

# Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

 **ELVIA Reiseversicherungen**

6. September 2011

How can we help?

# Studienbeschreibung

- Thema Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung
- Durchführung jährlich seit 1994
- Umfrage durch Link Institut in Luzern
- Befragung: 1'004 Personen  
Alter 15 – 74 Jahre  
48% Männer, 52% Frauen  
Deutschschweiz 75%, Westschweiz 25%
- Die Studie ist repräsentativ

 LINK Institut



Qualitätsgarantie Garantie de qualité Garanzia di qualità

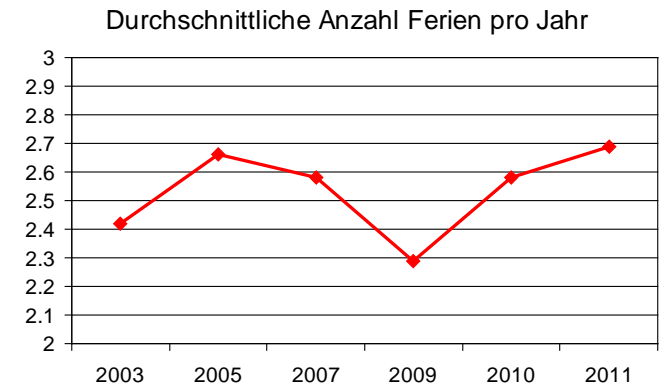
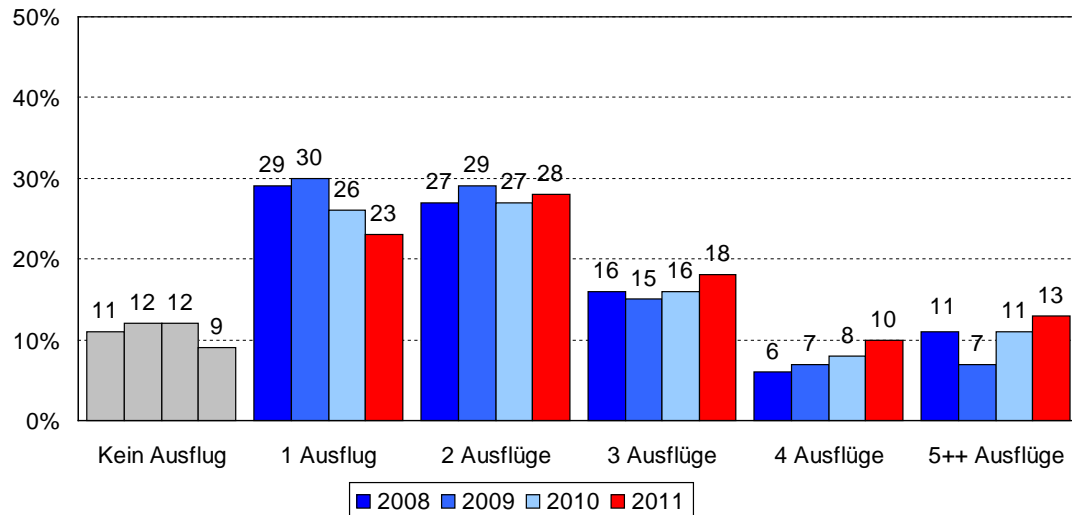
# Kernaussagen

- Anzahl der getätigten Reisen hat erneut zugenommen
- Kunden sind so preissensitiv wie nie zuvor
- Qualitätsbewusstsein sehr hoch
- Reisen werden intensiver vorbereitet
- Beratung im Reisebüro wird für die ältere Bevölkerungsschicht immer wichtiger
- Rekordhoch der abgeschlossenen Reiseversicherungen



# Reisetätigkeit nimmt weiter zu

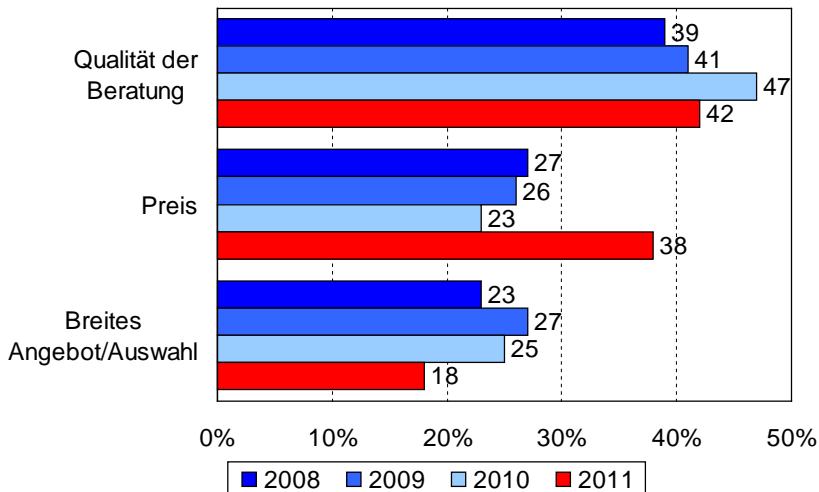
- Mehr Ausflüge pro Jahr mit mindestens drei Übernachtungen
- Nach Einbruch im Krisenjahr 2009 zeichnete sich Erholung bereits 2010 ab
- Im Schnitt macht Herr und Frau Schweizer **2.69** Mal pro Jahr



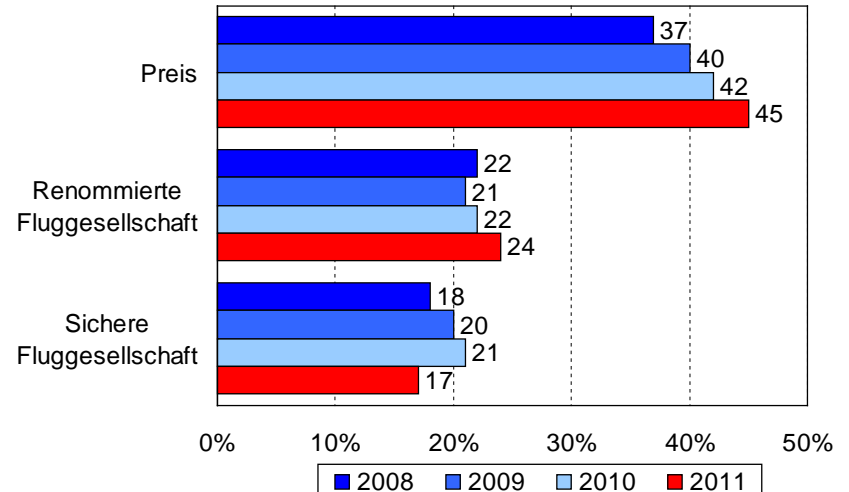
# Preissensitivität sehr hoch

- Günstige Angebote bei der Wahl des Reisebüros immer wichtiger
- Preis bei der Wahl der Airline grösster Treiber, Tendenz steigend

**Auswahl-Kriterien Reisebüro**  
(Top 3 Antworten)



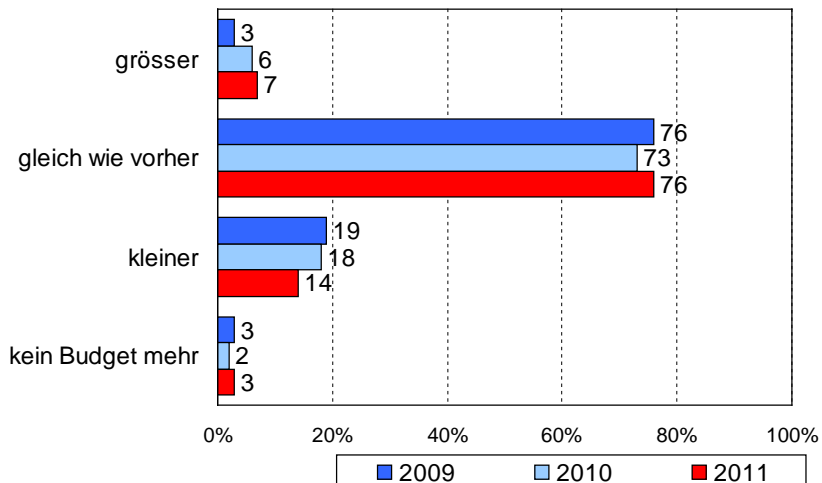
**Auswahl-Kriterien Airline**  
(Top 3 Antworten)



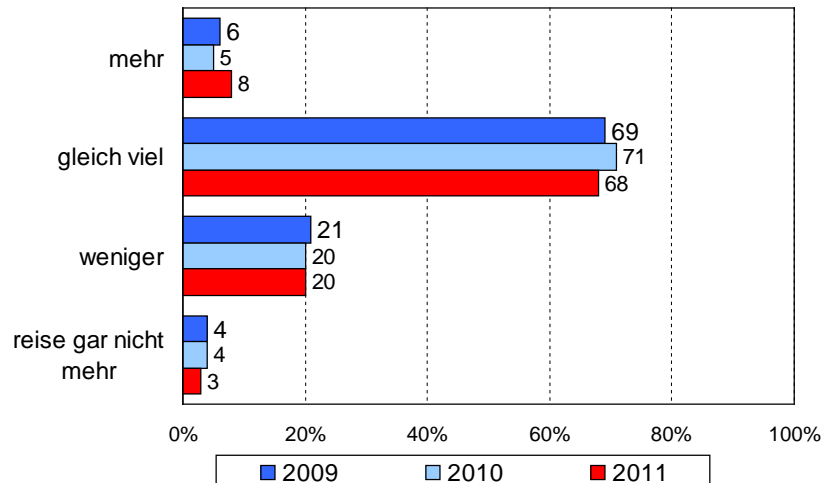
# Reisebudgets sind höher

- Trotz hoher Preissensibilität investiert man mehr in Ferien
- Mehr Reisen, obwohl wirtschaftliche Lage angespannt

**Budget heute im Vergleich zu Budget vor Wirtschaftskrise**



**Einfluss Wirtschaftskrise auf Reiseverhalten**



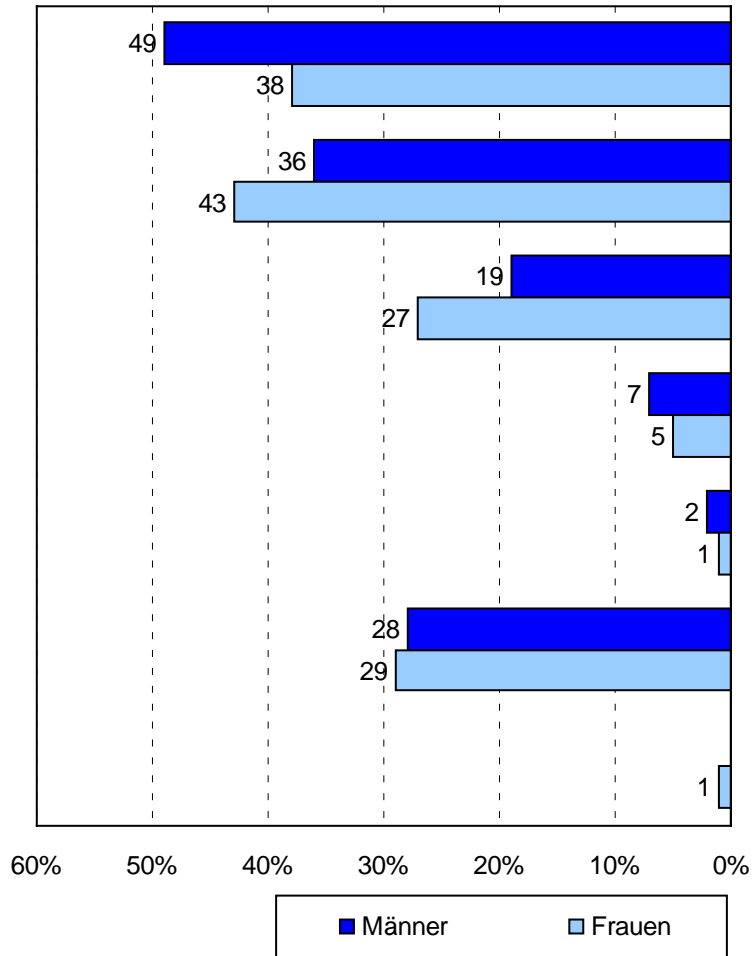
# Intensive Reisevorbereitungen

- Trend für Frühbuchungen (mehr als 2 Monate im voraus) hält weiterhin an
- Immer mehr Informationsbeschaffung auf Internet  
→ von 41% auf 44%
- Empfehlungen von anderen Leuten werden wichtiger  
→ von 37% auf 40%
- Abschlussquote der Reiseversicherungen nimmt zu  
→ Absicherungsbedürfnis für Zeit und Geld
- Informationsbeschaffung durch Kataloge weiter rückläufig

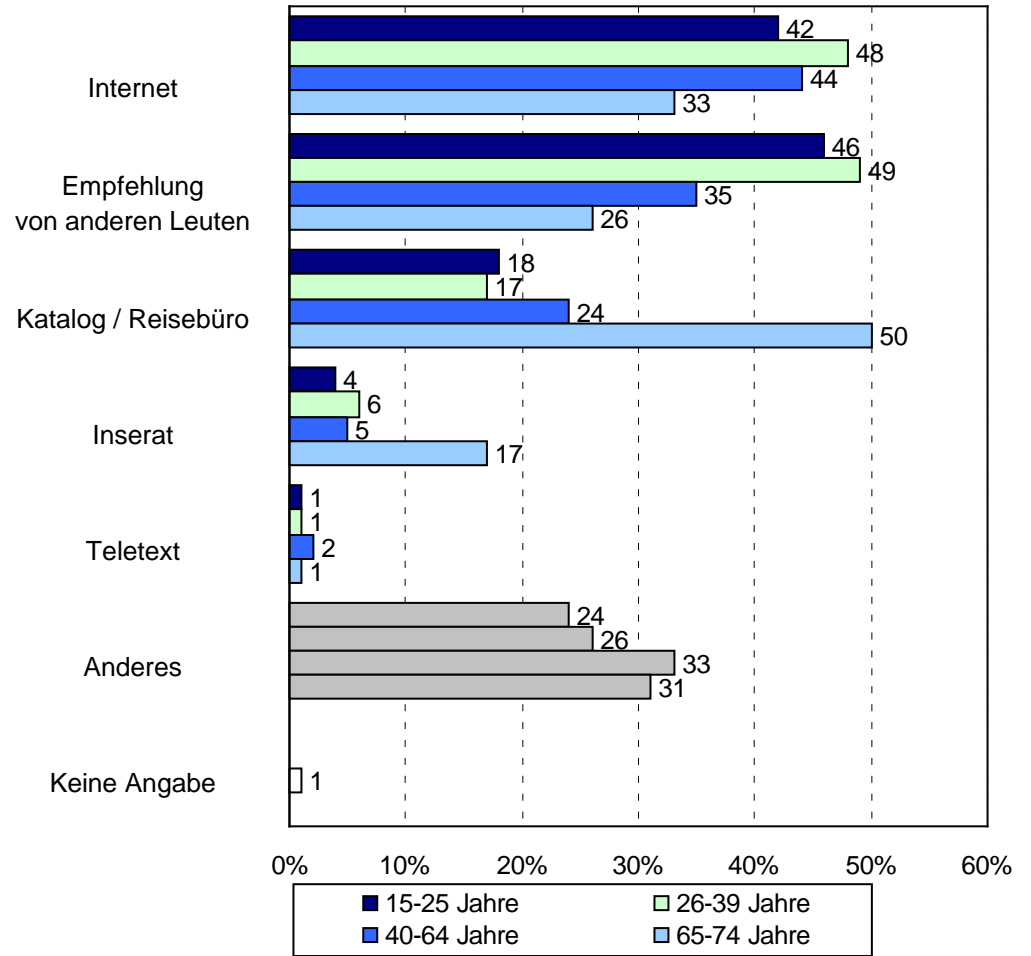


# Entscheidungskanäle 2011

## Geschlecht



## Alter



# Buchung im Reisebüro vs. Internet

- Als Entscheidungskanal und Buchungsplattform Internet immer wichtiger
- Verfügbarkeit Internetanbindung praktisch 100%  
→ nur 3% kein Internetzugriff
- Bevölkerungsgruppe älter als 65 bevorzugt Buchen im Reisebüro  
→ von 36% auf 42%
- Rücklauf der Buchungsrate auf Internet bei dieser Altersgruppe  
→ von 26% auf 20%
- Zunahme Informationsbeschaffung Gruppe älter als 65 via Internet  
→ von 68% auf 72%
- Präferenz Best Agers für Beratung und Buchung im Reisebüro



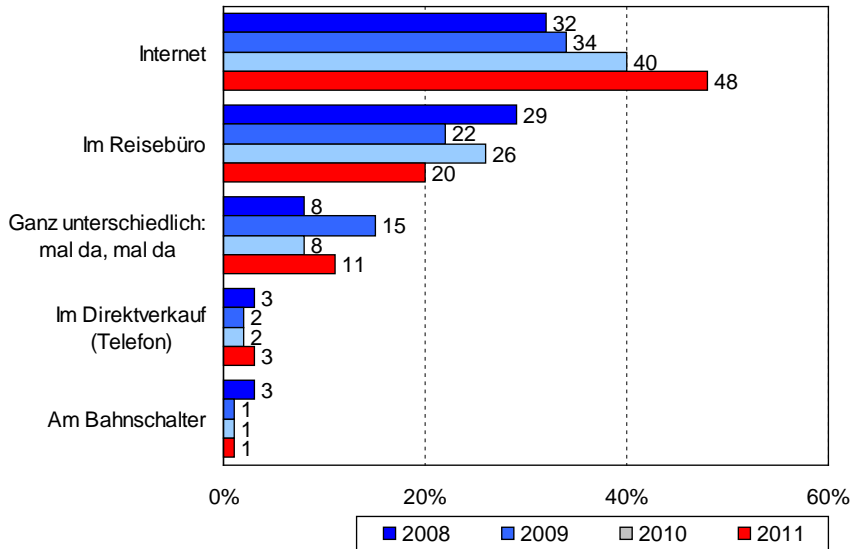
# Buchungsplattformen 2011

➤ Zunahme der Internetbuchungen

➤ Altersgruppe 65+ scheint vermehrt Wert auf persönliche Beratung zu legen, obwohl Voraussetzungen für Buchung online gegeben wären

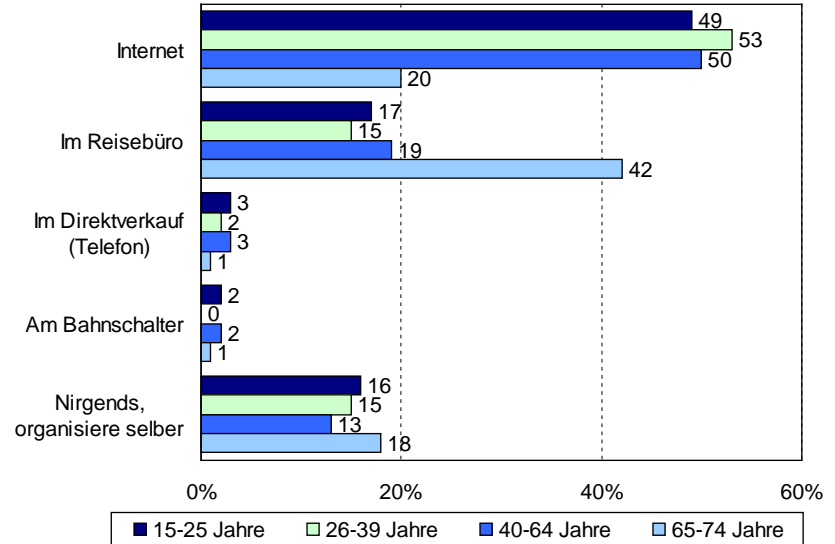
## Buchungskanäle

(Top 5 Antworten)



## Buchungskanäle nach Alter, 2011

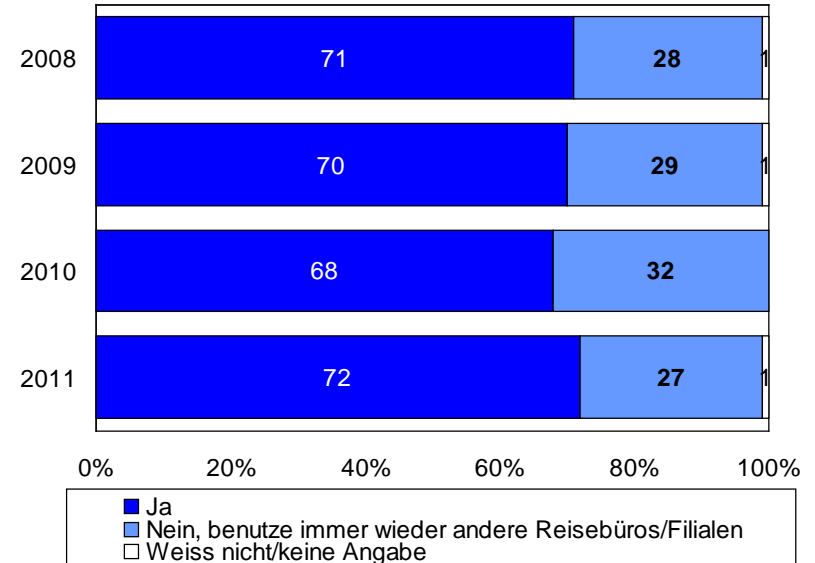
(Top 5 Antworten)



# Stammfilialen

- Reisebüro-Kunden legen weiterhin Wert darauf, in ihrer Stammfiliale zu buchen
- Die Qualität der Beratung ist hierbei noch immer der grösste Treiber  
→ von 47% auf 42%
- Preis wird jedoch immer wichtiger  
→ von 23% auf 38%
- Als drittwichtigster Punkt wird die Breite des Angebotes genannt  
→ von 25% auf 18%

Buchung in der Stammfiliale



# Sicherheitsbedenken der Reisenden

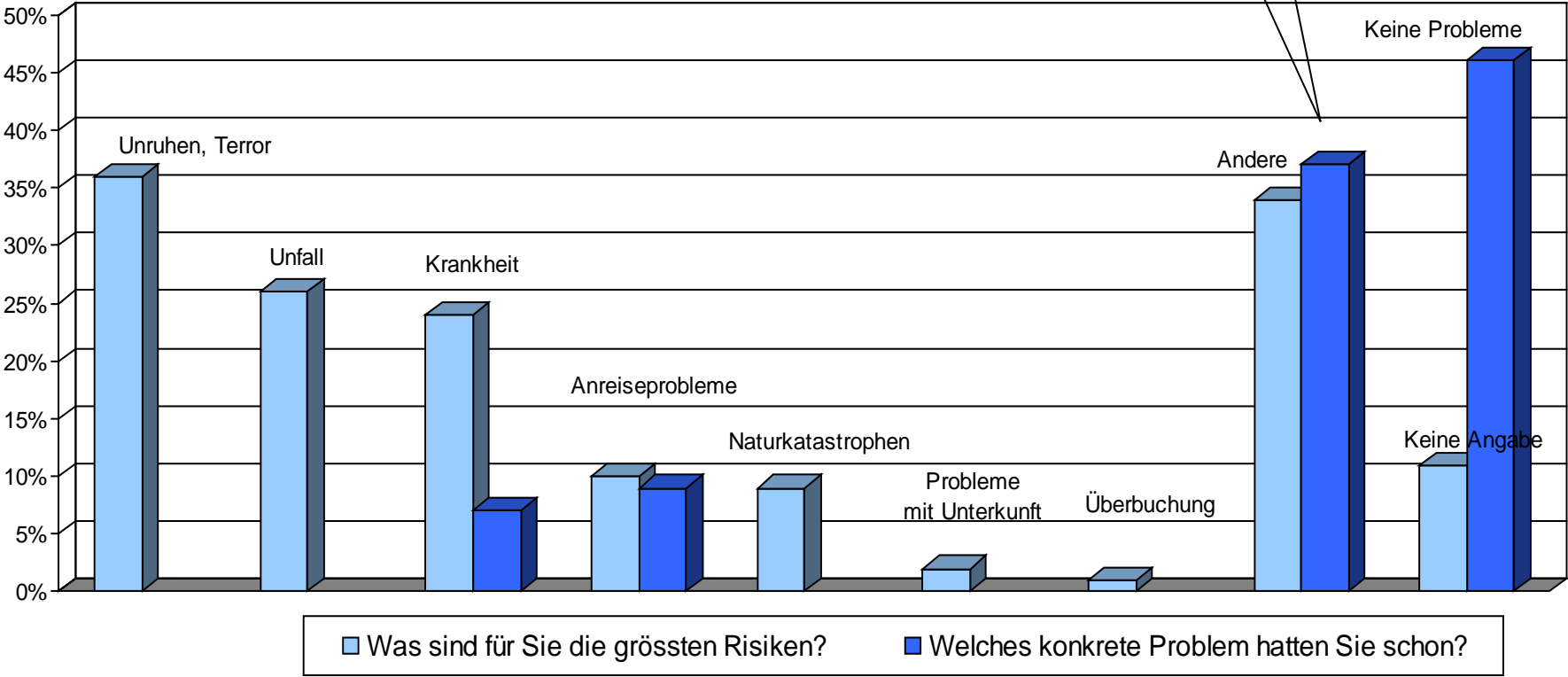
- Angst der Reisenden vor Unruhen und Terror im Zielgebiet erneut gestiegen  
→ von 34% auf 36%
- Erdbeben in Japan (März 2011) scheinbar ohne Auswirkung  
→ Angst vor Naturkatastrophen verbleibt auf 9%
- Besorgnis bezüglich Unfall und Krankheiten gleichbleibend  
→ 2010                   26% Unfall, 22% Krankheit  
→ 2011                   26% Unfall, 24% Krankheit
- Grosse Diskrepanz zwischen Ängsten und effektiven Ereignissen
- Fast die Hälfte der Befragten hat noch nie ein Problem gehabt  
→ gleichbleibend bei 46%



# Angst vs. Ereignis

➤ Die Antworten wurden den Befragten nicht vorgegeben

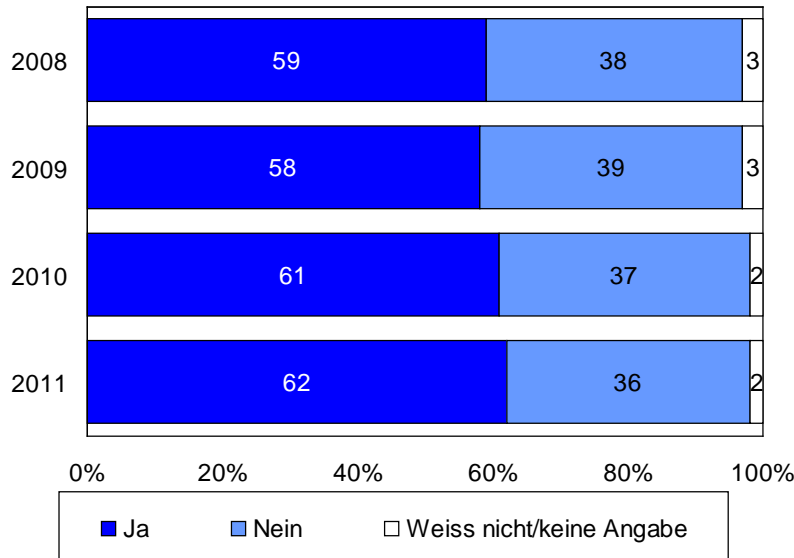
Verspätung  
Diebstahl  
Gepäckverlust  
kurzfr. Änderung



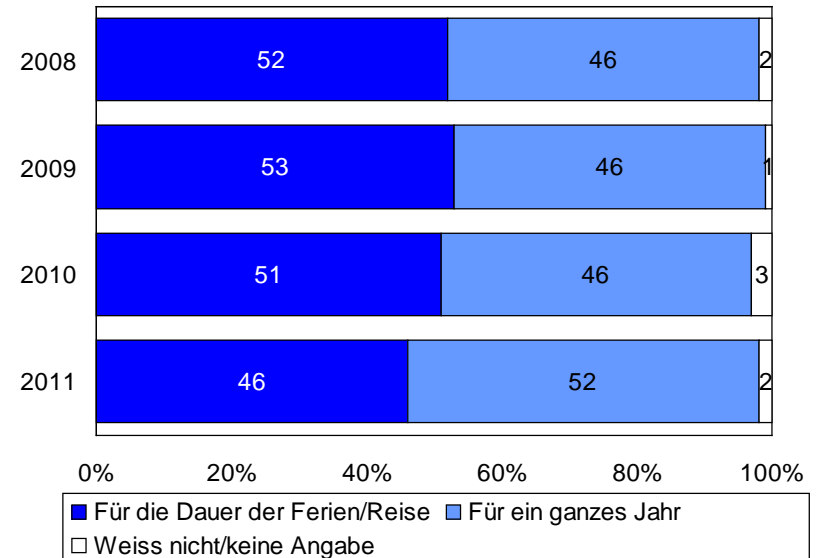
# Reiseversicherungen

- Abschluss Reiseversicherungen mit **62%** auf historischem Höchststand
- Abschlüsse:
  - 54% separate Versicherung
  - 19% in Hausratsversicherung
  - 9% in Krankenversicherung (Krankenkasse)
  - 18% diverse (Auto-Kasko, Kreditkarte, keine Angabe)

Abschluss Ja / Nein?



Versicherungsdauer



A woman with long dark hair, wearing a dark sleeveless top and shorts, is sitting on a yellow blanket inside a white canvas tent. She is holding a white mug and looking towards the camera with a smile. The tent is pitched on a grassy hillside. In the background, there are rugged, rocky mountains under a clear blue sky. To the left of the tent, there are several stacked suitcases and a blue bag. A large red vertical bar is on the left side of the image, partially overlapping the tent.

**Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit**

# Kontakt

Für Fragen, weitere Angaben und Informationen wenden Sie sich bitte an:

## **AGA International (Schweiz)**

Hertistrasse 2

CH-8304 Wallisellen

[www.mondial-assistance.ch](http://www.mondial-assistance.ch)

### **Andy Keller**

Head of Tourism Market

Tel. +41 44 283 32 28

[andy.keller@mondial-assistance.ch](mailto:andy.keller@mondial-assistance.ch)

### **Stefan Vierling**

Stv. CEO Schweiz

Tel. +41 44 283 31 30

[stefan.vierling@mondial-assistance.ch](mailto:stefan.vierling@mondial-assistance.ch)