



Schweizerischer Reisebüro-Verband
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Federazione Svizzera delle Agenzie di Viaggi
Swiss Federation of Travel Agencies



Institut für Systemisches Management
und Public Governance

Universität St.Gallen



MONDIAL
ASSISTANCE

Medienmitteilung

Reisebüros nach wie vor gefragt!

Zürich, 6. September 2011. **Nach den rückläufigen Werten im Vorjahr konnten die Umsatzzahlen in den Reisebüros 2010 stabilisiert und die Marge leicht verbessert werden. Dies geht aus der aktuellen Studie des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes in Zusammenarbeit mit dem Institut für Systemisches Management und Public Governance an der Universität St. Gallen hervor. Die repräsentative Kundenumfrage von Mondial Assistance belegt, dass in diesem Jahr wieder deutlich mehr gereist wird. Der Abschluss von Reiseversicherungen hat einen neuen Rekordwert erzielt.**

Dem schwierigen Umfeld getrotzt

Der mittlere Umsatz pro Reisebüro blieb mit CHF 5'317'000 gegenüber dem Vorjahr (CHF 5'300'000) stabil. Die Nettorendite konnte marginal von 0.8% auf 1% gesteigert werden. Die Werte aus den vergangenen Rekordjahren konnten allerdings nicht mehr erreicht werden. Dies ergibt sich aus der aktuellen Umfrage des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes, an welcher 429 Reisebüros teilgenommen haben. Das entspricht einer Rücklaufquote von über 60%. Für das laufende Geschäftsjahr rechnen wir trotz höherer Reiseintensität nur mit einem leicht verbesserten Ergebnis.

Kundenverhalten zunehmend getrieben durch Wechselkursentwicklungen

Für europäische Destinationen wird ein geringes Wachstum erwartet. Zu den Gewinnern gehören Spanien, Türkei, Griechenland und Italien. Anders verhält sich die Entwicklung in Übersee: Als wesentlichste Wachstumsdestinationen werden Nordamerika und mit Einschränkungen auch Asien sowie Australien genannt. Bei den USA ist das Wachstum auf den sehr tiefen Dollarkurs zurückzuführen. Verlierer ist der Mittlere Osten, was aufgrund der aktuellen Ereignisse nicht überrascht.

Produktspezifische Unterschiede bei Internetbuchungen

Eine grosse Mehrheit der Befragten geht weiterhin davon aus, dass die Umsatzentwicklung bei Onlinebuchungen auch in Zukunft zunimmt. In der Tendenz reisen immer mehr Leute individuell und organisieren ihre Reise auch selbst. So wird bei einfach buchbaren Reisen wie etwa Städtetrips und Badeferien in Europa von den Reisebüros eine Abnahme oder bestenfalls Stagnation erwartet. Dagegen gehören individualisierte Angebote wie massgeschneiderte Rundreisen und organisierte Fly & Drive zu den Segmenten mit Wachstum. Dies gilt gleichermassen für Kreuzfahrten. Als Konsequenz dieser Entwicklung bauen immer mehr Reisebüros ihre eigenen Online-Kanäle und Portale zur Abwicklung einfacherer Buchungen aus. Sie konzentrieren sich in zunehmendem Ausmass auf eine personalisierte Beratung und investieren daher in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter sowie in Massnahmen zur Kundenbindung.

Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte an:

Walter Kunz, Geschäftsführer, Schweiz. Reisebüro-Verband, Telefon 044 487 30 55, kunz@srv.ch

Prof. Dr. Christian Laesser, Institut für Systemisches Management und Public Governance an der Universität St. Gallen, Telefon 071 224 25 25, christian.laesser@unisg.ch

Mondial Assistance: Umfrage Buchungs- und Reiseverhalten

Zum 17. Mal wurde in Zusammenarbeit mit dem Link Institut Luzern eine repräsentative Umfrage über das Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung durchgeführt. Laut Stefan Vierling, Stv. CEO Mondial Assistance, sind diese jährlichen Erhebungen seit 1994 sowohl für den Bereich Tourismus der Mondial Assistance als auch für deren Geschäftspartner für die Festlegung von Strategien und die Entwicklung von neuen, innovativen Produkten von grösster Bedeutung.

Deutliche Zunahme der Reiseaktivität

Nach dem Wirtschaftskrisenjahr 2009 zeigte das Jahr 2010 bereits wieder einen positiven Trend bei der Reiseaktivität an. Dieser Aufschwung konnte sich erfreulich fortsetzen: 2011 verreisen Herr und Frau Schweizer im Schnitt 2,7 Mal für eine Dauer von mindestens drei Übernachtungen. Dies entspricht einer Steigerung von rund 4% gegenüber Vorjahr und rund 17% gegenüber 2009.

Reisevorbereitungen: Preis, Qualität und Sicherheit

Die Kunden sind sehr gut über die Angebote informiert, die Internetanbindung der Bevölkerung liegt mittlerweile bei 97%. Entsprechend präzise sind die Vorstellungen und Erwartungen der Reisenden. Die persönliche Sicherheit ist hierbei ebenfalls von zentraler Bedeutung. Die grössten Bedenken äussern die Befragten bezüglich Unruhen und Terror im Zielgebiet. «Zum Glück widerfährt den Touristen aber in Tat und Wahrheit äusserst selten Bedrohliches», so Vierling. «Echte Probleme bereiten vor allem Verspätungen und Gepäckverluste und fast die Hälfte der Befragten hat erfreulicherweise noch gar nie schlechte Erfahrungen auf Reisen machen müssen».

Beratung für Menschen über 65 immer wichtiger

Obwohl sich auch die «Best Agers» je länger je mehr online informieren, kann bei dieser Gruppe eine Zunahme der Buchungen im Reisebüro verzeichnet werden. Stefan Vierling erläutert: «Die Generation über 65 schätzt eine abschliessende Beratung und das Buchen in ihrer Stammfiliale. Der jüngeren und meist berufstätigen Bevölkerungsschicht fehlt hierzu oft die Zeit».

Rekordhoch bei Reiseversicherungen

Als Konsequenz dieser intensiven Reisevorbereitung hält auch 2011 der Trend des Frühbuchens an. Die Reisenden wünschen sich bestmögliche Leistung für ihr Geld und wollen diese Ausgaben entsprechend abgesichert wissen. Aufgrund des gestiegenen Sicherheitsbedürfnisses erstaunt es also nicht, dass die Abschlussquote von Reiseversicherungen dieses Jahr den Rekordwert von 62% erreicht und damit das Vorjahr noch um einen Prozentpunkt übertrifft.

Die detaillierte Studie kann bei Mondial Assistance (Tel. 044 283 32 22) bezogen oder unter www.mondial-assistance.ch heruntergeladen werden.

Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte an:

Stefan Vierling, Stv. CEO Mondial Assistance, Telefon 044 283 31 30
stefan.vierling@mondial-assistance.ch