

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.

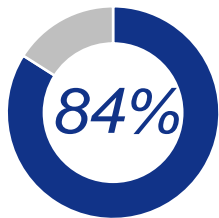
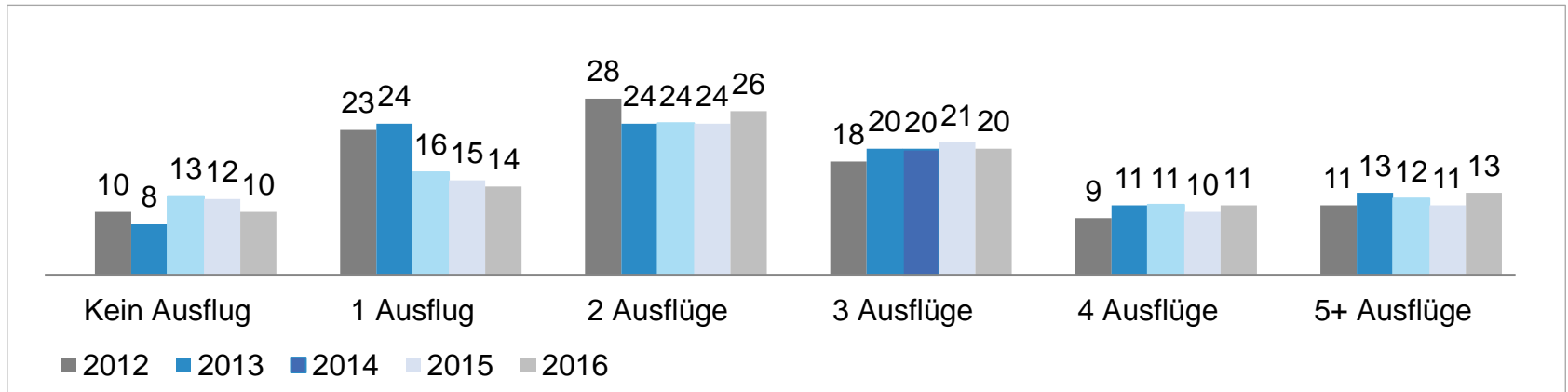
Global Assistance

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).

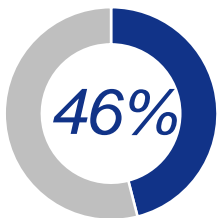
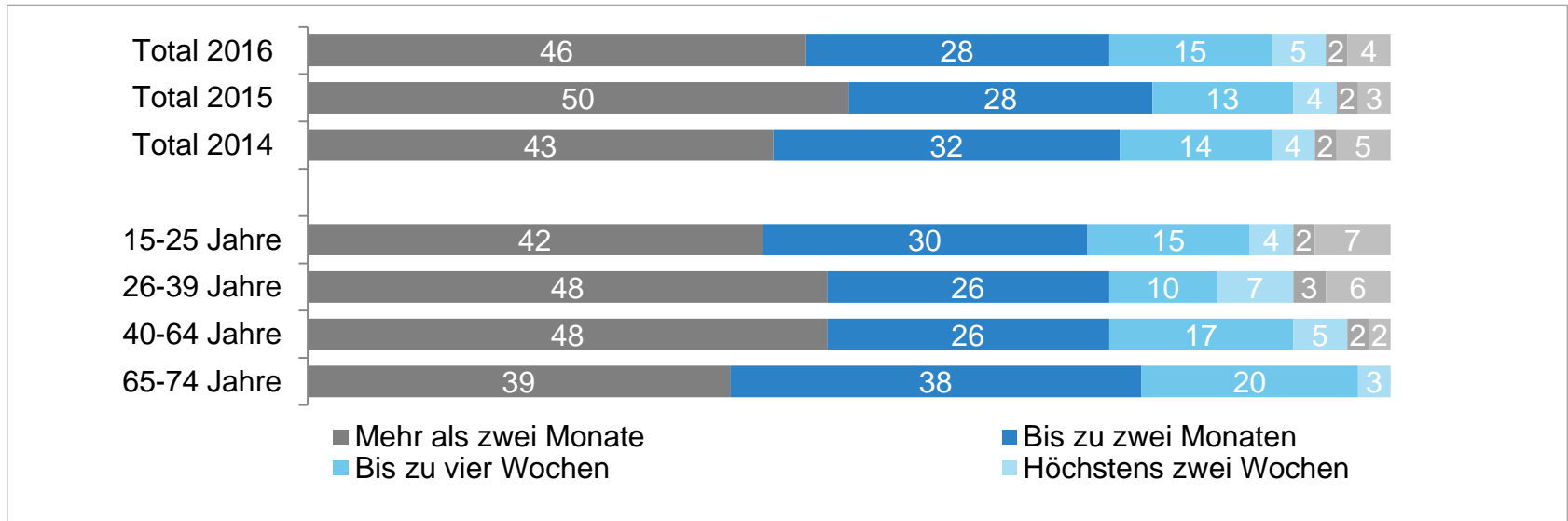
Global Assistance

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.

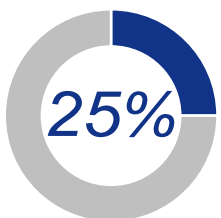
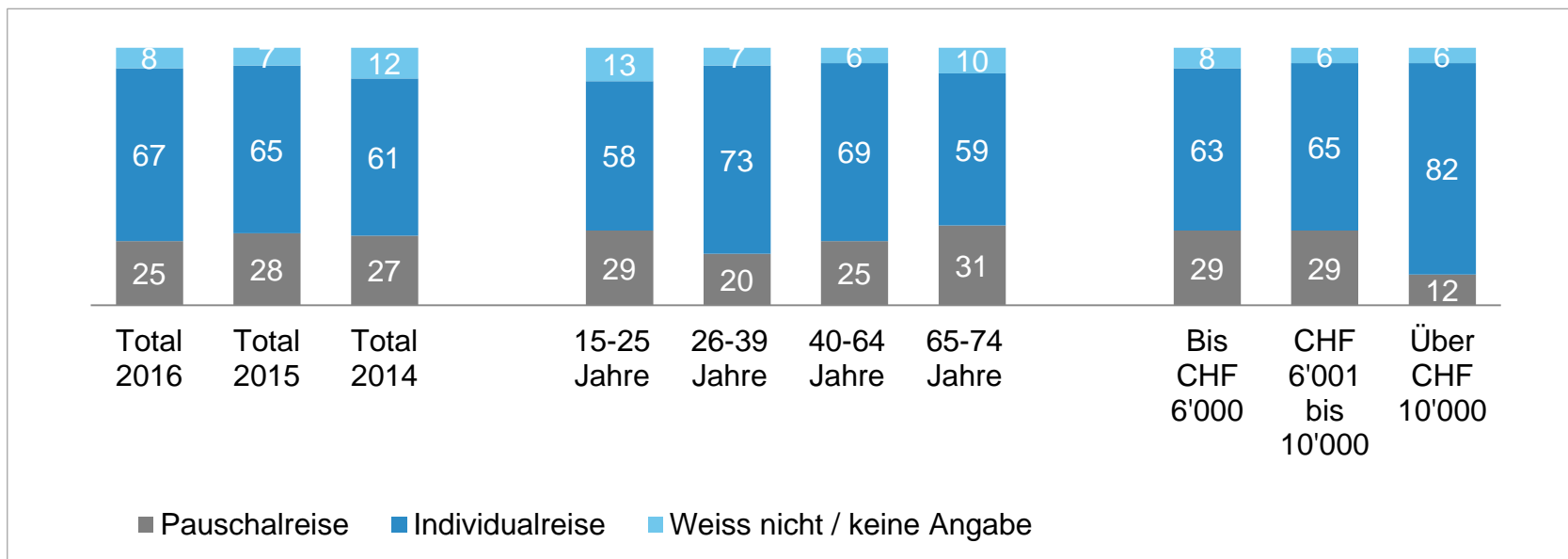
Global Assistance



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.

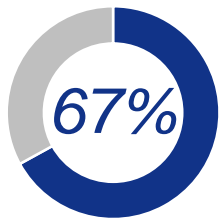
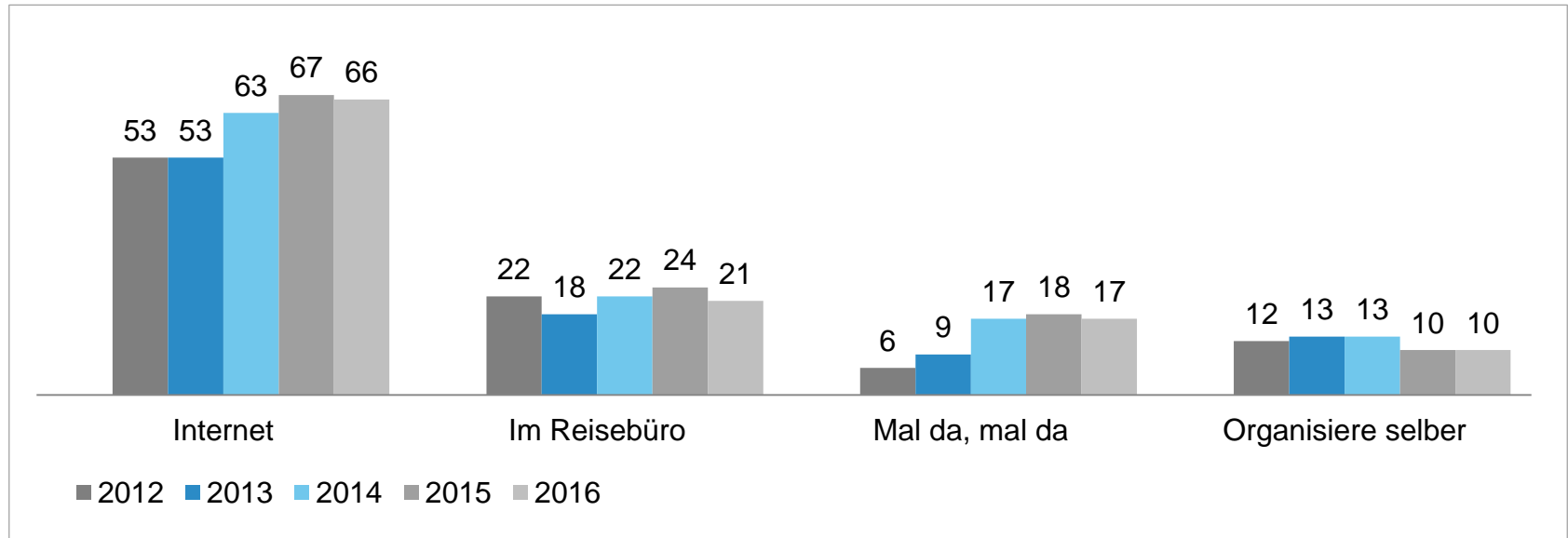
Global Assistance

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.

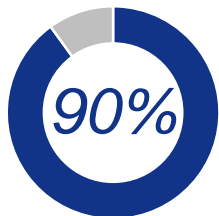
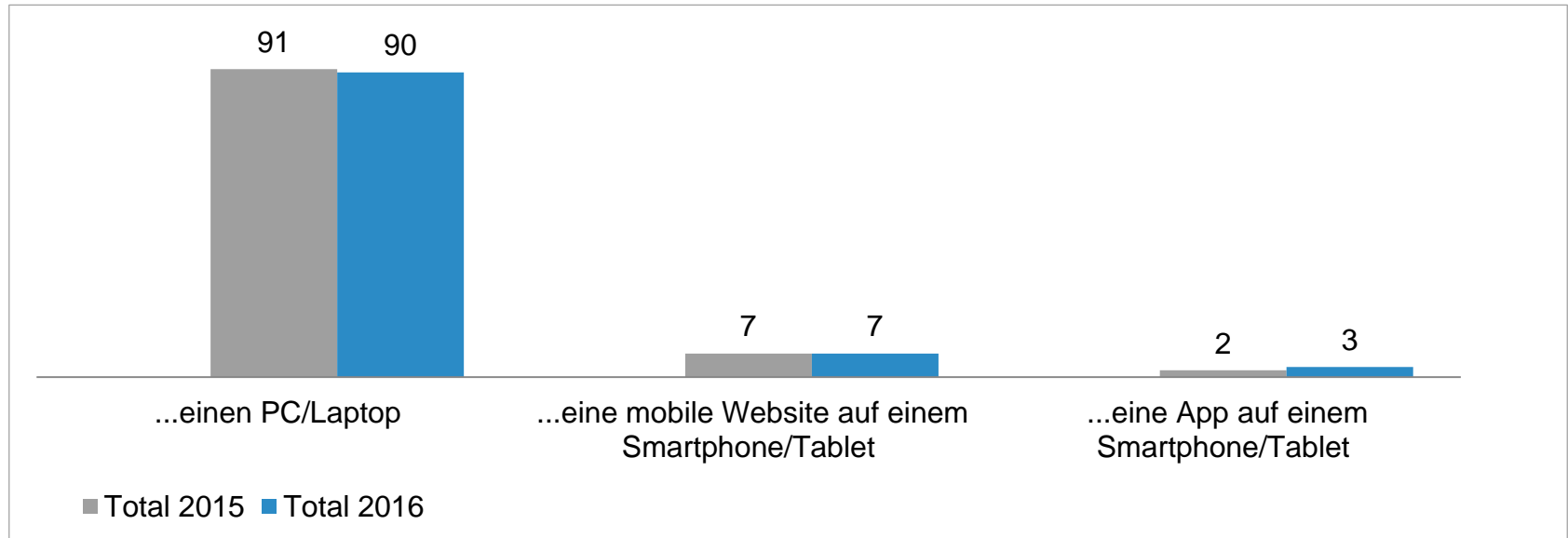
Global Assistance

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.

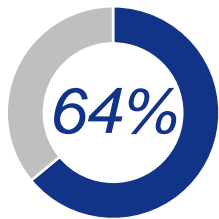
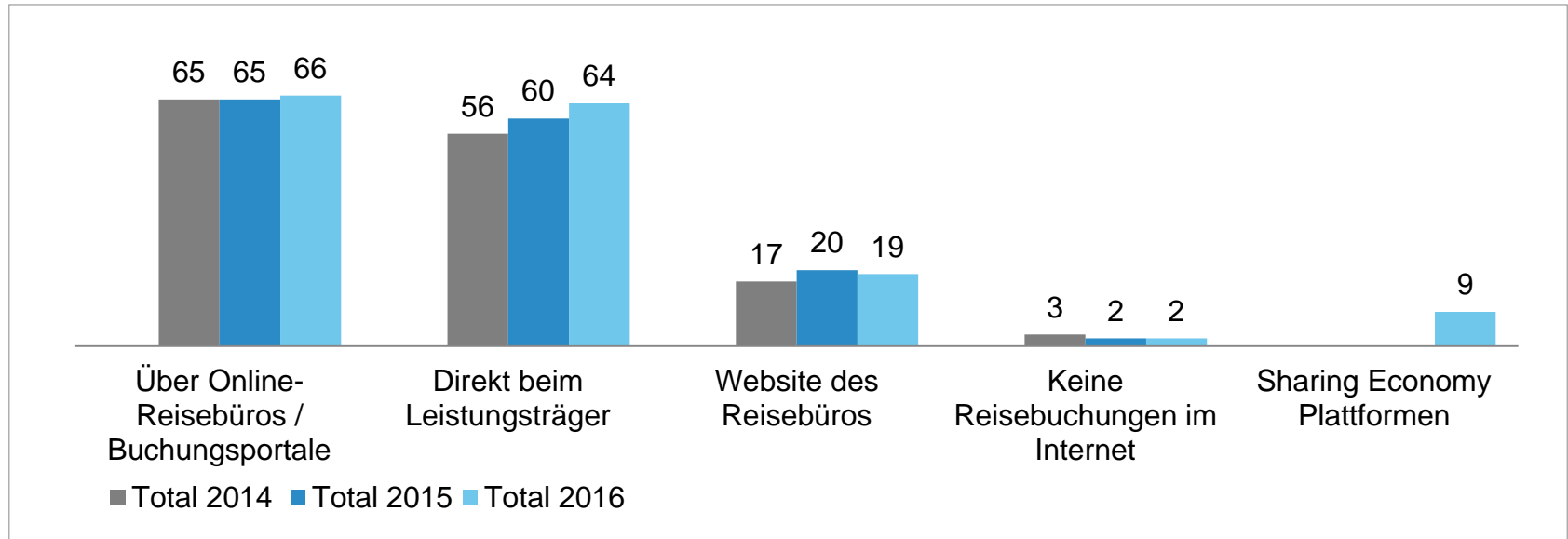
Global Assistance

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%).

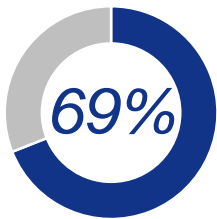
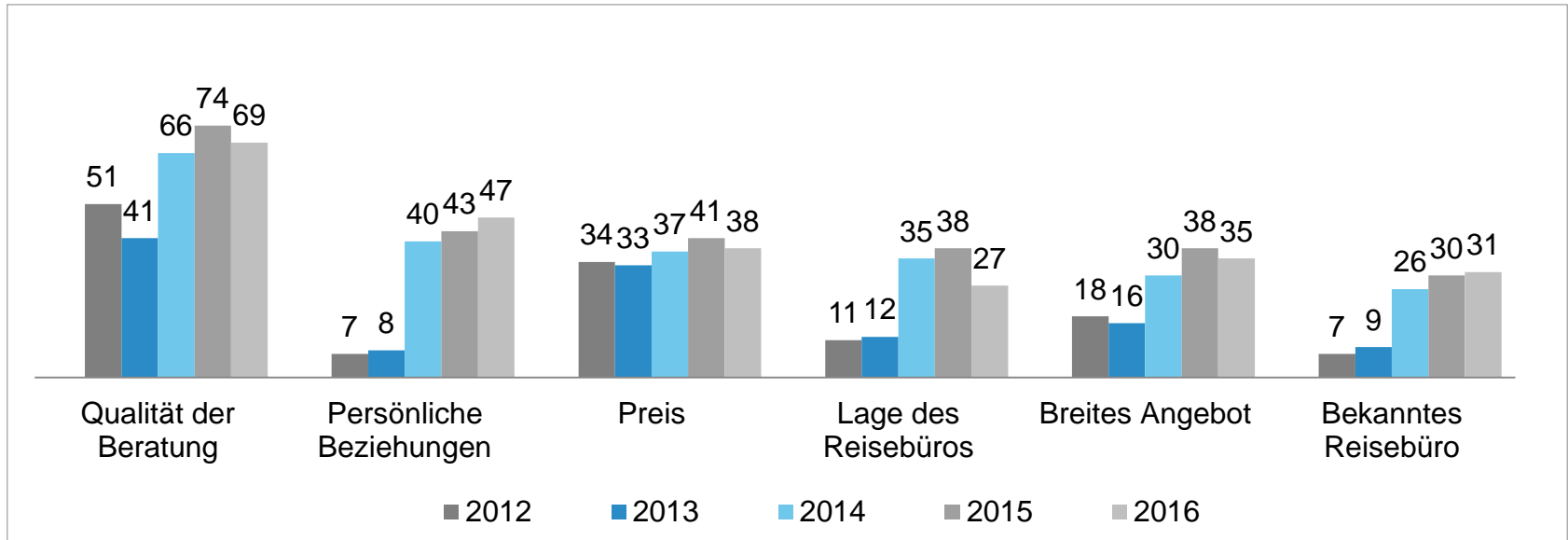
Global Assistance

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.

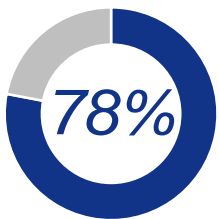
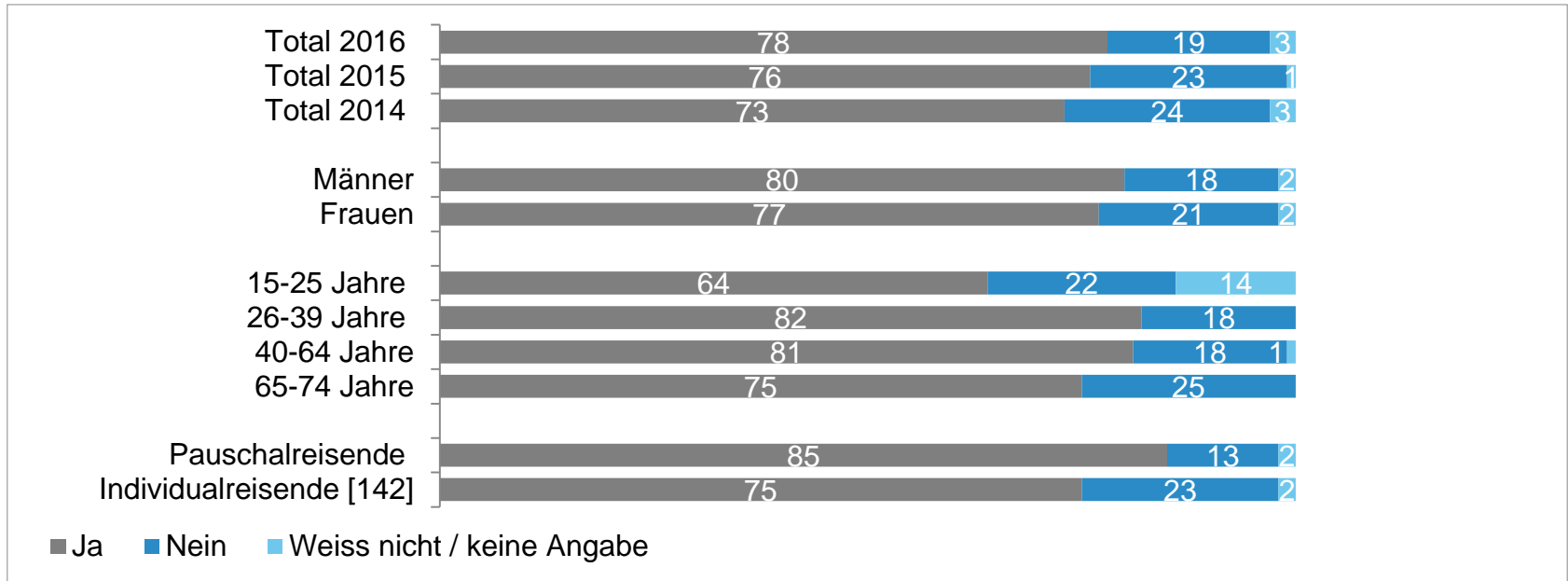
Global Assistance

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.

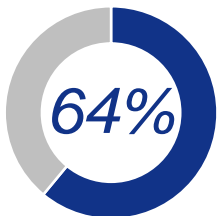
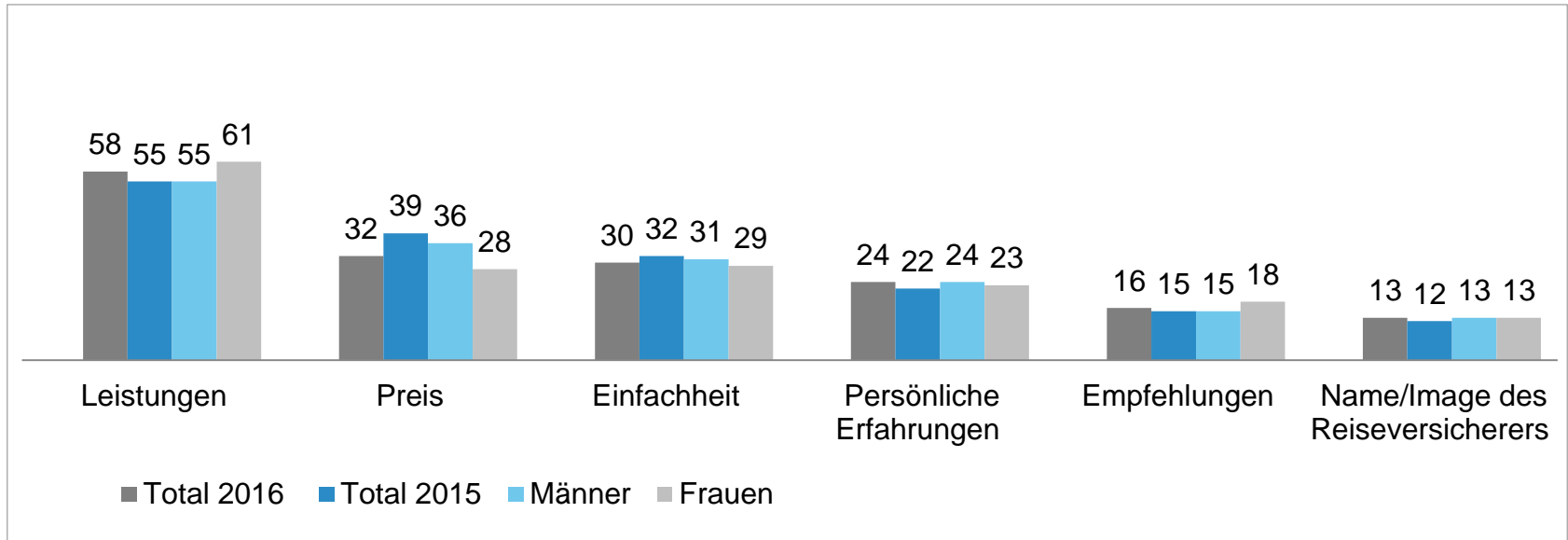
Global Assistance

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.

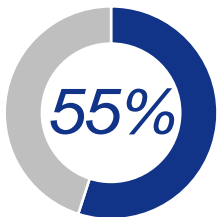
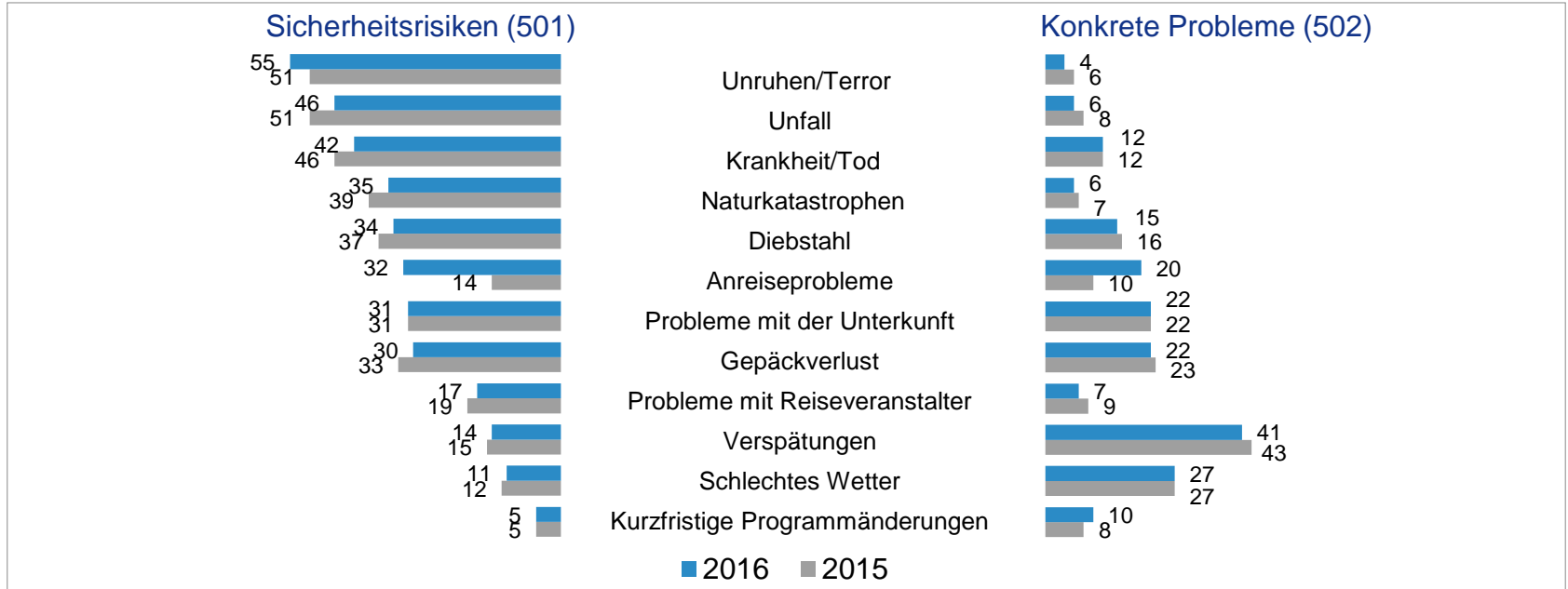
Global Assistance

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 