

# Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

Medienkonferenz

Allianz Global Assistance /  
Schweizer Reise-Verband

Referent:

Angelo Egli, CEO Allianz Global Assistance  
10. September 2015



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Studienbeschreibung

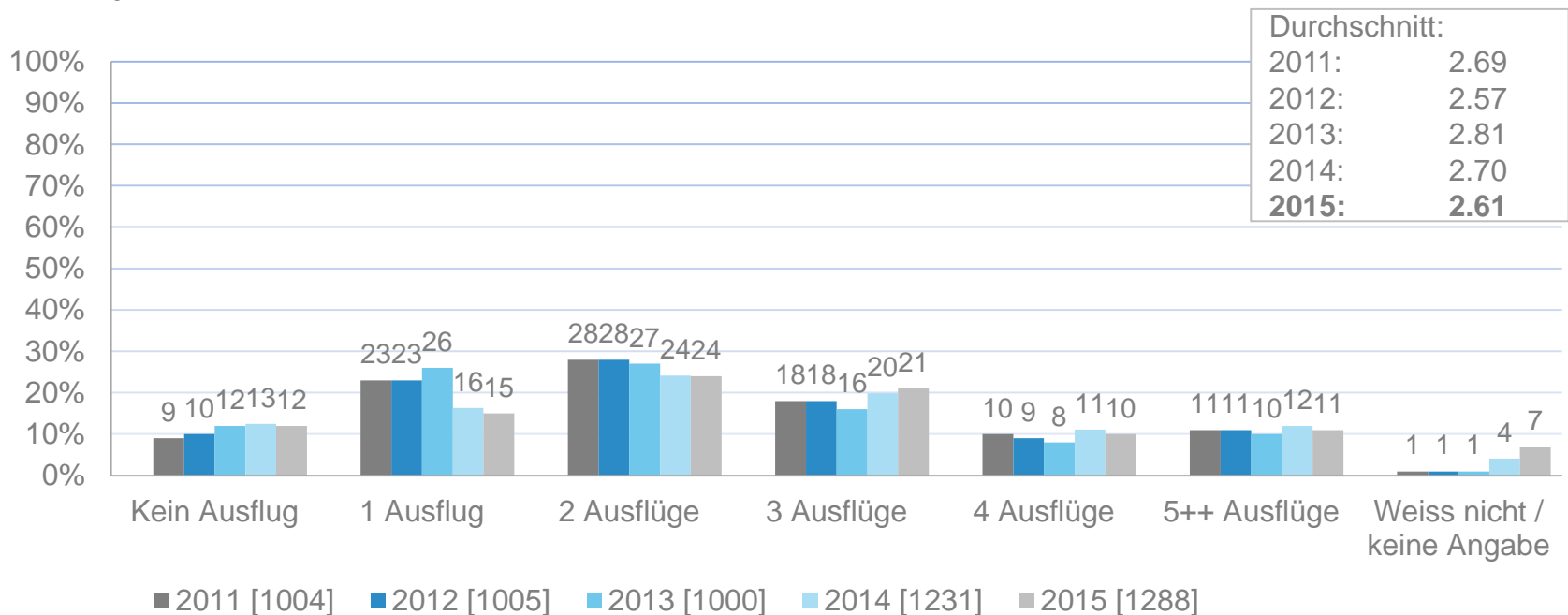
---

- **Thema**  
Reise- und Buchungsverhalten der Schweizer Bevölkerung
- **Durchführung**  
LINK Institut, jährlich seit 1994; Befragung in der Muttersprache (Deutsch / Französisch); Befragungszeitraum 16.07. - 29.07.2015
- **Grundgesamtheit**  
Sprachassimierte Bevölkerung zwischen 15 bis 74 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz mit mindestens einer Buchung einer zumindest dreitägigen Reise zu privaten Zwecken pro Jahr
- **Stichprobengrösse in der Hauptbefragung**  
1'031 Personen (49% Männer, 51% Frauen)
- **Die Studie ist repräsentativ**

**How can we help?**

# Reiselust der Schweizer Bevölkerung bleibt weiterhin hoch

- Schweizer unternehmen durchschnittlich 2.61 private Reisen mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen pro Jahr.
- Die durchschnittliche Zahl der Ausflüge sinkt zwar gegenüber 2014 leicht, befindet sich jedoch weiterhin auf hohem Niveau.



**Frage:** Wie häufig pro Jahr machen Sie private Ausflüge und Ferien mit mind. 3 auswärtigen Übernachtungen?  
 Achtung: Leicht geänderte Frageformulierung

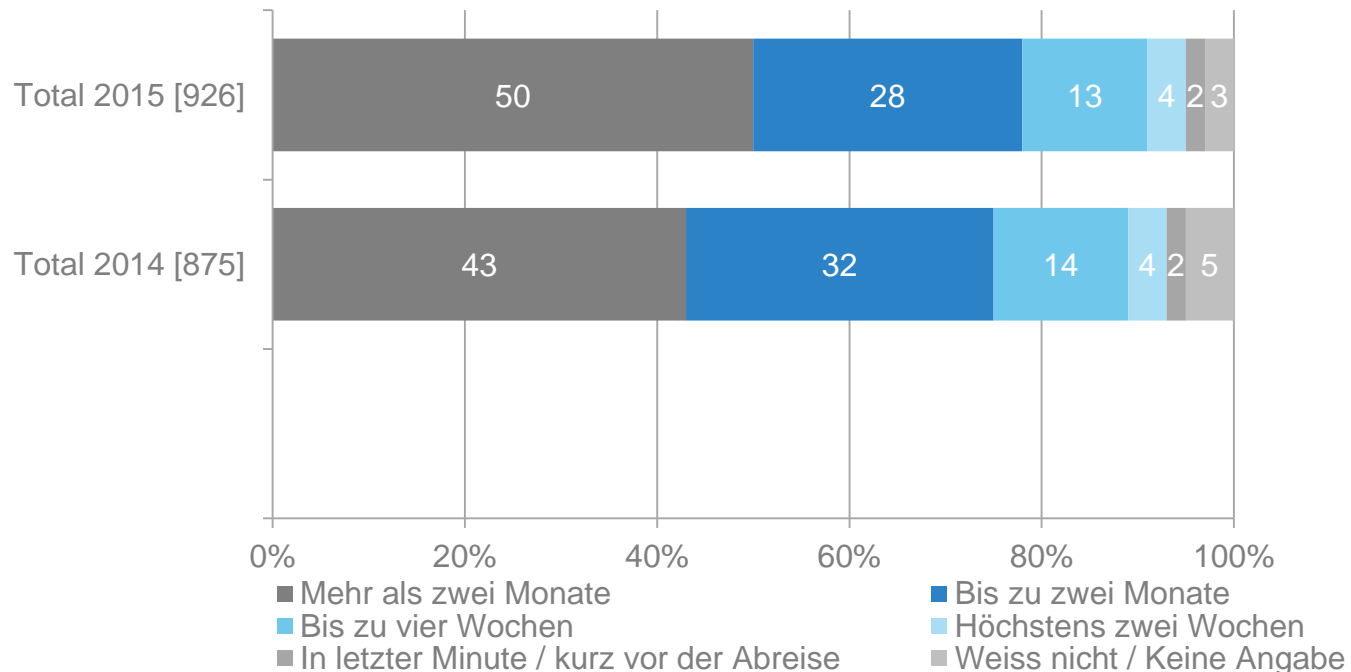
Global Assistance



How can we help?

# Jeder zweite Schweizer bucht mehr als zwei Monate vor Abreise

- Der Anteil der Frühbucher ist gegenüber dem Vorjahr um 7 Prozentpunkte auf 50% angestiegen.
- Rund ein Drittel der Reisenden (28%) bucht zwischen vier Wochen und zwei Monaten vor der Abreise, der Anteil an Last-Minute-Buchern ist gering.



**Frage:** Wie frühzeitig buchen Sie in der Regel Ihre Ausflüge/Ferien?  
(Filter: Reisende, die ihre Reisen nicht selber organisieren)

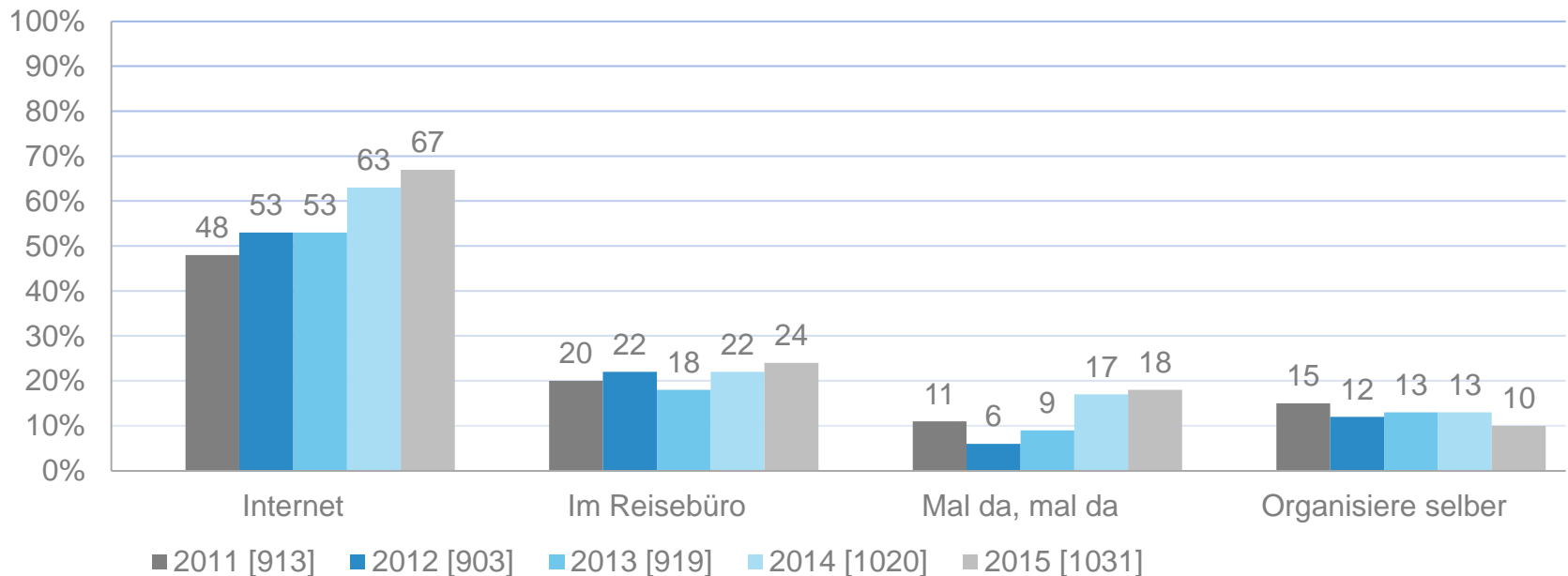
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Das Internet gewinnt als Buchungsform zunehmend an Bedeutung

- Das Internet bleibt die wichtigste Buchungsform von Reisen und nimmt gegenüber dem Vorjahr nochmals um 4 Prozentpunkte auf 67% zu.
- Knapp ein Viertel der Schweizer Reisenden bucht gerne im Reisebüro (+ 2% ggü. Vj.)
- Der Anteil an Reisenden, die ihre Reise selber organisieren, ist auf 10% gesunken.



**Frage:** Wo buchen Sie in der Regel Ihre Reisen, Ausflüge oder Ferien?  
(Filter: Mind. 1 private Reise mit mind. 3 auswärtigen Übernachtungen pro Jahr)  
*Mehrfachantworten möglich*

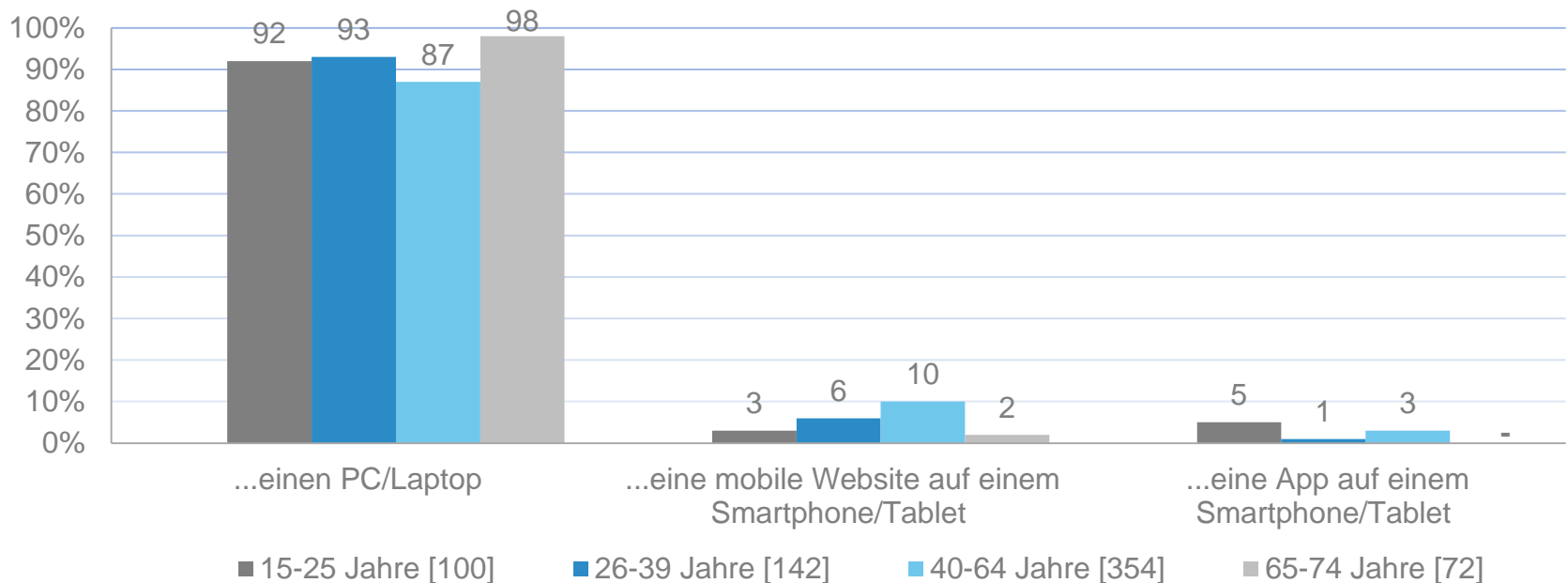
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# PC / Laptops sind die meistverwendeten Geräte bei Buchungen

- Für die Reisebuchung im Internet wird vorwiegend ein PC/Laptop genutzt.
- Der Anteil an Reisebuchungen über mobile Websites erreicht den höchsten Anteil in der Gruppe der 40 bis 65-Jährigen (10%); Apps werden bislang mehrheitlich von den Jüngeren zwischen 15 und 25 Jahren genutzt (5%).



**Frage:** Wenn Sie eine Reise im Internet buchen, nutzen Sie dafür meistens...?  
(Filter: Reisende, die im Internet buchen)  
Neue Frage ab 2015

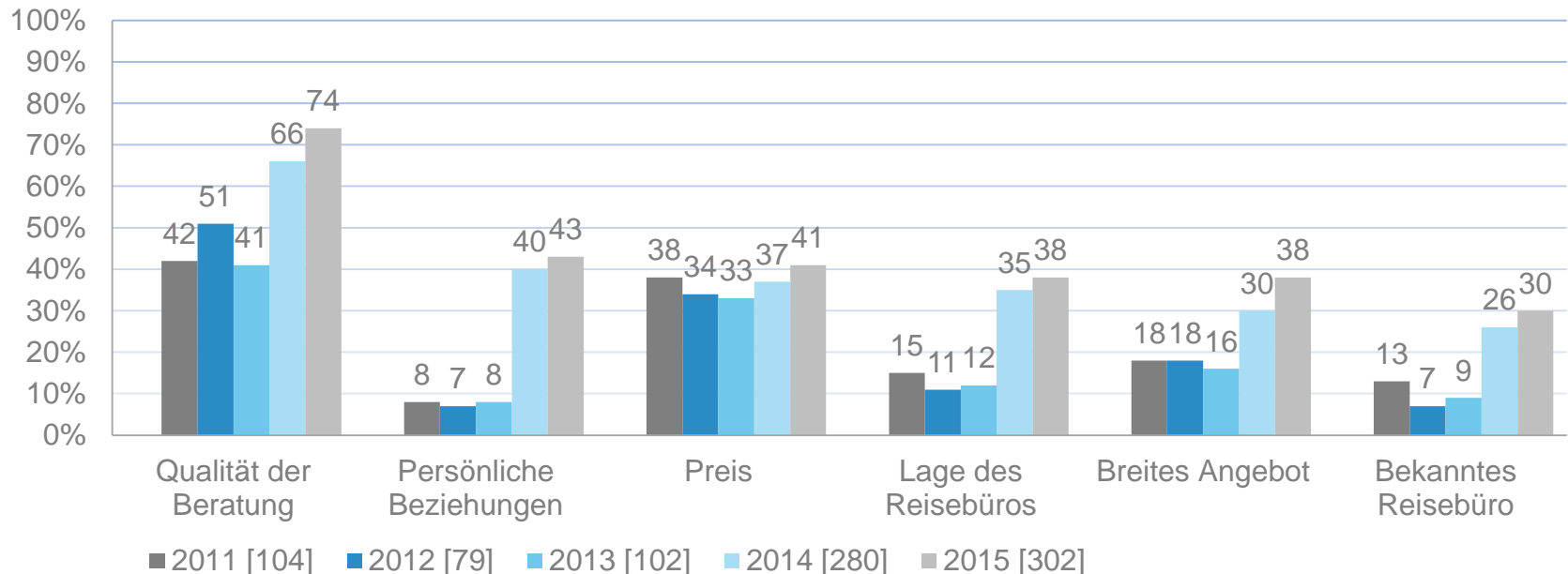
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Qualität der Beratung bei der Wahl des Reisebüros entscheidend

- Die Qualität der Beratung nimmt gegenüber dem Vorjahr erneut an Bedeutung zu (+ 8%), wenn es um die Wahl des Reisebüros geht.
- Persönliche Beziehungen und der Preis sind weitere wichtige Aspekte.



**Frage:** Was ist für Sie bei der Wahl des Reisebüros wichtig?  
(Filter: Mind. 1 Buchung pro Jahr im Reisebüro)  
*Mehrfachantworten möglich*

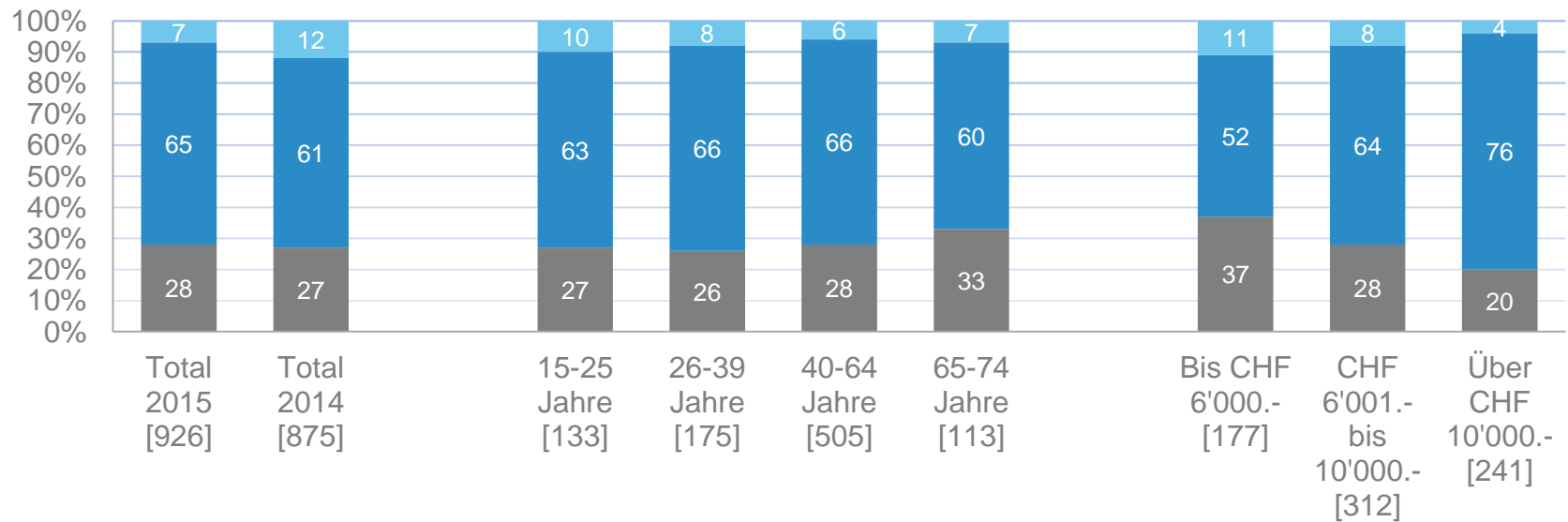
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Individualität bei Reisen liegt weiterhin im Trend

- 65% entscheiden sich für Individualreisen.
- Individualitätsansprüche steigen mit höherem Einkommen.
- Pauschalangebote werden am intensivsten von älteren Personen (ab 65 Jahren) genutzt.



■ Pauschalreise ■ Individualreise ■ Weiss nicht / keine Angabe

**Frage:** Wenn Sie eine Reise buchen, welche von den folgenden Buchungsarten bevorzugen Sie?  
(Filter: Reisende, die ihre Reisen nicht selber organisieren)

Global Assistance

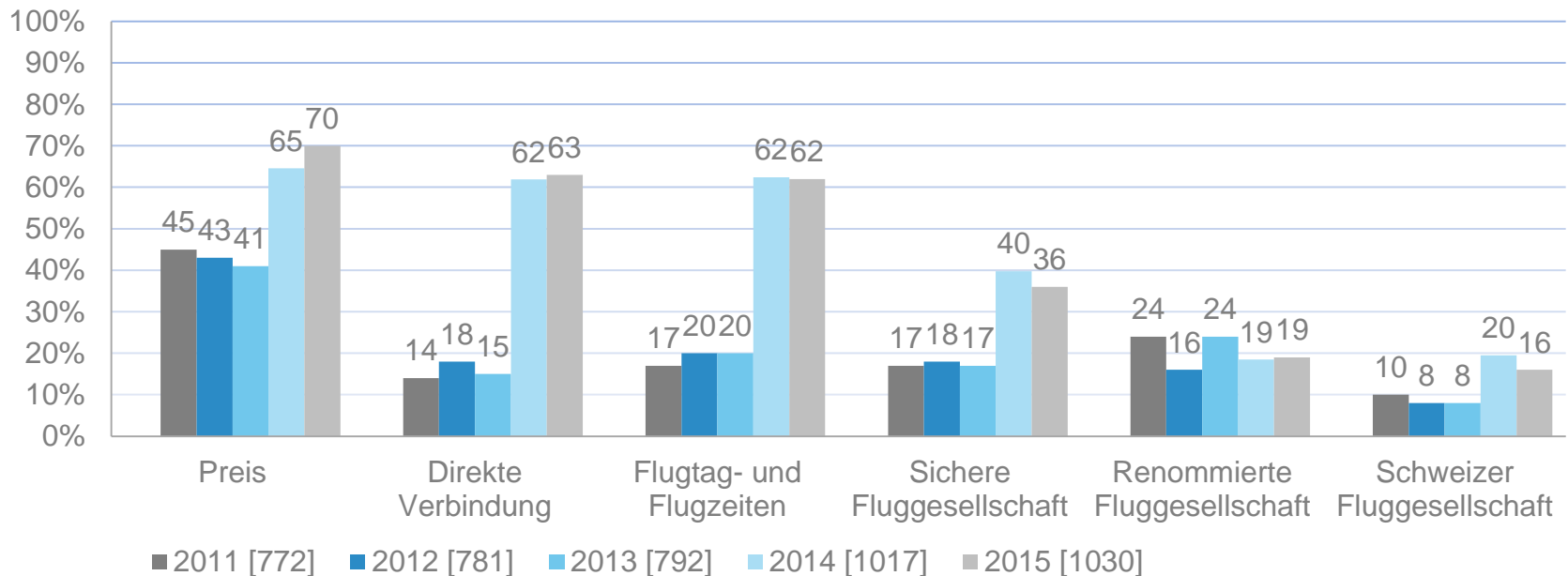


How can we help?



# Die wichtigsten Aspekte bei der Auswahl der Fluggesellschaft

- Preis und Bequemlichkeitsaspekte – direkte Flugverbindungen sowie Flugtag und Flugzeiten – sind ausschlaggebende Faktoren.
- Weniger Wert wird auf das Renommee gelegt sowie darauf, ob es sich um eine Schweizer Fluggesellschaft handelt.



**Frage:** Auf was achten Sie bei der Auswahl der Fluggesellschaft?  
 (Filter: Alle mit Angaben zur Buchungsart)  
 Mehrfachantworten möglich

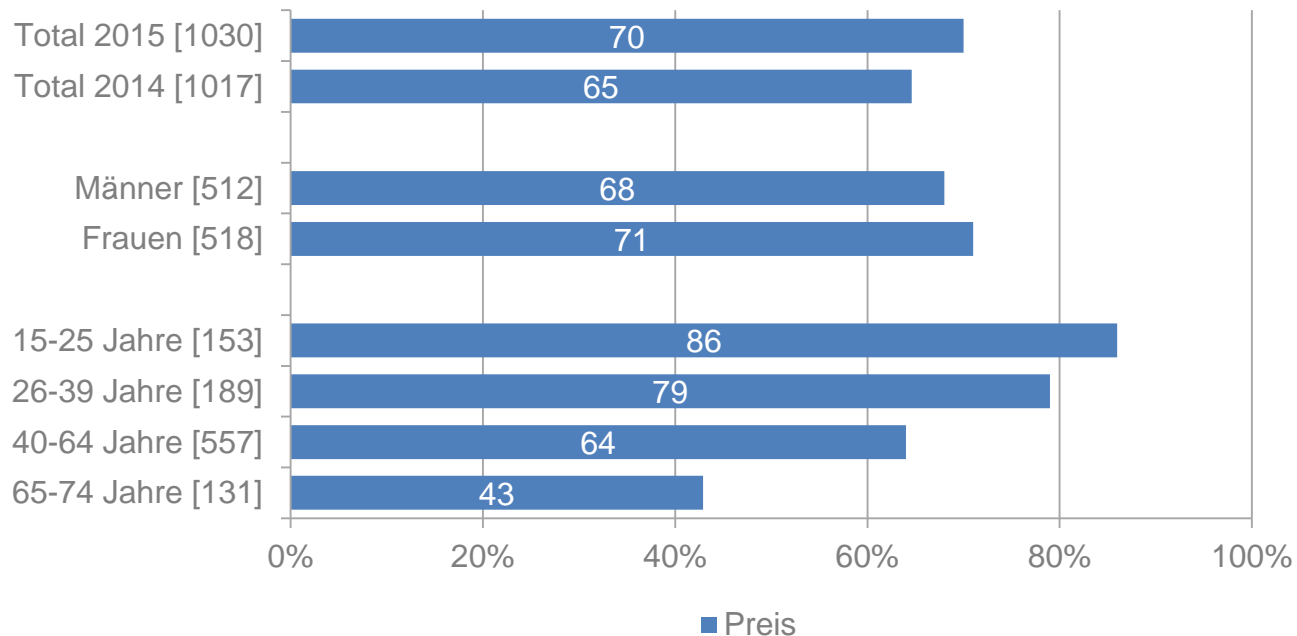
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Preis ist bei der Wahl der Fluggesellschaft ausschlaggebend

- Der Preis ist wie im Vorjahr der wichtigste Aspekt bei der Wahl der Fluggesellschaft.
- Gegenüber dem Vorjahr hat die Preissensitivität um 5 Prozentpunkte zugenommen.
- Mit zunehmendem Alter sinkt die Preissensitivität.



**Frage:** Auf was achten Sie bei der Auswahl der Fluggesellschaft?  
(Filter: Alle mit Angaben zur Buchungsart)

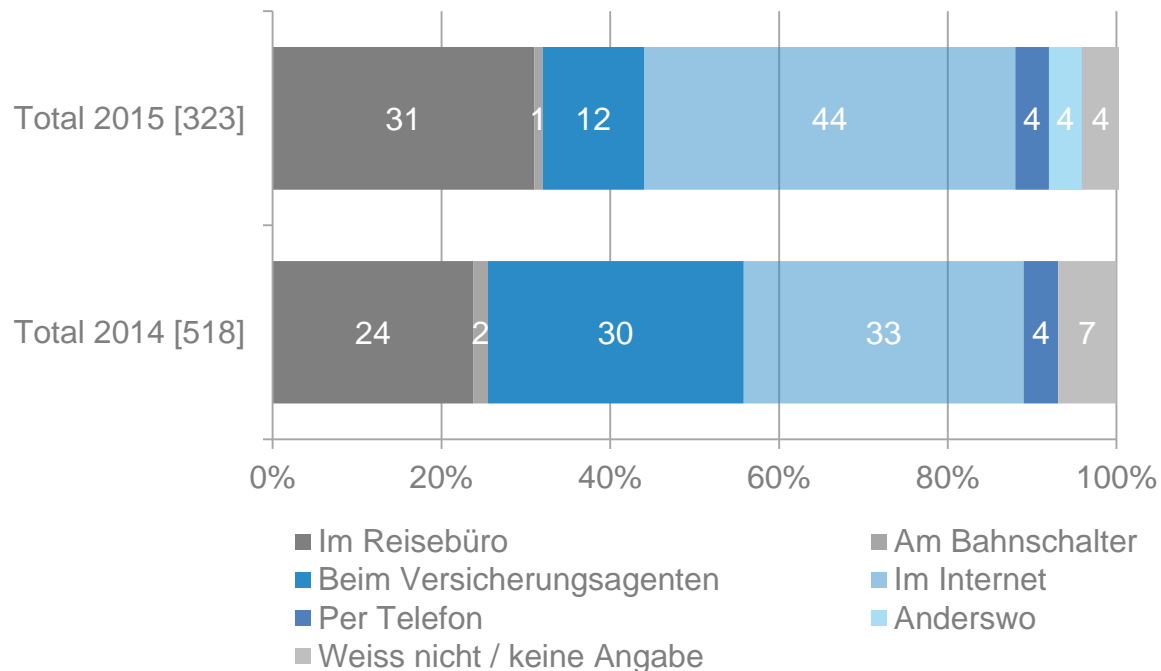
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Versicherungsabschluss erfolgt meist im Internet oder Reisebüro

- Internet und Reisebüro werden am häufigsten beim Abschluss einer Reiseversicherung in Verbindung mit der Buchung herangezogen.
- Die Abschlusskanäle Telefon (4%) und Bahnschalter (1%) sind von geringerer Bedeutung.



**Frage:** Wo schliessen Sie in der Regel eine Reiseversicherung ab?  
(Filter: Mit Reiseversicherung)

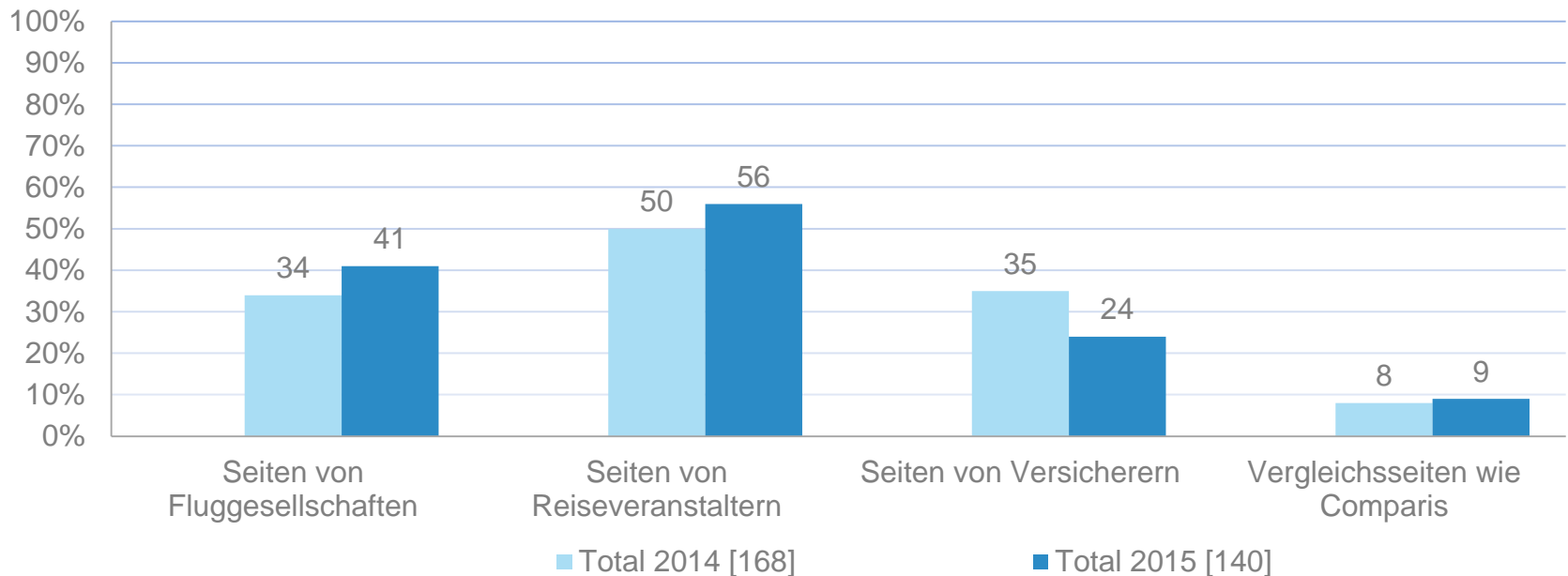
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

# Versicherungsabschluss meist über Seiten von Reiseveranstaltern

- Webseiten von Reiseveranstaltern haben eine hohe Bedeutung für den Abschluss von Reiseversicherungen im Internet.
- Webseiten von Fluggesellschaften und eigene Webseiten der Versicherer sind weitere relevante Kanäle.



**Frage:** Auf welchen Internetseiten ist das?  
(Filter: Reiseversicherungsabschluss im Internet)  
*Mehrfachantworten möglich*

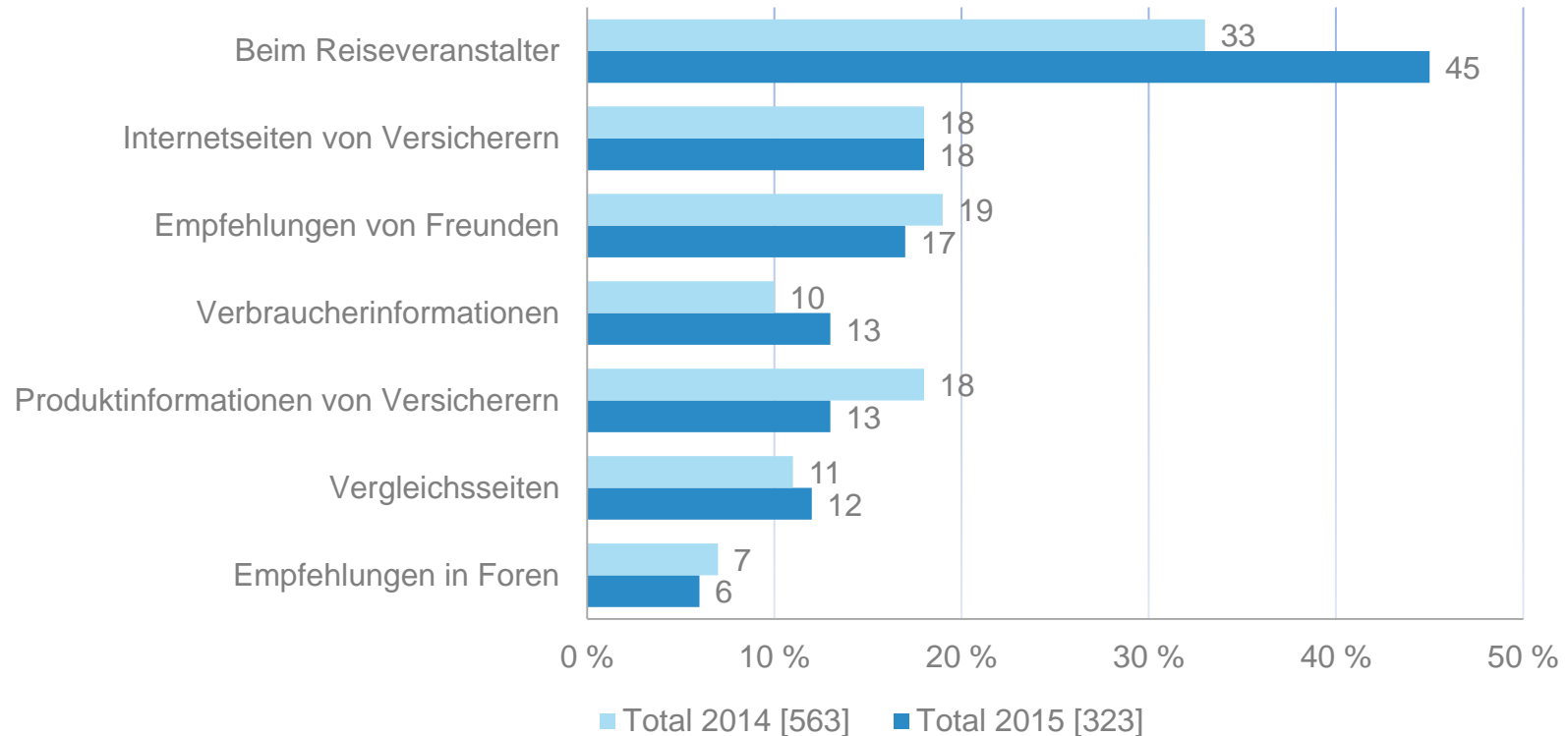
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Reiseveranstalter als Informationsquelle zu Reiseversicherungen

- Ein Grossteil der Reisenden (45%) wird durch das Reisebüro / den Reiseveranstalter über Versicherungen informiert.



**Frage:** Wo informieren Sie sich hauptsächlich über Reiseversicherungen?  
(Filter: Mit Reiseversicherung)  
*Mehrfachantworten möglich*

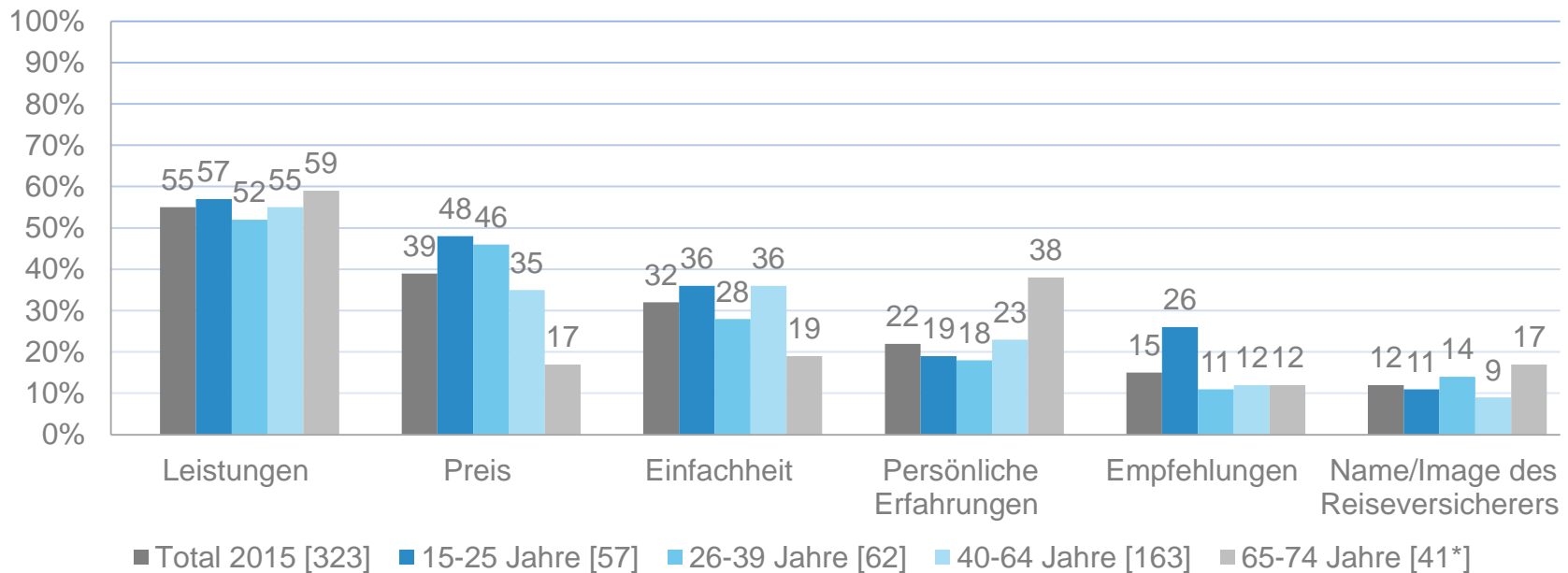
Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Wahl des Reiseversicherungsprodukts erfolgt anhand Leistungen

- Bei der Wahl des Reiseversicherungsprodukts spielen in erster Linie die enthaltenen Leistungen eine Rolle, gefolgt vom Preis.
- Mit zunehmendem Alter verliert der Preis an Wichtigkeit.
- Empfehlungen von Verwandten/Bekanntem spielen v.a. bei Jüngeren eine Rolle.



**Frage:** Worauf achten Sie bei der Wahl des Reiseversicherungsprodukts?  
(Filter: Mit Reiseversicherung); Neue Frage ab 2015

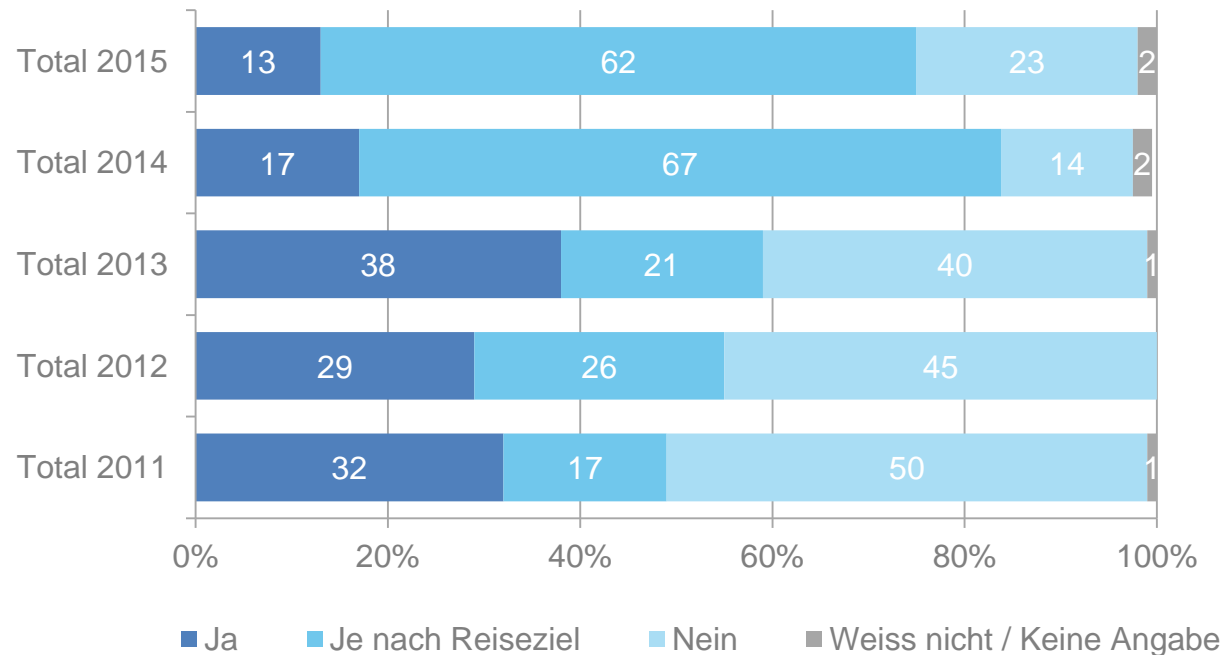
\* Achtung! Kleine Basis

Global Assistance



# Sicherheit beim Reisen: Informationen zur politischen Lage

- 75% informieren sich (grundsätzlich/je nach Reiseziel) über die politische Lage vor Ort. Dies entspricht einer Reduktion um 9 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr.



**Frage:** Bevor Sie ein Reiseziel auswählen, holen Sie vorher Informationen über die politische Lage vor Ort ein?  
(Filter: Mind. 1 private Reise mit mind. 3 auswärtigen Übernachtungen pro Jahr)

Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**

# Kernaussagen der Umfrage 2015

- Reiselust der Schweizer weiterhin auf hohem Niveau
- Das Internet gewinnt erneut an Bedeutung bei der Reisebuchung
- PC und Laptops sind die am häufigsten verwendeten Geräte zur Online-Buchung
- Kundenloyalität ist bei Buchungen über das Reisebüro sehr hoch
- Individualreisen liegen weiterhin im Trend
- Hauptinformationsquellen zu Reiseversicherungen sind das Internet sowie das Reisebüro
- Entscheidend für die Wahl des Reiseversicherungsproduktes sind die Leistungen




Global Assistance

Allianz 

**How can we help?**



A young girl with dark hair, wearing a dark brown long-sleeved top, is smiling and helping an elderly man with white hair and a beard. The man is wearing a white long-sleeved shirt and a blue necktie. They are in a room with a window in the background. The girl is adjusting the tie around the man's neck.

Während dieser  
viertelstündigen  
Präsentation haben  
wir 1'175 Personen  
geholfen.\*

**Vielen Dank**

Global Assistance

**Allianz** 

\*basierend auf 2.3 Personen, denen pro Fall geholfen wird

**How can we help?**

# Kontakt

---

## How can we help?

**Angelo Eggli**  
CEO Schweiz

Allianz Global Assistance (Schweiz)  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 283 31 30  
Fax +41 44 283 31 16  
Mobile +41 79 245 48 00  
angelo.eggli@allianz-assistance.ch  
www.allianz-assistance.ch

**Andy Keller**  
Head Key Account Management

Allianz Global Assistance (Schweiz)  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen

Phone +41 44 283 32 28  
Fax +41 44 283 31 16  
Mobile +41 79 770 81 33  
andy.keller@allianz-assistance.ch  
www.allianz-assistance.ch

Global Assistance

**Allianz** 

**How can we help?**