

Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

Medienkonferenz
SRV / Allianz Global Assistance

Angelo Egli
CEO Allianz Global Assistance (Schweiz)

Zürich, 12. September 2017



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 20.7.–1.8.2017



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

1008 Personen (51% Männer, 49% Frauen)

Die Studie ist repräsentativ für die Schweiz.

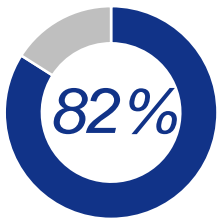
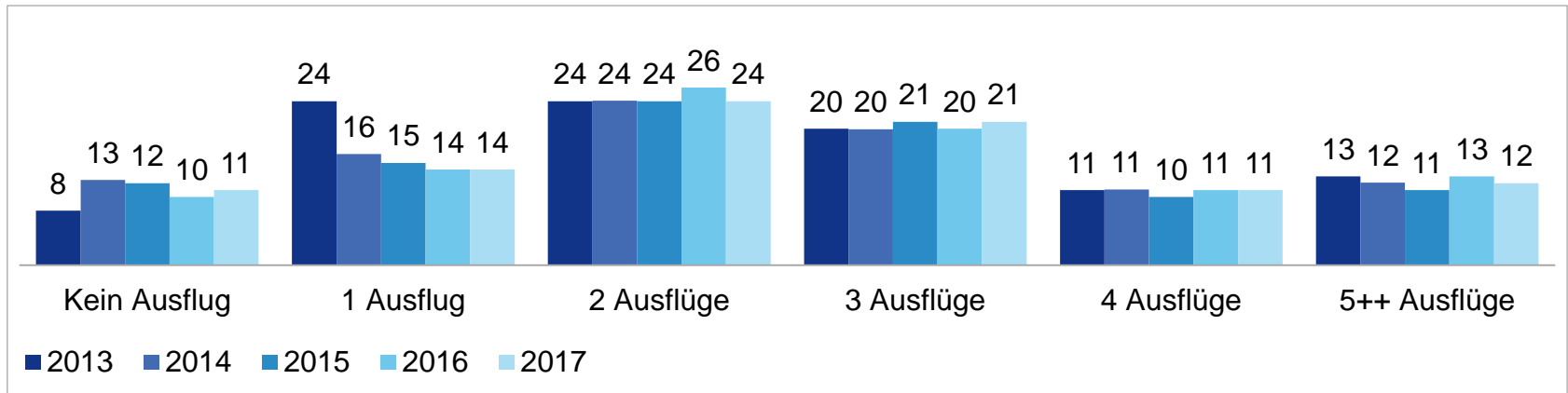
Global Assistance

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. drei auswärtigen Übernachtungen?



... der Befragten unternehmen **mindestens einmal pro Jahr eine private Reise** mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen, was gegenüber dem Vorjahr (84%) einer leichten Abnahme entspricht. Nur jeder Zehnte reist gar nicht.



... betrug die **durchschnittliche Zahl der Ausflüge pro Befragten und Jahr**, was gegenüber 2016 (2,81) eine leichte Abnahme bedeutet.

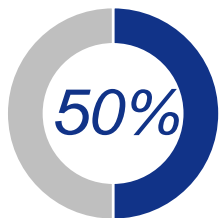
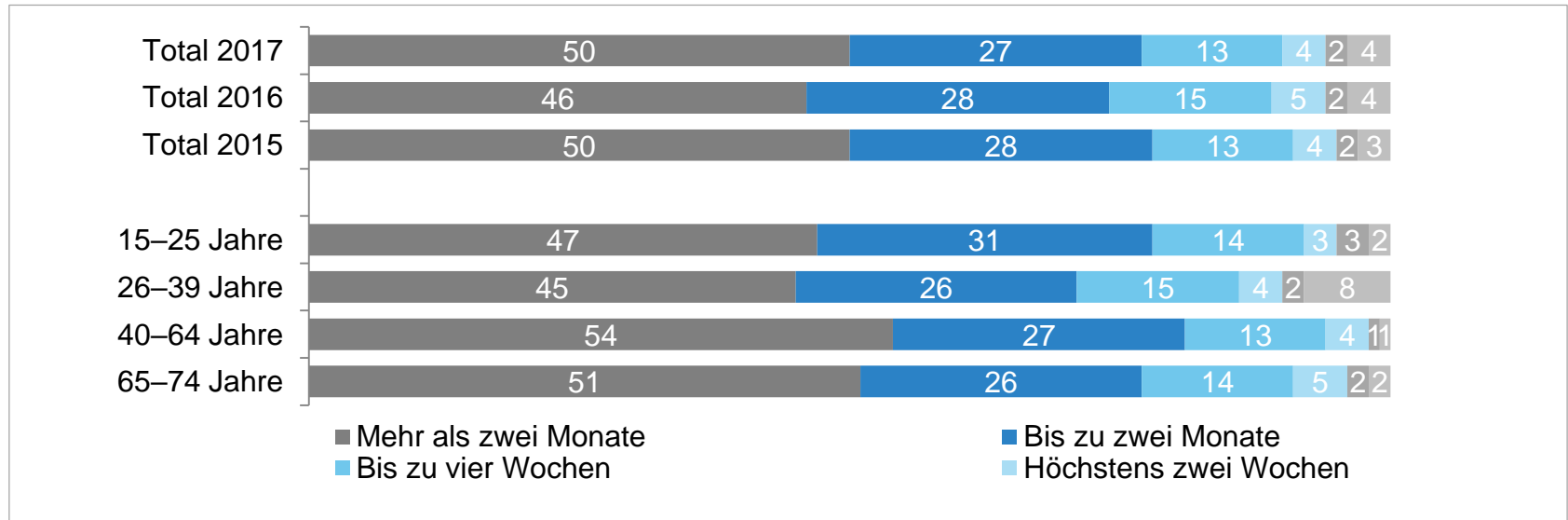
Global Assistance

Allianz

How can we help?

Der Anteil an Frühbuchungen hat im vergangenen Jahr wieder zugenommen

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



... beträgt der **Anteil der Frühbucher** und ist damit um 4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Dies dürfte auf eine **veränderte Risiko-Einschätzung** bzw. persönliche Betroffenheit **der Reisenden** gegenüber Terror und Migrationsströmen zurückzuführen sein, hat doch im selben Zeitraum auch die Angst vor Sicherheitsrisiken auf Reisen abgenommen.

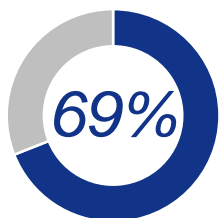
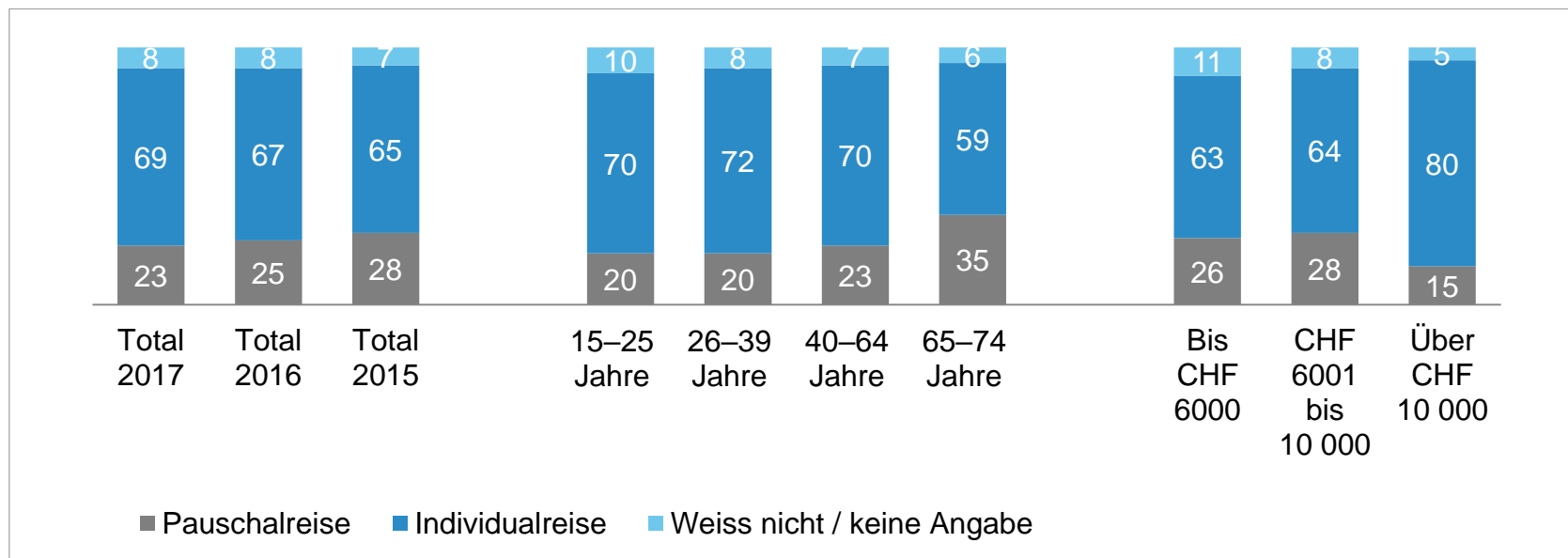
Global Assistance

Allianz

How can we help?

Der Trend Richtung «Individualreise» nimmt weiter zu – über zwei Drittel der Bevölkerung bevorzugt 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 **jungen Erwachsenen (26–39)** und **Personen mit hohem Einkommen** sehr beliebt.

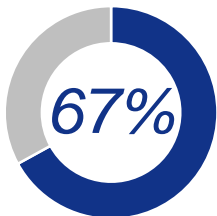
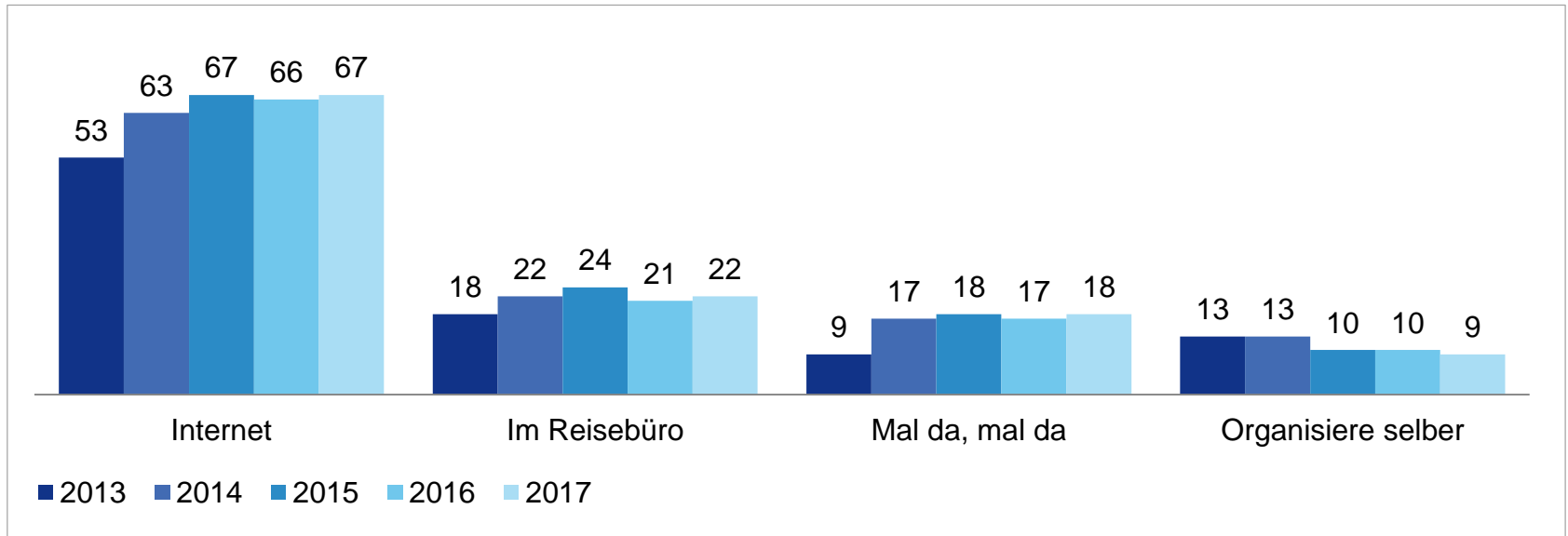
Global Assistance

Allianz

How can we help?

Das Buchungsverhalten bleibt sehr stabil – Internet und Reisebüros behalten ihre Werte aus den Vorjahren

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. Das Internet und die Reisebüros behalten die Werte aus den Vorjahren.

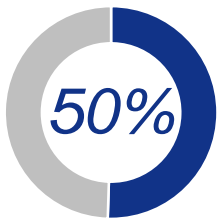
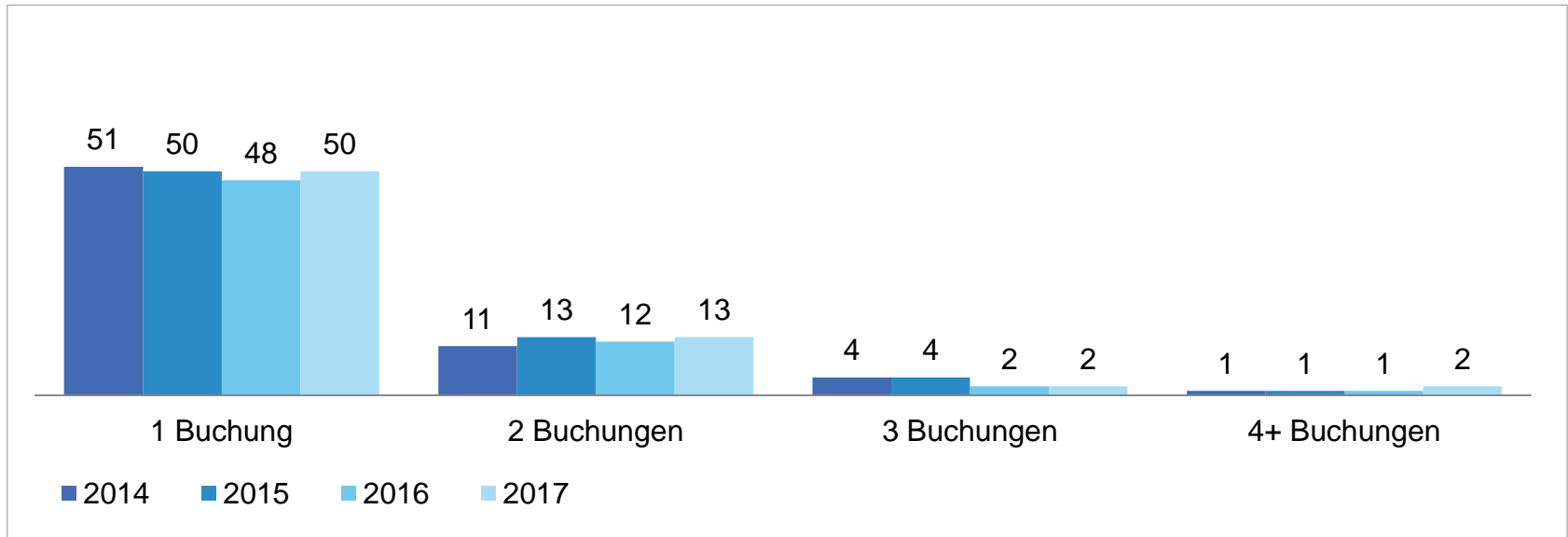
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

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 den Vorjahren sind diese Werte ebenfalls sehr stabil. Das **Reisebüro** kann seine Bedeutung als **zweitwichtigster Buchungskanal** nach dem Internet sichern.

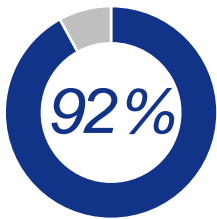
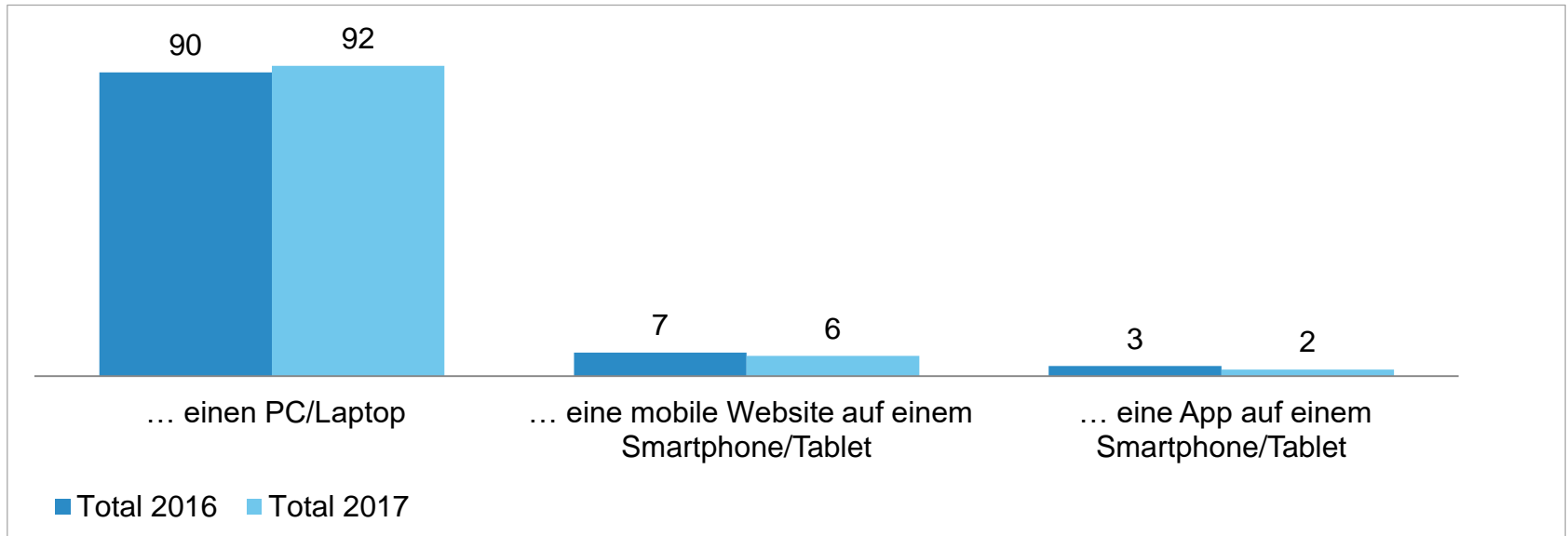
Global Assistance

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 **ihren PC oder Laptop**. Nur 6% verwenden für die Buchung ein Smartphone oder Tablet. Apps für die Buchung von Reisen können sich nicht durchsetzen und verbleiben auf sehr tiefem Niveau.

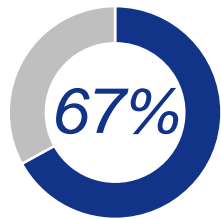
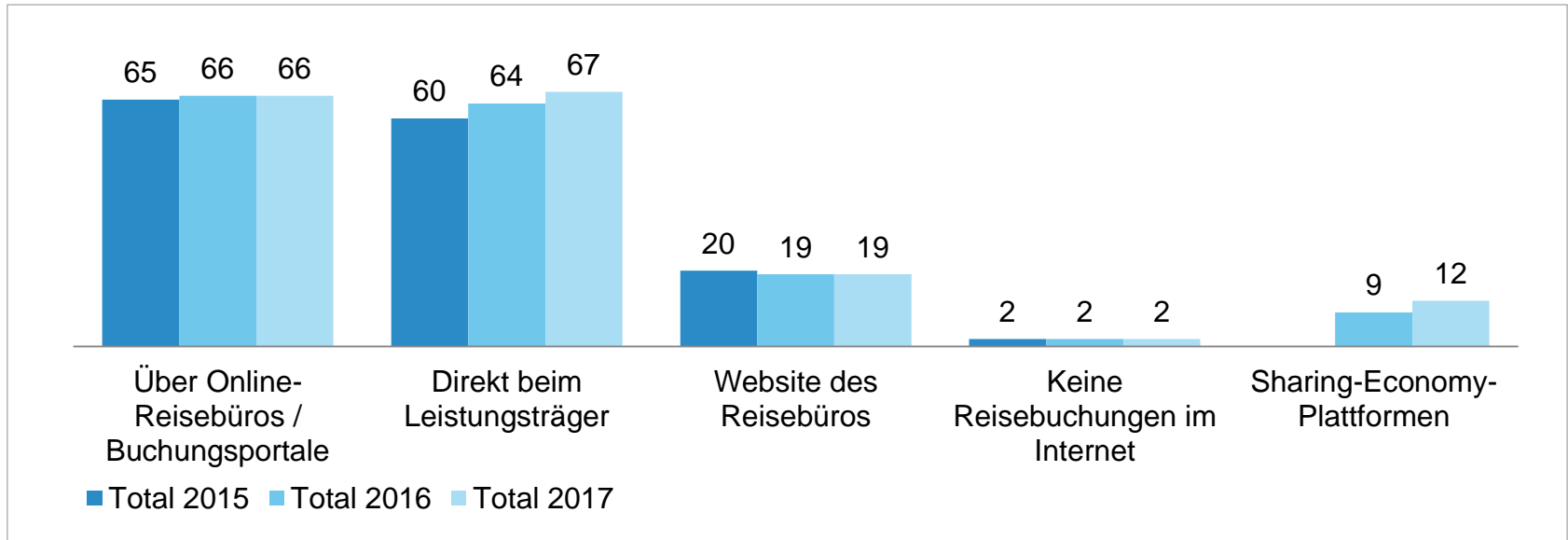
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Online-Buchungen direkt beim Leistungsträger und bei Sharing-Economy-Plattformen nehmen weiter zu

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



... buchen **direkt beim Leistungsträger online** eine Reise – ein anhaltender Trend. Buchungen über Online-Portale und Online-Buchungen beim Leistungsträger sind praktisch gleich auf (67% vs. 66%).

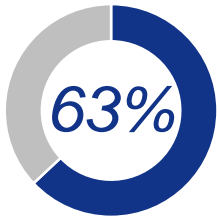
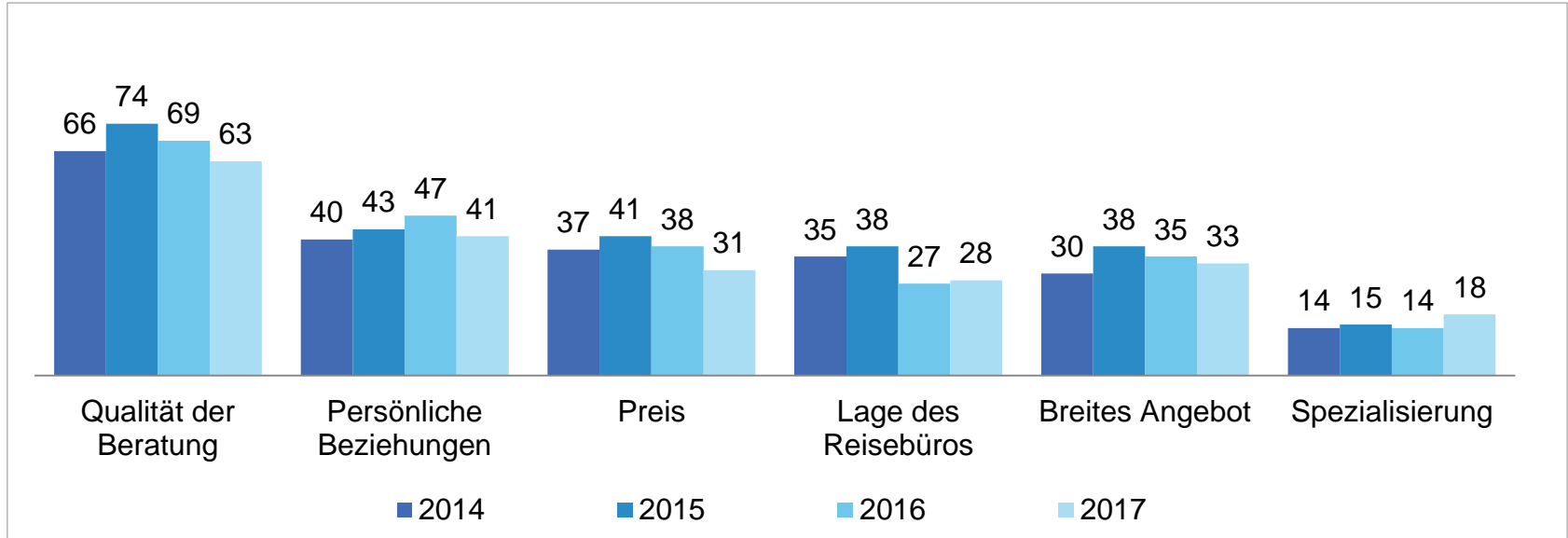
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Die «Qualität der Beratung» bleibt wichtigstes Kriterium bei der Wahl des Reisebüros – Spezialisierung gewinnt an Bedeutung

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 **Spezialisierung** eines Reisebüros und Angebote im Baukastensystem gewinnen an **Bedeutung**.

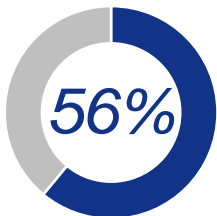
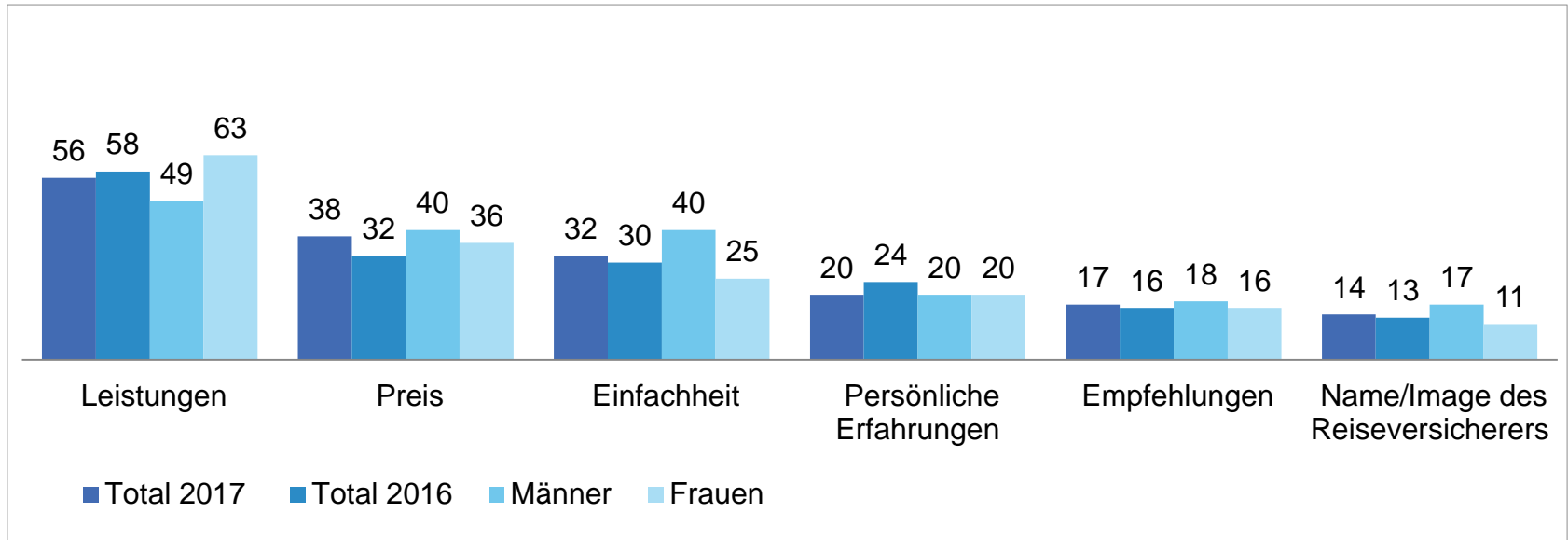
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Bei der Wahl einer Reiseversicherung sind die Leistungen am wichtigsten – der Preis gewinnt 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 2016 wieder **zugenommen**.

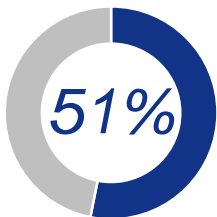
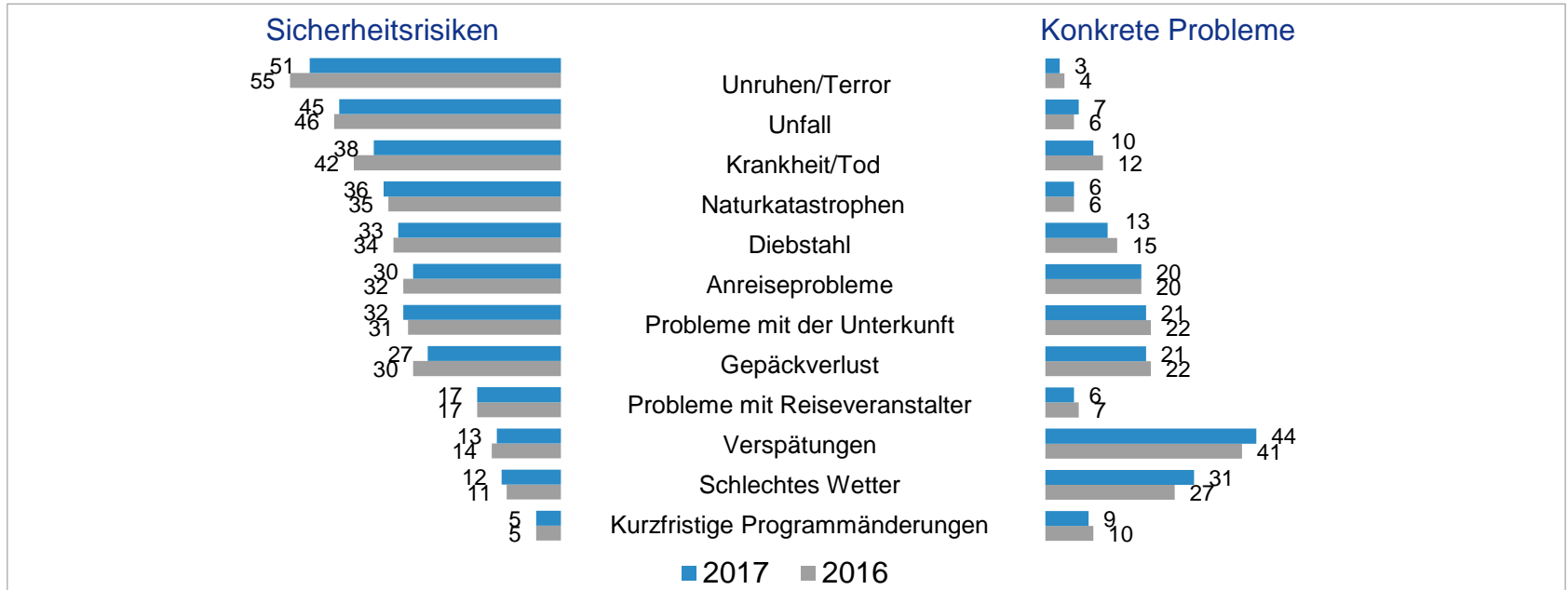
Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Die Angst vor Unruhen und Terror bleibt das grösste empfundene Sicherheitsrisiko – 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 **Unruhen und Terror** bei den Risiken an erster Stelle (–4%), während bei den **konkreten Problemen Verspätungen** (44%) von den meisten Reisenden genannt werden.

Global Assistance



How can we help?

Kernaussagen der Umfrage 2017



Die Bevölkerung in der Schweiz ist ungebrochen reisefreudig



Der Anteil an Frühbuchungen hat im vergangenen Jahr wieder zugenommen



Das Buchungsverhalten ist sehr stabil – Internet und Reisebüros behalten ihre Marktanteile



Online-Buchungen beim Leistungsträger (bspw. Hotel) und Sharing-Economy-Plattformen gewinnen an Bedeutung



Der Trend Richtung Individualreisen hält an. Entsprechend wird auch die Spezialisierung bei der Wahl eines Reisebüros wichtiger

Global Assistance

Allianz 

How can we help?



Vielen Dank
für Ihr
Interesse.

Global Assistance

Allianz 

How can we help?

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

Daniela Martinez
Head of Travel Market

Allianz Global Assistance (Schweiz)
Hertistrasse 2
8304 Wallisellen

Phone +41 44 562 37
Mobile +41 79 874 07 19
daniela.martinez@allianz.com
www.allianz-assistance.ch

Global Assistance

Allianz 

How can we help?