

# Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

Medienkonferenz  
SRV / Allianz Partners Schweiz

**Angelo Egli**  
CEO Allianz Partners Schweiz

Zürich, 13. September 2018



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 30.5. – 4.7.2018



## 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

1'043 Personen (51% Männer, 49% Frauen)

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

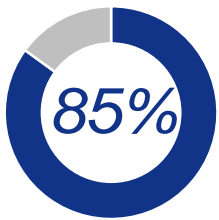
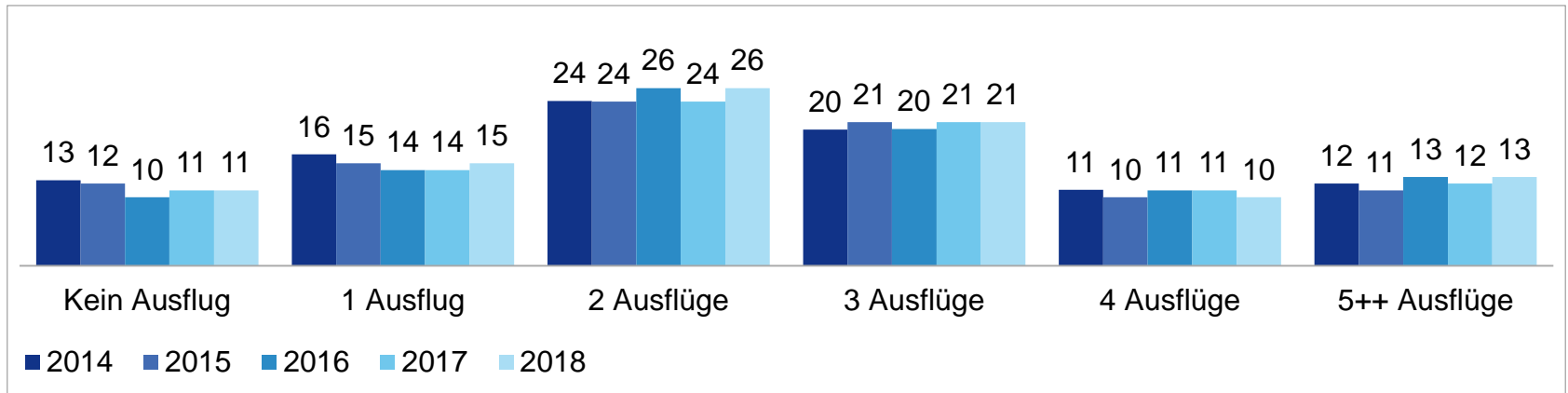
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Wachsende Reiselust der Schweizer Bevölkerung

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



... der Befragten unternehmen **mindestens einmal pro Jahr eine private Reise** mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen, was gegenüber dem Vorjahr (82%) einer leichten Zunahme (+3%) entspricht. Rund jeder Zehnte reist gar nicht (analog Vorjahr).



... betrug die **durchschnittliche Zahl der Ausflüge und Ferien pro Befragten und Jahr**, was gegenüber 2017 (2.76) eine leichte Abnahme bedeutet.

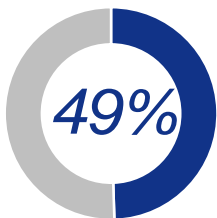
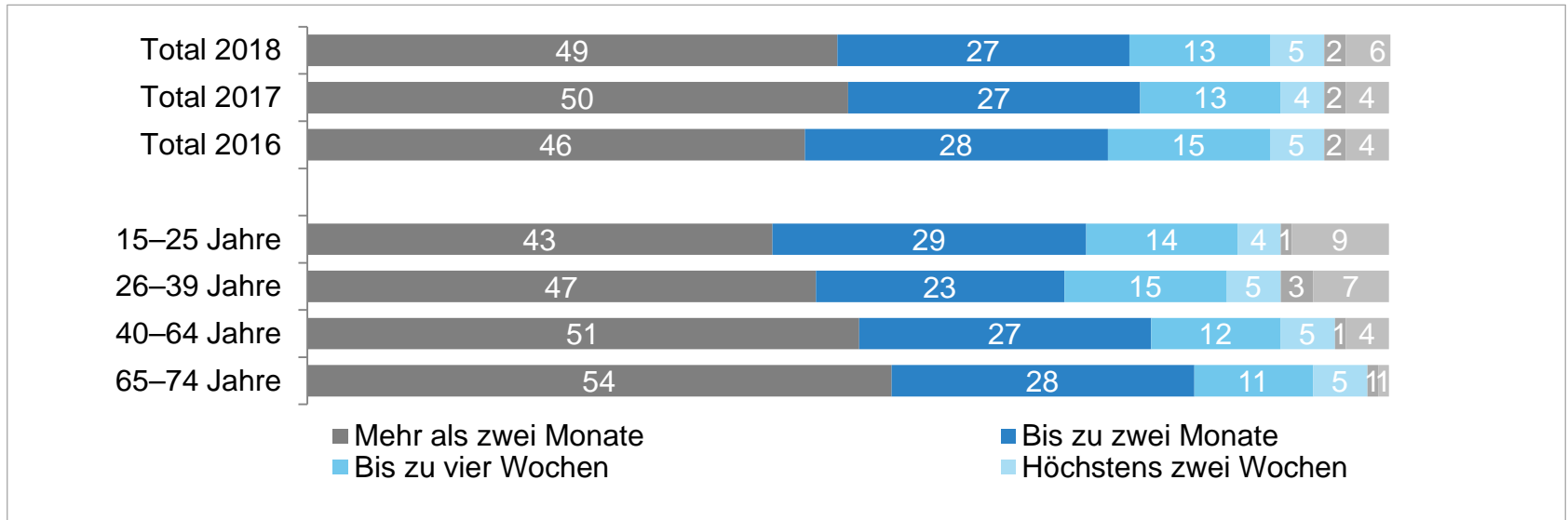
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Der Anteil an Frühbuchungen bleibt im Vergleich zum vergangenen Jahr stabil

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



... beträgt der **Anteil der Frühbucher** und ist somit gegenüber dem Vorjahr stabil geblieben. Unter den **65- bis 74-Jährigen** findet sich der **höchste Anteil** an Frühbuchern: Über die Hälfte (54%) bucht ihre Ausflüge/Ferien mehr als zwei Monate im Voraus.

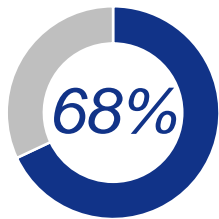
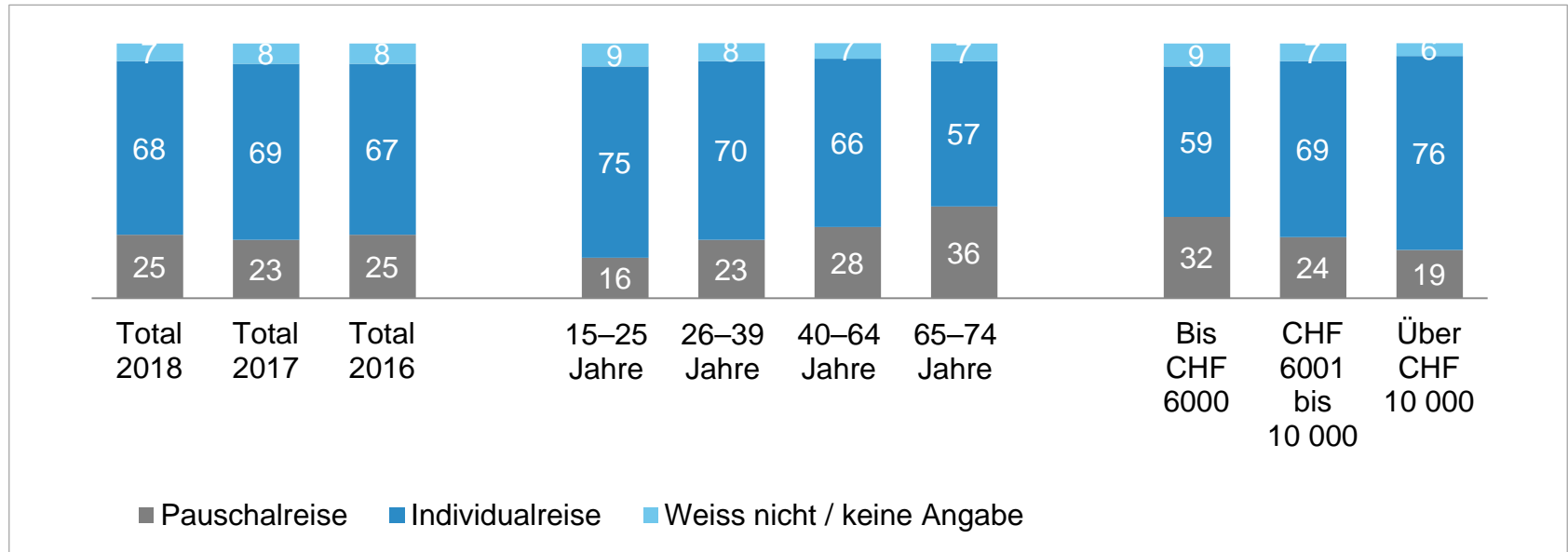
Global Assistance



How can we help?

# Der Trend hinsichtlich Individualreise hält an – über zwei Drittel 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 Individualangebot**. Diese Reiseform ist vor allem bei **Jugendlichen und jungen Erwachsenen (15-25 Jahre)** beliebt sowie bei **Personen mit einem Einkommen über CHF 10'000 pro Monat**.

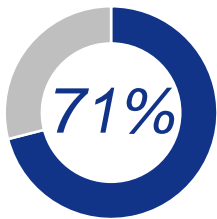
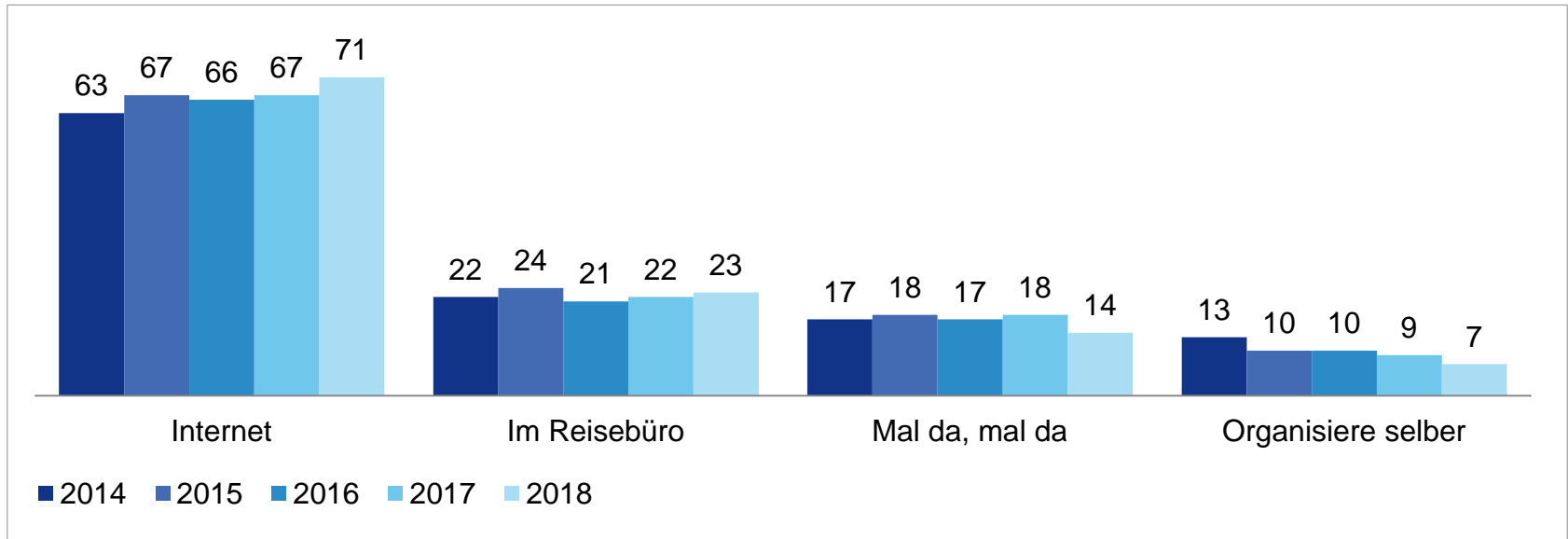
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Das Buchungsverhalten bleibt weiter stabil – Reisebüros und Internet steigern ihre Werte zu den Vorjahren leicht

**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. Die Kanäle Internet (+4%) und Reisebüros (+1%) werden konsequenter genutzt.

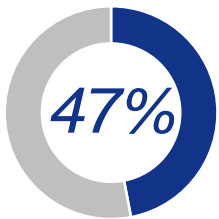
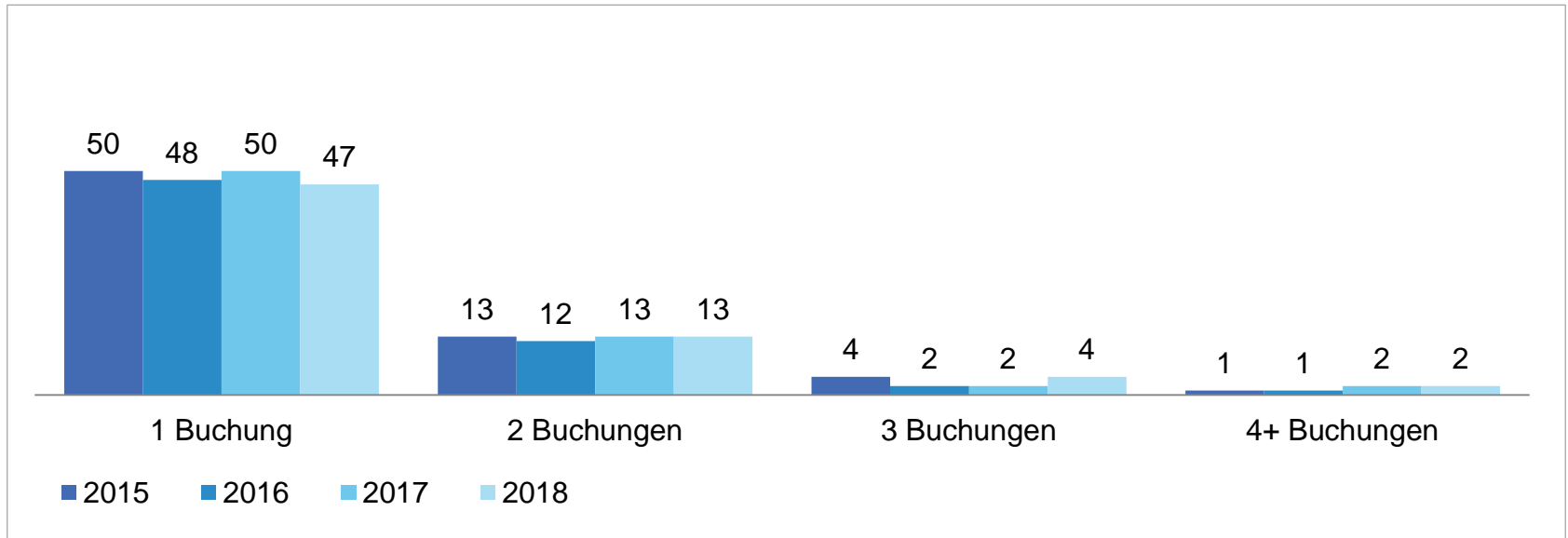
Global Assistance

Allianz

**How can we help?**

# Beinahe 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 Vorjahr zeigt sich eine Abnahme von -3%. Das Reisebüro sichert seine Bedeutung als **zweitwichtigster Buchungskanal** nach dem Internet.

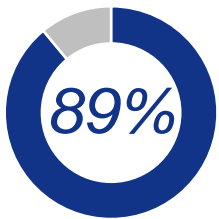
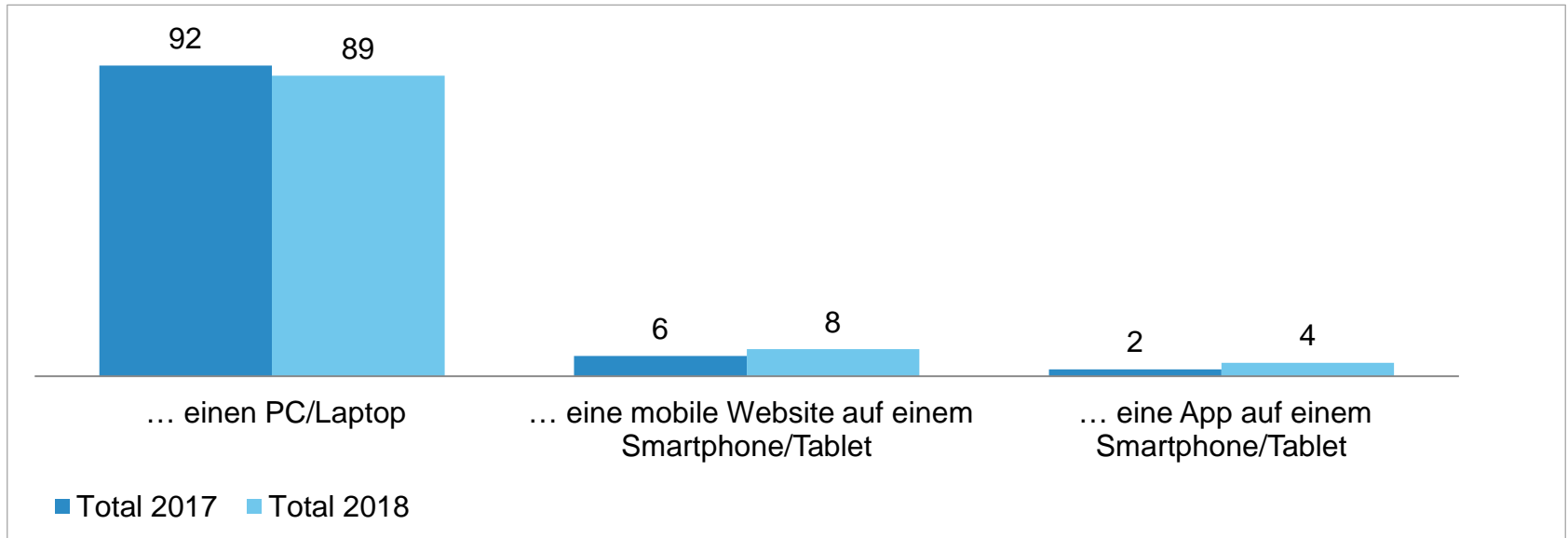
Global Assistance

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 einen **PC oder Laptop**. Es ist jedoch eine **leichte Abnahme** (-3%) der Nutzung zu verzeichnen, während Buchungen über **mobile Websites** (+2%) und **Apps** (+2%) leicht zunehmen.

Global Assistance

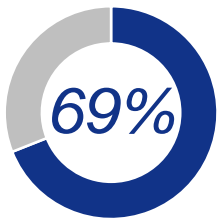
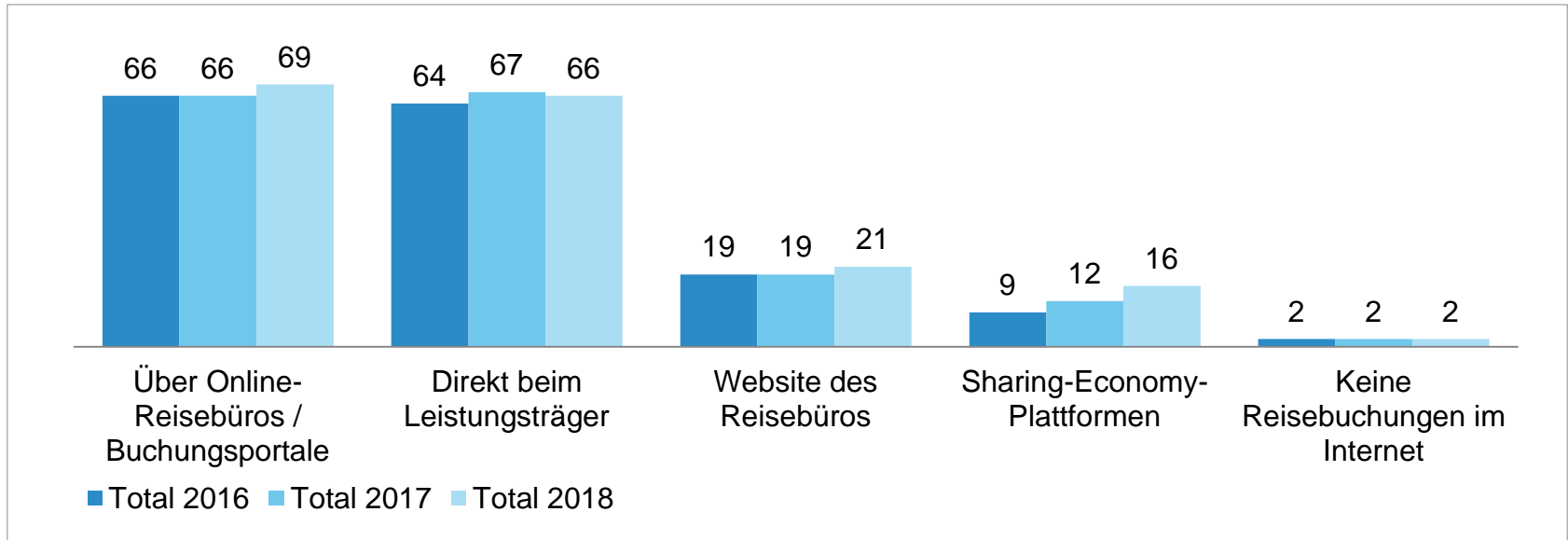
Allianz 

**How can we help?**



# Online-Buchungen bei Sharing-Economy-Plattformen nehmen weiter zu

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



... buchen eine Reise über **Online-Reisebüros** – ein anhaltender Trend. Buchungen über Online-Portale und Online-Buchungen beim Leistungsträger sind praktisch gleich auf (66% vs. 69%). Verstärkt werden **Sharing-Economy-Plattformen** (+4%) sowie **Websites der Reisebüros** (+2%) bevorzugt.

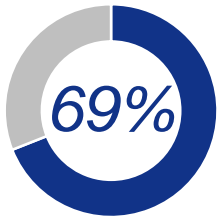
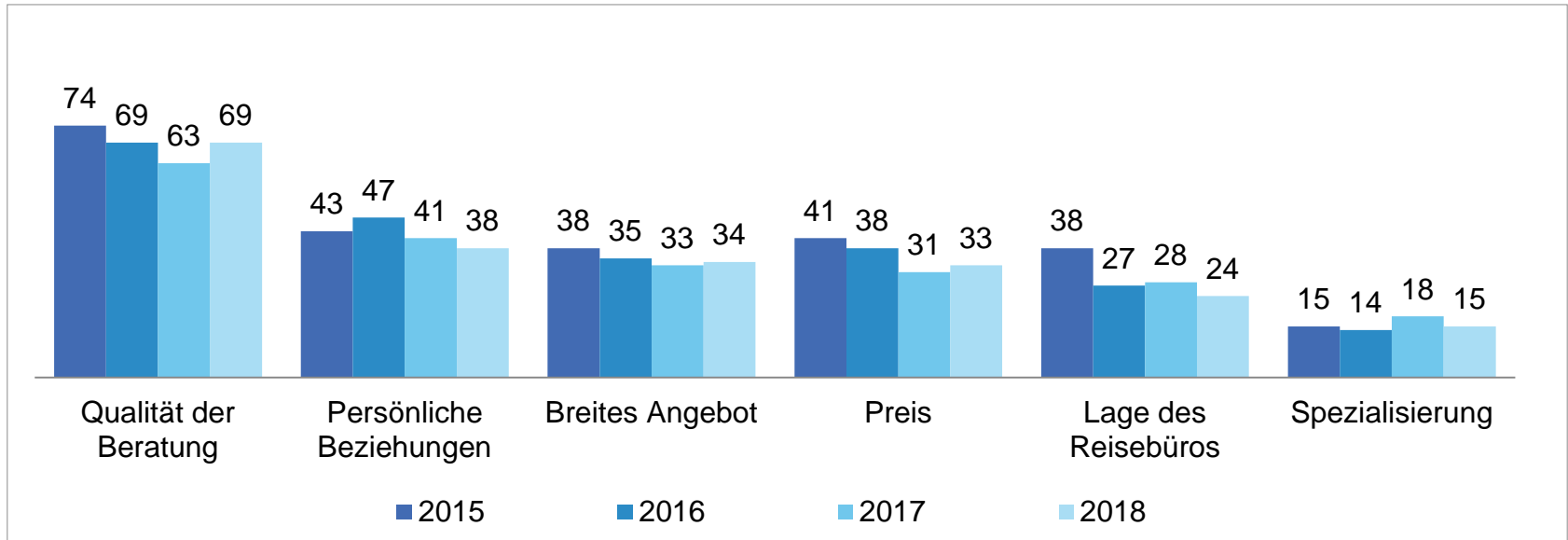
Global Assistance

Allianz

How can we help?

# Die Qualität der Beratung bleibt wichtigstes Kriterium bei der Wahl des Reisebüros

**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 Wichtigkeit der Kriterien **persönliche Beziehungen** (-3%) und **Lage des Reisebüros** (-2%) hat nochmals abgenommen.

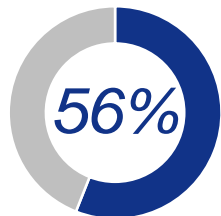
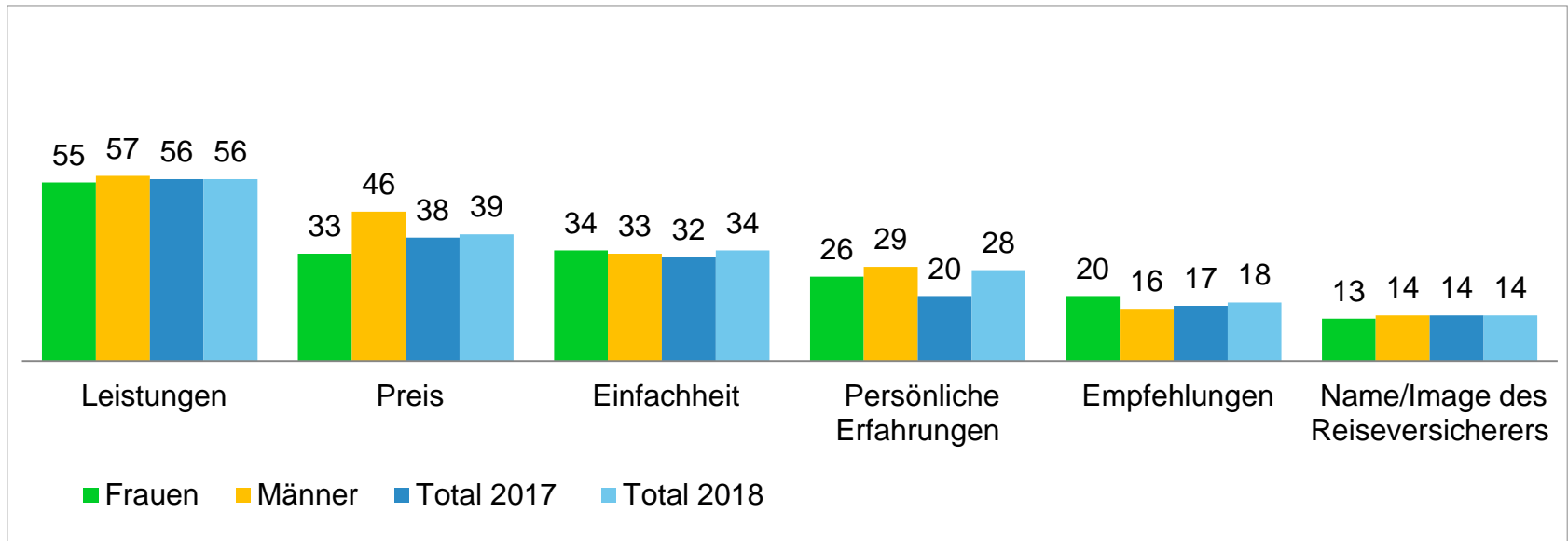
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Bei der Wahl einer Reiseversicherung sind die Leistungen am wichtigsten – der Preis gewinnt weiter 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 **Persönliche Erfahrung** (+8%) nimmt gegenüber 2017 wieder deutlich zu.

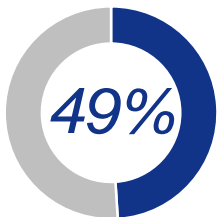
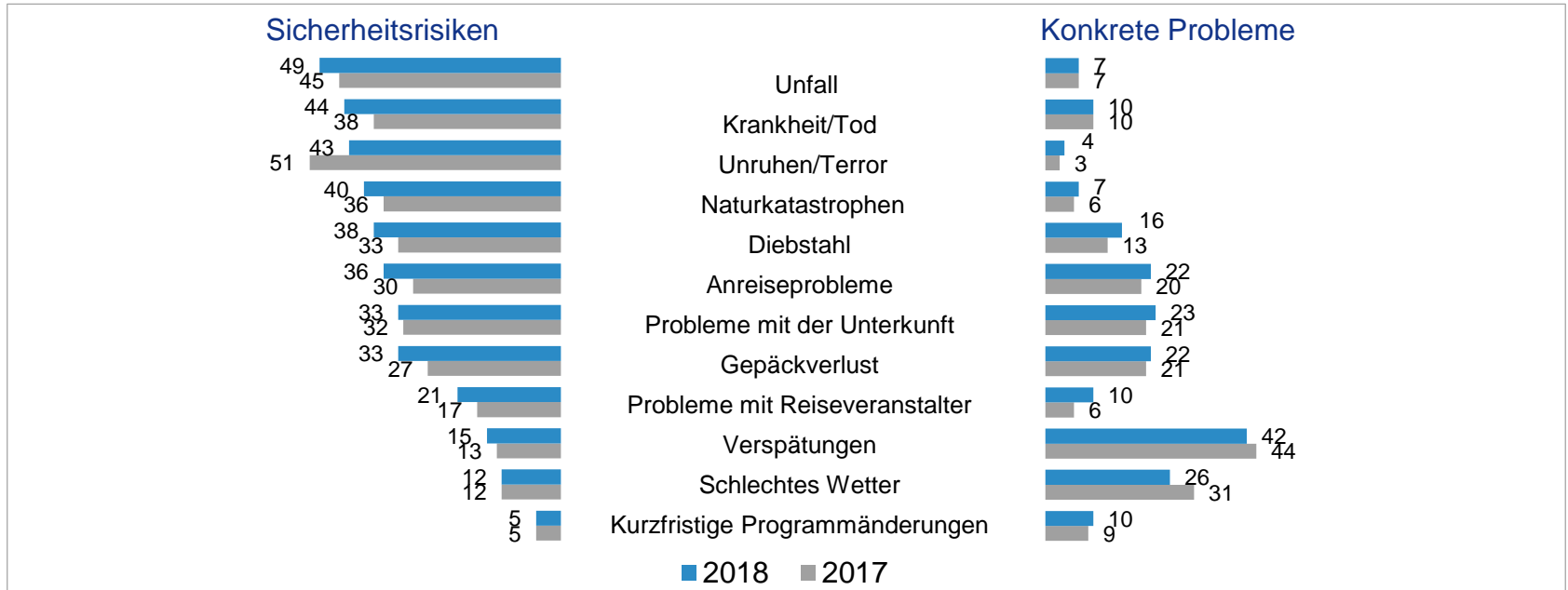
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Die Angst vor Unruhen und Terror nimmt ab – 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 **Unfall** bei den Risiken an erster Stelle (+4%), während bei den konkreten Problemen **Verspätungen** (42%) von den meisten Reisenden genannt werden. Die Angst vor **Unruhen/Terror** (-8%) hat abgenommen. Der Grossteil der anderen Risiken verzeichnet einen leichten Anstieg.

Global Assistance



How can we help?

# Kernaussagen der Umfrage 2018



**Reiselust der Schweizer Bevölkerung ist weiterhin gross**



**Der Anteil an Frühbuchern ist gegenüber dem Vorjahr stabil**



**Das Buchungsverhalten bleibt konstant – die Kanäle Reisebüro und Buchungen übers Internet werden bevorzugt genutzt**



**Die Nutzung von Sharing- Economy-Plattformen gewinnt weiter an Bedeutung**



**Der Trend hinsichtlich Individualreisen hält an**

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 Partners Schweiz

13.09.2018

# Ihre Kontakte

## How can we help?

**Angelo Eggli**  
CEO

Allianz Partners Schweiz  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 283 31 30  
angelo.eggli@allianz.com

**Nico Zehnder**  
Head of Sales

Allianz Partners Schweiz  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 562 37 37  
nico.zehnder@allianz.com

**Daniela Martinez**  
Head of Travel

Allianz Partners Schweiz  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 562 37 53  
daniela.martinez@allianz.com

[www.allianz-assistance.ch](http://www.allianz-assistance.ch)

**How can we help?**

15 / Buchungs- und Reiseverhalten © Copyright Allianz Partners Schweiz

Global Assistance

**Allianz** 

13.09.2018