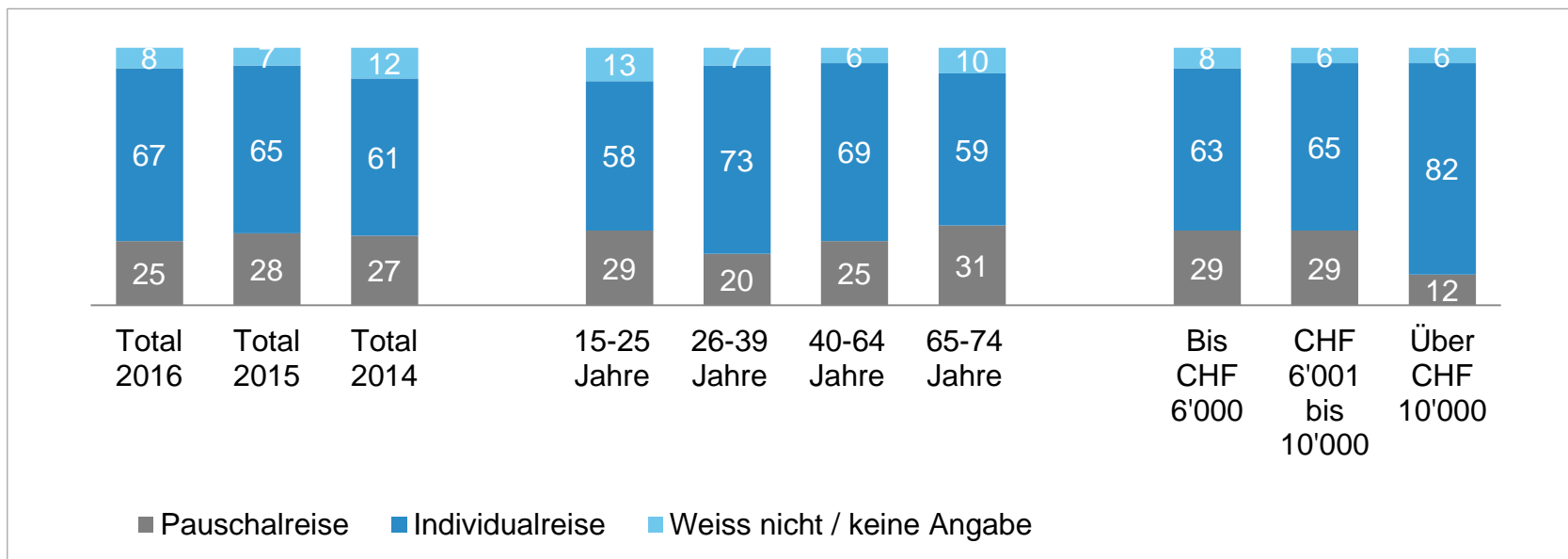
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Der Trend Richtung „Individualreise“ nimmt weiter zu – 2/3 der Bevölkerung bevorzugen diese Reiseart

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



... bevorzugen bei der **Buchung einer Reise ein Pauschalangebot**. Individualreisen sind vor allem bei jungen Erwachsenen (26–39) und Personen mit hohem Einkommen sehr beliebt.

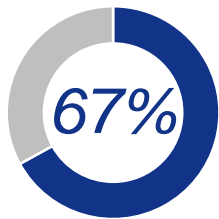
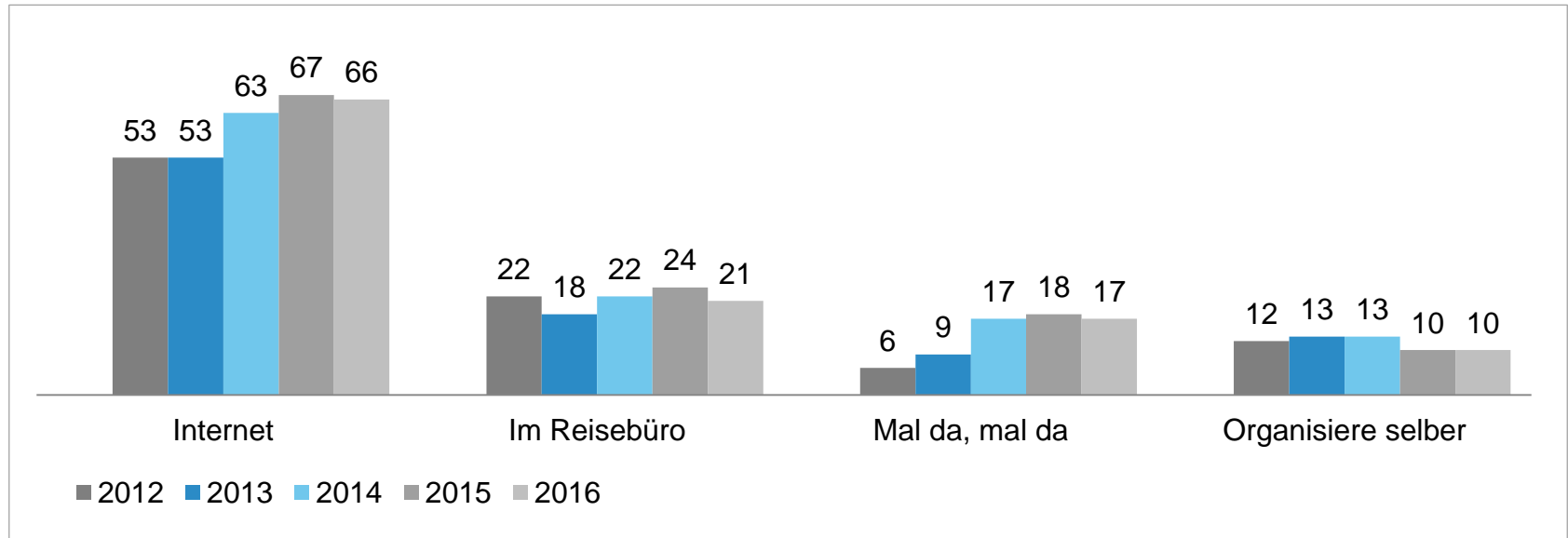
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Das Buchungsverhalten bleibt stabil – das Internet bleibt die klare Nummer 1

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



... der Reisenden **buchen ihre Reisen über das Internet**. Jeder Fünfte geht dazu mindestens einmal pro Jahr in ein Reisebüro. Insgesamt ist die Auswahl der Kanäle sehr stabil: Das Internet stagniert als klare Nummer 1 auf sehr hohem Niveau.

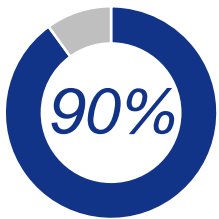
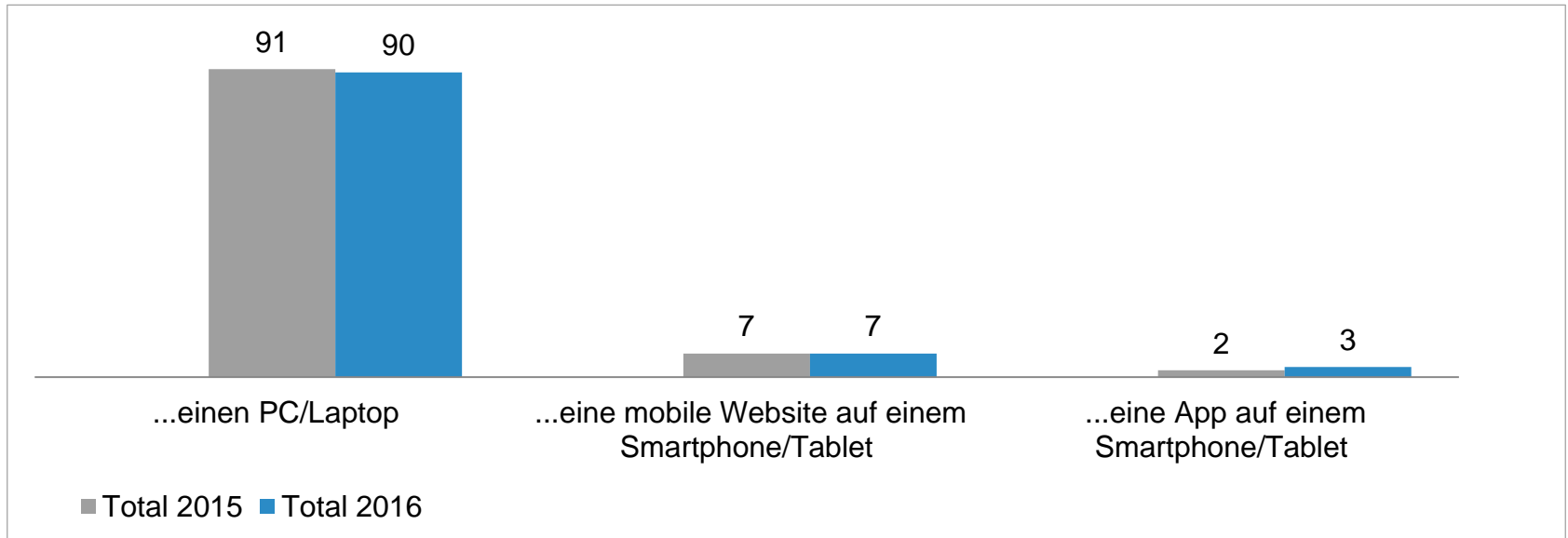
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Der allgemeine Mobile-/Tablet-Trend gilt nicht für die Online-Buchung einer Reise

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



... der Online-Bucher nutzen nach wie vor **ihren PC oder Laptop**. Nur 7% verwenden für die Buchung ein Smartphone oder Tablet. Apps für die Buchung von Reisen können sich nicht durchsetzen und verbleiben auf sehr tiefem Niveau.

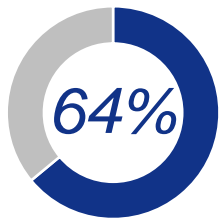
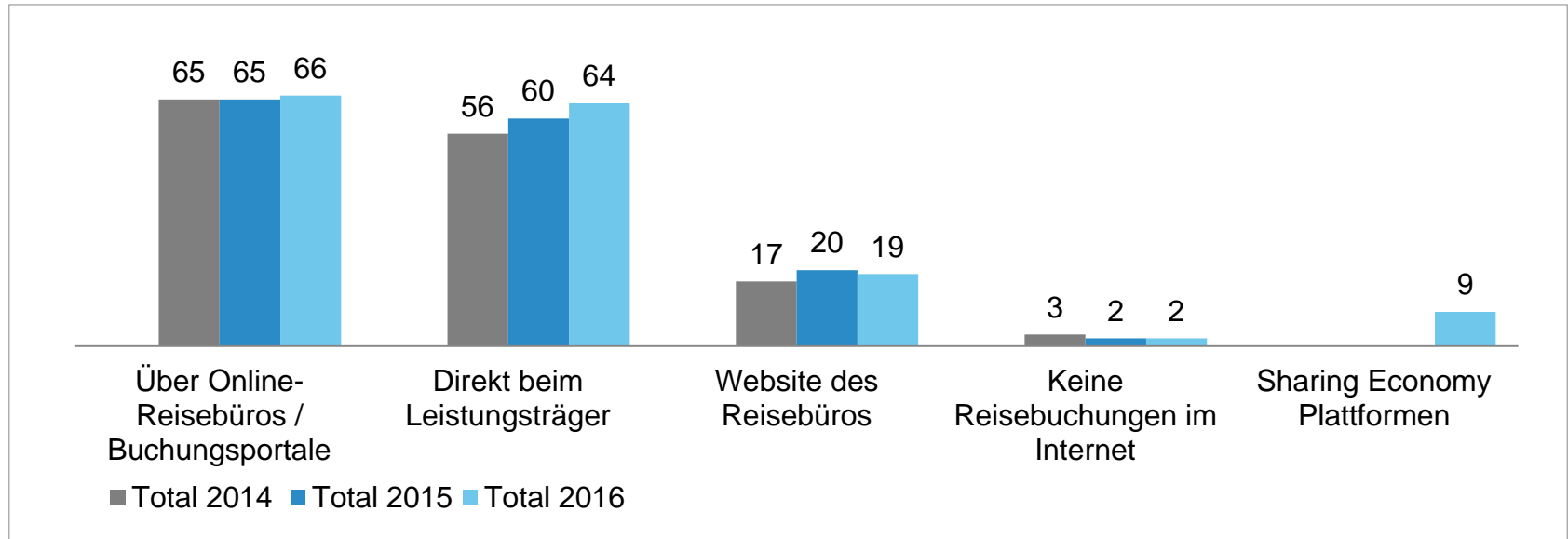
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Online-Reisebuchungen werden in erster Linie über Online-Portale oder direkt beim Anbieter getätigt

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



... buchen **direkt beim Leistungsträger online** eine Reise – ein anhaltender Trend. Mittlerweile sind Buchungen über Online-Portale und Online-Buchungen beim Leistungsträger praktisch gleichauf (66% vs. 64%).

Global Assistance

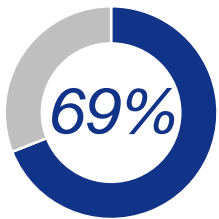
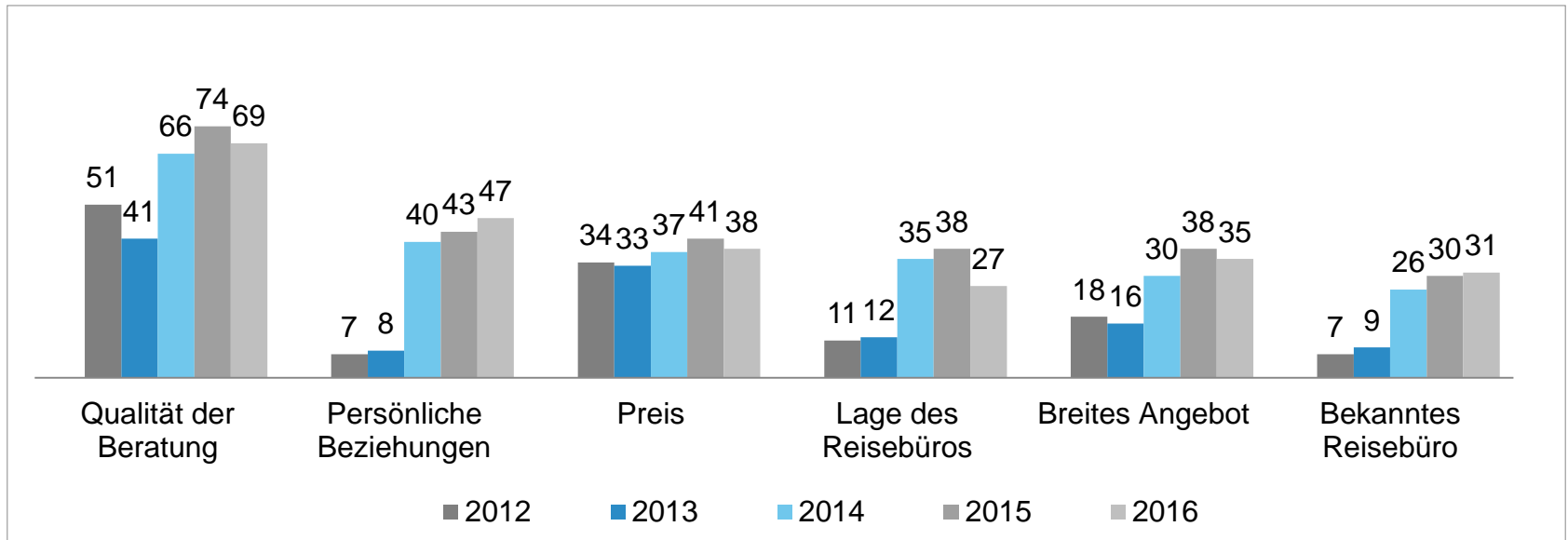
Allianz

How can we help?



# Die „persönliche Beziehung“ gewinnt bei der Wahl des Reisebüros kontinuierlich an Bedeutung

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



... bezeichnen die **„Qualität der Beratung“** als **Entscheidungsfaktor** bei der Wahl eines Reisebüros – er verliert leicht im Ranking. Die **„persönliche Beziehung“** gewinnt – wahrscheinlich als Gegenpol zur Anonymität des Internets – weiter an Bedeutung.

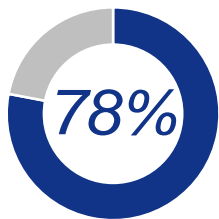
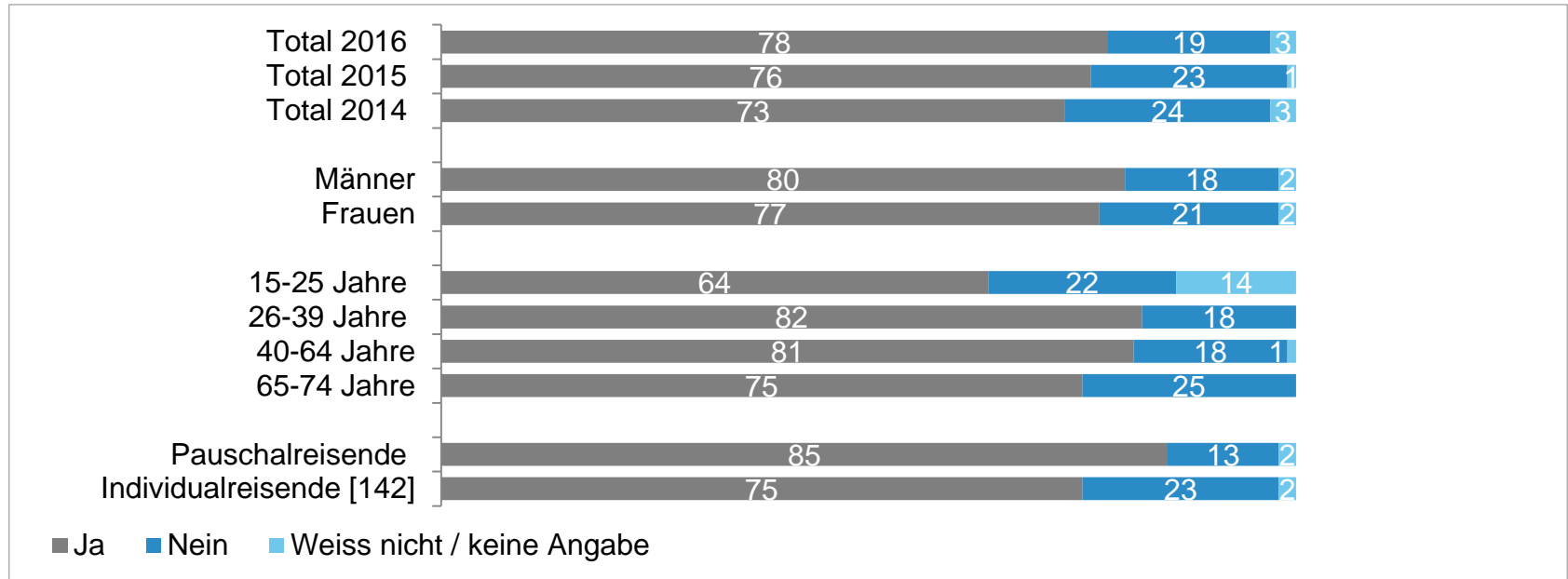
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Mit der zunehmenden Bedeutung der „persönlichen Beziehung“ wird auch die „Stammfiliale“ wichtiger

**Frage:** Benützen Sie für Buchungen im Reisebüro meistens Ihre angestammte Filiale?



... der Bucher in einem Reisebüro **nutzen meistens ihre Stammfiliale**. Gerade im Segment der jungen Erwachsenen (26–30 Jahre) spielen das Vertrauen in die Stammfiliale und die persönliche Beziehung eine zentrale Bedeutung.

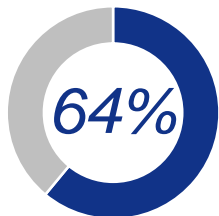
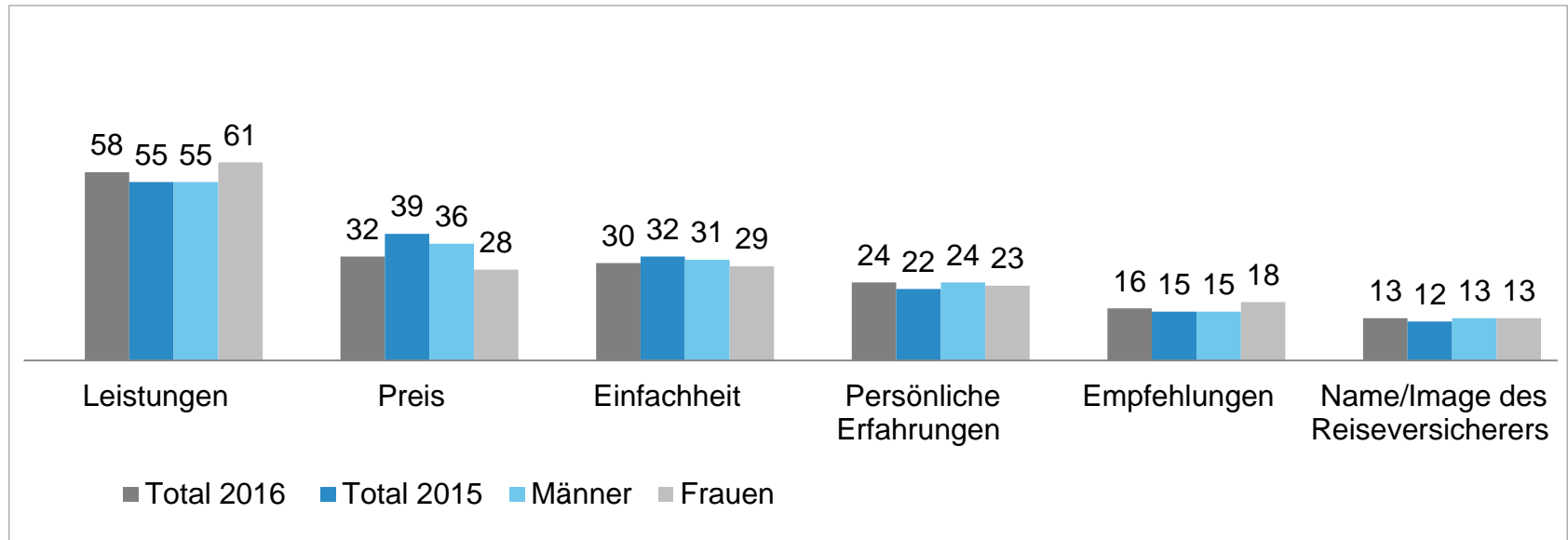
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Bei der Wahl einer Reiseversicherung sind die Leistungen am wichtigsten – der Preis verliert 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 2015 leicht abgenommen.

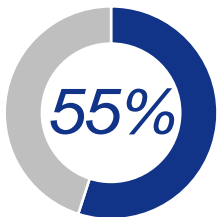
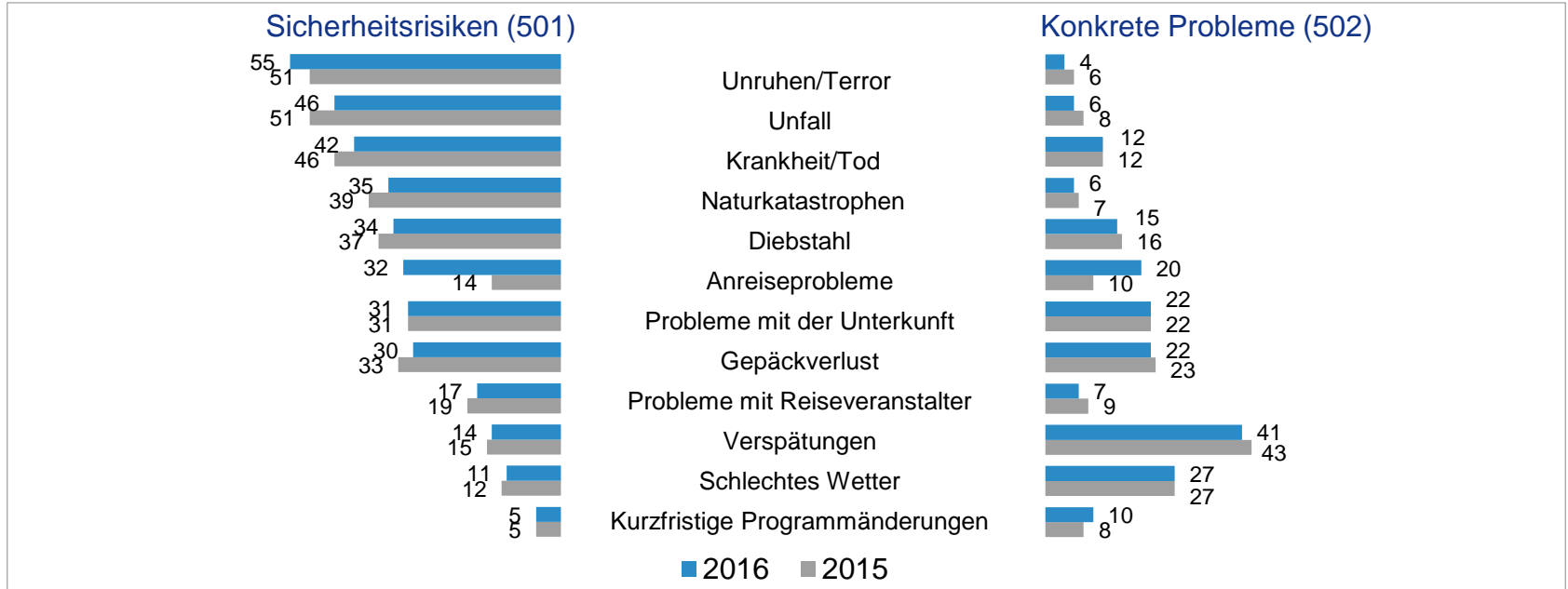
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Die Angst vor Unruhen und Terror ist für die Reisenden neu das grösste Sicherheitsrisiko – grösstes Problem bleiben 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 (55%), während bei den konkreten Problemen „Verspätungen“ von den meisten Reisenden genannt werden.

How can we help?

# Kernaussagen der Umfrage 2016



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



**Der Anteil an Frühbuchungen hat im vergangenen Jahr leicht abgenommen**



**Das Buchungsverhalten ist sehr stabil – das Internet bleibt die klare Nummer 1**



**Bereits jeder Zehnte nutzt eine Sharing Economy Plattform für die Buchung einer Reise**



**Die persönliche Beziehung und die Bedeutung der Stammfiliale nehmen bei der Buchung im Reisebüro an Bedeutung zu**

Global Assistance

**Allianz** 

**How can we help?**



Vielen Dank  
für Ihr  
Interesse.

Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

14 Buchungs- und Reiseverhalten

© Copyright Allianz Global Assistance

# 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

**Andy Keller**  
Head of Tourism Market

Allianz Global Assistance (Schweiz)  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 283 32 28  
Mobile +41 79 770 81 33  
andy.keller@allianz.com  
www.allianz-assistance.ch

How can we help?

Global Assistance

**Allianz** 