



# BUCHUNGS- & REISEVERHALTEN DER SCHWEIZER BEVÖLKERUNG

Medienkonferenz  
SRV / Allianz Partners Schweiz

**Olaf Nink**  
CEO Allianz Partners Schweiz

Zürich, 11. September 2019

**Allianz**  **Partners**



# AGENDA

**01** STUDIENDESIGN 2019

**02** RUND UM DIE REISE

**03** REISEVERSICHERUNG

**04** NACHHALTIGKEIT

**05** DIGITAL DETOX

**06** FAZIT

**07** KONTAKTE

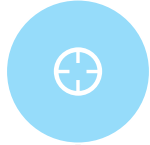
# 01

## STUDIENDESIGN 2019





# STUDIENDESIGN 2019



## Thema & Studienziele

Evaluation des Buchungs- und Reiseverhaltens der Schweizer Bevölkerung.



## Überarbeiteter Fragebogen

Die Studie wurde 2019 überarbeitet und aktuelle Themenfelder wie «Nachhaltigkeit» und «Digital Detox» integriert, um einen möglichen Einfluss auf das Hauptthema der Studie zu ermitteln. Ein direkter Vergleich zu den Studien aus den Vorjahren ist aufgrund des neuen Fragebogens nicht möglich.



## Durchführung

LINK Institut, jährlich seit 1994; Online-Befragung in der Muttersprache (Deutsch / Französisch), Befragungszeitraum 8. Juli bis 19. Juli 2019



## Grundgesamtheit

Sprachassimilierte Bevölkerung zwischen 15 bis 79 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz mit mindestens einer auswärtigen Übernachtung pro Jahr, welche das Internet mehrmals im Monat privat nutzt.



## Stichprobengrösse

n=1'024 Interviews (n=1'129 Brutto-Interviews)

# 02

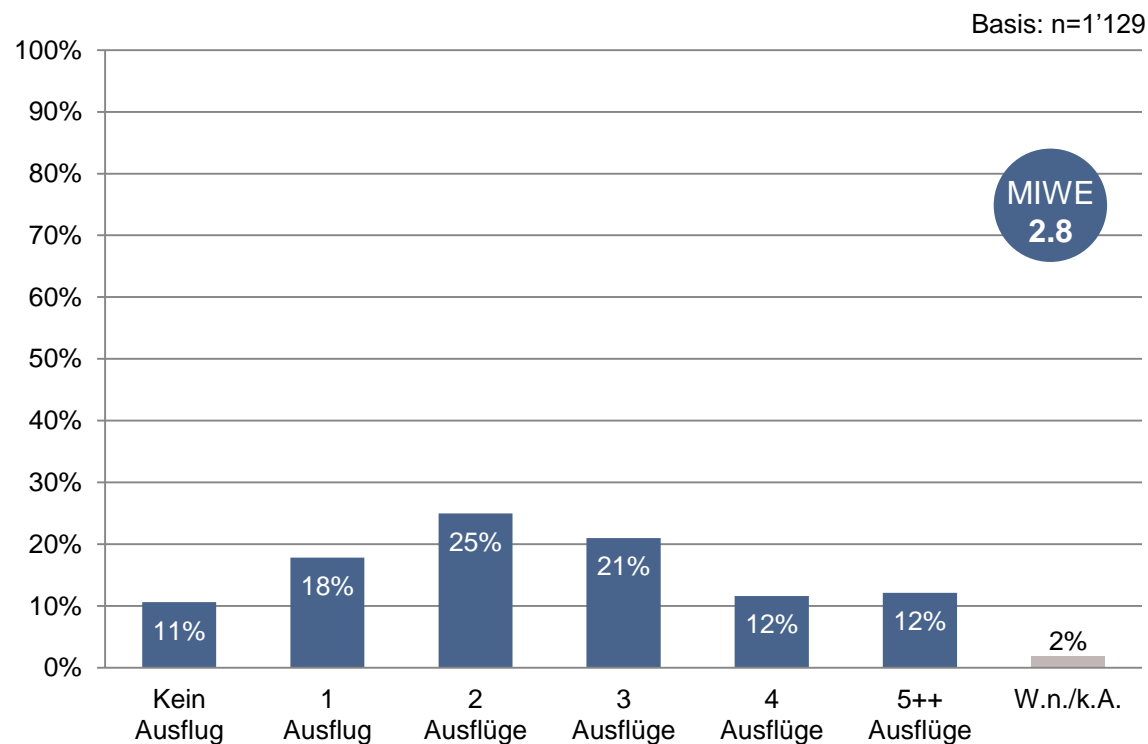
## RUND UM DIE REISE



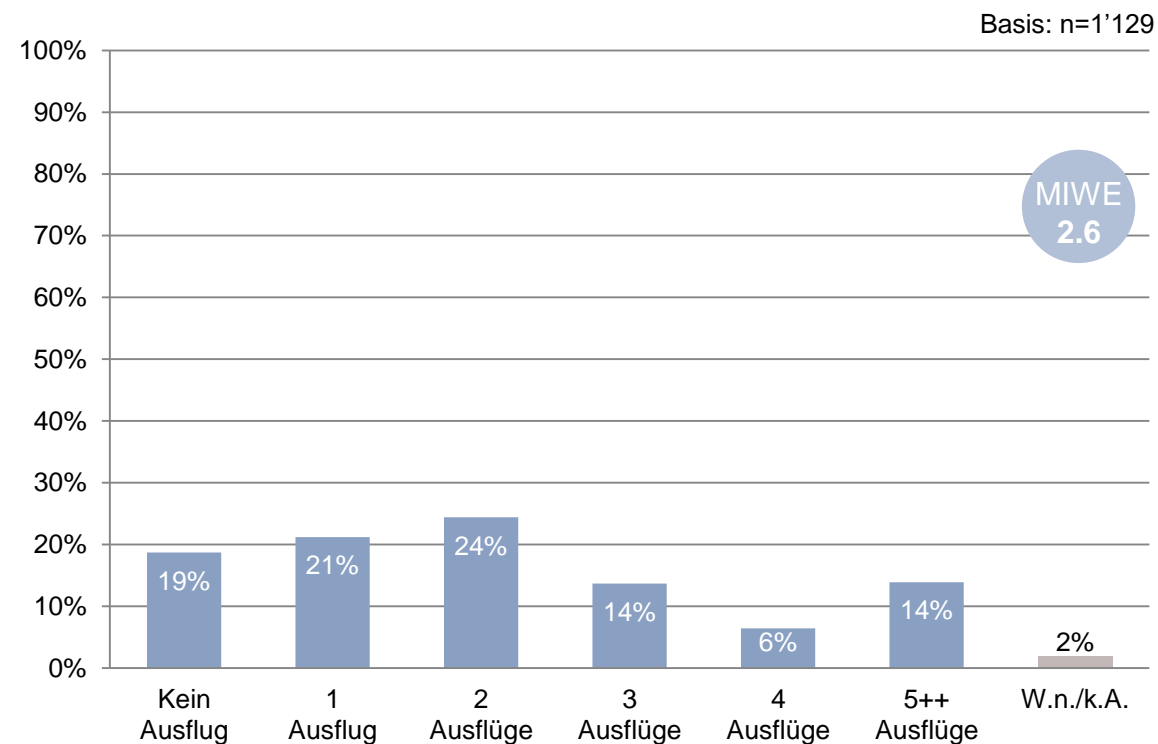


# 9 VON 10 SCHWEIZERINNEN UND SCHWEIZERN VERREISEN MINDESTENS EINMAL IM JAHR

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



**Frage:** Wie häufig pro Jahr machen Sie private **Ausflüge oder Kurztrips** (z.B. Städte- oder Wochenendtrip) mit einer bis max. zwei auswärtigen Übernachtung(en)?

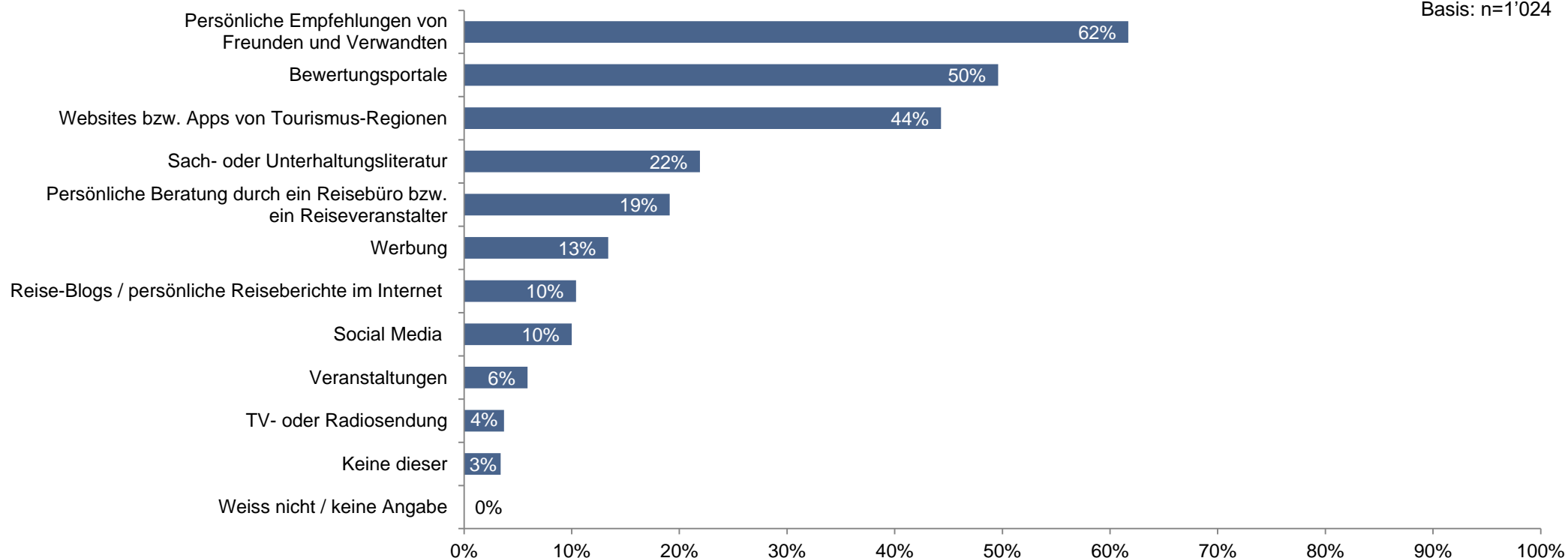


88% der Schweizer Bevölkerung unternehmen mindestens einen Ausflug pro Jahr mit drei oder mehr Übernachtungen. Im Durchschnitt entspricht dies 2.8 Ausflügen mit mindestens drei Übernachtungen pro Jahr. 80% der Befragten geben an, mindestens einmal pro Jahr einen Kurzausflug mit einer bis zwei Übernachtungen zu unternehmen. Hier liegt der Durchschnitt bei 2.6 Kurztrips pro Jahr.



# DIE AUSWAHL DER REISEDESTINATION ERFOLGT MEIST ANHAND VON PERSÖNLICHEN EMPFEHLUNGEN

**Frage:** Welche drei Informationsquellen nutzen Sie am häufigsten, um sich auf eine Reise vorzubereiten (z.B. zur Bestimmung des Ortes, Hotels, Sehenswürdigkeiten etc.)?

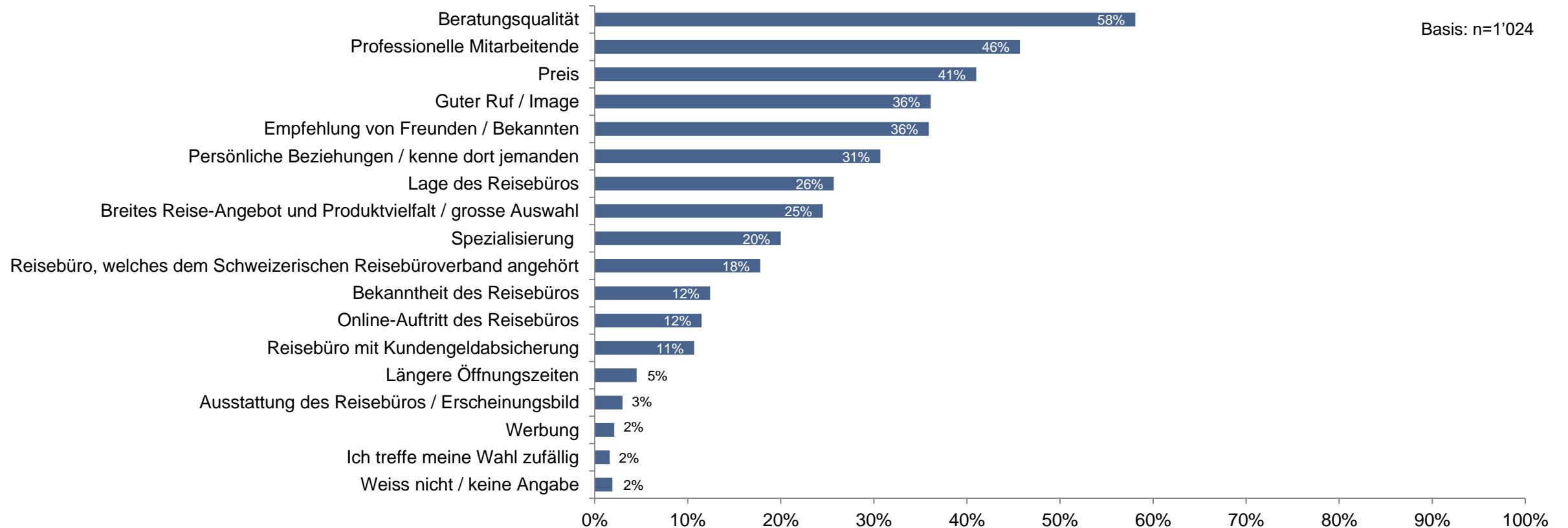


Knapp zwei Drittel der Schweizer Reisebevölkerung nutzt für die Reisevorbereitung Empfehlungen von Freunden und Verwandten. Bewertungsportale werden von der Hälfte genutzt. Websites oder Apps der Tourismus Regionen rangieren auf Platz drei. Knapp jeder Fünfte setzt für die Auswahl der Reisedestination auf eine persönliche Beratung im Reisebüro.



# BERATUNGSQUALITÄT UND MITARBEITERPROFESSIONALITÄT SIND AUSSCHLAGGEBEND BEI DER WAHL DES REISEBÜROS

Frage: Welche der folgenden Kriterien sind für Sie bei der Wahl des Reisebüros am wichtigsten?



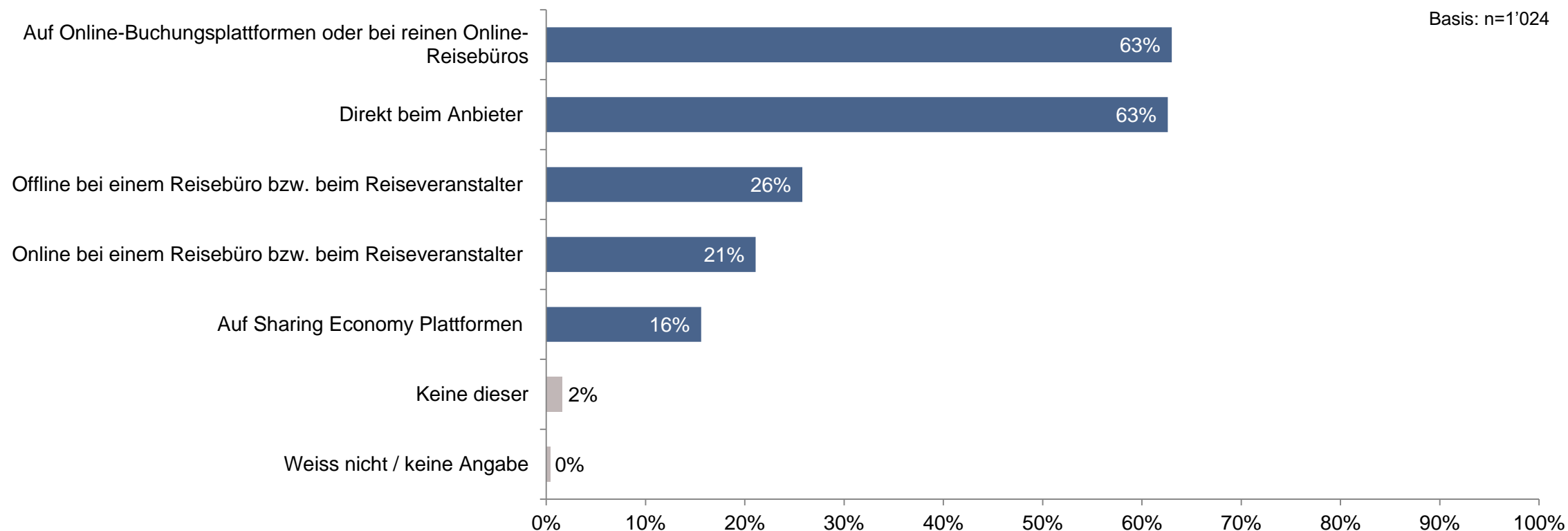
Die Beratungsqualität ist mit Abstand das wichtigste Kriterium bei der Wahl des Reisebüros. Professionelle Mitarbeitende sowie der Preis sind ebenfalls wichtige Aspekte und entscheidender als die geografische Lage des Reisebüros. Längere Öffnungszeiten lohnen sich für die Reisebüros nur bedingt.





# BEVORZUGT WIRD ÜBER ONLINE-BUCHUNGSPLATTFORMEN UND -REISEBÜROS SOWIE DIREKT BEIM ANBIETER GEBUCHT

**Frage:** Wenn Sie sich für eine Reisedestination entschieden haben, wo buchen Sie dann Ihre Reise, Ihren Ausflug respektive Ihre Ferien?



Reisebuchungen erfolgen hauptsächlich auf Online-Buchungsplattformen und bei reinen Online-Reisebüros sowie beim Anbieter selbst. Mehr als jeder Vierte bevorzugt für die Reisebuchung den physischen Besuch in einem Reisebüro beziehungsweise beim Reiseveranstalter.

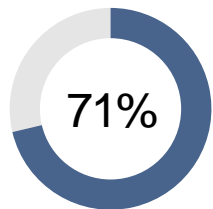


# EINE GROSSE MEHRHEIT BUCHT REISEN BEVORZUGT IN INDIVIDUELLEN EINZELBESTANDTEILEN

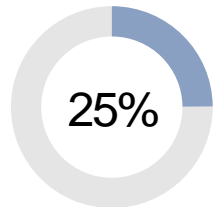
**Frage:** Wenn Sie eine Reise buchen, welche von den folgenden Reisearten bevorzugen Sie? Falls Ihre Art zu reisen von der Reisedestination abhängig ist, kreuzen Sie bitte die Variante an, welche bei Ihren Reisen in den meisten Fällen zutrifft.

## BEVORZUGTE REISEART

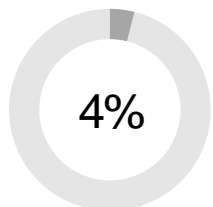
Basis: n=1'024



bevorzugen **Einzelbestandteile** individuell zu buchen



bevorzugen eine **Pauschalreise** zu buchen



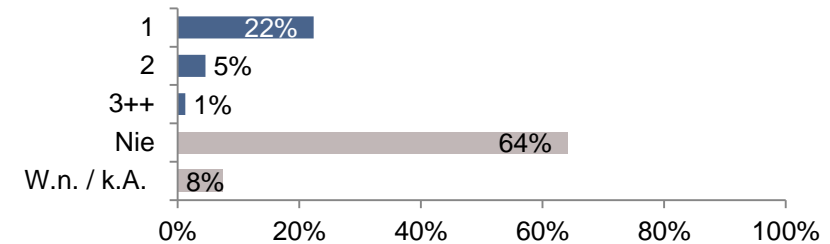
Geben **keine bevorzugte** Reiseart an

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

## NUTZUNGSHÄUFIGKEIT REISEBÜRO

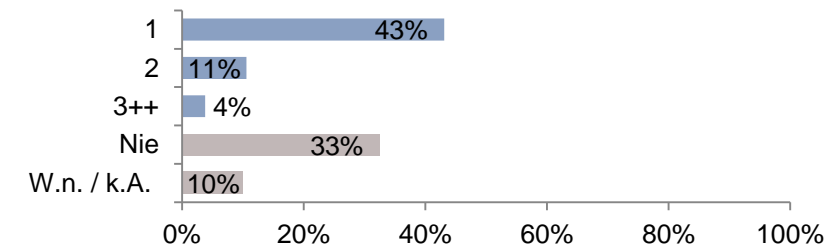
Basis: n=725

Bevorzugte Reiseart: **Individualreise**



Bevorzugte Reiseart: **Pauschalreise**

Basis: n=258



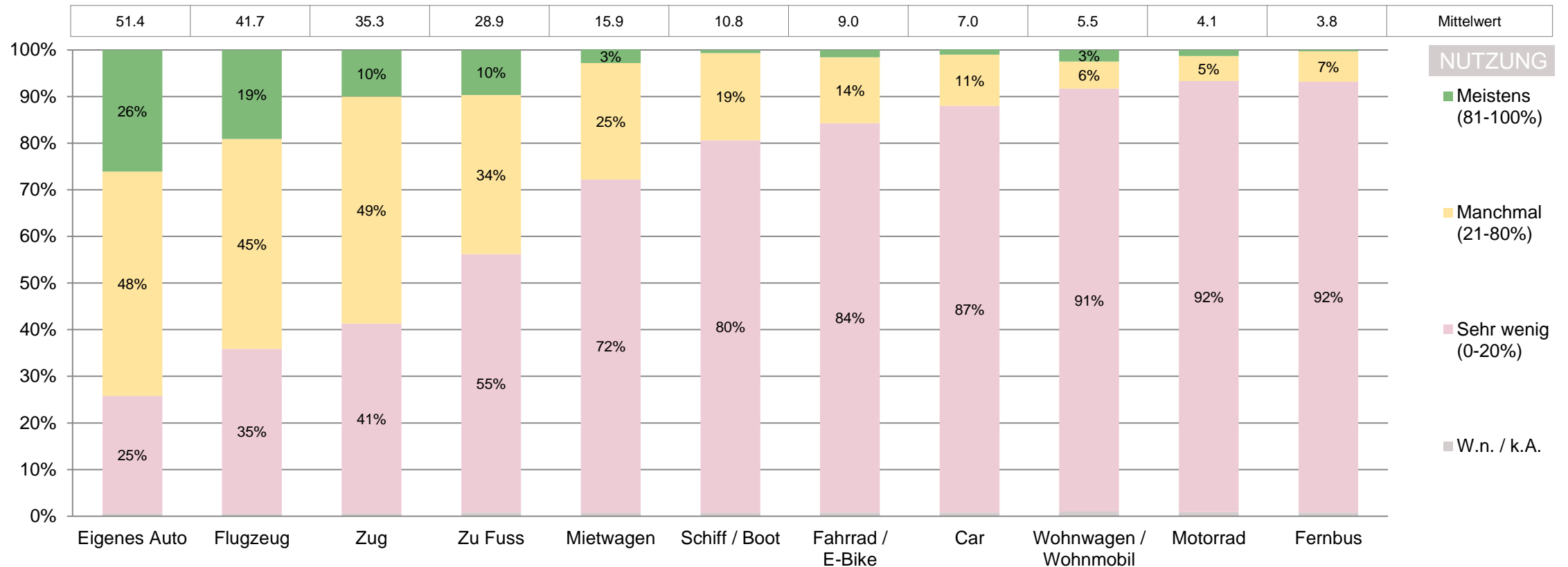
Mehr als 70% präferieren Reisen, bei denen sie die einzelnen Bestandteile individuell buchen; 25% bevorzugen Pauschalreisen. Besonders bei der Buchung von Pauschalreisen spielen Reisebüros eine zentrale Rolle, da knapp zwei Drittel diese Art von Reisen über das Reisebüro buchen. Die Individualreise wird derweil von jedem Vierten über ein Reisebüro gebucht.



# DAS EIGENE AUTO UND DAS FLUGZEUG WERDEN ALS TRANSPORTMITTEL AM HÄUFIGSTEN GENUTZT

Frage: Bitte denken Sie an Ihre Reisen und Kurztrips der letzten 12 Monate. Wie häufig (bezogen auf alle Reisen) haben Sie die folgenden Transportmittel benutzt?

Basis: n=1'024



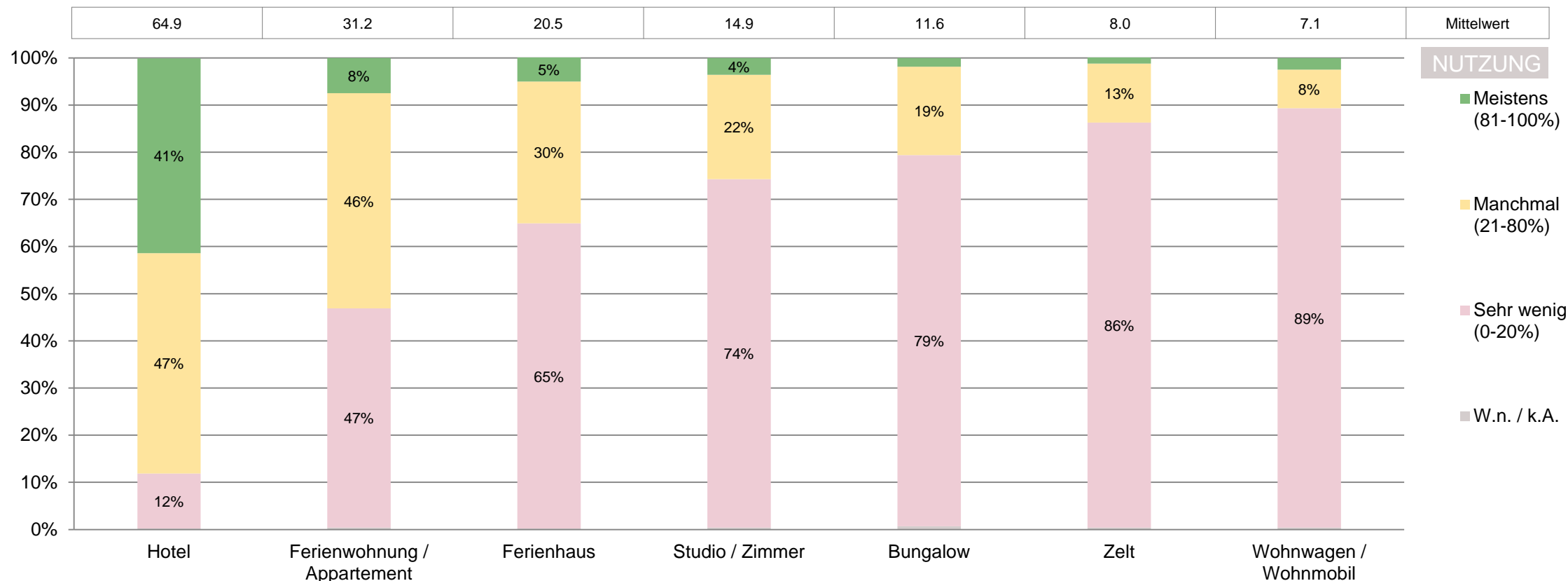
Das meistgenutzte Transportmittel ist das eigene Auto, gefolgt vom Flugzeug und dem Zug. Wird ein Auto als Transportmittel genutzt, so ist es deutlich häufiger das eigene Fahrzeug als ein Mietwagen. Der Anteil der Personen, welche nie bis selten ein Mietauto nutzt, ist fast drei Mal so hoch wie der Anteil der Nutzer eines eigenen Autos.



# EINE GROSSE MEHRHEIT ÜBERNACHTET AUF REISEN IN HOTELS, DAHINTER FOLGEN FERIENWOHNUNGEN

Frage: Wie häufig nutzen Sie die folgenden Übernachtungsmöglichkeiten, wenn Sie auf Reisen sind oder Ferien verbringen?

Basis: n=1'024



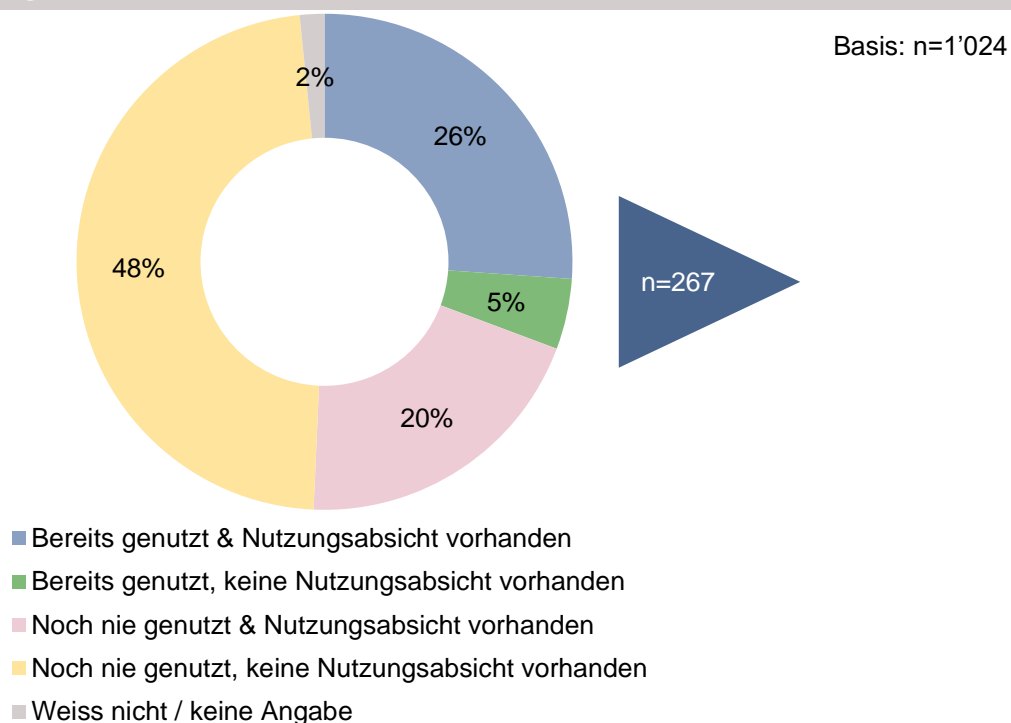
Am häufigsten wird das Hotel als Übernachtungsmöglichkeit genutzt. Zwei von fünf Personen nutzen grösstenteils bis immer ein Hotel. An zweiter Stelle folgt die Ferienwohnung resp. das Appartement gefolgt vom Ferienhaus. Der Anteil Personen, welcher grösstenteils bis immer diese Übernachtungsmöglichkeit wählt, liegt lediglich bei 8% resp. 5%.



# ÜBER 50% DER BEFRAGTEN HABEN KEINE ABSICHT, IN ZUKUNFT SHARING ECONOMY PLATTFORMEN ZU NUTZEN

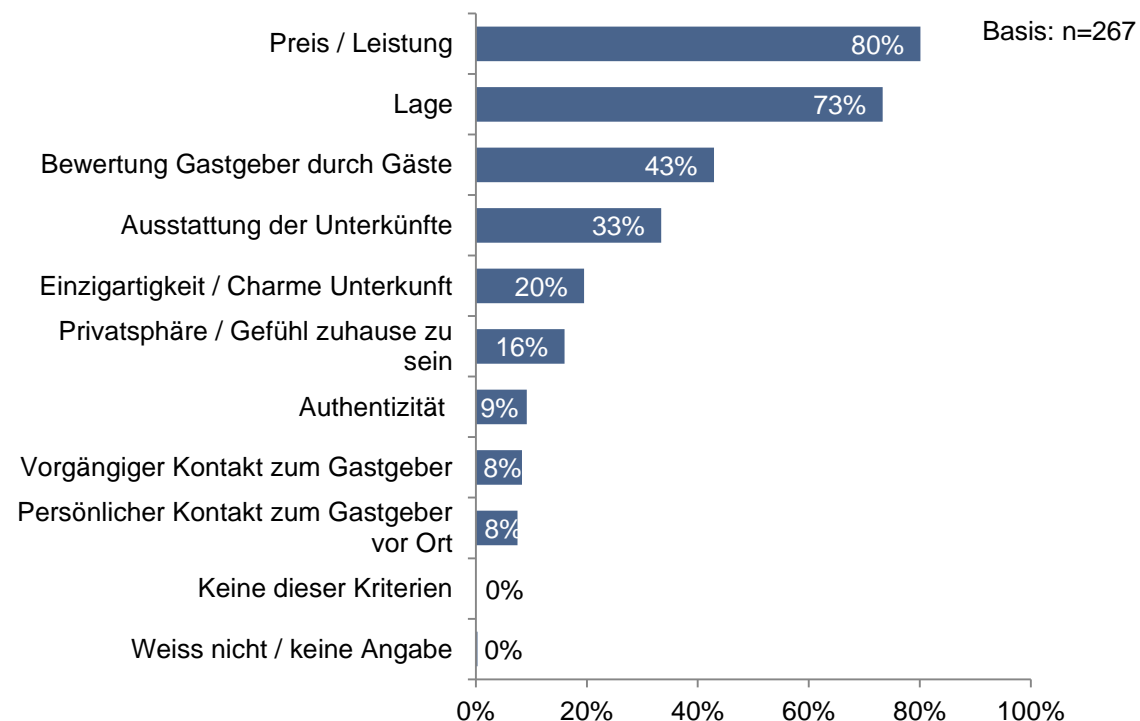
**Frage:** Haben Sie bereits einmal Sharing Economy Plattformen, wie z.B. Airbnb oder Couchsurfing, genutzt?

## NUTZUNG



**Frage:** Welche drei Kriterien sind für Sie am wichtigsten, wenn Sie eine Unterkunft über Sharing Economy Plattformen wie z.B. Airbnb oder Couchsurfing buchen?

## WICHTIGE KRITERIEN



Bisher haben weniger als ein Drittel der Befragten Sharing Economy Plattformen genutzt und mehr als die Hälfte haben auch keine zukünftigen Nutzungsabsichten. Bei der Buchung über Sharing Economy Plattformen sind das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Lage der Unterkunft die entscheidenden Kriterien.

# 03

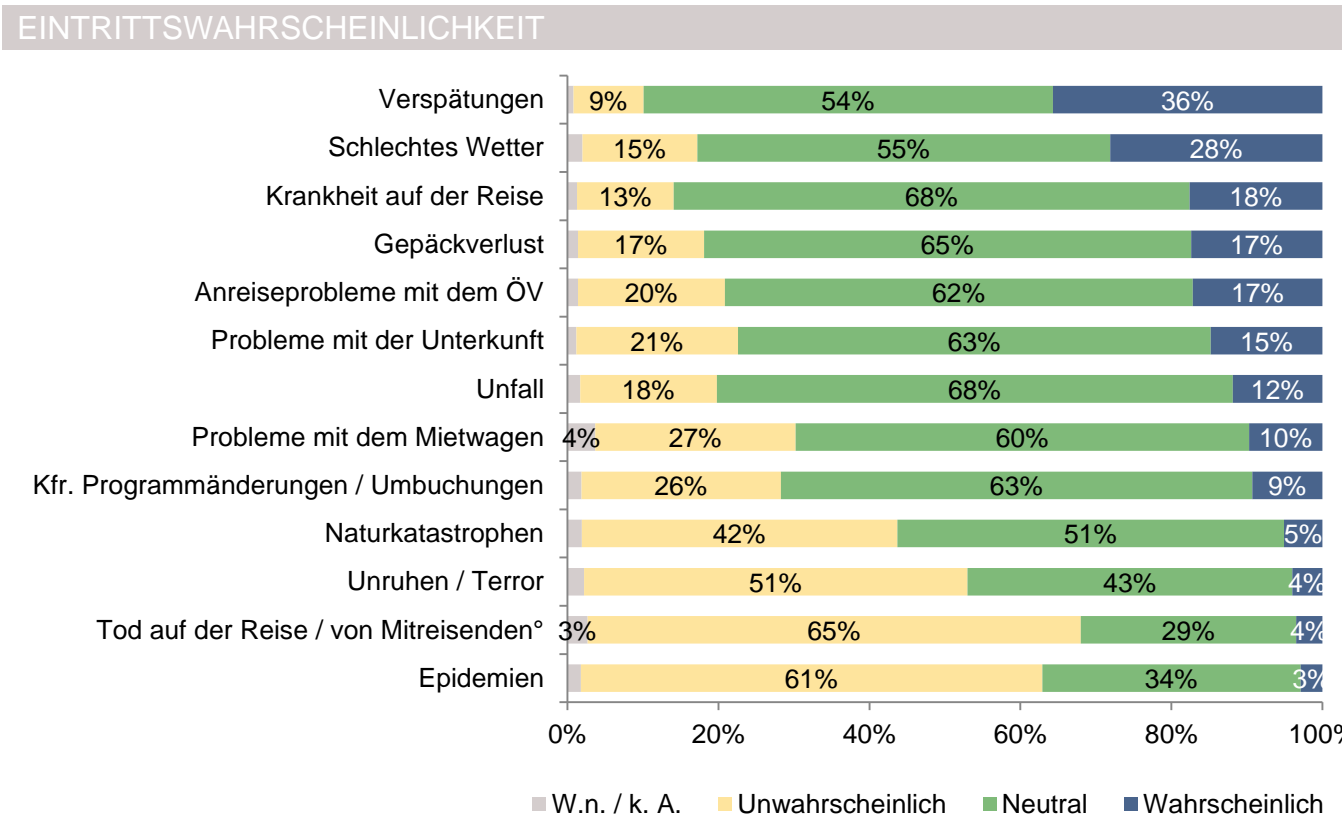
## REISE- VERSICHERUNG



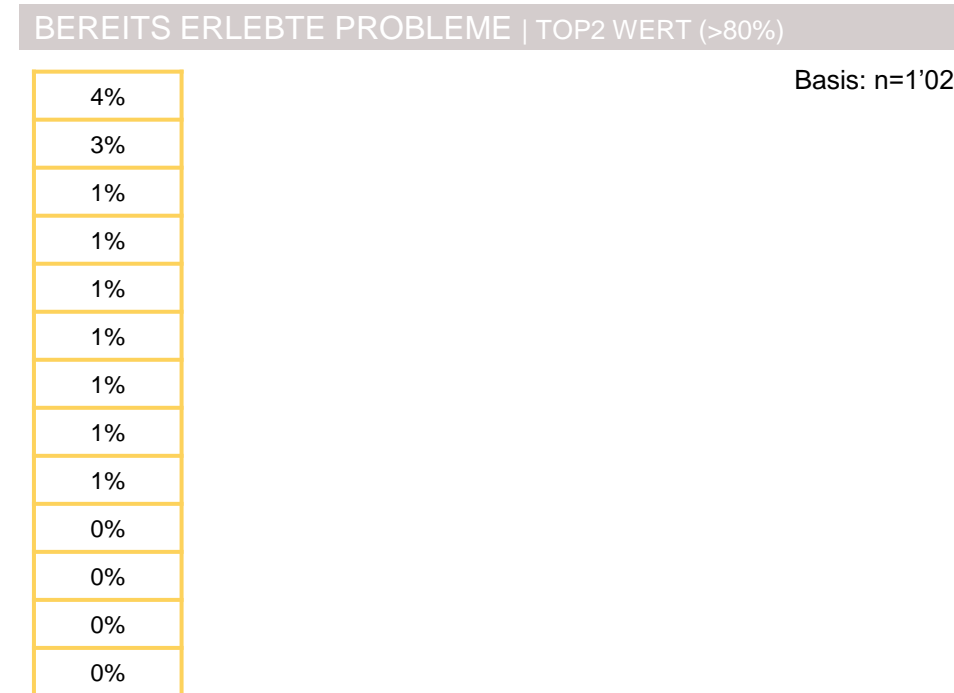


# REISEVERSICHERUNGEN ADRESSIEREN DIE EXISTENZIELLEN RISIKEN

**Frage:** Für wie wahrscheinlich schätzen Sie das Eintreten der folgenden Ereignisse auf Reisen ein?



**Frage:** Was für konkrete Probleme hatten Sie selber schon auf Reisen?



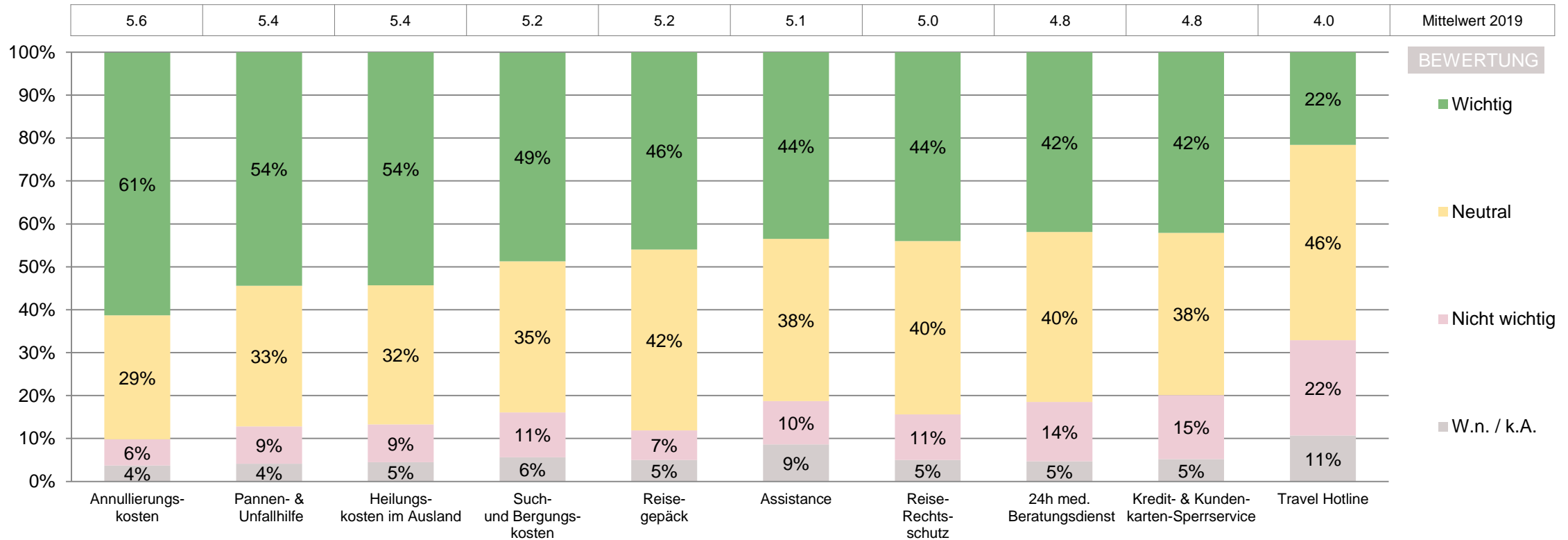
Die Eintrittswahrscheinlichkeit von Verspätungen wird im Durchschnitt als signifikant höher als für alle anderen Ereignisse eingestuft. Ebenfalls als hoch wird das Risiko von schlechtem Wetter bewertet. Diese beiden Ereignisse wurden auch am häufigsten erlebt, währenddem die weiteren Ereignisse von maximal einem Prozent der Befragten in der Vergangenheit tatsächlich erlebt wurden.



# EINE ANNULLIERUNGSKOSTENDECKUNG WIRD ALS WICHTIGSTE REISEVERSICHERUNGSKOMPONENTE BEWERTET

Frage: Wie wichtig sind für Sie die folgenden Leistungen bei einer Reiseversicherung?

Basis: n=1'024



Die Annullierungskosten werden von gut 60% als wichtig bis sehr wichtig eingestuft und sind im Durchschnitt signifikant wichtiger als alle anderen Leistungen. Ebenfalls als wichtig werden die Pannen- und Unfallhilfe sowie die Heilungskosten im Ausland angesehen. Diese Leistungen werden von über der Hälfte als wichtig bis sehr wichtig eingestuft.

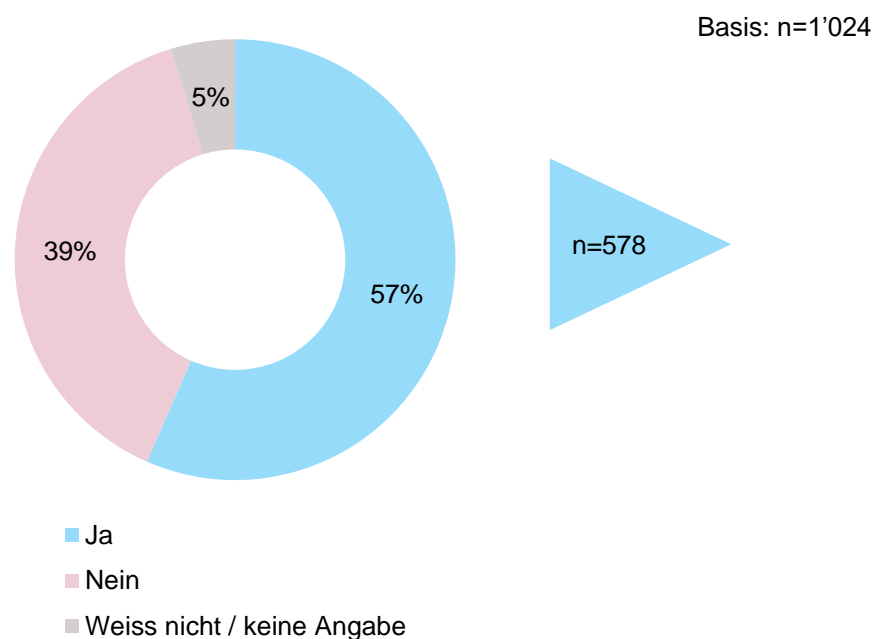




# MEHR ALS JEDER ZWEITE VERFÜGT ÜBER EINEN GANZJÄHRIGEN REISESCHUTZ, WÄHREND...

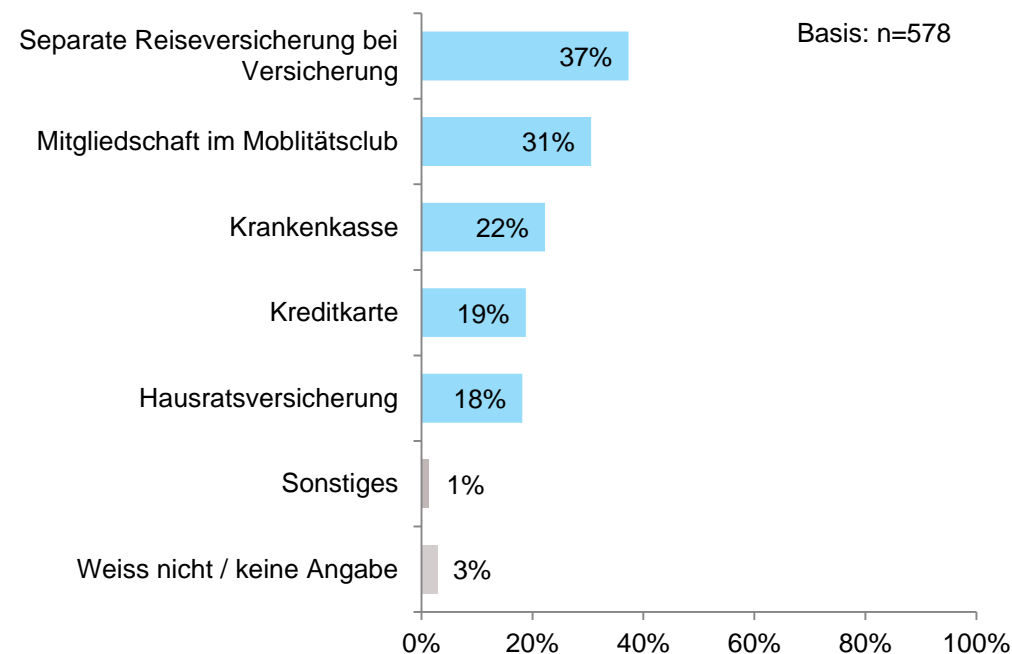
**Frage:** Verfügen Sie über einen permanenten Reiseschutz?  
Mit einem permanenten Reiseschutz ist eine ganzjährige Reiseversicherung gemeint.

## BESITZ



**Frage:** Über welchen Anbieter ist Ihr permanenter Reiseschutz abgedeckt?

## ANBIETER



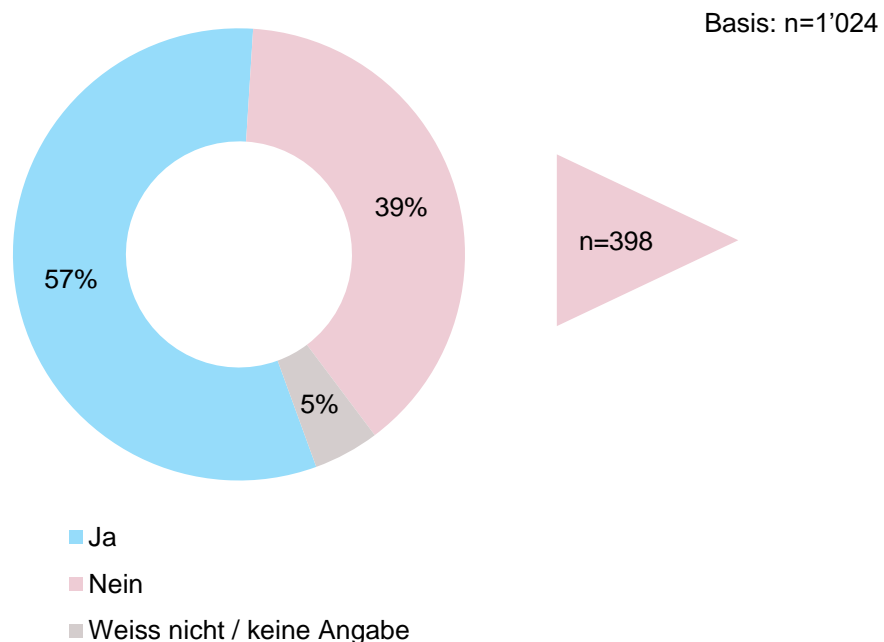
Über die Hälfte der Schweizer Reisebevölkerung besitzt einen permanenten Reiseschutz. Von den Personen mit einem permanenten Reiseschutz hat gut ein Drittel eine separate Versicherung abgeschlossen. Knapp ein Drittel verfügt über einen permanenten Reiseschutz dank der Mitgliedschaft im Mobilitätsclub und knapp ein Viertel hat den Schutz in der Krankenkasse inkludiert.



# ...39% DER BEFRAGTEN ANGEBEN, ÜBER KEINE JAHRES-REISEVERSICHERUNG ZU VERFÜGEN

**Frage:** Verfügen Sie über einen permanenten Reiseschutz?  
Mit einem permanenten Reiseschutz ist eine ganzjährige Reiseversicherung gemeint.

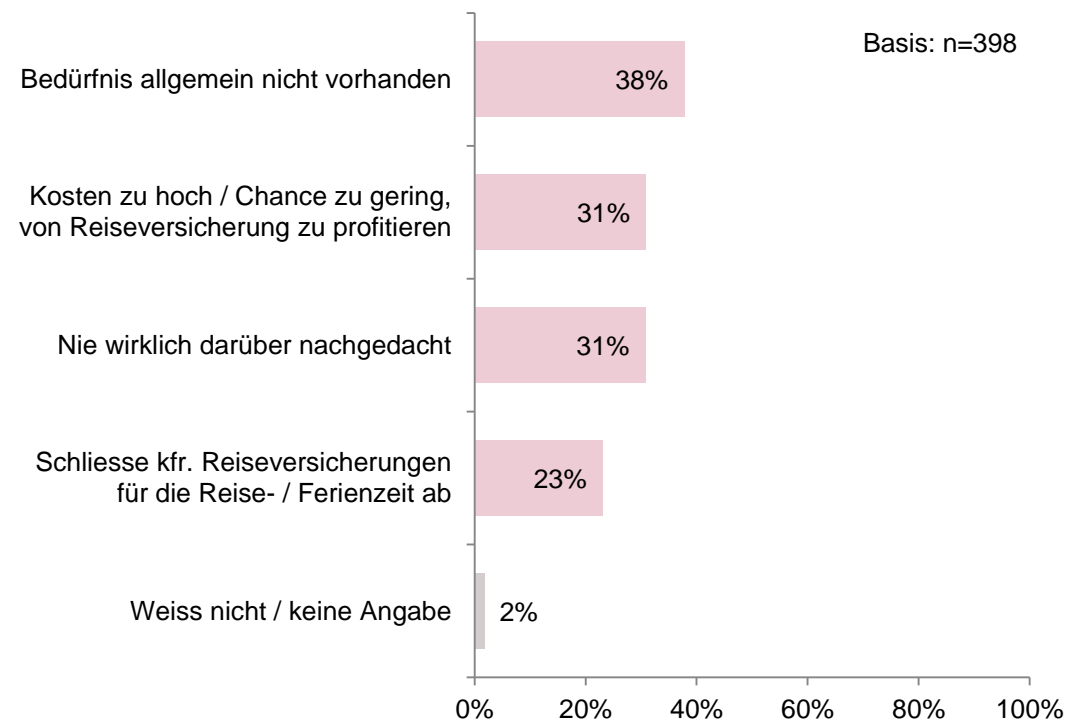
## BESITZ



n=398

**Frage:** Bitte nennen Sie Gründe, warum Sie nicht über einen permanenten Reiseschutz verfügen

## GRÜNDE GEGEN BESITZ



Knapp zwei Fünftel verfügen über keine ganzjährige Reiseversicherung. Gründe für den Nicht-Besitz sind das fehlende Bedürfnis und zu hohe Kosten resp. zu geringe Chancen von der Reiseversicherung zu profitieren. Ferner wird auch angegeben, noch nie wirklich darüber nachgedacht zu haben oder kurzfristige Reiseversicherungen abzuschliessen.

# 04

## NACHHALTIGKEIT





# SPONTAN WIRD NACHHALTIGKEIT BEIM REISEN PRIMÄR MIT DER TRANSPORTMITTELWAHL IN VERBINDUNG GEBRACHT

Frage: Was tun Sie um nachhaltig zu reisen? (Offene Frage, Mehrfachnennungen möglich)

Basis: n=1'024



<b>TRANSPORT</b>	<b>57%</b>
Reisen mit dem Zug / ÖV	28%
Selten / nicht fliegen	28%
Benzin sparen	9%
Zu Fuss unterwegs	5%
Flug kompensieren	4%
Veloferien	2%
Keine Kreuzfahrt / Schiff	2%
<b>VOR DER REISE</b>	<b>15%</b>
Nahe Reisedestination wählen	8%
Weniger reisen / Ferien	6%
Verhältnis von Entfernung zu Dauer berücksichtigen	2%
Weniger packen	0%
<b>VOR ORT &amp; UNTERKUNFT</b>	<b>14%</b>
Lokale Wirtschaft unterstützen	6%
Abfall entsorgen / recyceln	5%
Sorgfältiger Umgang mit Natur und Tier vor Ort	4%
Sparsamer Wasser- / Energieverbrauch beim Reisen	2%
Vermeidung von Plastik-Nutzung beim Reisen	1%
Papierlos / digital reisen	0%
Wahl eines Hotels mit klarer Haltung zu nachhaltigem Tourismus / Bio-Hotel	2%
Beachten von Nachhaltigkeitssiegel bei Buchungen	0%
<b>ANDERES</b> (Nennungen ausserhalb des Themas oder keine Angaben)	<b>38%</b>

Bei der spontanen Abfrage zum nachhaltigen Reisen nennen mehr als 50% Massnahmen mit Bezug auf die Wahl des Transportmittels, wobei das Reduzieren resp. Vermeiden von Flügen (28%) bzw. das Ausweichen auf alternative Transportmittel (28%) deutlich vor der Option einer Flugkompensation (4%) genannt wird. Lediglich 8% erwähnen die Wahl der Reisedestination im Zusammenhang mit dem Thema Nachhaltigkeit. 16% geben an, dass sie nichts oder zu wenig tun, um nachhaltig zu reisen.

# 05

## DIGITAL DETOX

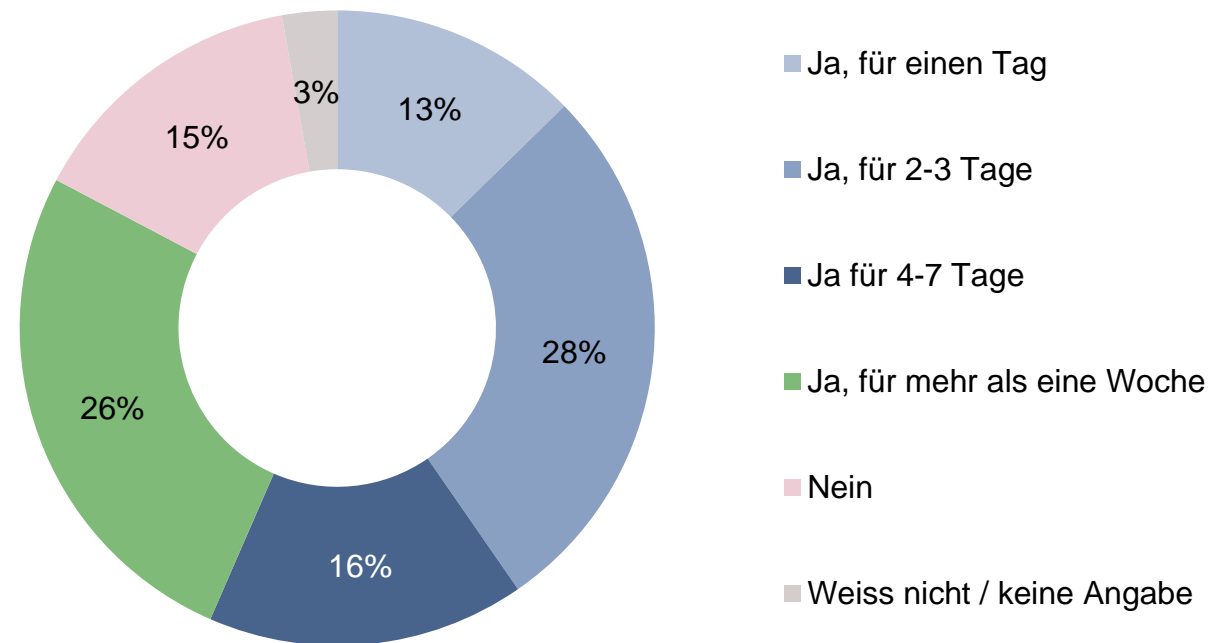




# MEHR ALS 80% KÖNNEN SICH VORSTELLEN, IN DEN FERIEEN TEILWEISE AUF SMART DEVICES ZU VERZICHTEN

**Frage:** Könnten Sie sich vorstellen, während Ihren Ferien technische Geräte (z.B. Ihr Smartphone) abzuschalten, um einen sogenannten "Digital-Detox" (engl. für „Digitale Entgiftung“) einzulegen? *Mit technischen Geräten sind Geräte gemeint, welche einen Zugang zum Internet ermöglichen (z.B. Smartphone, Laptop, Tablet). Nicht eingeschlossen sind z.B. separate Kamera, Musikplayer, E-Reader etc.*

Basis: n=1'024



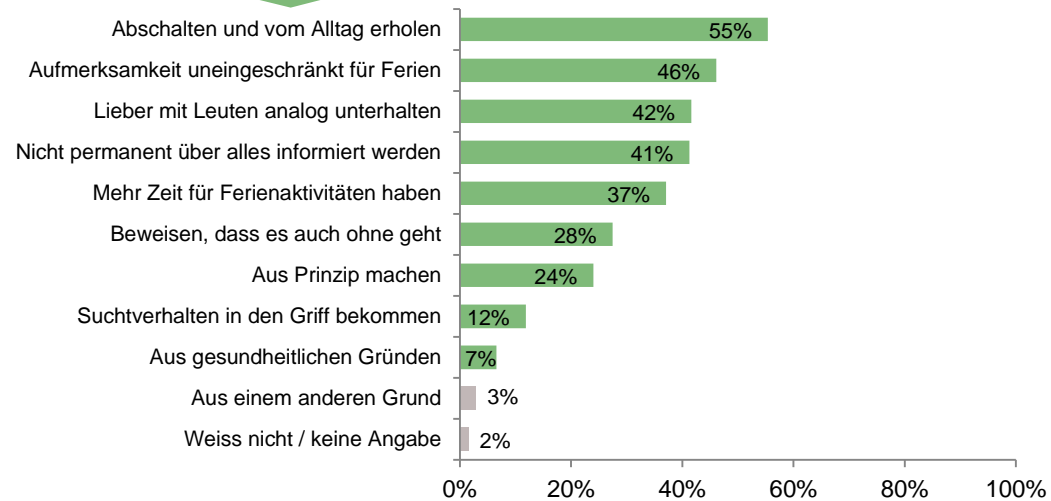
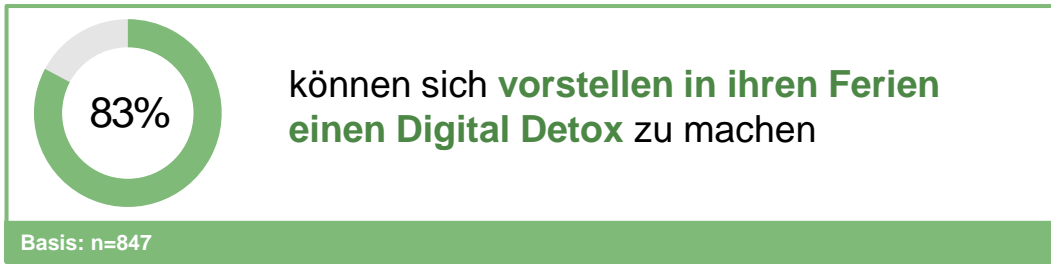
Insgesamt können sich 83% vorstellen, während ihren Ferien auf ihre smarten Devices für mindestens einen Tag zu verzichten. Lediglich 15% haben angegeben, keinen Digital Detox machen zu wollen. Je ein gutes Viertel kann sich eine digitale Entgiftung von zwei bis drei Tagen und von über einer Woche vorstellen.



# FÜR DEN DIGITAL DETOX SPRICHT PRIMÄR DAS 'ABSCHALTEN' UND ERHOLEN, DAGEGEN DER KONTAKT MIT FREUNDEN

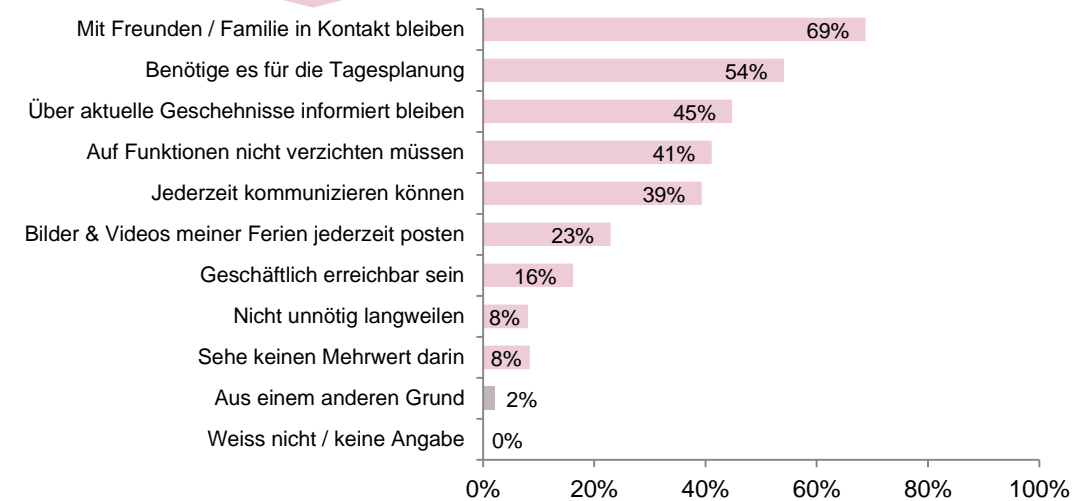
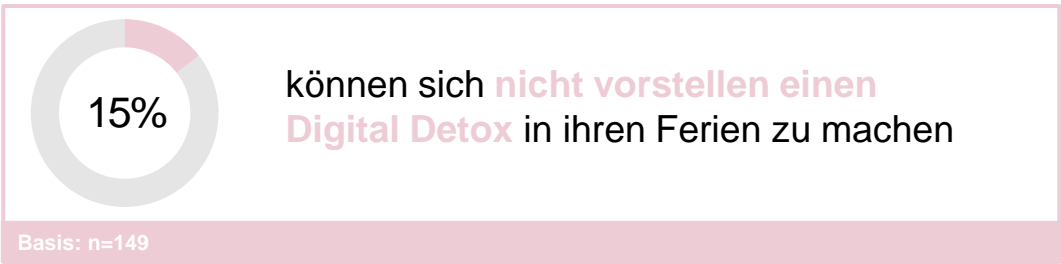
Frage: Aus welchen Gründen würden Sie einen Digital-Detox einlegen?

## GRÜNDE FÜR DIGITAL DETOX



Frage: Aus welchen Gründen würden Sie keinen Digital-Detox einlegen?

## GRÜNDE GEGEN DIGITAL DETOX



Mehr als die Hälfte der Befürworter spricht sich für einen Digital Detox aus, um sich besser zu erholen oder die Aufmerksamkeit uneingeschränkt den Ferien zu widmen. Fast jeder Fünfte Fürsprecher gibt als Beweggrund gesundheitliche Motive an. Über zwei Drittel der Gegner der digitalen Entgiftung möchten mit Freunden und der Familie in Kontakt bleiben. Ferner benötigt mehr als die Hälfte der Gegner die technischen Hilfsmittel für die Tagesplanung in den Ferien.

# 06

## FAZIT







# KERNAUSSAGEN DER UMFRAGE 2019



9 von 10 Schweizerinnen und Schweizer verreisen mindestens einmal im Jahr



Für die Buchung werden Onlinekanäle bevorzugt; 25% der Befragten präferieren jedoch nach wie vor den physischen Besuch im qualifizierten Reisebüro



Die Reiseversicherungen adressieren die Kernrisiken, allerdings werden finanzielle Risiken seitens der Konsumenten teilweise unterschätzt



Einen Beitrag zum nachhaltigen Reisen wollen die Schweizer primär über die Transportmittelwahl sowie mit einem sorgfältigen Umgang mit der Natur vor Ort leisten



83% der Schweizer können sich vorstellen, in den Ferien (teilweise) auf ihre Smart Devices zu verzichten. 19% davon aus gesundheitlichen Gründen



**VIELEN DANK  
FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT**

**Allianz  Partners**



# IHRE KONTAKTE



**Olaf Nink**  
CEO

Allianz Partners Schweiz  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 562 37 79  
olaf.nink@allianz.com



**Nico Zehnder**  
CSO

Allianz Partners Schweiz  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

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

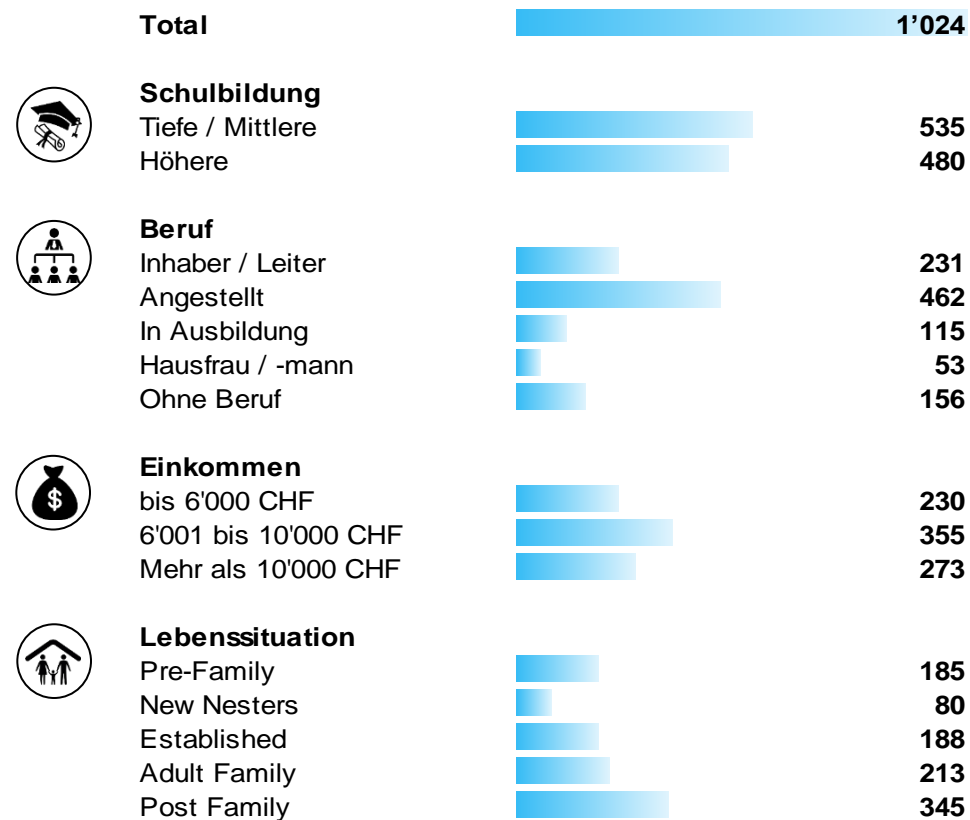
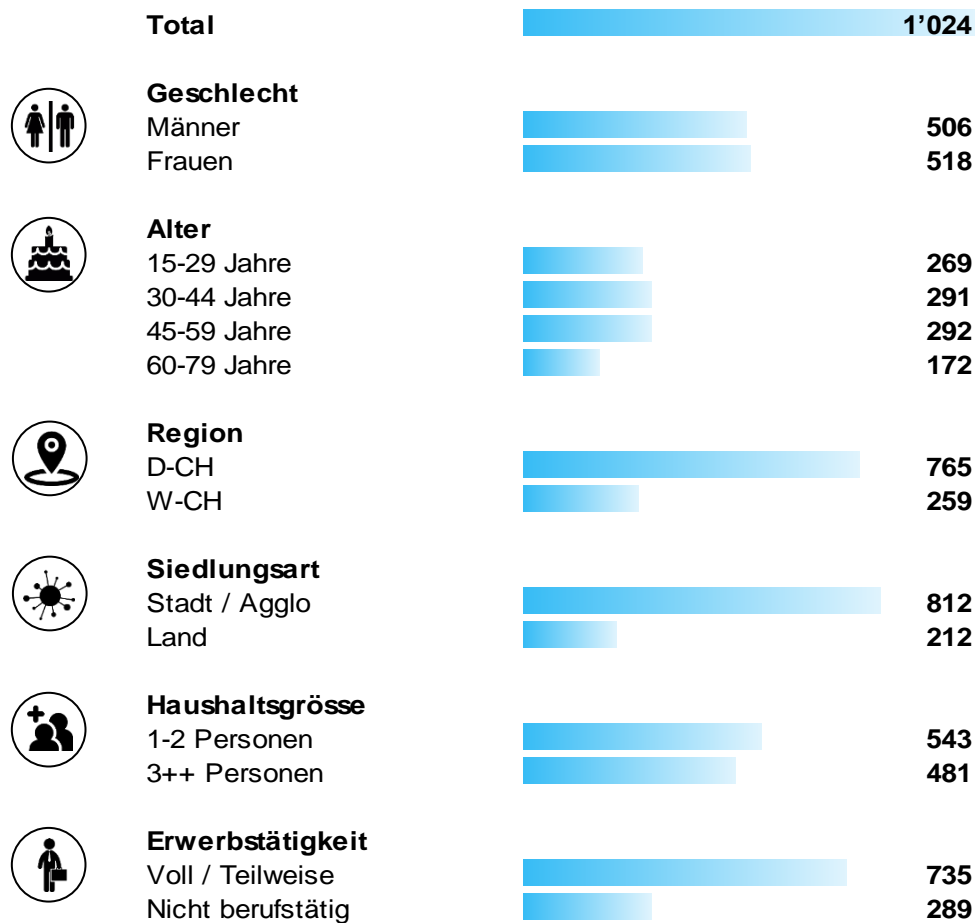


# APPENDIX





# STICHPROBENSTRUKTUR (UNGEWICHTET) (1/2)





# STICHPROBENSTRUKTUR (UNGEWICHTET) (2/2)

