



# Allianz Global Assistance (Schweiz) Reiseversicherungen 2013

Eine Studie durchgeführt vom LINK Institut, Luzern

130634 – Juli/August 2013

Global Assistance

Allianz 

 **LINK** Institut

# Projektinformationen

- Projektname: Allianz Global Assistance (Schweiz)  
Reiserversicherungen 2013
- Auftraggeber: Allianz Global Assistance (Schweiz)
- Kontaktperson Auftraggeber: Herr Thomas Jost
- Kontaktperson LINK: Frau Sabine Glück
- Befragungszeitraum: 29. Juli bis 19. August 2013
- Stichprobengrösse: 1000 CATI Interviews



# Studienbescrieb (1/2)

- **Studienzielsetzung**

Die Allianz Global Assistance hat die Befragung zum Thema „Reiseversicherungen“ bereits mehrmals mit LINK durchgeführt.

Mit der Befragung sollen Informationen über das Reise- und Buchungsverhalten der sprachassimilierten Bevölkerung in der Deutsch- und Westschweiz gewonnen werden.

- **Methode**

CATI ad hoc (Computer-gestützte Telefoninterviews)

- **Felddauer**

29. Juli bis 19. August 2013

- **Grundgesamtheit**

Sprachassimilierte Bevölkerung von 15 bis 74 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz.

- **Stichprobengrösse**

n = 1000 Interviews

# Studienbeschreibung (2/2)

- **Stichprobenauswahl**

Die Auswahl der Telefonnummern (Haushaltungen) erfolgte „at random“, um eine repräsentative Verteilung nach Wirtschaftsgebieten und Ortsgrössen zu erreichen. Für die Auswahl der Zielpersonen innerhalb der Haushalte wurde ein mehrdimensionales Quotaverfahren eingesetzt. Quotenmerkmale: Geschlecht, Alter, Region und Erwerbstätigkeit.

- **Gewichtung**

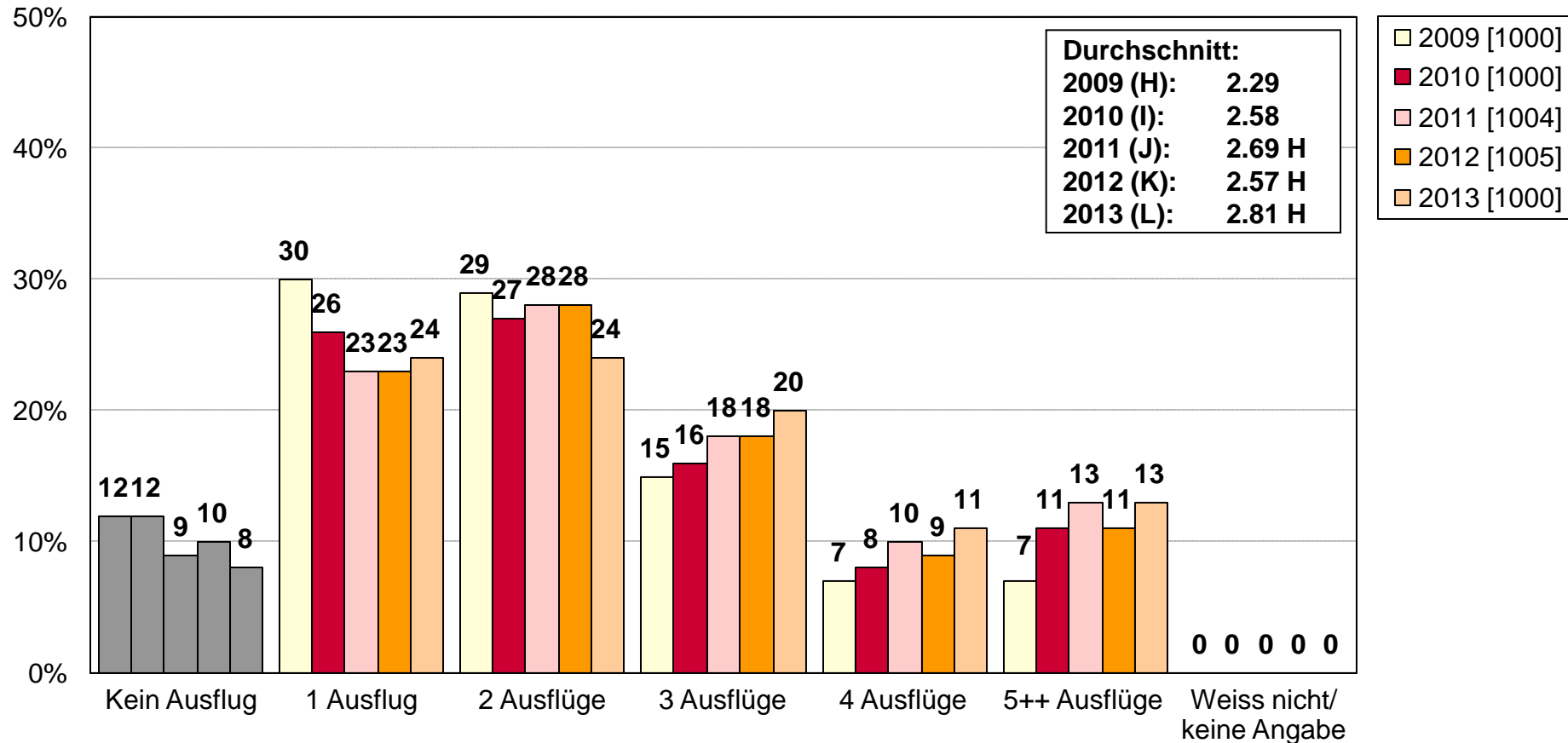
Die Gesamtstichprobe wurde gemäss den folgenden Kriterien gewichtet:

|                  | gewichtet |            | ungewichtet |            |
|------------------|-----------|------------|-------------|------------|
|                  | Anzahl    | Anteil (%) | Anzahl      | Anteil (%) |
| <b>Total</b>     | 1000      | 100%       | 1000        | 100%       |
| Männer           | 500       | 50%        | 481         | 48%        |
| Frauen           | 500       | 50%        | 519         | 52%        |
| 15 – 29 Jahre    | 290       | 29%        | 258         | 26%        |
| 30 – 49 Jahre    | 400       | 40%        | 412         | 41%        |
| 50 – 74 Jahre    | 310       | 31%        | 330         | 33%        |
| Stadtbevölkerung | 680       | 68%        | 732         | 73%        |
| Landbevölkerung  | 320       | 32%        | 268         | 27%        |

|                | gewichtet |            | ungewichtet |            |
|----------------|-----------|------------|-------------|------------|
|                | Anzahl    | Anteil (%) | Anzahl      | Anteil (%) |
| <b>Total</b>   | 1000      | 100%       | 1000        | 100%       |
| Deutschschweiz | 750       | 75%        | 751         | 75%        |
| Westschweiz    | 250       | 25%        | 249         | 25%        |
| 1-Personen-HH  | 140       | 14%        | 137         | 14%        |
| 2-Personen-HH  | 320       | 32%        | 294         | 29%        |
| 3-Personen-HH  | 200       | 20%        | 177         | 18%        |
| 4-Personen-HH  | 220       | 22%        | 251         | 25%        |
| 5+Personen-HH  | 120       | 12%        | 141         | 14%        |

# Anzahl Ferien pro Jahr 2009 – 2013

Frage 201.00: Wie häufig pro Jahr machen Sie Ausflüge und Ferien mit MINDESTENS DREI AUSWÄRTIGEN ÜBERNACHTUNGEN?

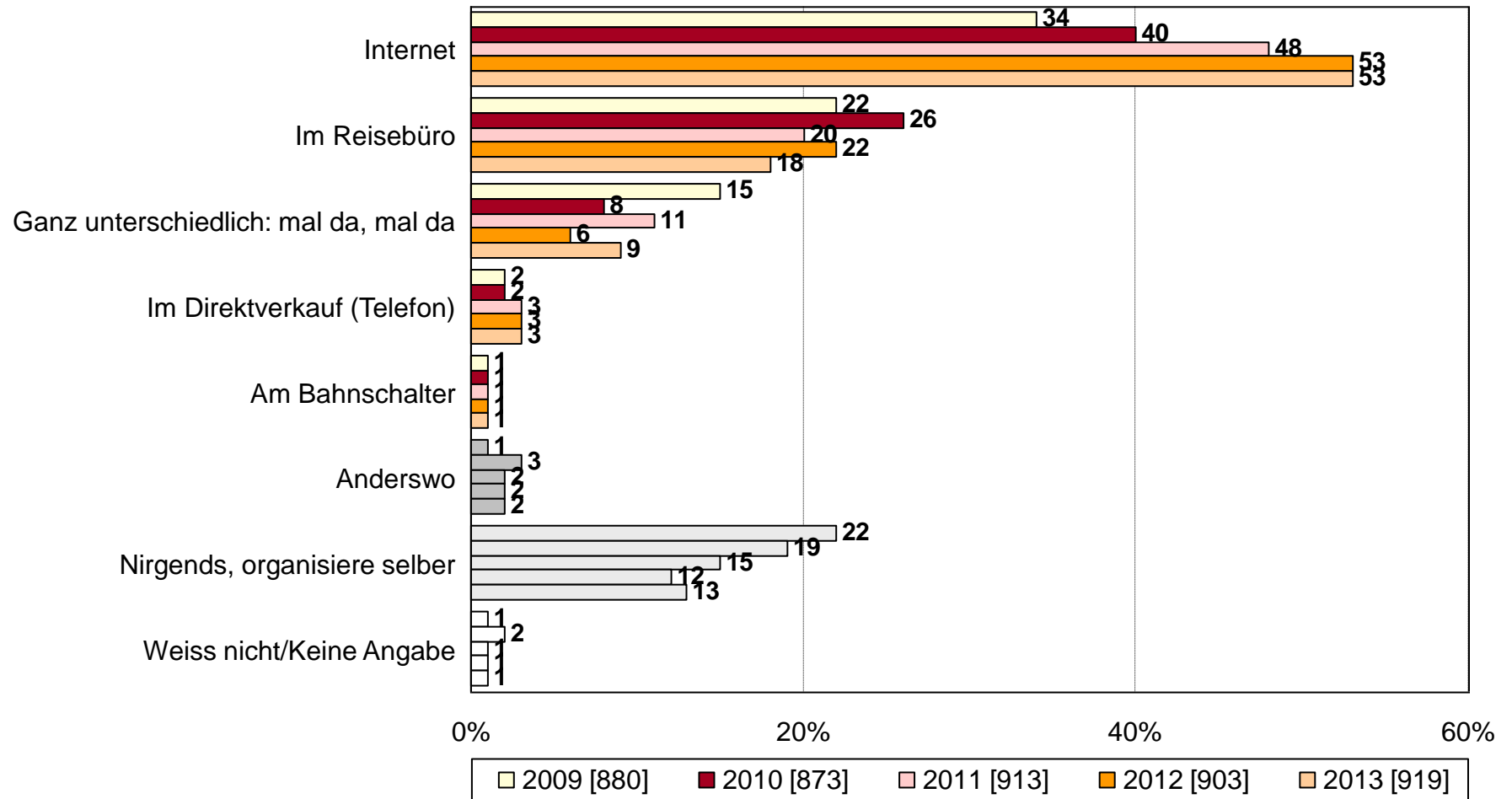


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [ ] befragte Personen

# Buchung der Ferienreise 2009 – 2013

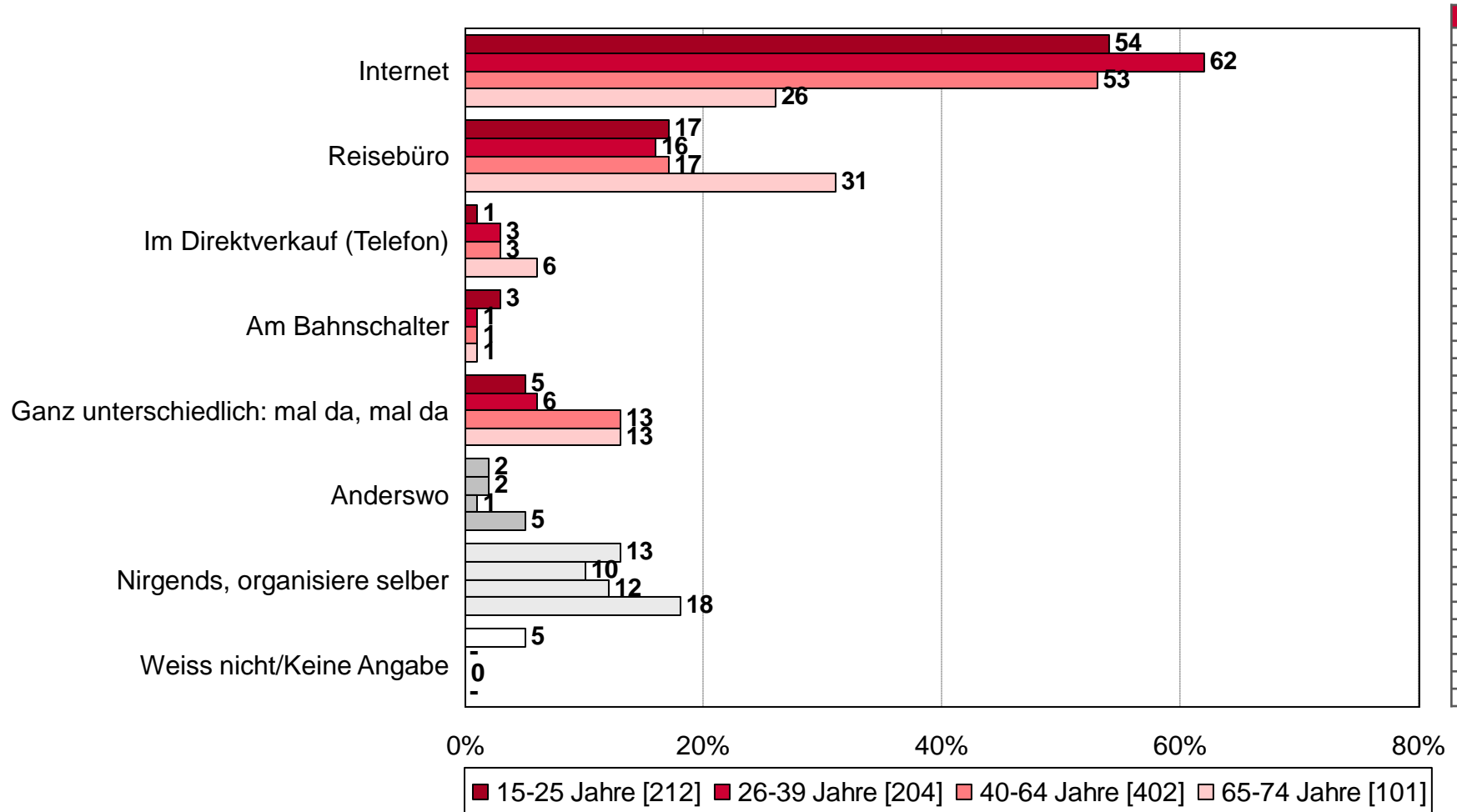
Frage 201.20: Wo buchen Sie in der Regel Ihre Reisen, Ihre Ausflüge, Ihre Ferien?



Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Ferien machen

# Buchung der Ferienreise – Alter 2013

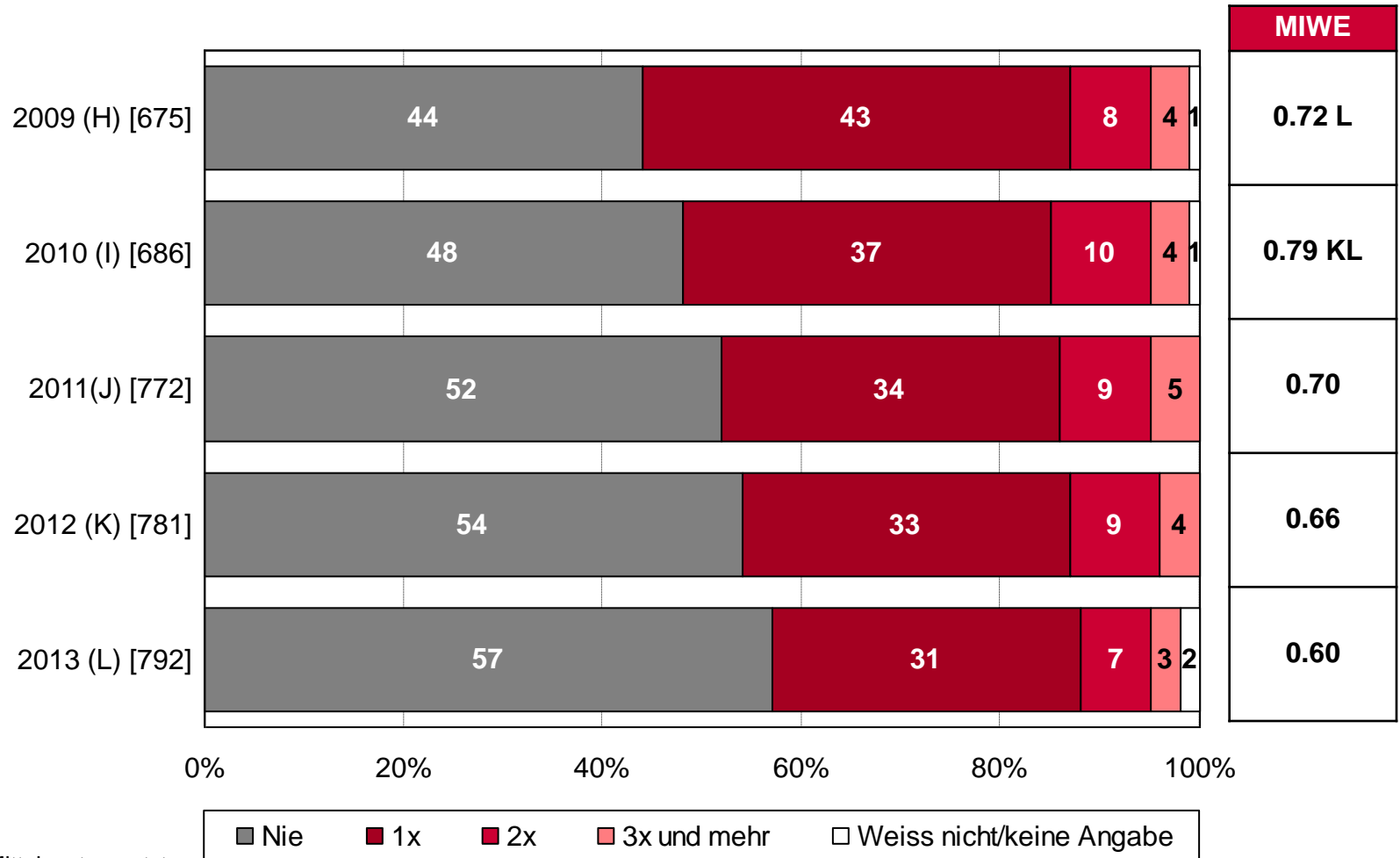
Frage 201.20: Wo buchen Sie in der Regel Ihre Reisen, Ihre Ausflüge, Ihre Ferien?



Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Ferien machen

# Buchungen im Reisebüro pro Jahr 2009 – 2013

Frage 201.30: Wie häufig pro Jahr buchen Sie solche Ausflüge / Reisen IN EINEM REISEBÜRO?

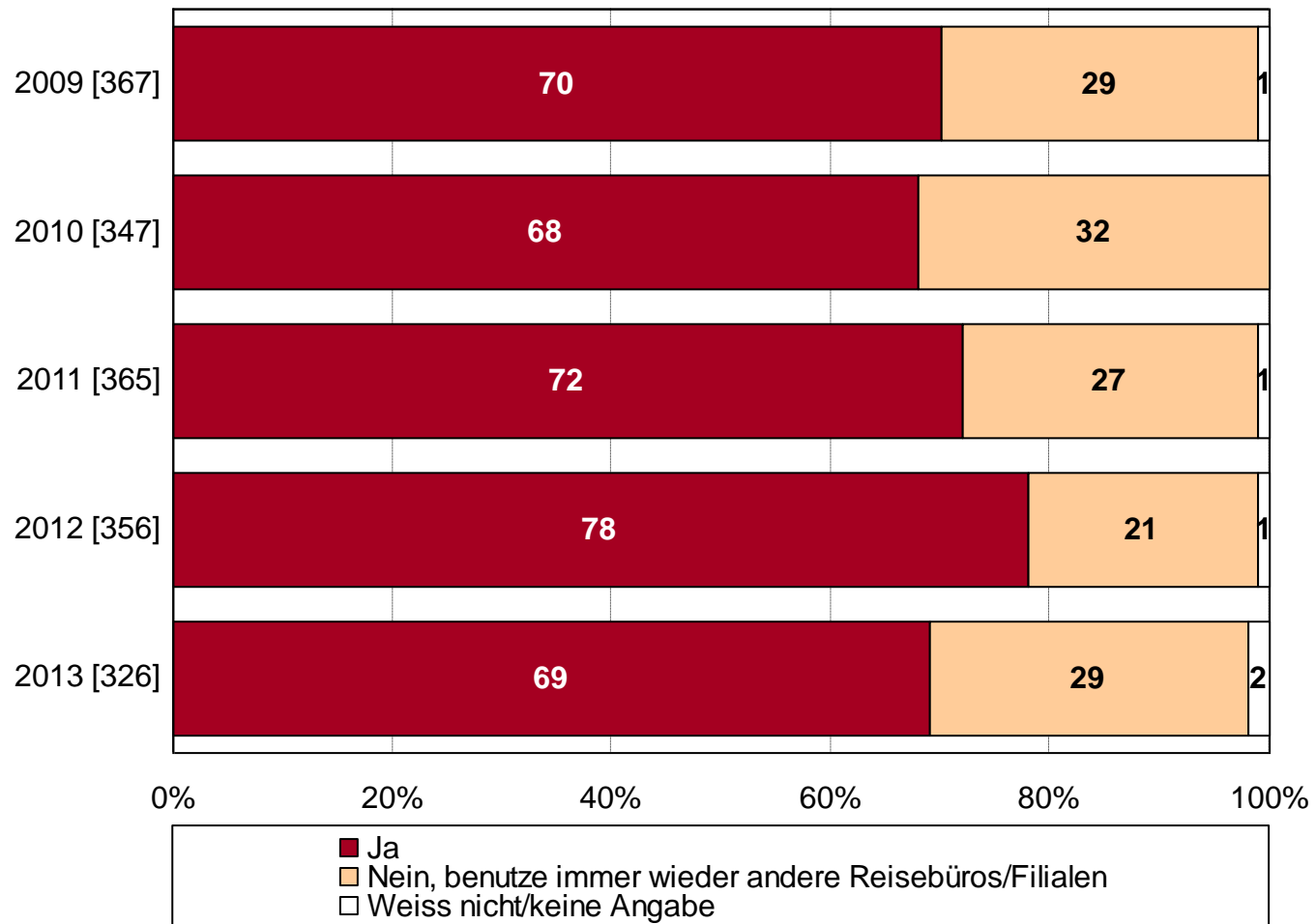


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.  
Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Ferien machen



# Benutzung einer Stammfiliale 2009 – 2013

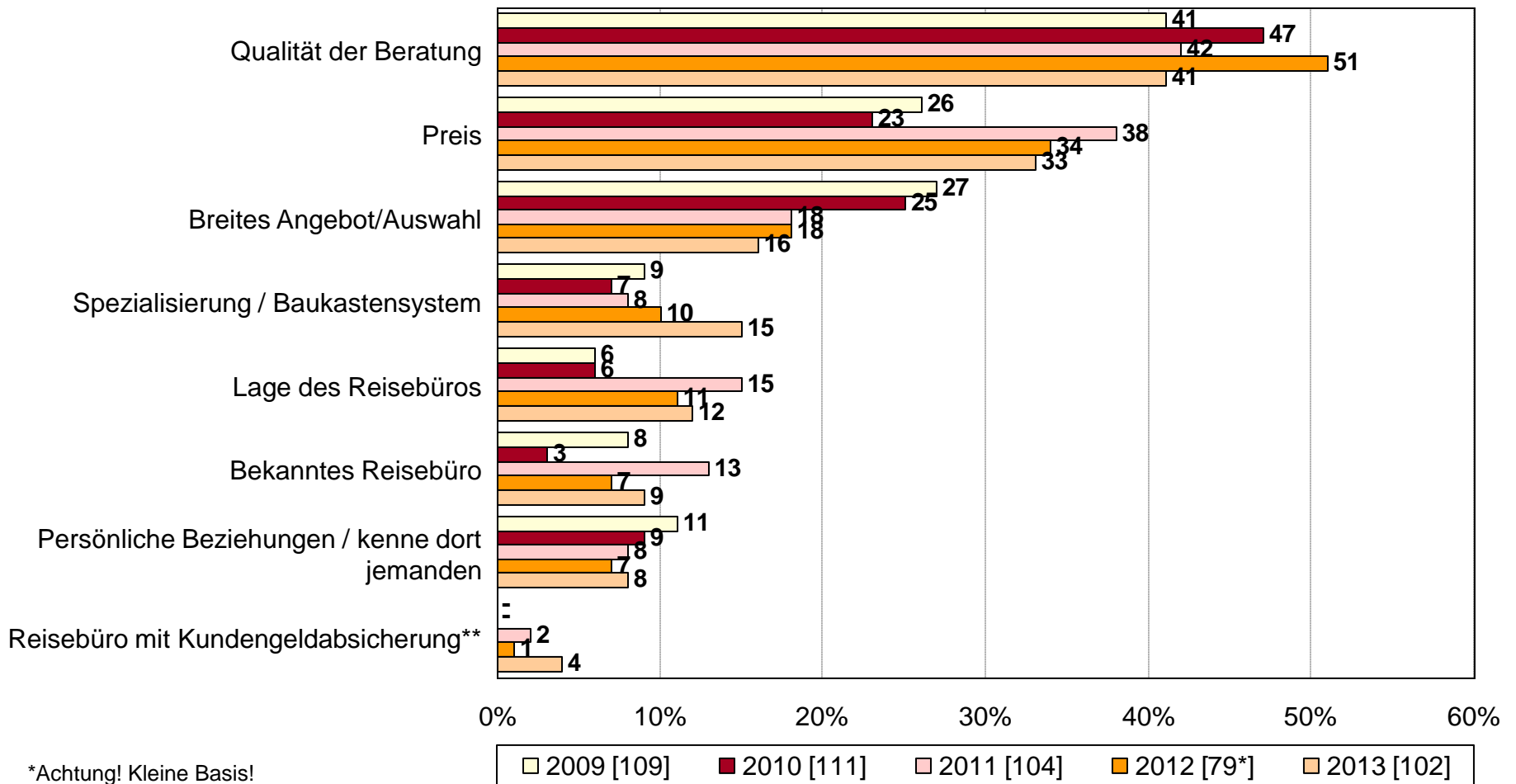
Frage 201.40: Wenn Sie eine Reise in einem Reisebüro buchen: Benützen Sie dann meistens Ihre angestammte Filiale?



Basis: [ ] befragte Personen, die mind. 1 Buchung im Reisebüro machen

# Kriterien für die Wahl eines Reisebüros 2009 – 2013 (1/2)

Frage 201.50: Was ist für Sie bei der Wahl des Reisebüros wichtig?



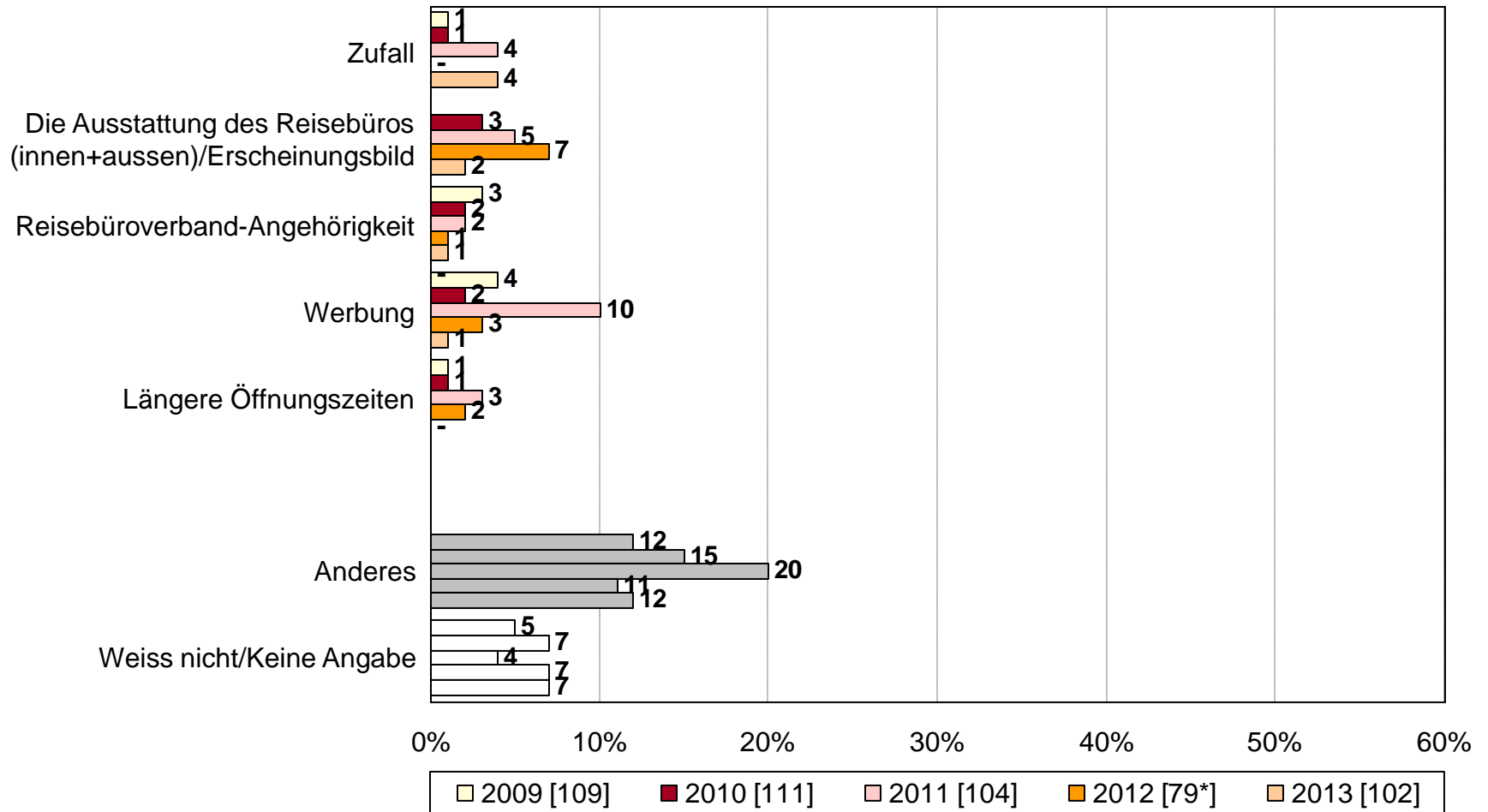
\*Achtung! Kleine Basis!

\*\*2011 erstmals abgefragt

Basis: [ ] befragte Personen, die keine Stammfiliale haben

# Kriterien für die Wahl eines Reisebüros 2009 – 2013 (2/2)

Frage 201.50: Was ist für Sie bei der Wahl des Reisebüros wichtig?

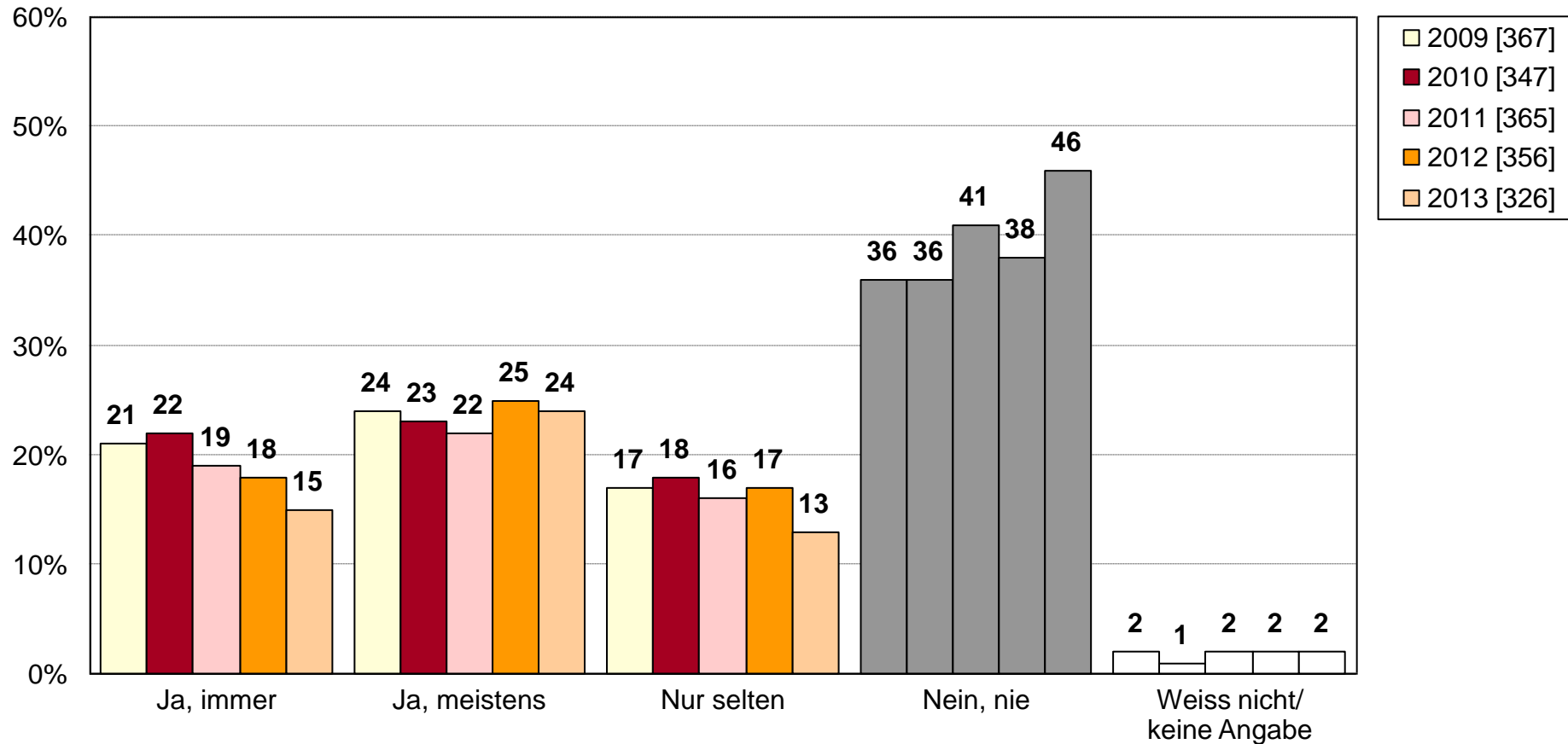


\*Achtung! Kleine Basis!

Basis: [ ] befragte Personen, die keine Stammfiliale haben

# Wahl des Reiseveranstalters 2009 – 2013

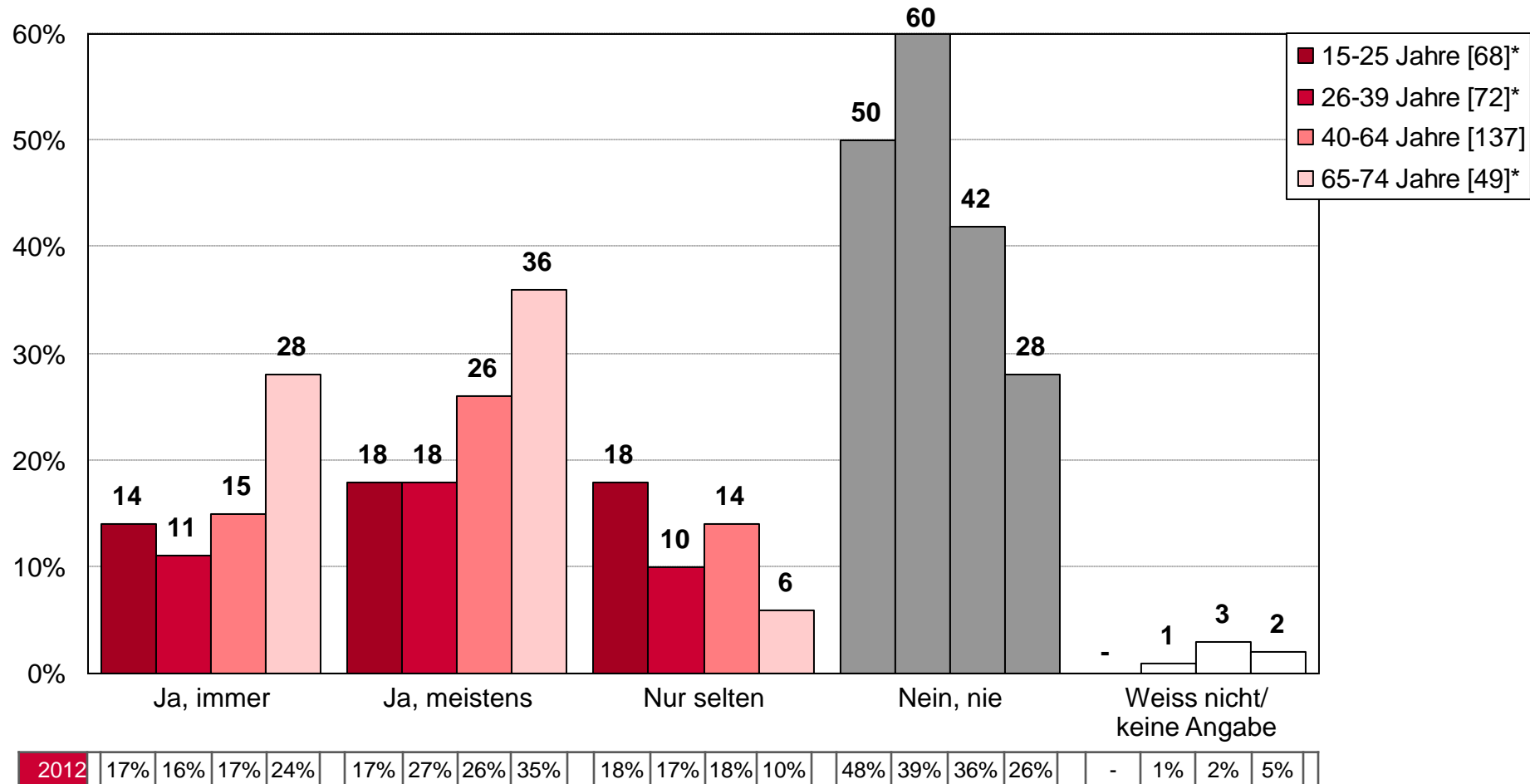
Frage 201.60: Wenn Sie eine Reise im Reisebüro buchen: Wissen Sie dann bereits im voraus, welchen Reiseveranstalter Sie benützen möchten?



Basis: [ ] befragte Personen, die mind. 1 Buchung im Reisebüro machen

# Wahl des Reiseveranstalters – Alter 2013

Frage 201.60: Wenn Sie eine Reise im Reisebüro buchen: Wissen Sie dann bereits im voraus, welchen Reiseveranstalter Sie benützen möchten?

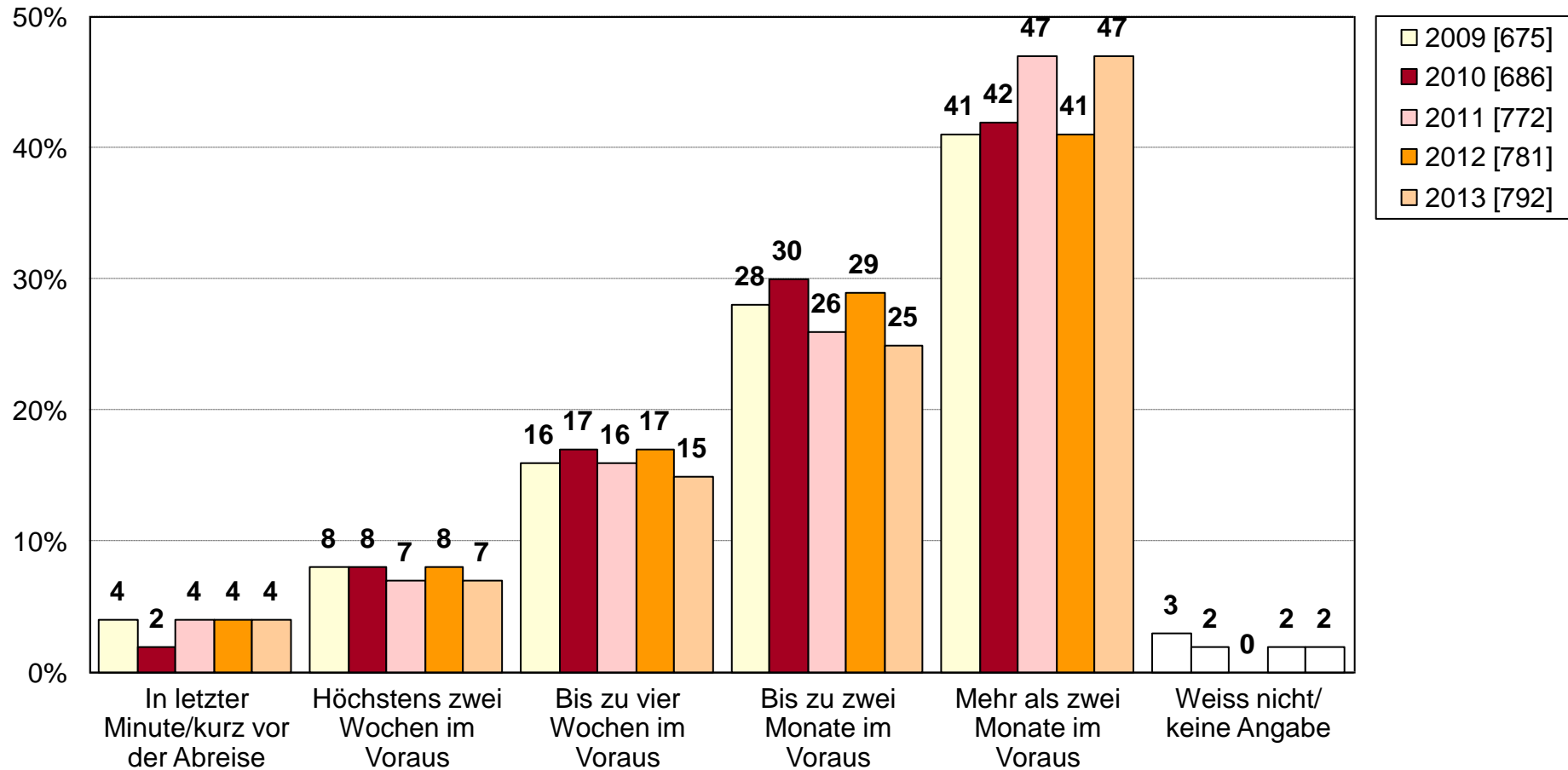


\*Achtung! Kleine Basis

Basis: [ ] befragte Personen, die mind. 1 Buchung im Reisebüro machen

# Buchungszeitpunkt 2009 – 2013

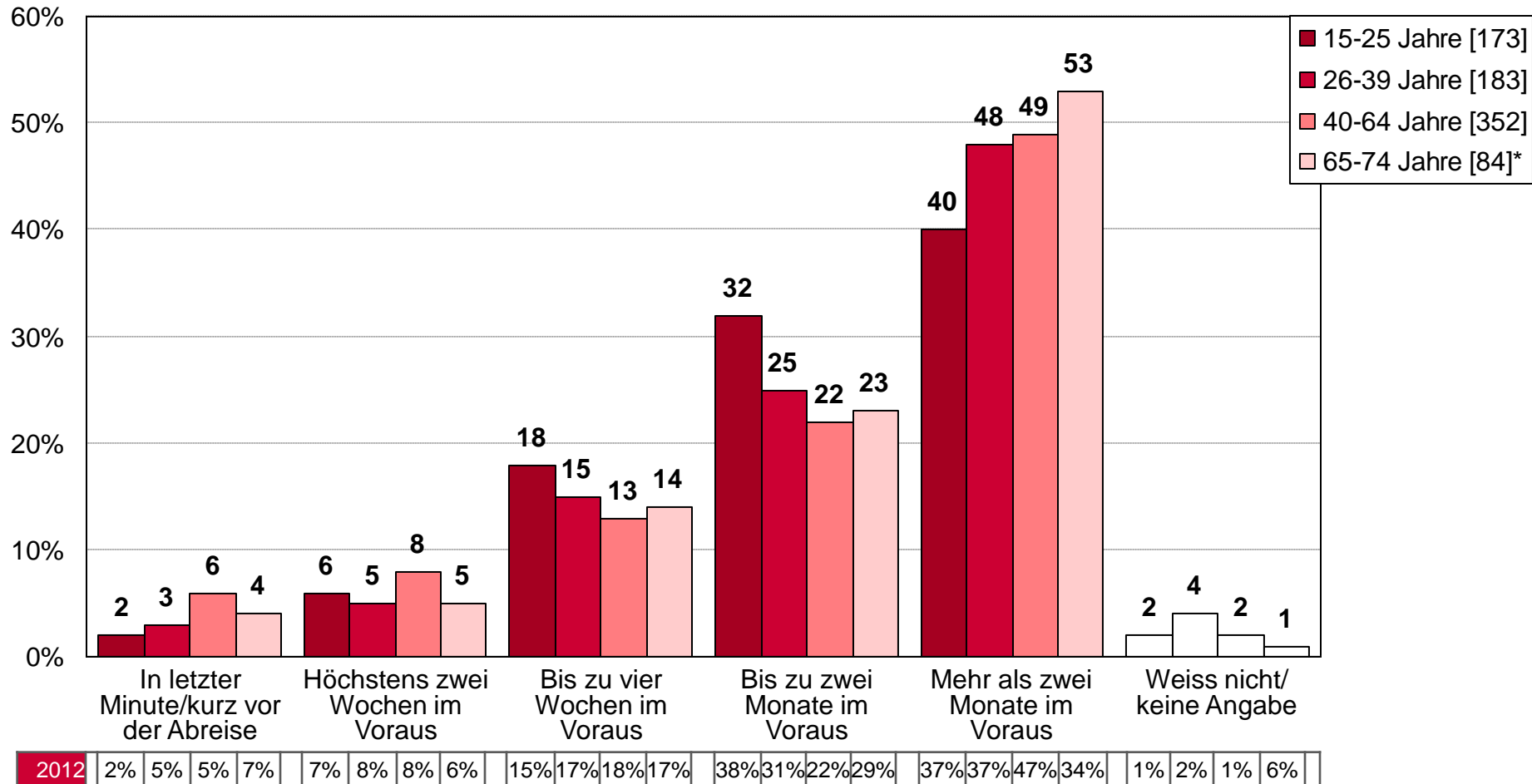
Frage 202.00: Wie frühzeitig buchen Sie in der Regel Ihre Ausflüge/Ferien?



Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Buchungszeitpunkt – Alter 2013

Frage 202.00: Wie frühzeitig buchen Sie in der Regel Ihre Ausflüge/Ferien?

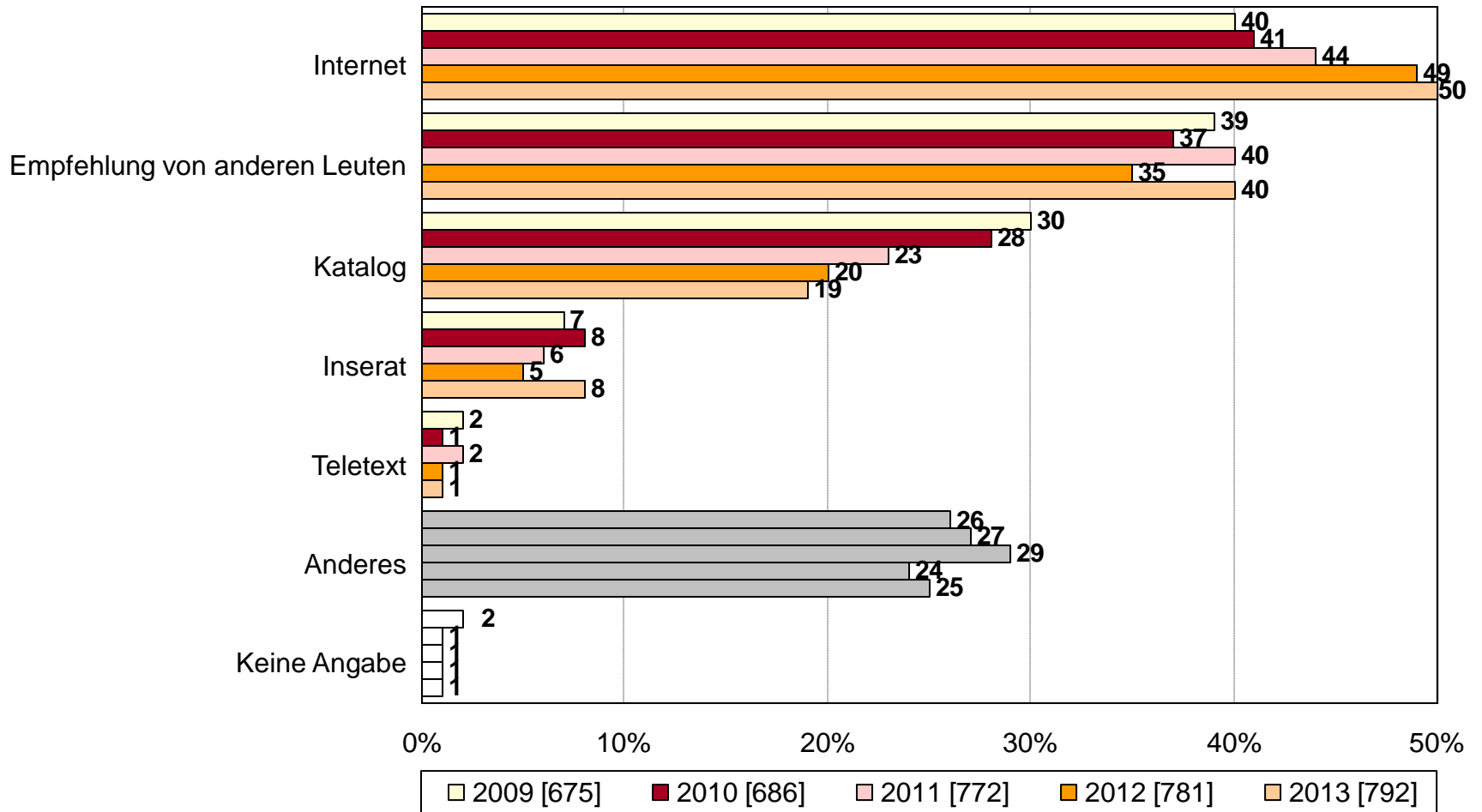


\*Achtung! Kleine Basis

Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Entscheidungskanäle 2009 – 2013

Frage 202.10: Auf was stützen Sie in der Regel Ihren Entscheid? Ist das...

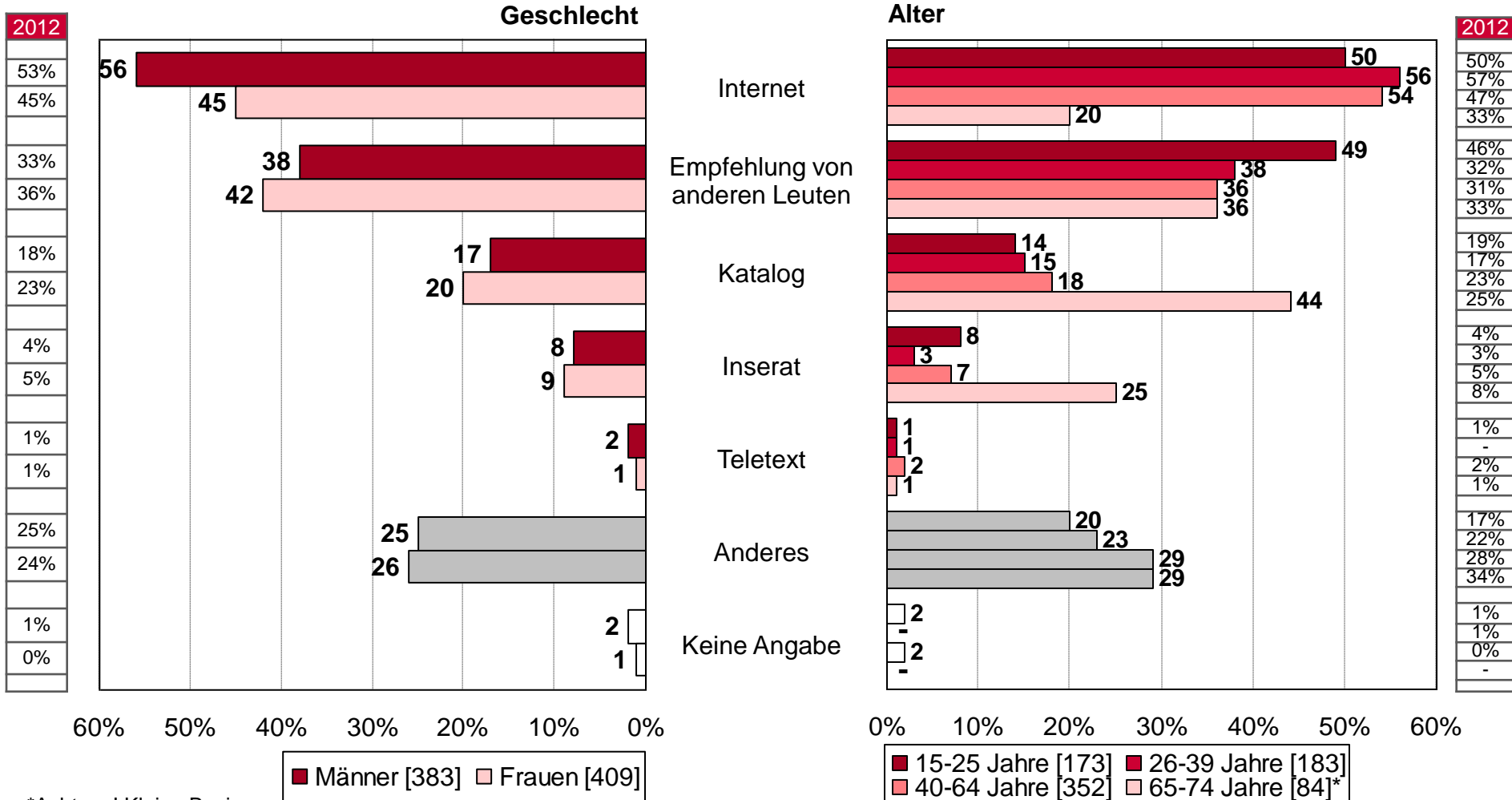


Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen



# Entscheidungskanäle – Geschlecht / Alter 2013

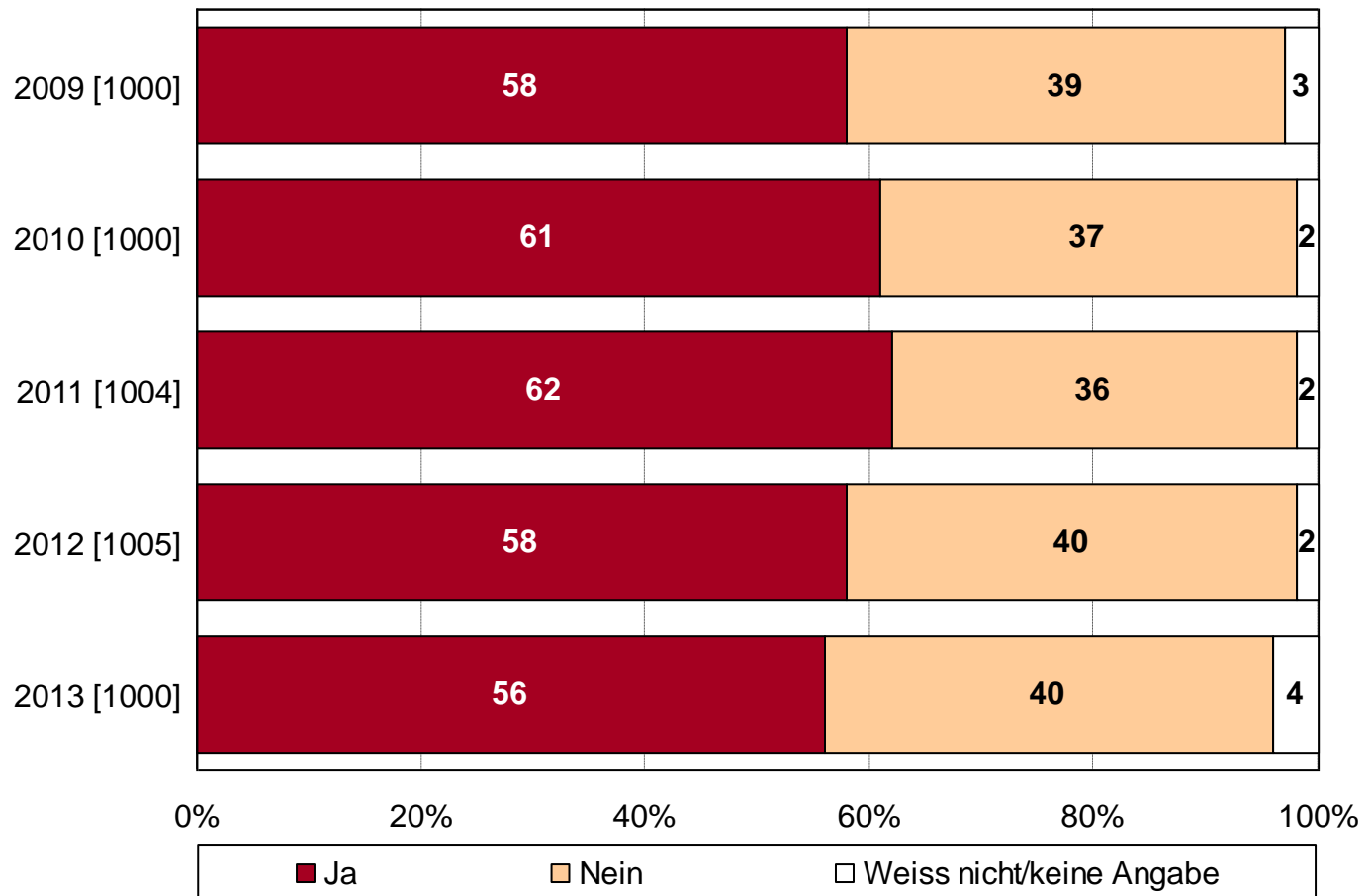
Frage 202.10 Auf was stützen Sie in der Regel Ihren Entscheid? Ist das ...



\*Achtung! Kleine Basis  
 Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Abschluss von Reiseversicherungen 2009 – 2013

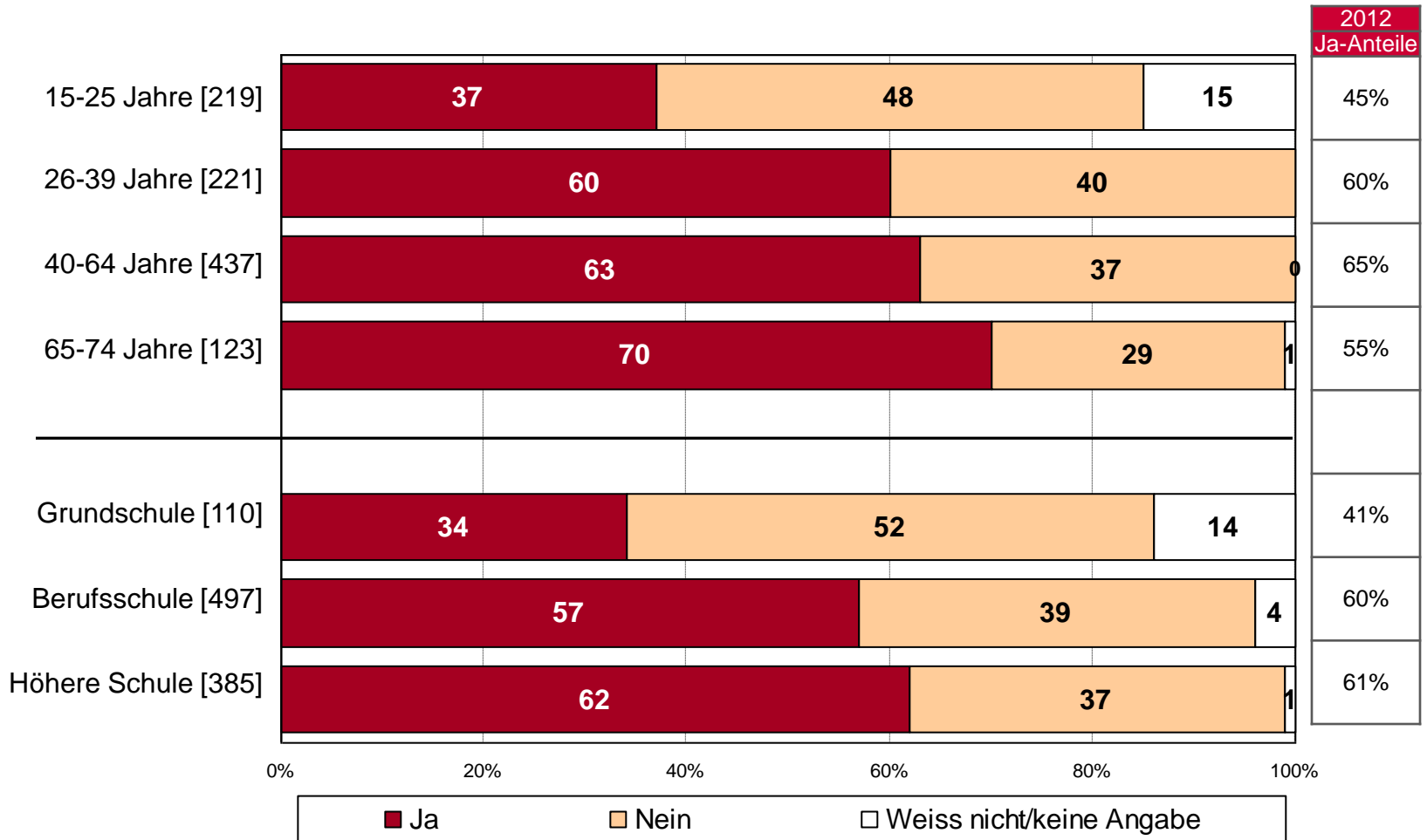
Frage 203.00: Und jetzt habe ich noch ein paar Fragen über REISEVERSICHERUNGEN. Reiseversicherungen beinhalten ja hauptsächlich eine Annullations-, Gepäck- und Rückführungsversicherung. Kommt es vor, dass Sie solche Reiseversicherungen abschliessen?



Basis: [ ] befragte Personen

# Abschluss von Reiseversicherungen – Alter / Schulbildung 2013

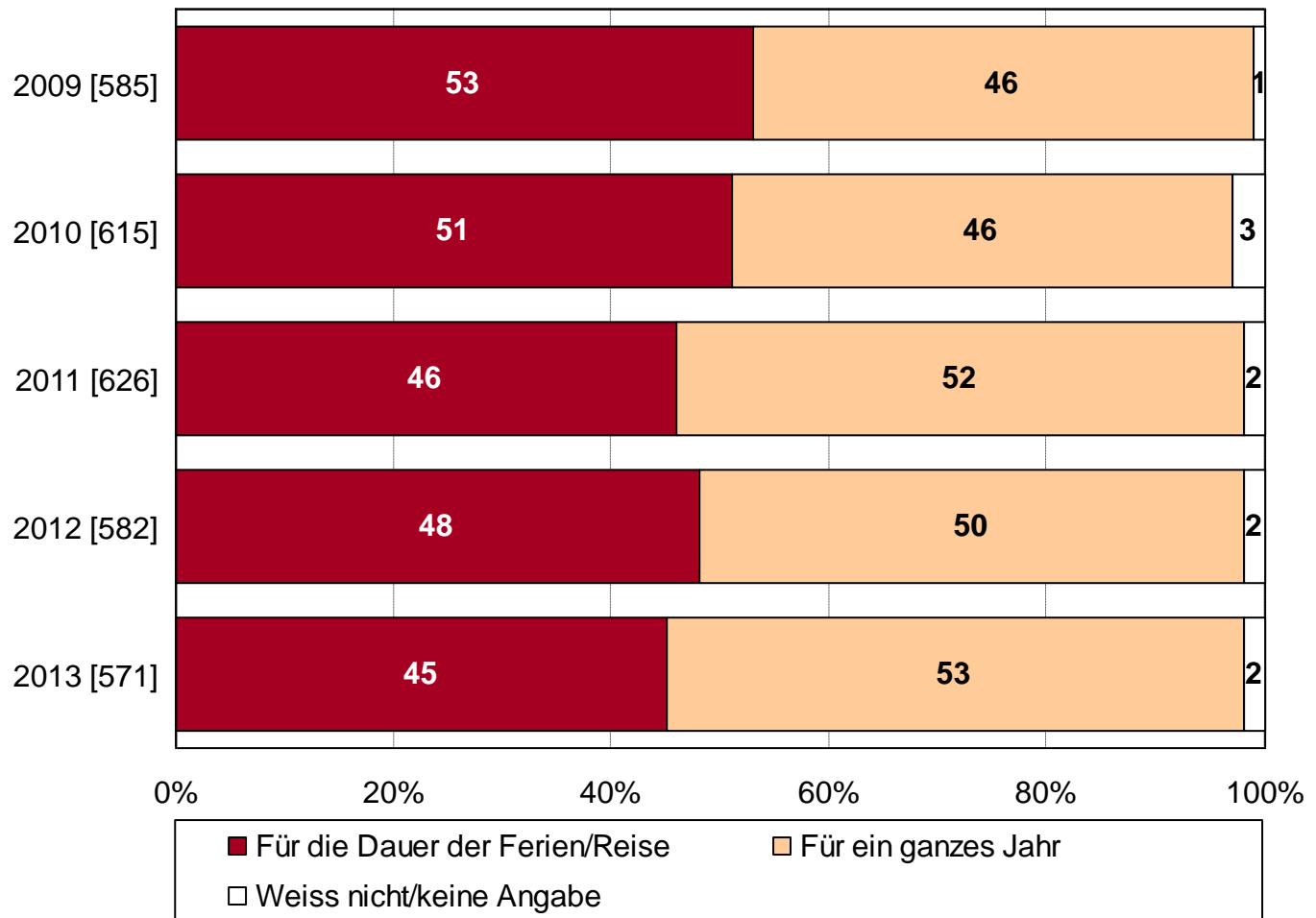
Frage 203.00: Und jetzt habe ich noch ein paar Fragen über REISEVERSICHERUNGEN. Reiseversicherungen beinhalten ja hauptsächlich eine Annullations-, Gepäck- und Rückführungsversicherung. Kommt es vor, dass Sie solche Reiseversicherungen abschliessen?



Basis: [ ] befragte Personen

# Versicherungsdauer 2009 – 2013

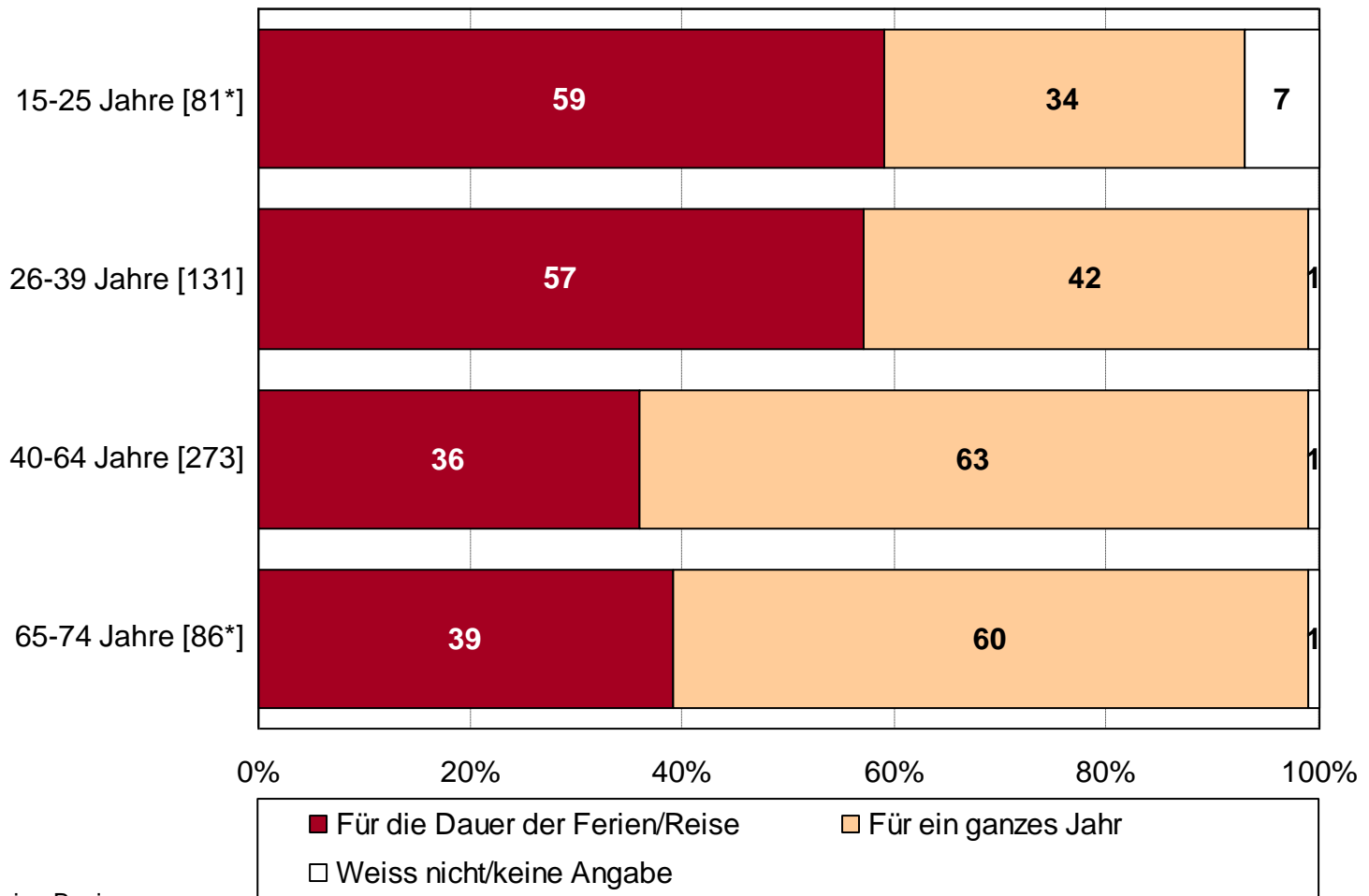
Frage 203.10: Für welche Dauer schliessen Sie eine solche Reiseversicherung ab?



Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Versicherungsdauer – Alter 2013

Frage 203.10: Für welche Dauer schliessen Sie eine solche Reiseversicherung ab?

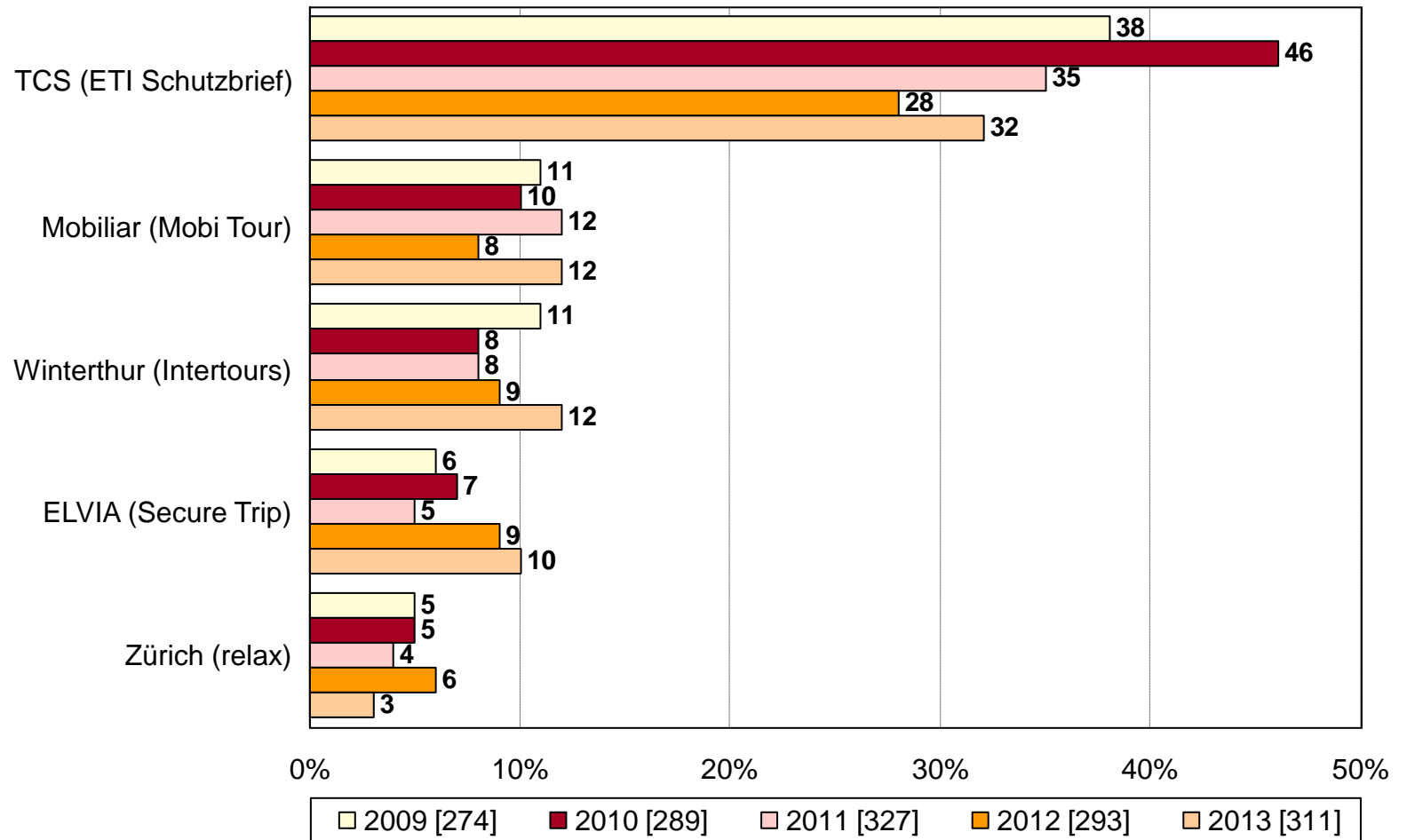


\*Achtung! Kleine Basis

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Reiseversicherung 2009 – 2013 (1/2)

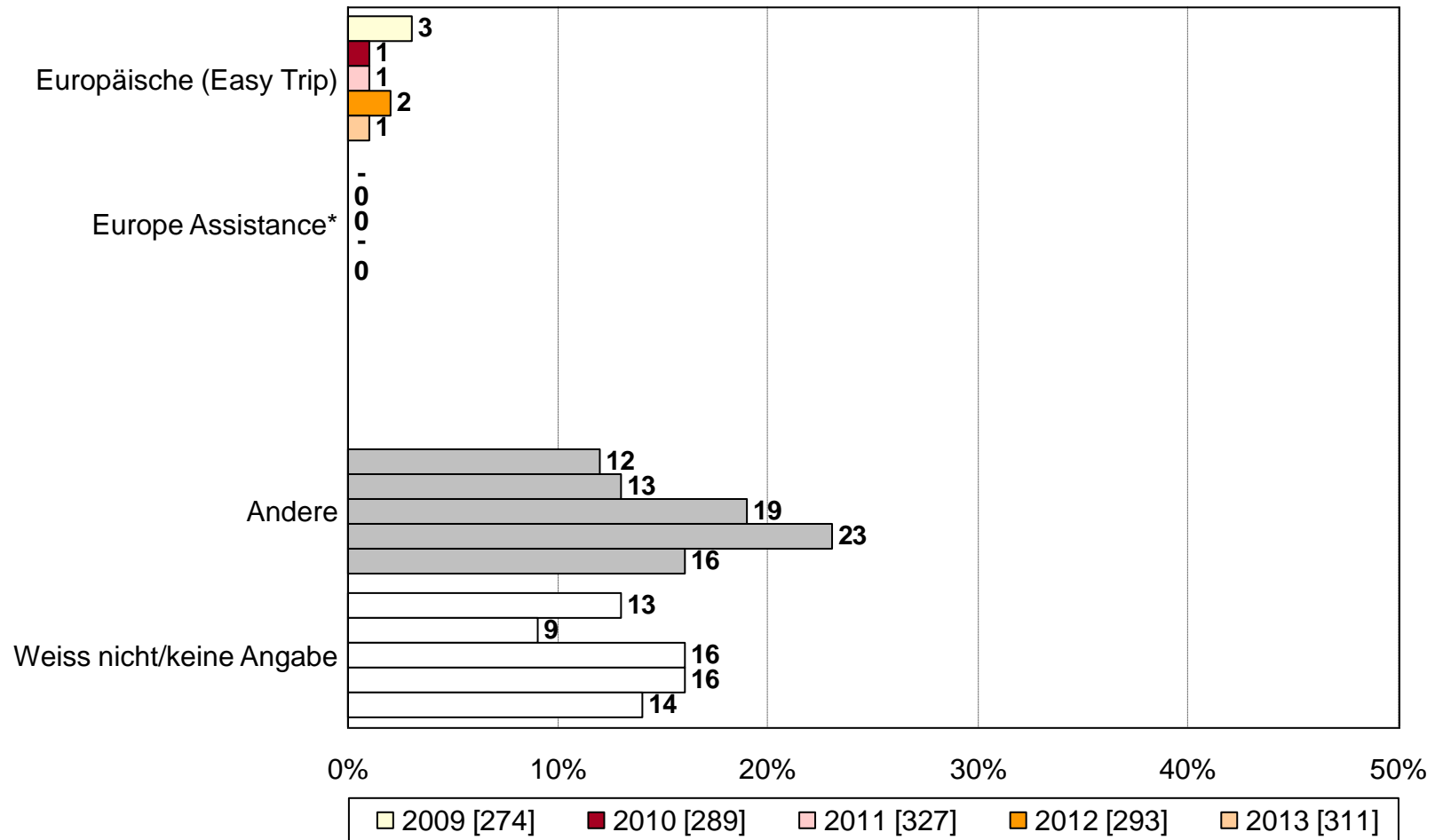
Frage 203.11: Was für eine Jahres-Reiseversicherung haben Sie abgeschlossen?



Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung für ein ganzes Jahr abschliessen

# Reiseversicherung 2009 – 2013 (2/2)

Frage 203.11: Was für eine Jahres-Reiseversicherung haben Sie abgeschlossen?

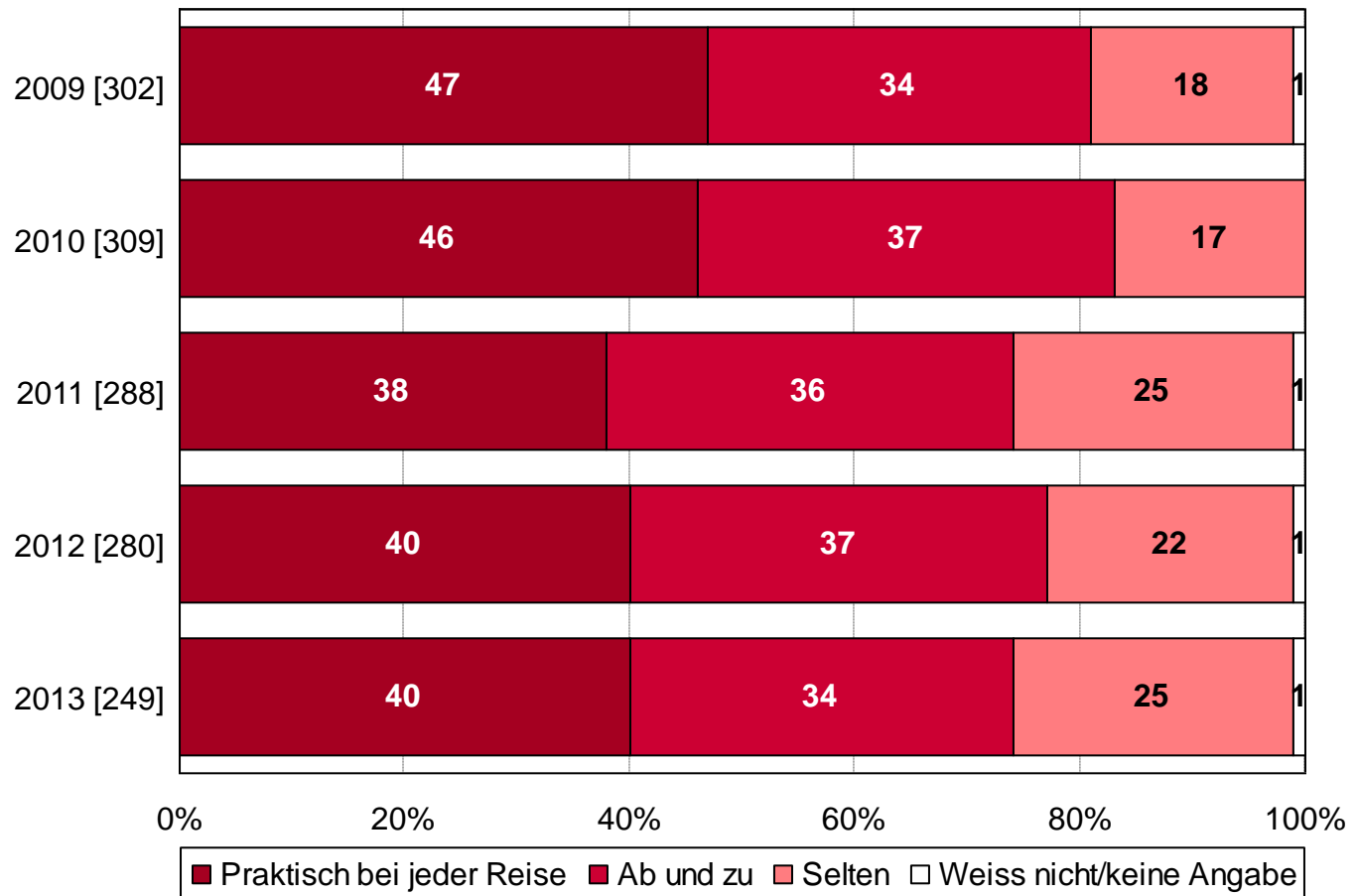


\*2010 erstmals abgefragt

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung für ein ganzes Jahr abschliessen

# Häufigkeit des Versicherungsabschlusses 2009 – 2013

Frage 203.20: Wie häufig schliessen Sie eine solche Reiseversicherung ab? Ist das...

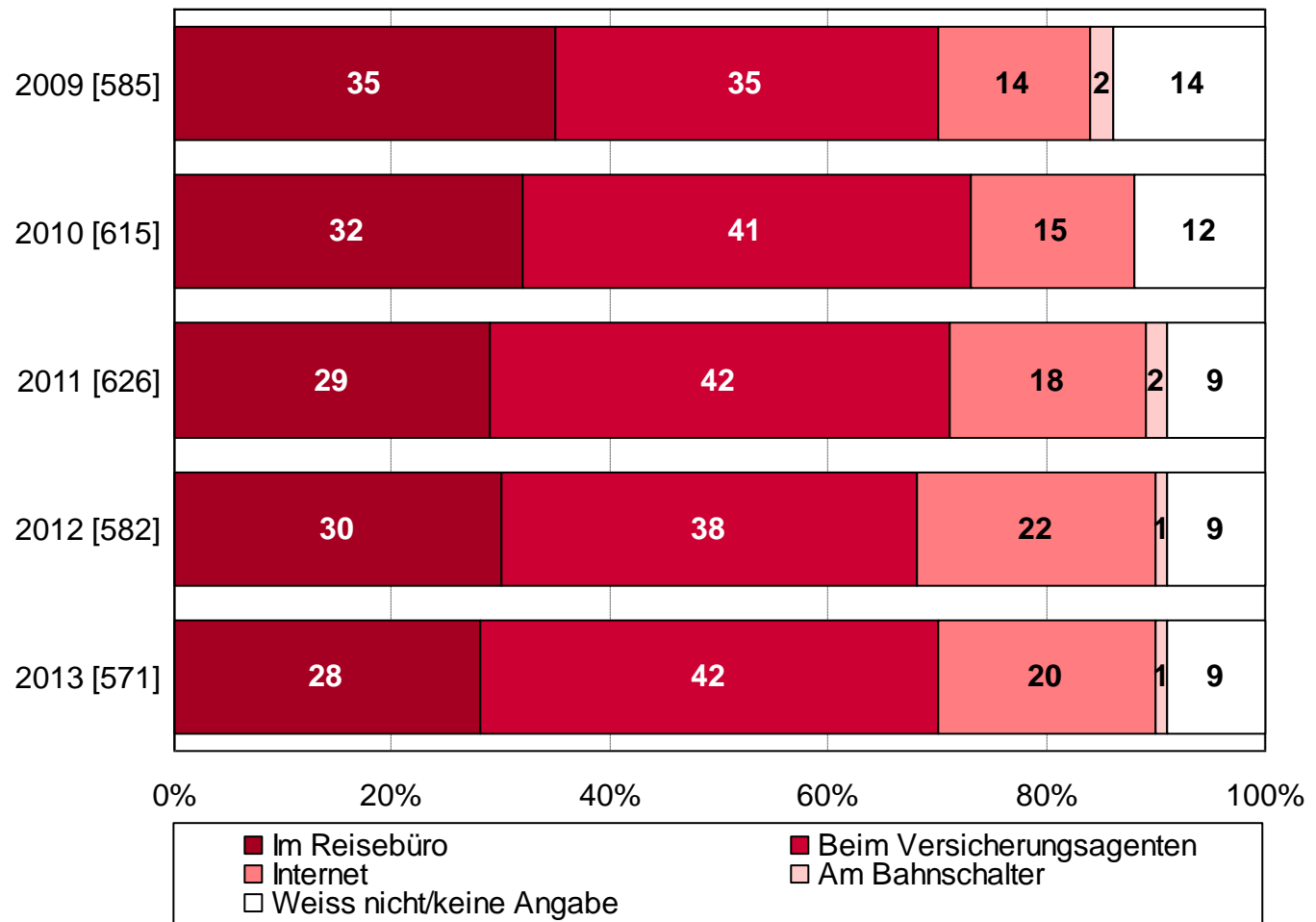


Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung für die Dauer der Ferien / Reise abschliessen



# Ort des Versicherungsabschlusses 2009 – 2013

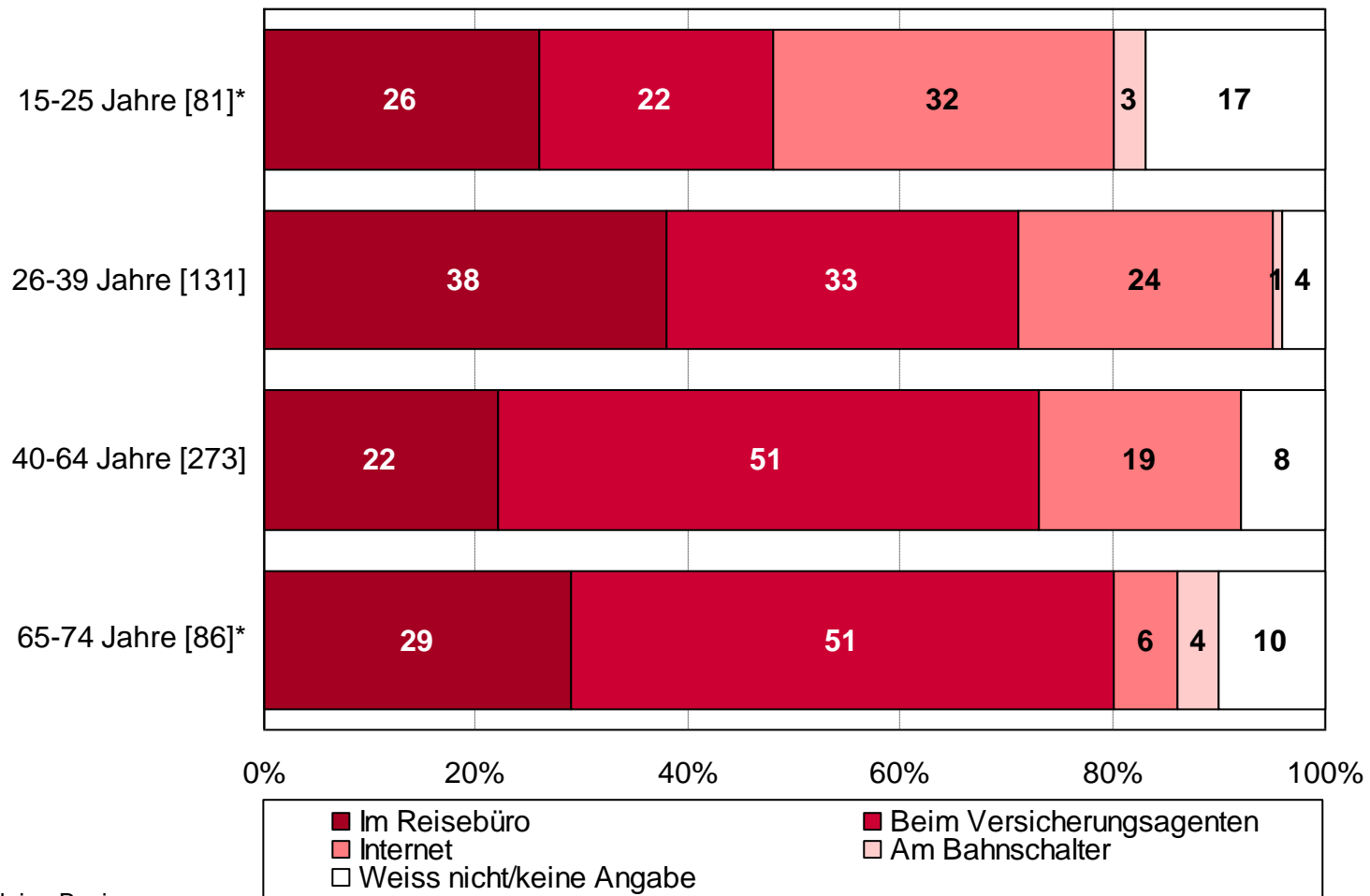
Frage 203.30: Wo schliessen Sie in der Regel eine Reiseversicherung ab?



Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Ort des Versicherungsabschlusses – Alter 2013

Frage 203.30: Wo schließen Sie in der Regel eine Reiseversicherung ab?

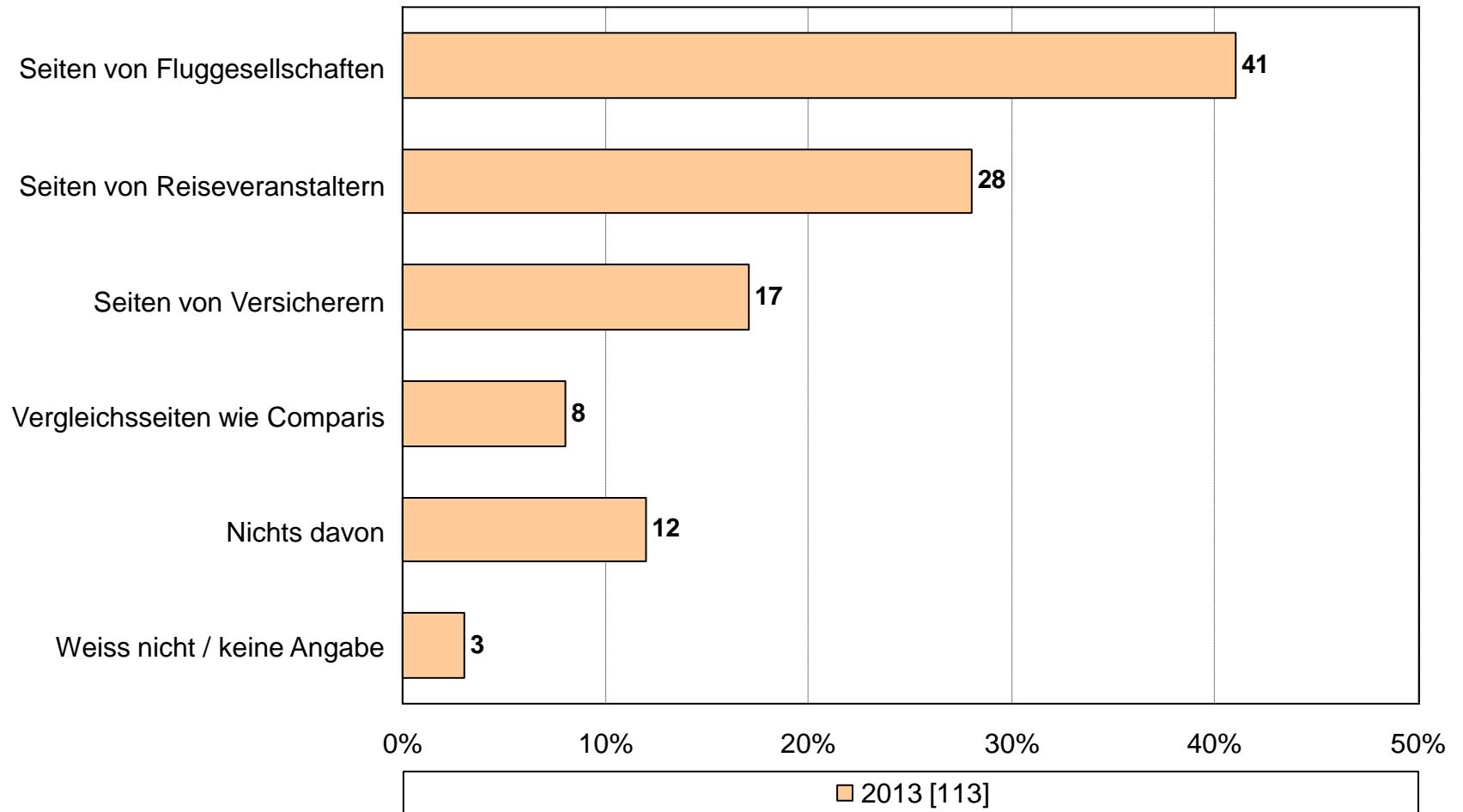


\*Achtung! Kleine Basis

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Internetseiten 2013

Frage 503.34: Auf welchen Internetseiten ist das? Ist das auf ...

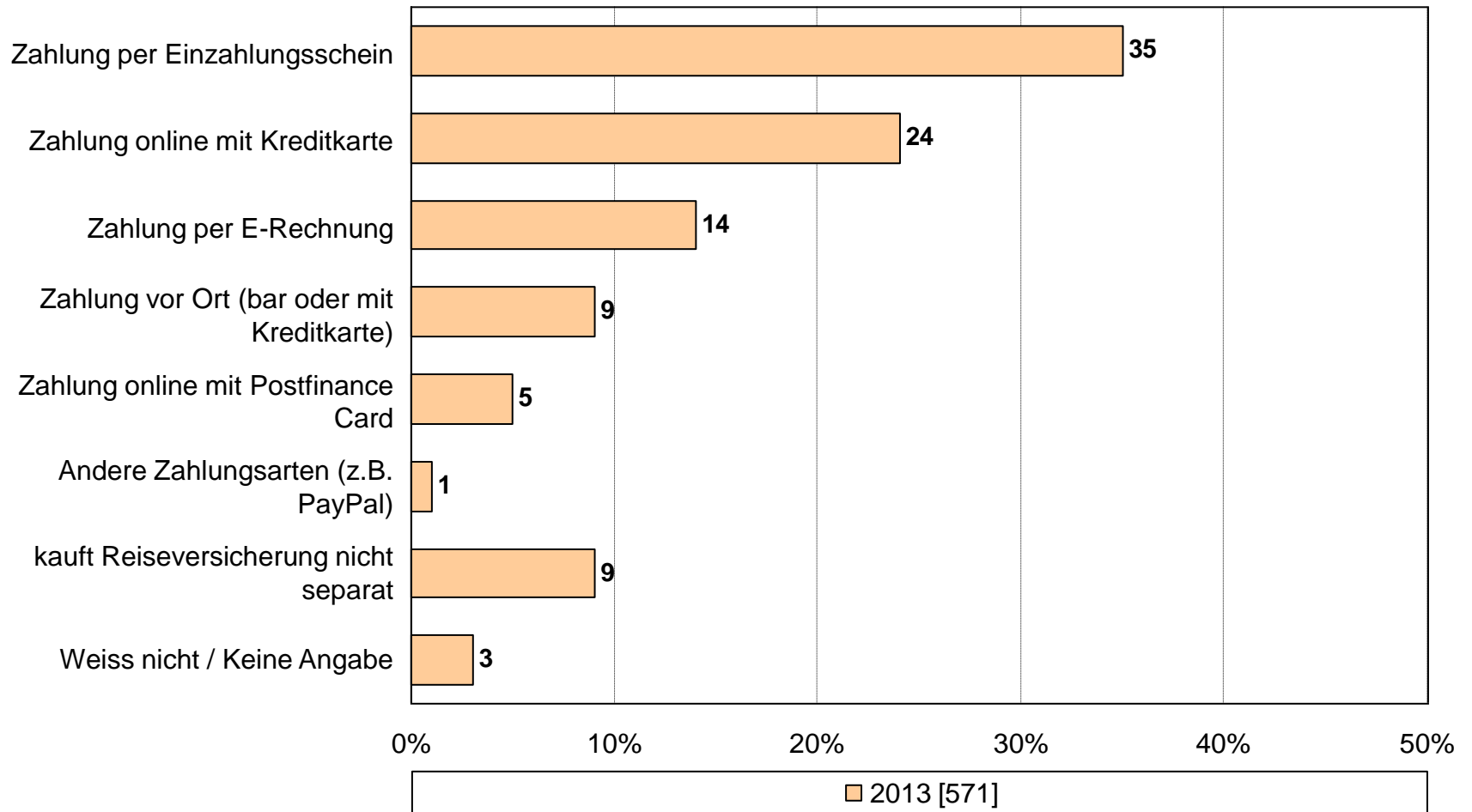


Frage 2013 erstmals gestellt

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Zahlungsart 2013

Frage 503.36: Welche Zahlungsart bevorzugen Sie, wenn sie die Reiseversicherung separat bezahlen müssen. Ist das ...

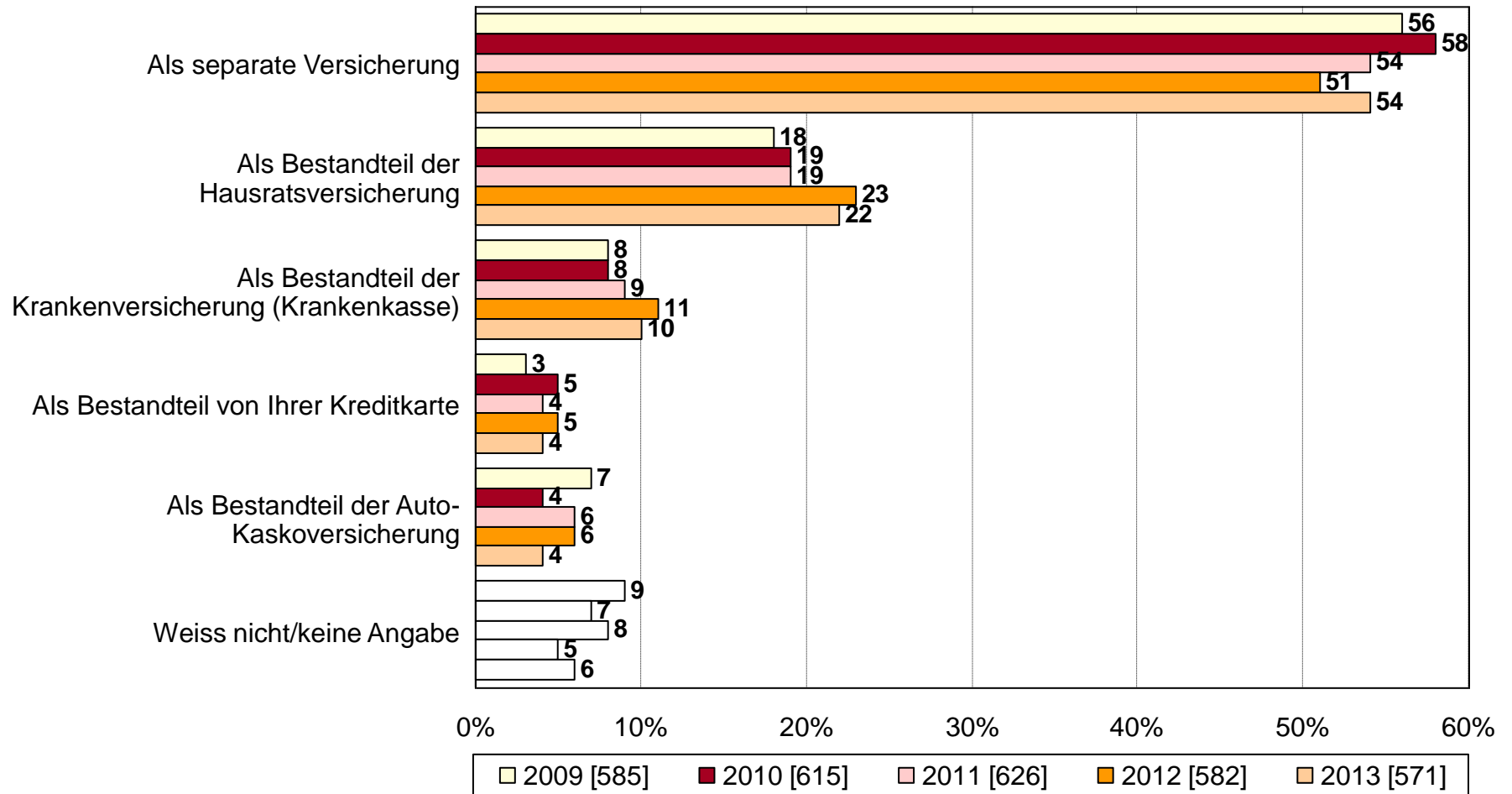


Frage 2013 erstmals gestellt

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Angebot von Reiseversicherungen 2009 – 2013

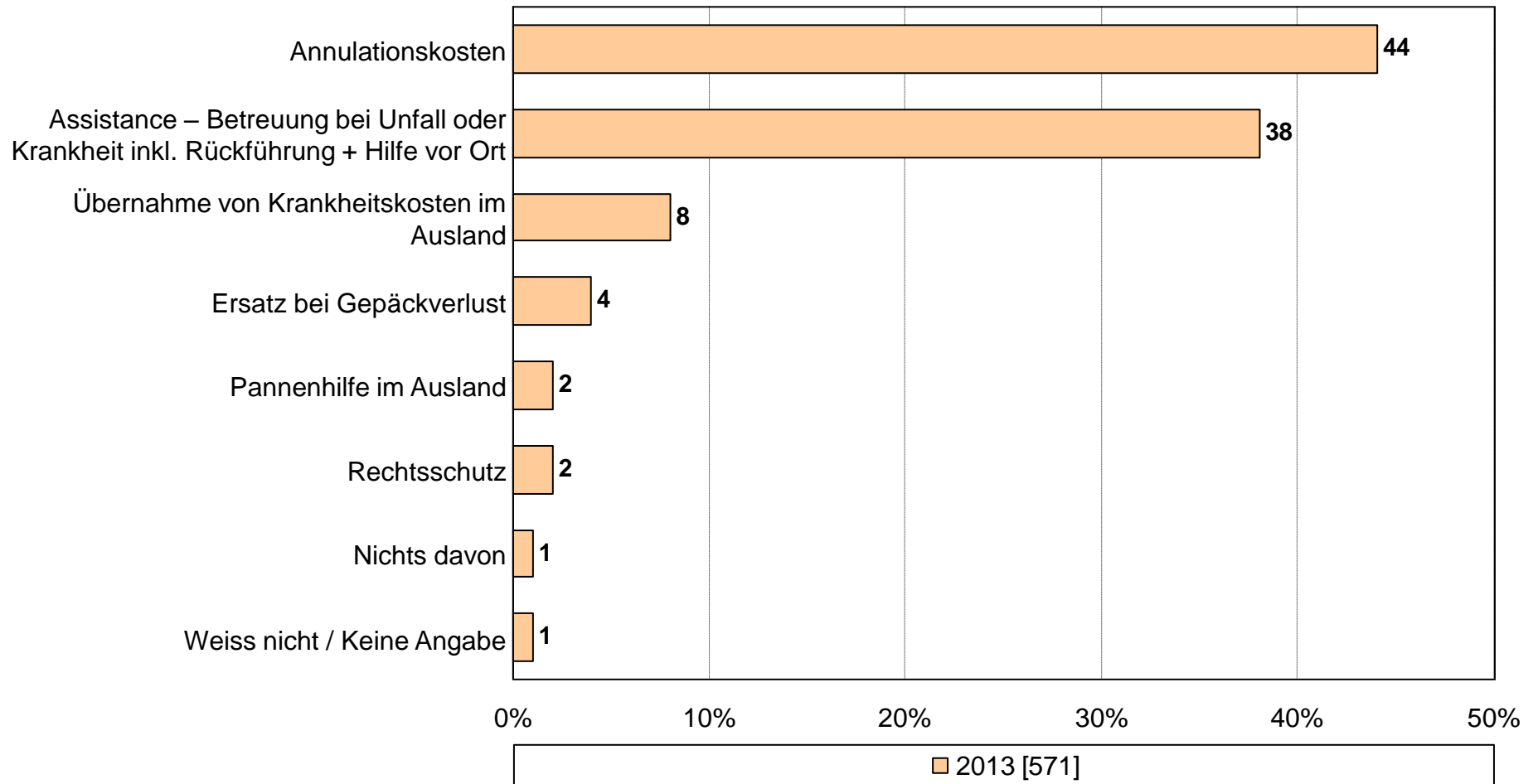
Frage 203.40: Wie sollten Ihrer Ansicht nach Reiseversicherungen angeboten werden?



Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Reiseversicherung 2013

Frage 503.44: Welche von den folgenden sechs Komponenten ist für Sie bei einer Reiseversicherung am wichtigsten?

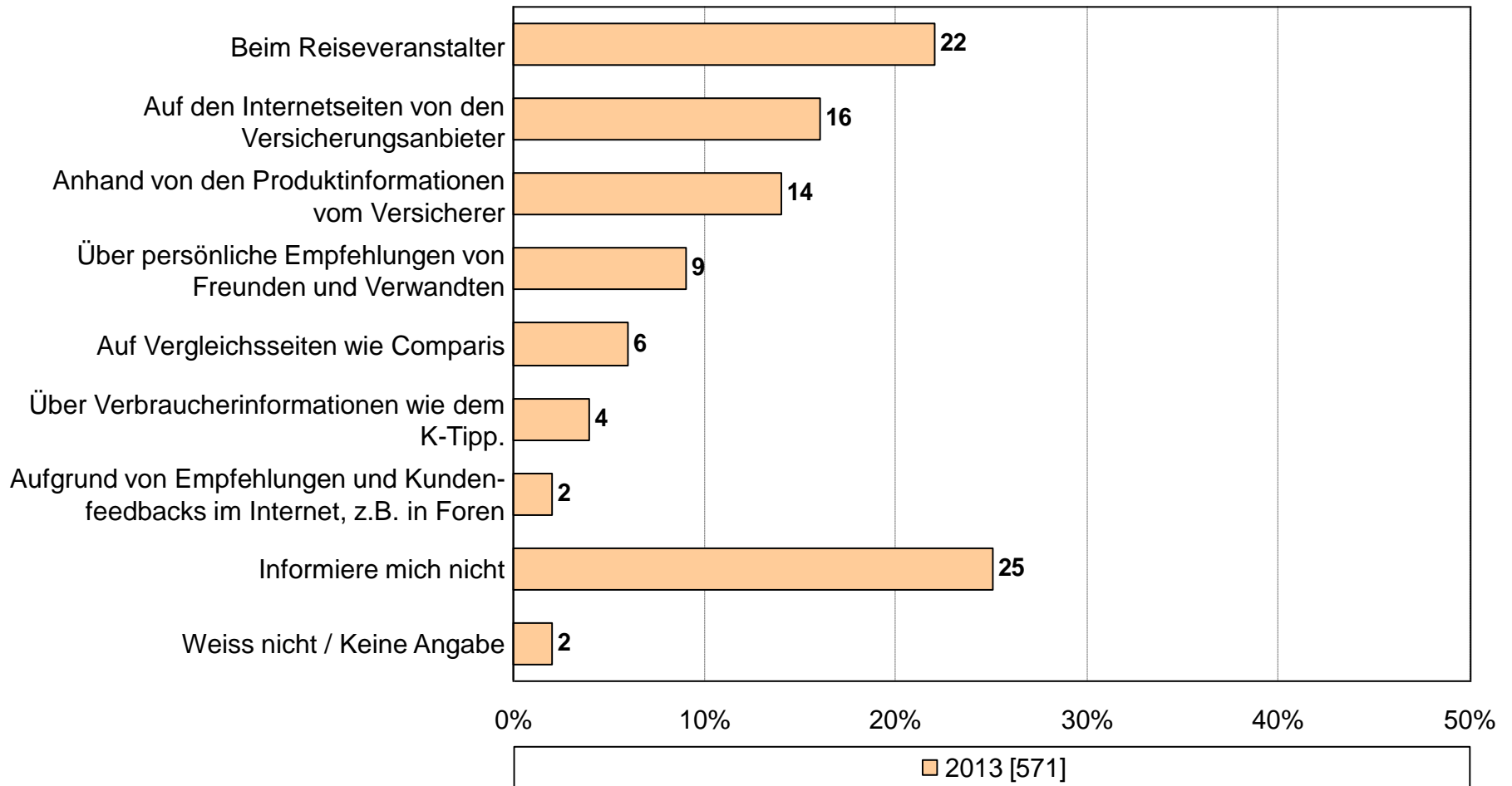


Frage 2013 erstmals gestellt

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Information Reiseversicherungen 2013

Frage 503.46: Wo informieren Sie sich hauptsächlich über Reiseversicherungen?

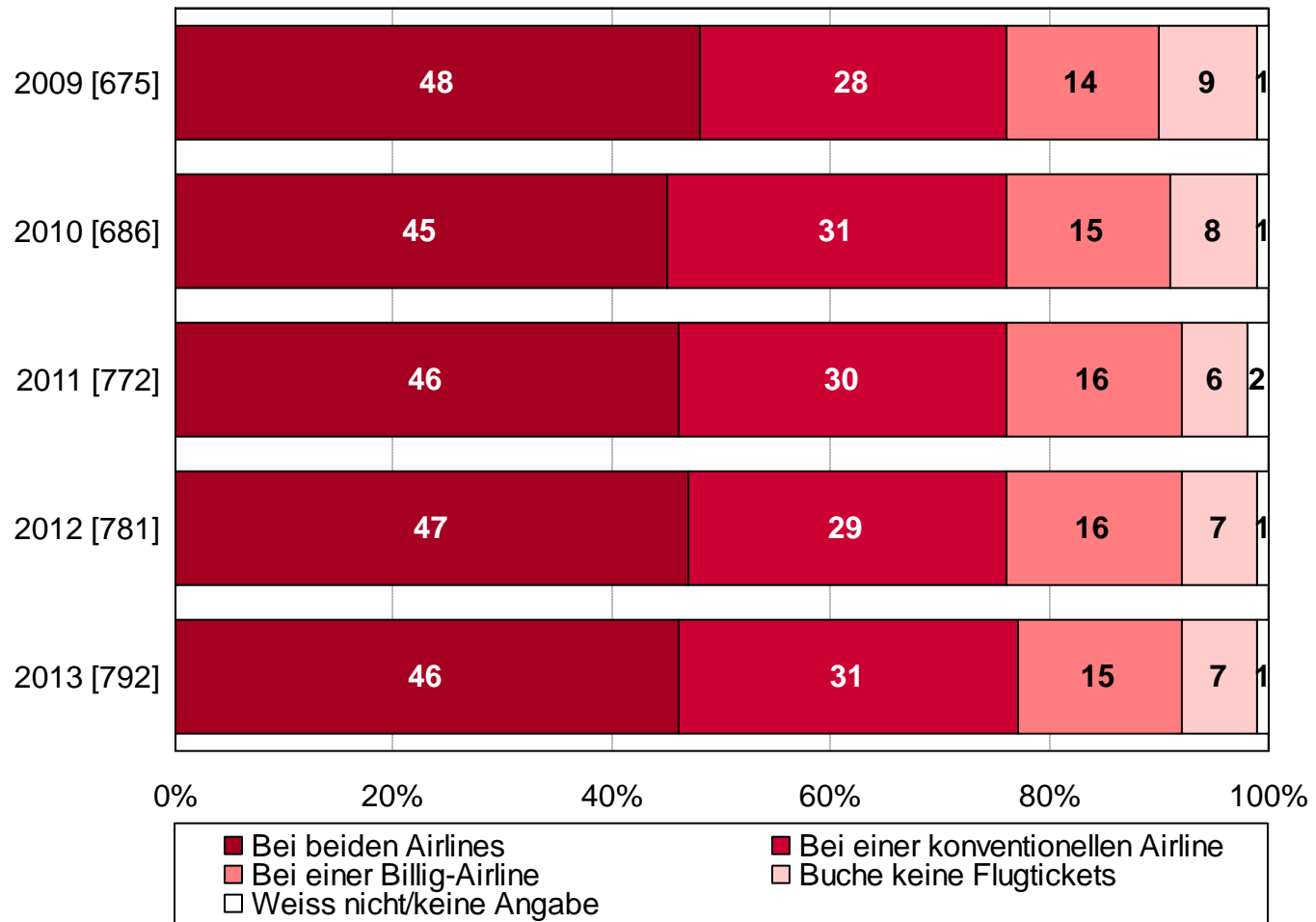


Frage 2013 erstmals gestellt

Basis: [ ] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

# Buchung Flugticket 2009 – 2013

Frage 203.50 Buchen Sie Ihr Flugticket am ehesten ...?

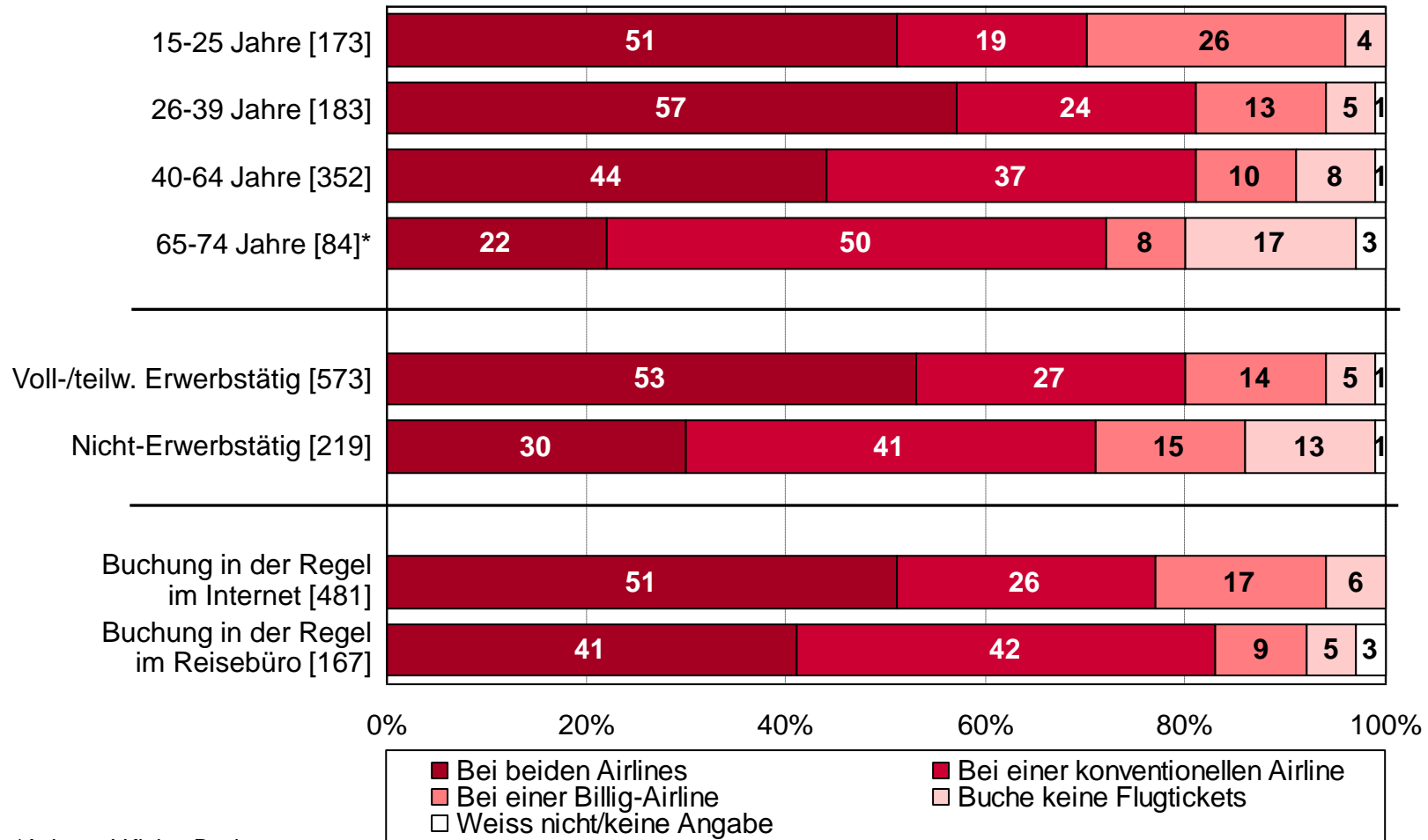


Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen



# Buchung Flugticket – Alter / Erwerbstätigkeit 2013

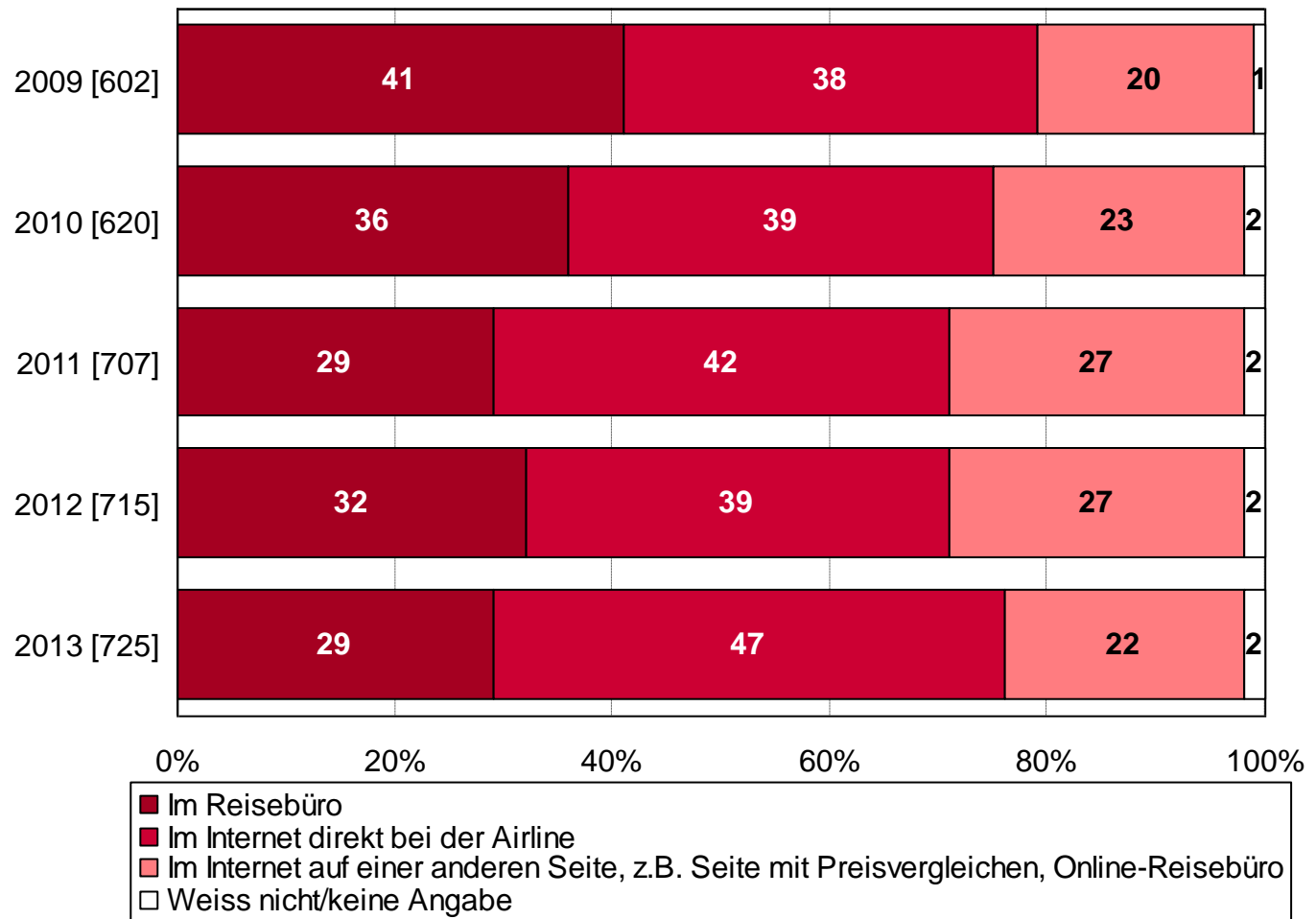
Frage 203.50 Buchen Sie Ihr Flugticket am ehesten ...?



\*Achtung! Kleine Basis  
Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Art Flugtickets zu buchen – 2009 – 2013

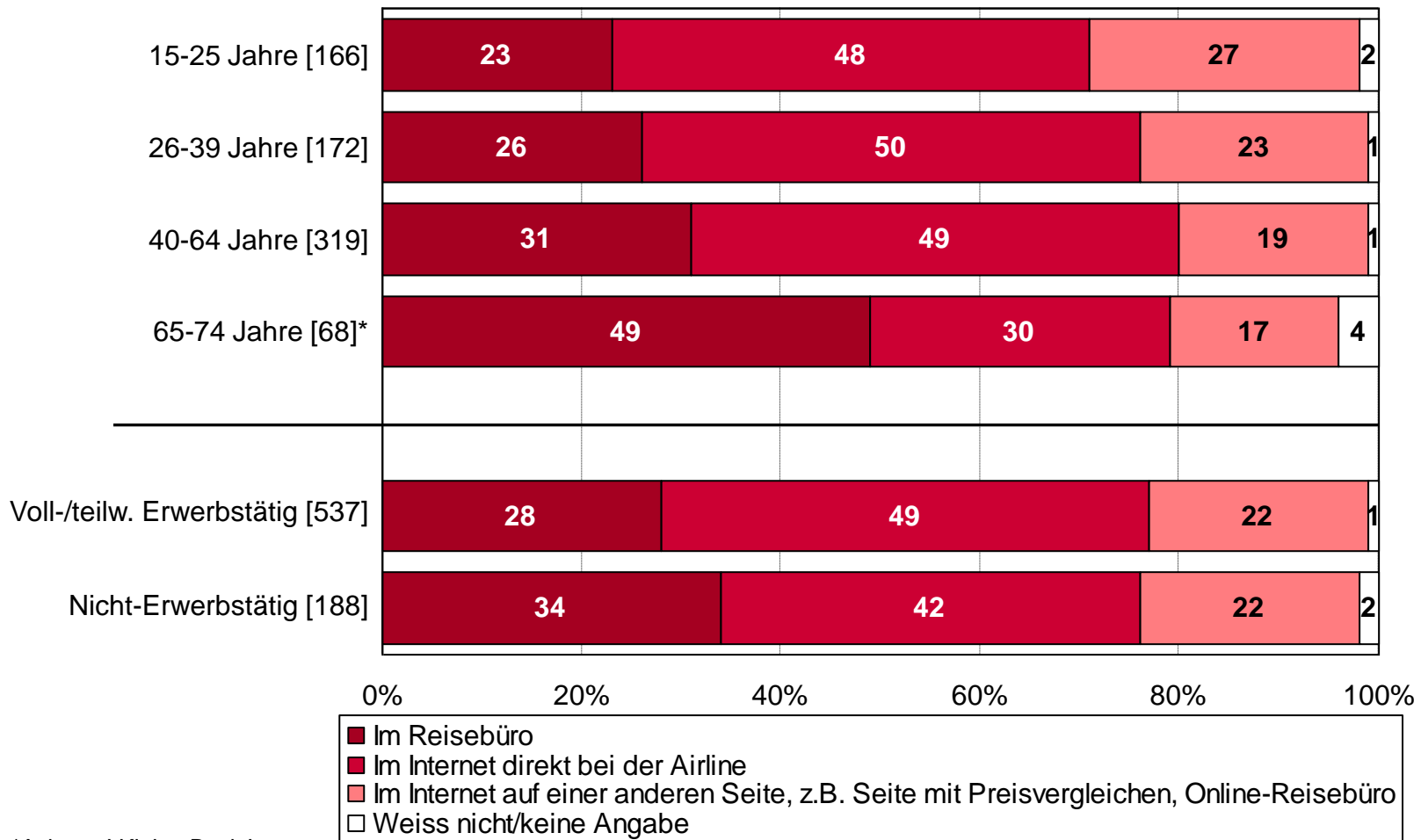
Frage 203.50B: Und wie buchen Sie Ihr Flugticket am ehesten?



Basis: [ ] befragte Personen, die Flugtickets buchen

# Art Flugtickets zu buchen – Alter / Erwerbstätigkeit 2013

Frage 203.50B: Und wie buchen Sie Ihr Flugticket am ehesten?

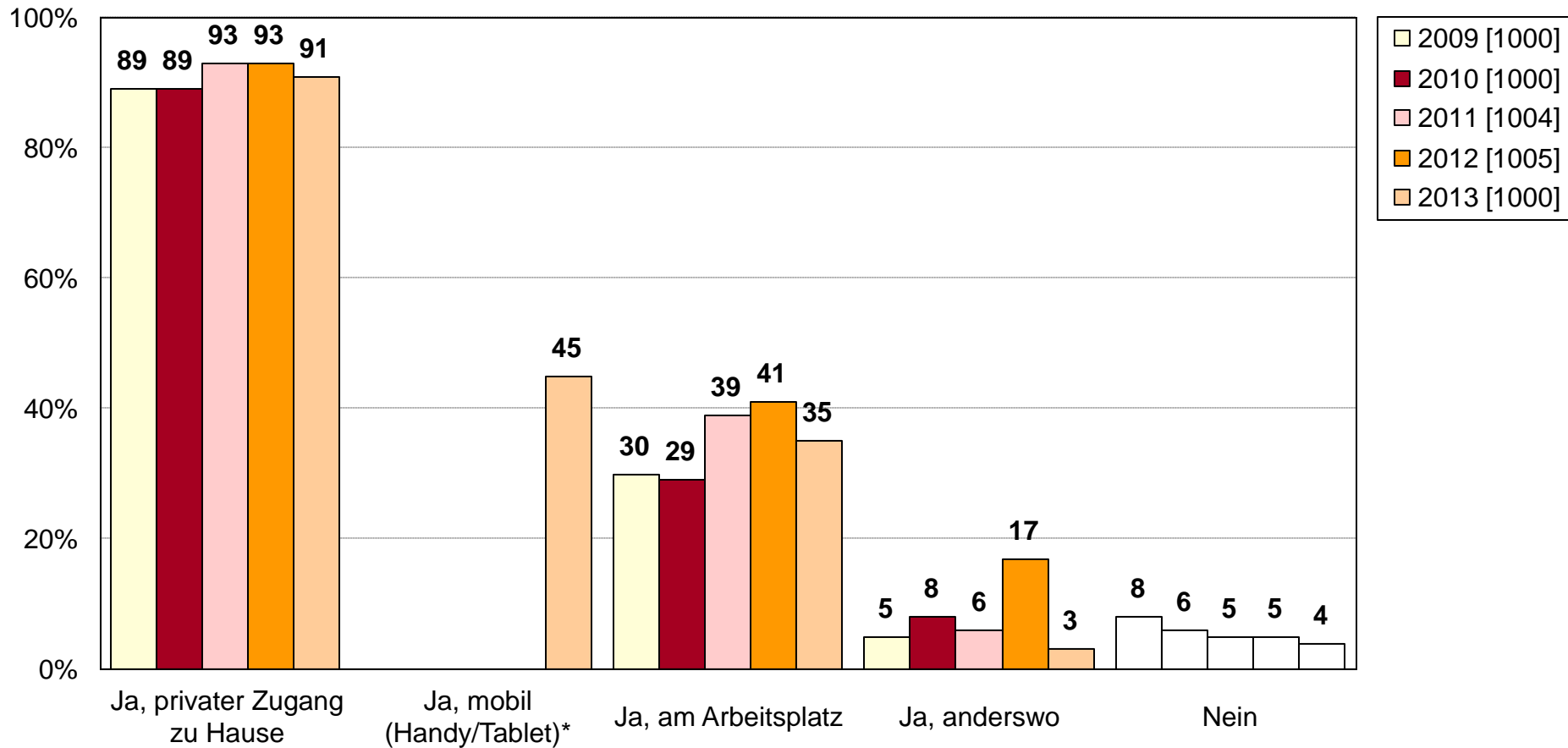


\*Achtung! Kleine Basis!

Basis: [ ] befragte Personen, die Flugtickets buchen

# Möglichkeit Internet zu benutzen 2009 – 2013

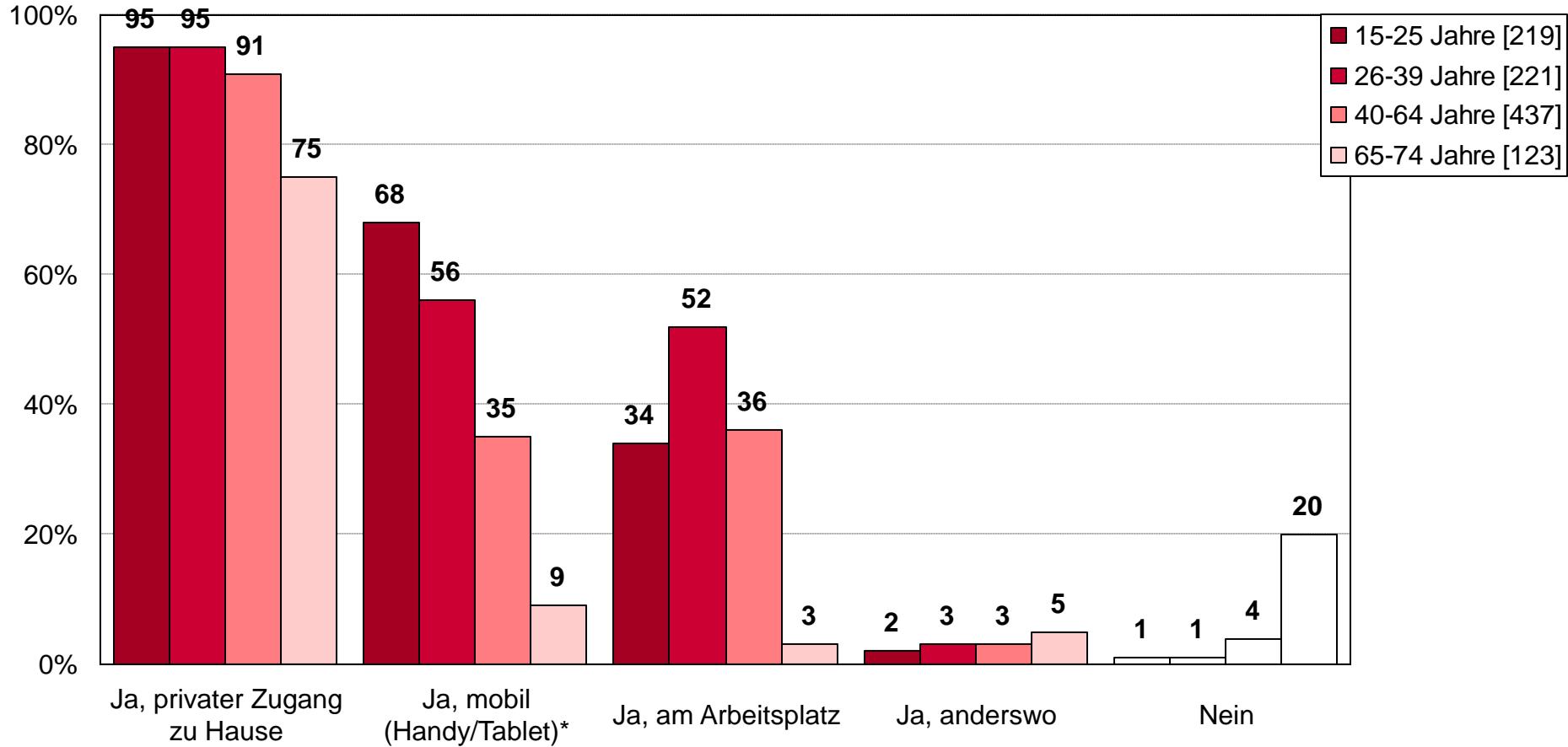
Frage 203.60: Haben Sie die Möglichkeit, zu Hause oder anderswo (z.B. am Arbeitsplatz) das Internet zu benutzen?



\*2013 erstmals abgefragt  
Basis: [ ] befragte Personen

# Möglichkeit Internet zu benutzen – Alter 2013

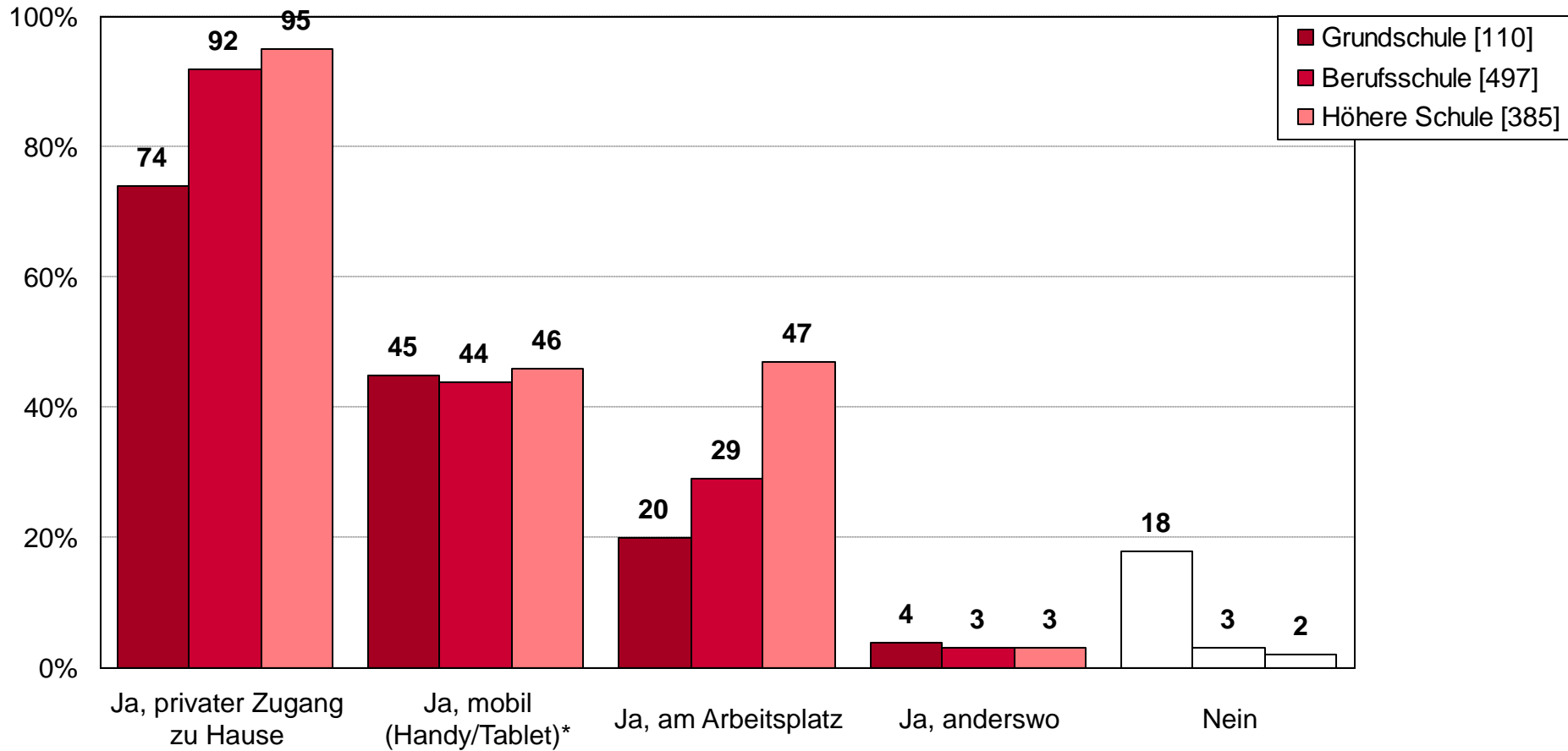
Frage 203.60: Haben Sie die Möglichkeit, zu Hause oder anderswo (z.B. am Arbeitsplatz) das Internet zu benutzen?



\*2013 erstmals abgefragt  
Basis: [ ] befragte Personen

# Möglichkeit Internet zu benutzen – Schulbildung 2013

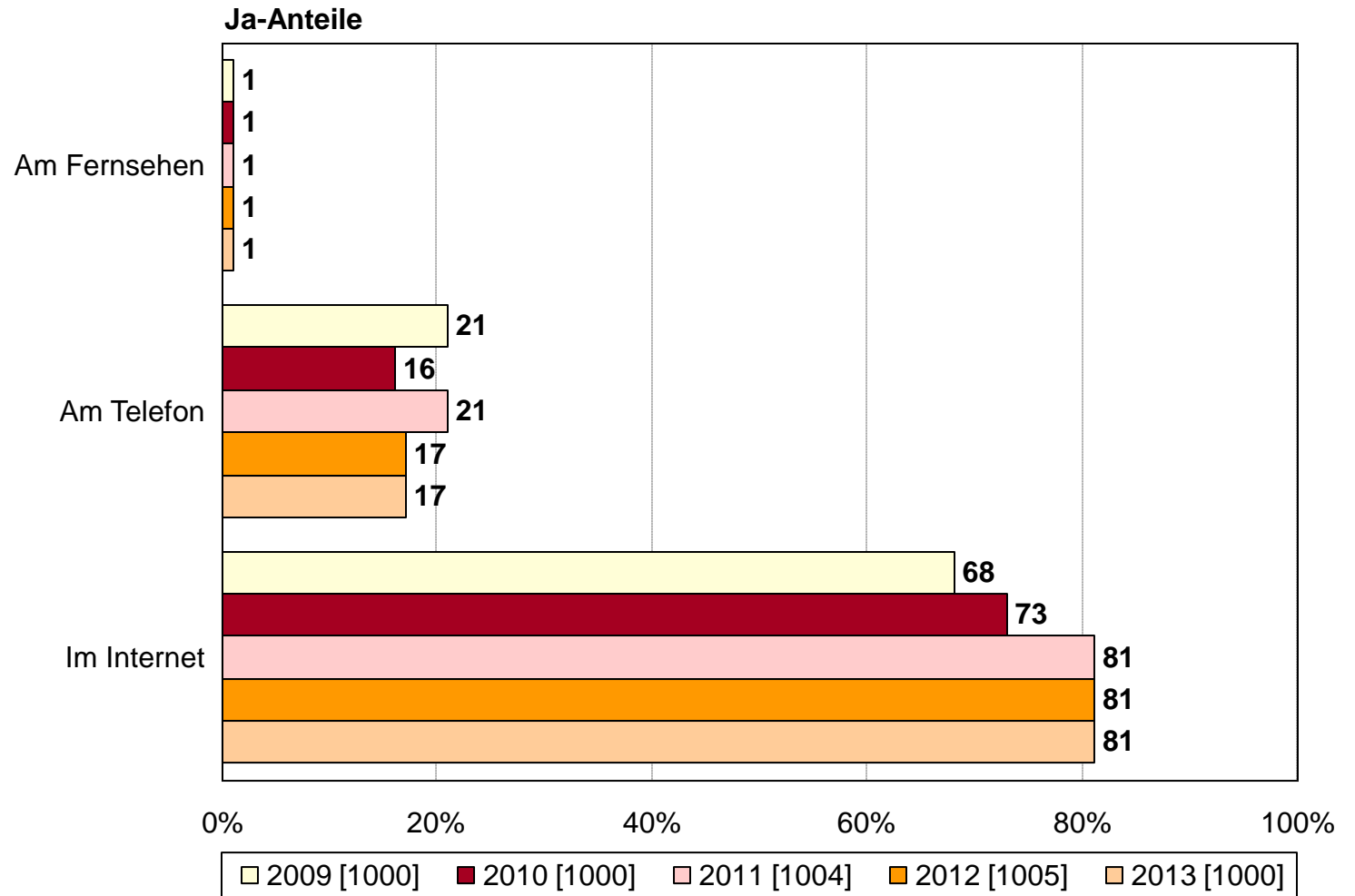
Frage 203.60: Haben Sie die Möglichkeit, zu Hause oder anderswo (z.B. am Arbeitsplatz) das Internet zu benutzen?



\*2013 erstmals abgefragt  
Basis: [ ] befragte Personen

# Buchungsmedien 2009 – 2013

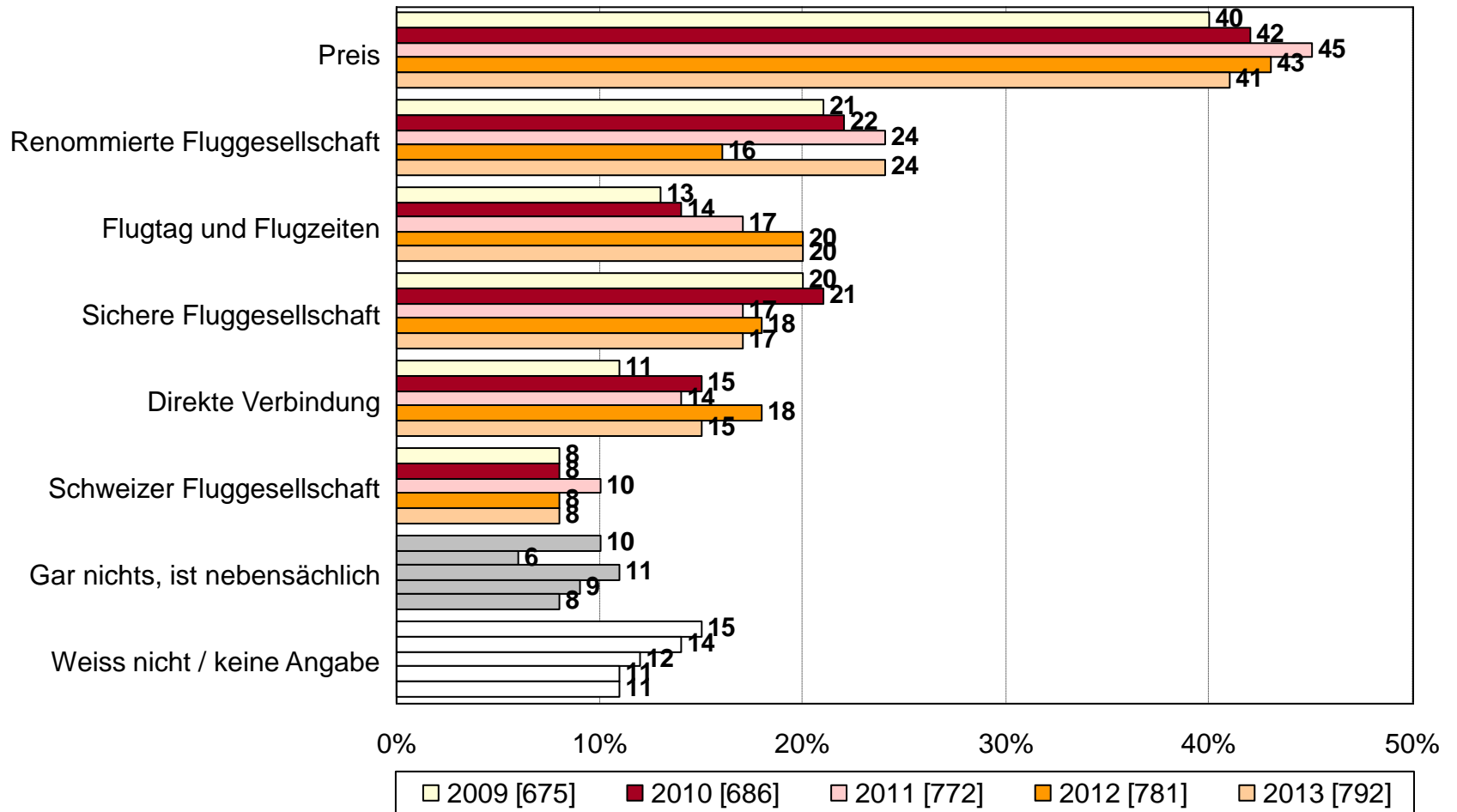
Frage 203.80: Haben Sie schon einmal Ferien, einen Flug oder ein Bahnticket auf folgende Art und Weise gebucht?



Basis: [ ] befragte Personen

# Auswahl der Fluggesellschaft 2009 – 2013

Frage 204.05: Wenn Sie Badeferien oder Städtereisen buchen, auf was achten Sie bei der Auswahl von der Fluggesellschaft?

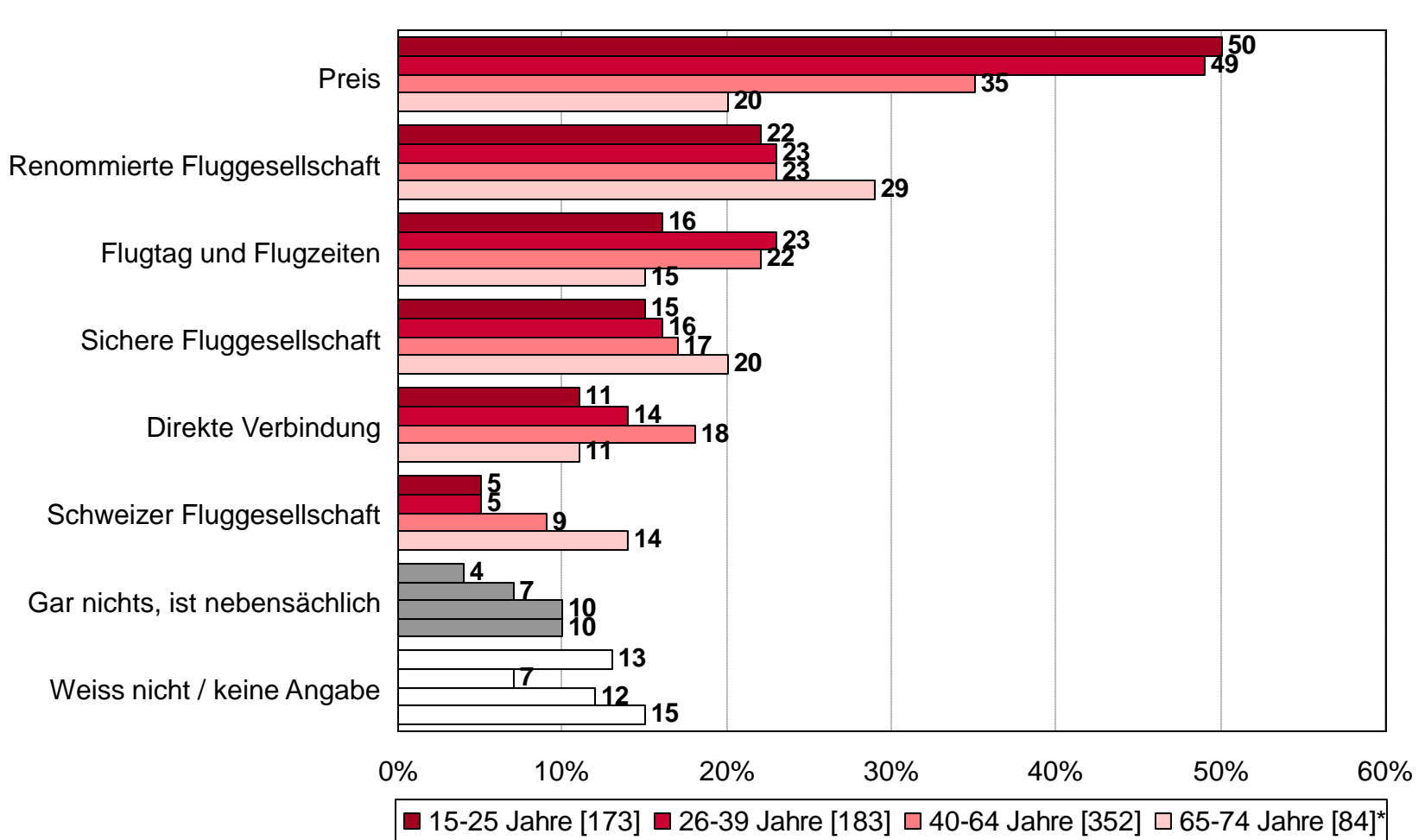


Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen



# Auswahl der Fluggesellschaft – Alter 2013

Frage 204.05: Wenn Sie Badeferien oder Städtereisen buchen, auf was achten Sie bei der Auswahl von der Fluggesellschaft?

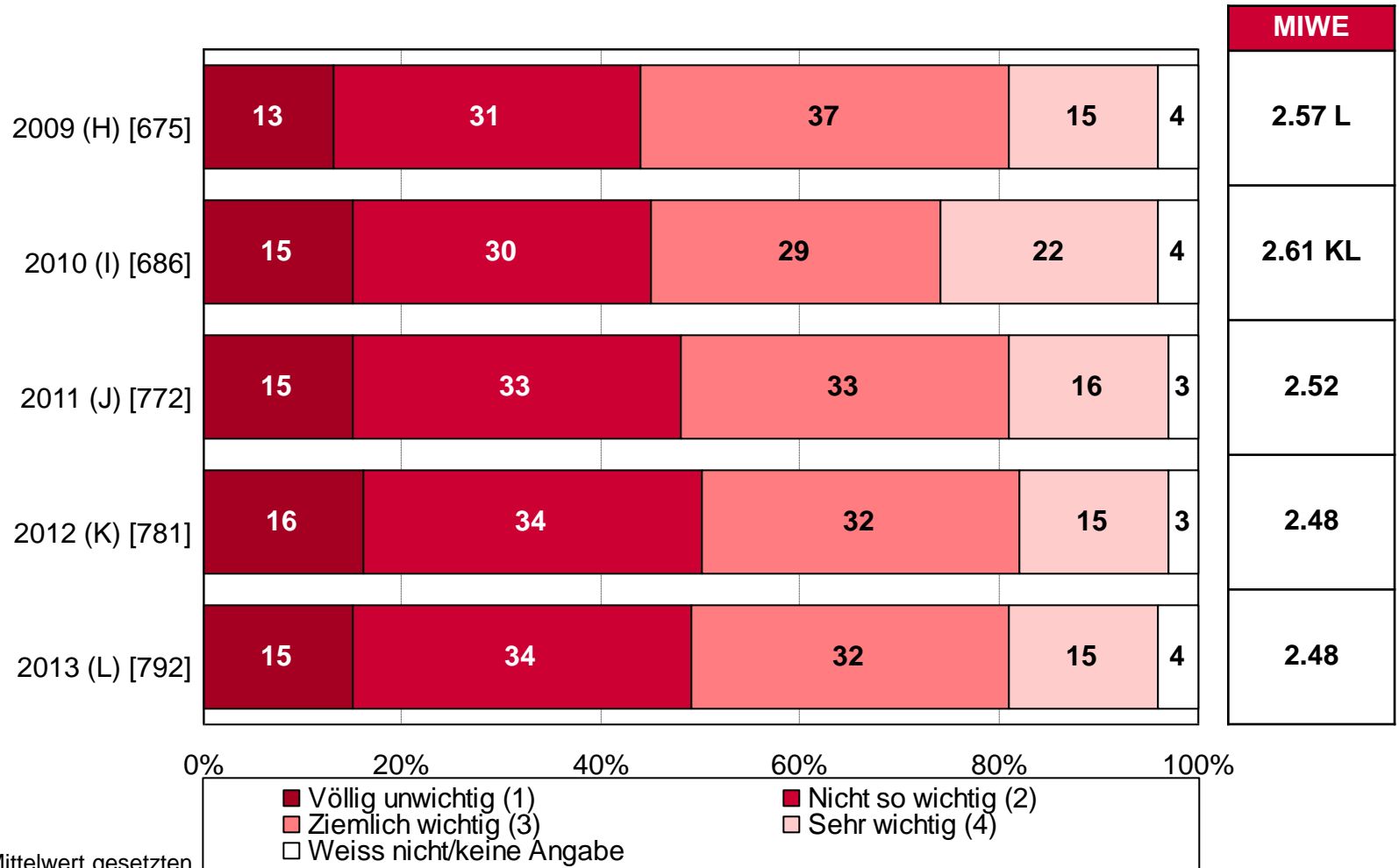


\*Achtung! Kleine Basis

Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Wichtigkeit der Fluggesellschaft 2009 – 2013

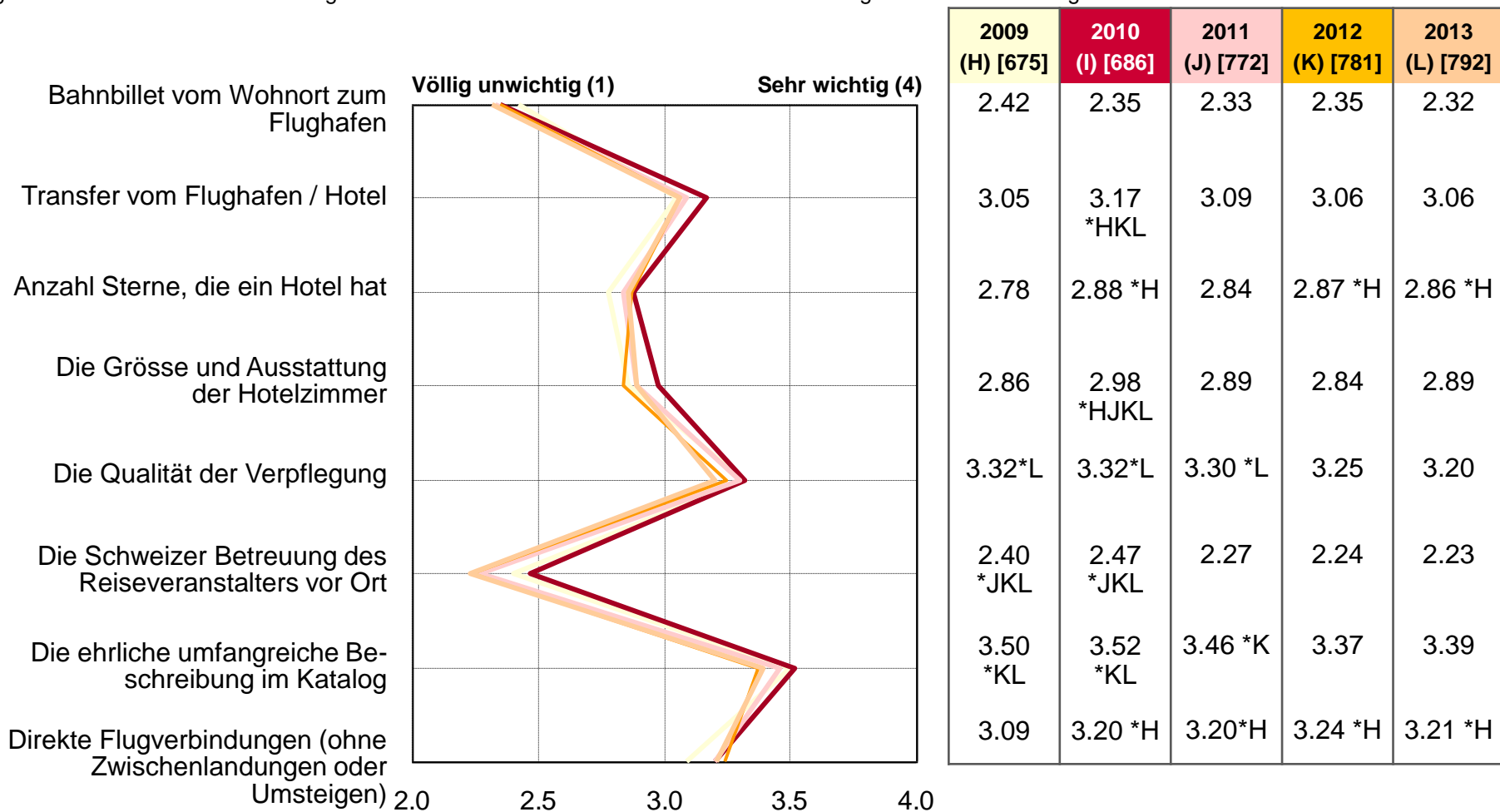
Frage 204.10: Nehmen wir an, Sie buchen eine Pauschalreise, z.B. Badeferien IM MITTELMEERRAUM, Hin- und Rückweg mit dem Flugzeug.  
Wie wichtig ist es für Sie, mit welcher Fluggesellschaft Sie fliegen?



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.  
Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Wichtigkeit der Dienstleistungen 2009 – 2013

Frage 204.20: Welche Dienstleistungen sind für Sie bei Badeferien und Städtereisen wichtig? Sie können mir sagen ...

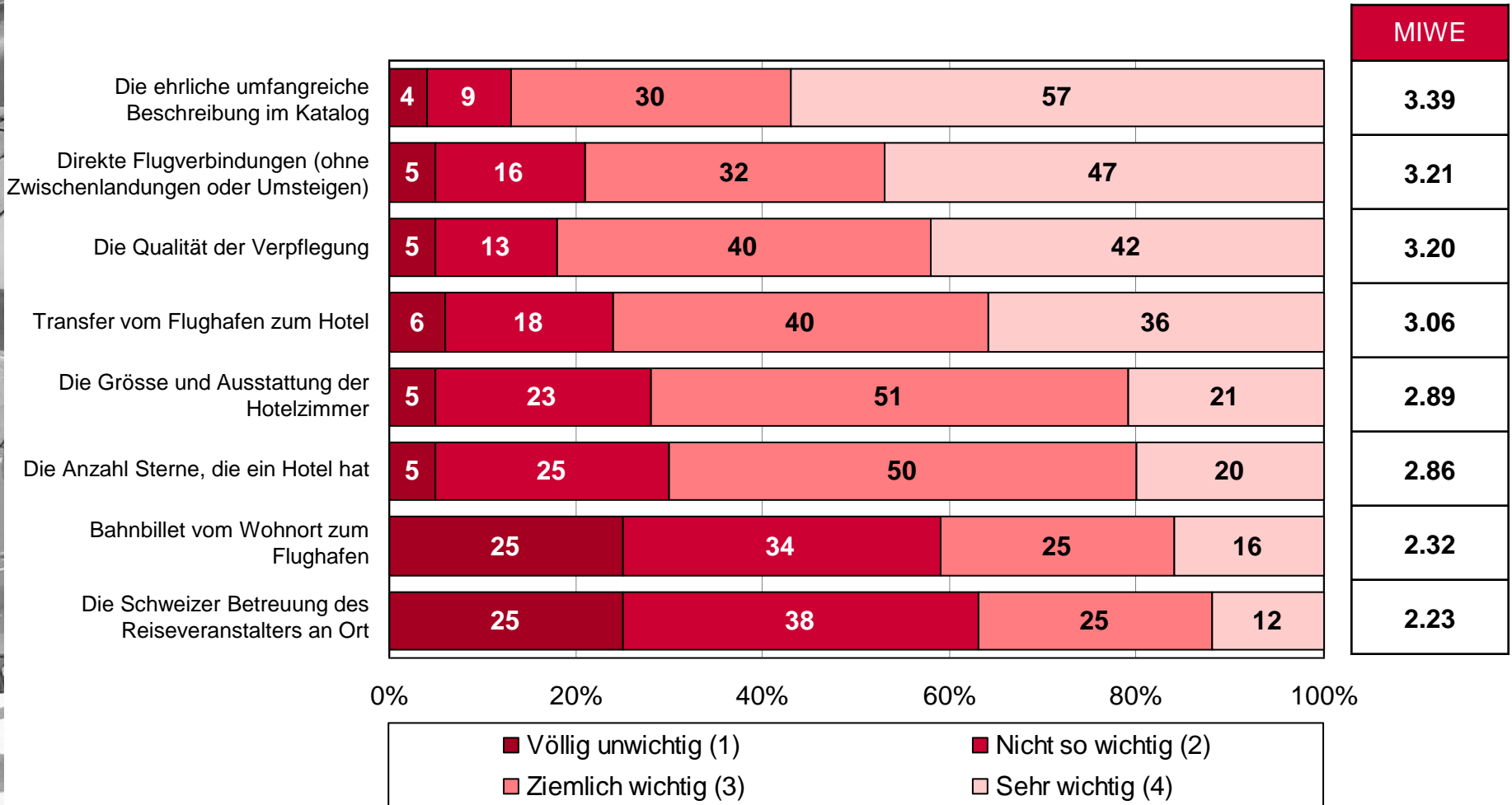


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Wichtigkeit der Dienstleistungen – 2013

Frage 204.20 Welche Dienstleistungen sind für Sie bei Badeferien und Städtereisen wichtig? Sie können mir sagen ...

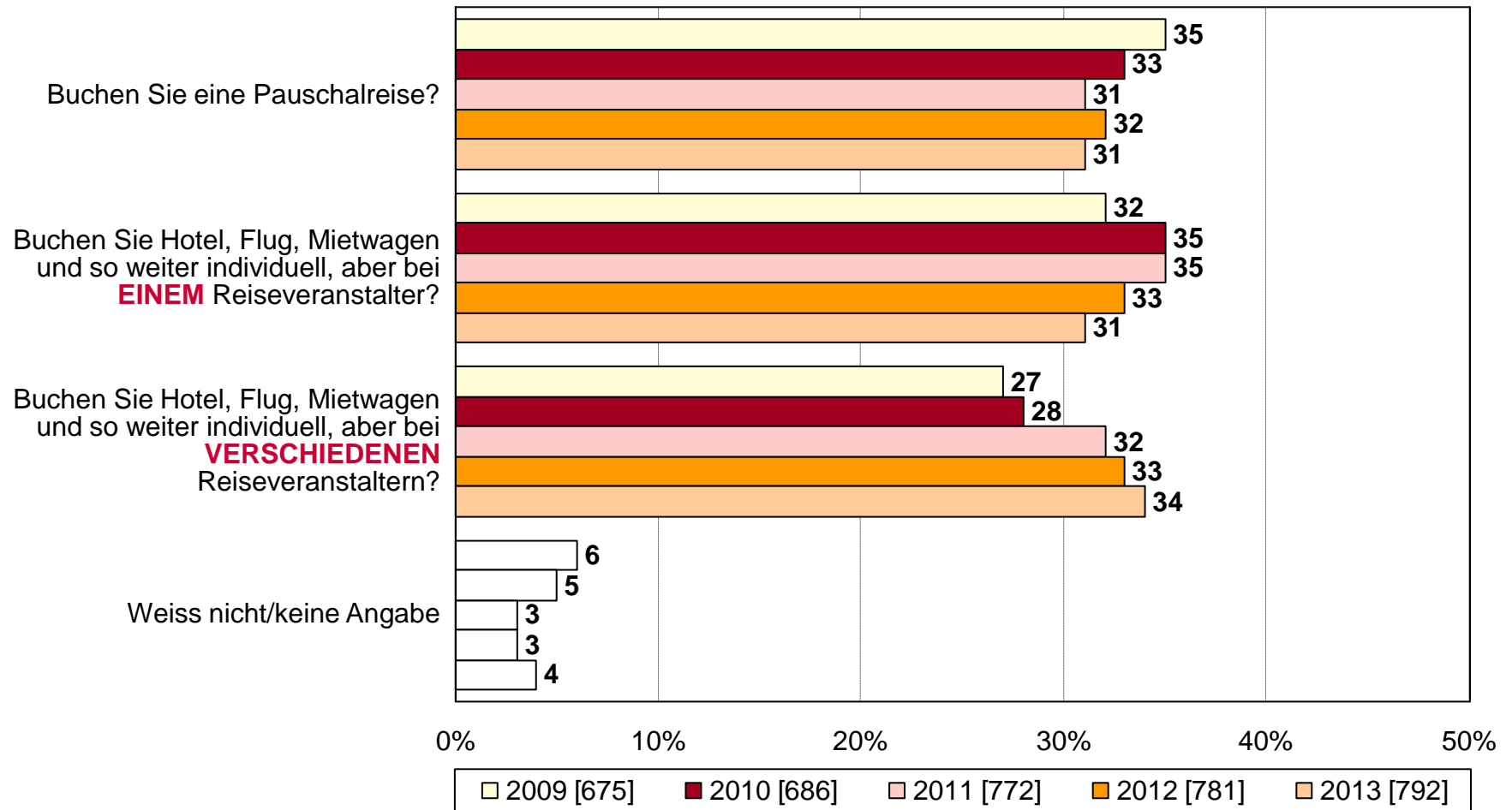


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zu den jeweiligen Durchschnitten, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: 792 befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Bevorzugte Art der Reisebuchung 2009 – 2013

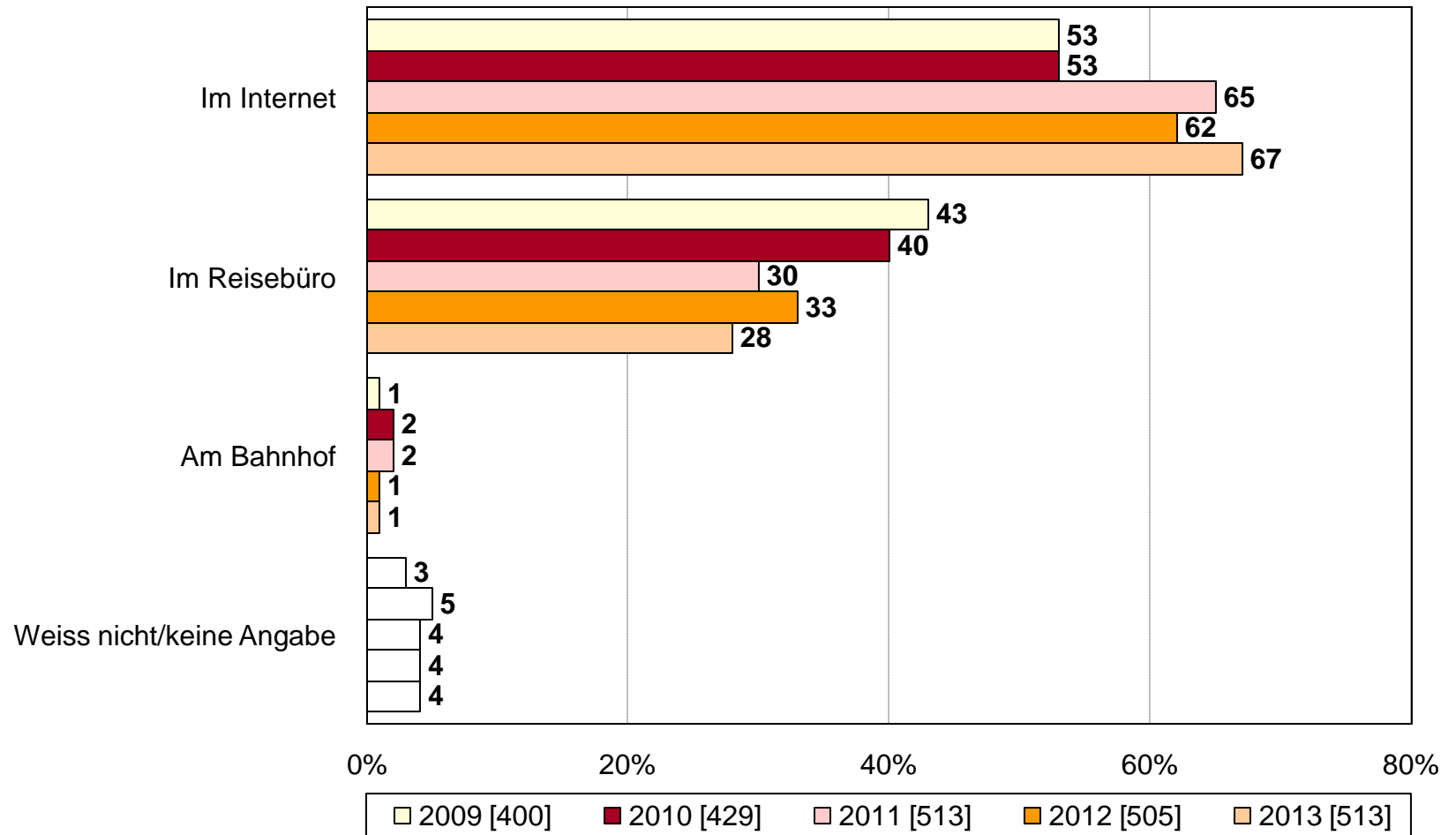
Frage 205.16: Wenn Sie eine Reise buchen, welche von den folgenden Buchungsarten bevorzugen Sie?



Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Buchung von individuellen Leistungen 2009 – 2013

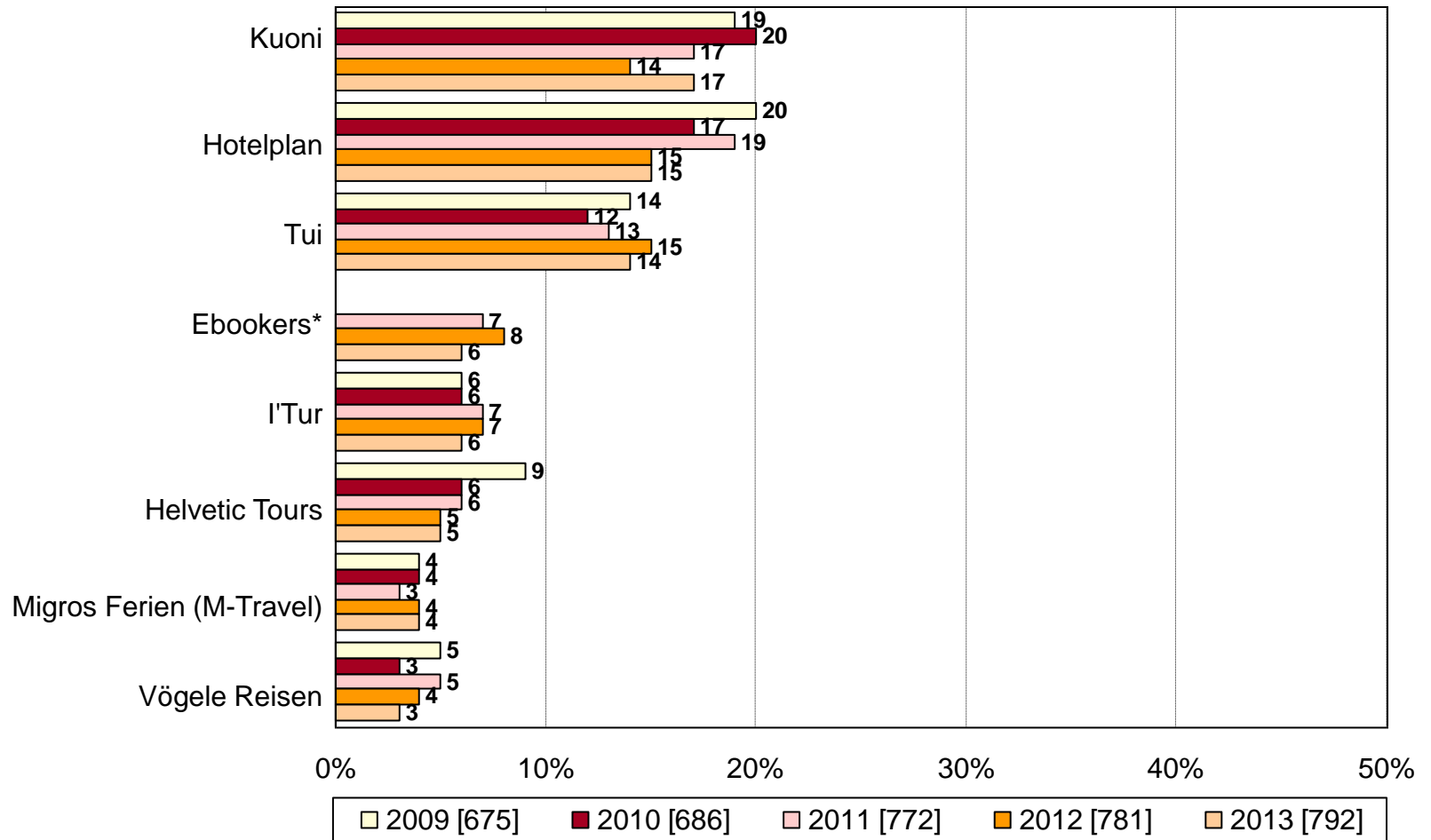
Frage 205.17: Wo buchen Sie diese individuellen Leistungen wie Hotel, Flug, Mietwagen und so weiter?



Basis: [ ] befragte Personen, die individuelle Buchungen bevorzugen

# Assoziationen mit Last Minute-Ferien 2009 – 2013 (1/2)

Frage 205.60: Bei den nächsten zwei Fragen geht es um LAST-MINUTE-FERIEN: Welche Marken oder welche Reiseveranstalter kommen Ihnen in Zusammenhang mit Last-Minute-Ferien spontan in den Sinn?

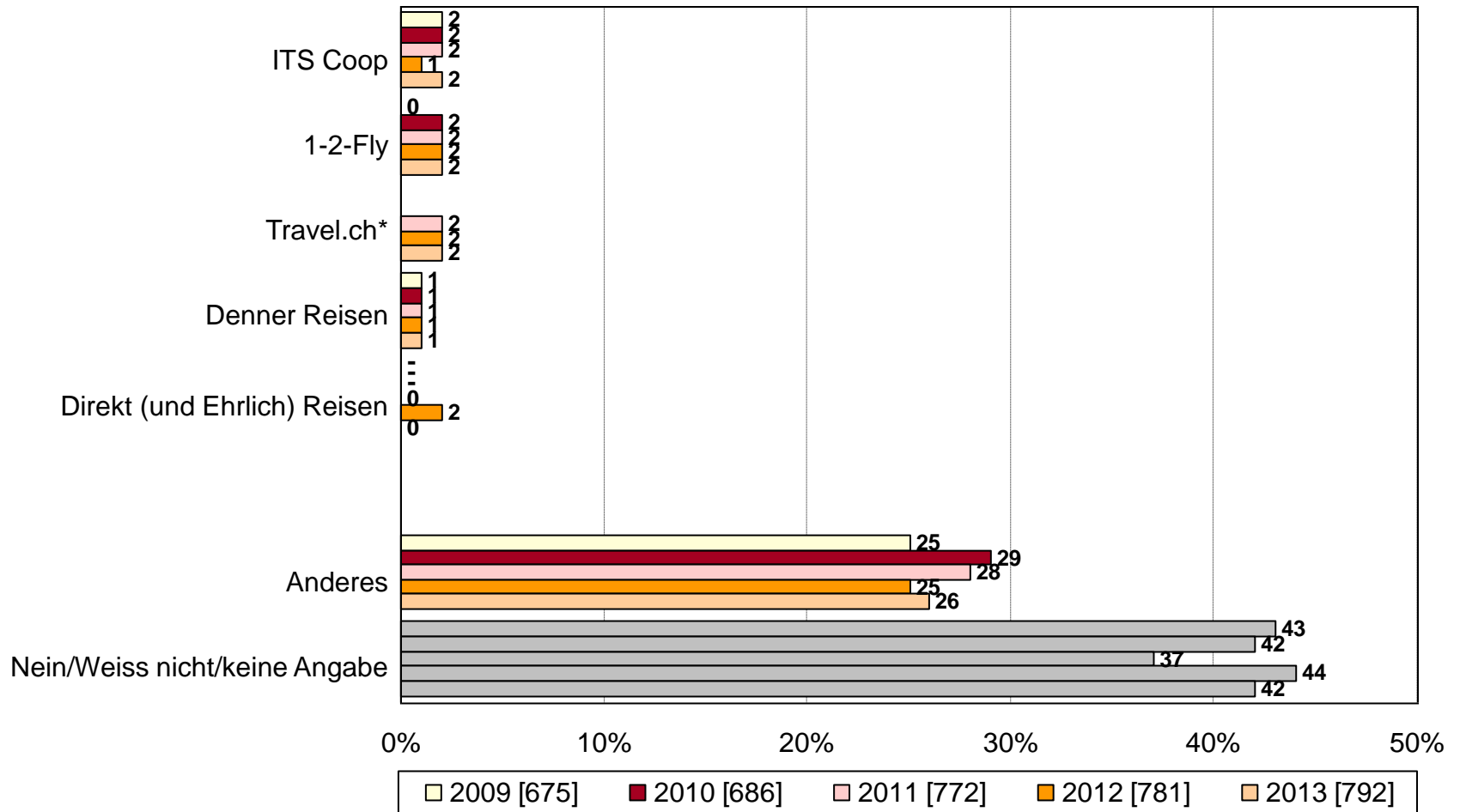


\*2011 erstmals abgefragt

Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Assoziationen mit Last Minute-Ferien 2009 – 2013 (2/2)

Frage 205.60: Bei den nächsten zwei Fragen geht es um LAST-MINUTE-FERIEN: Welche Marken oder welche Reiseveranstalter kommen Ihnen in Zusammenhang mit Last-Minute-Ferien spontan in den Sinn?



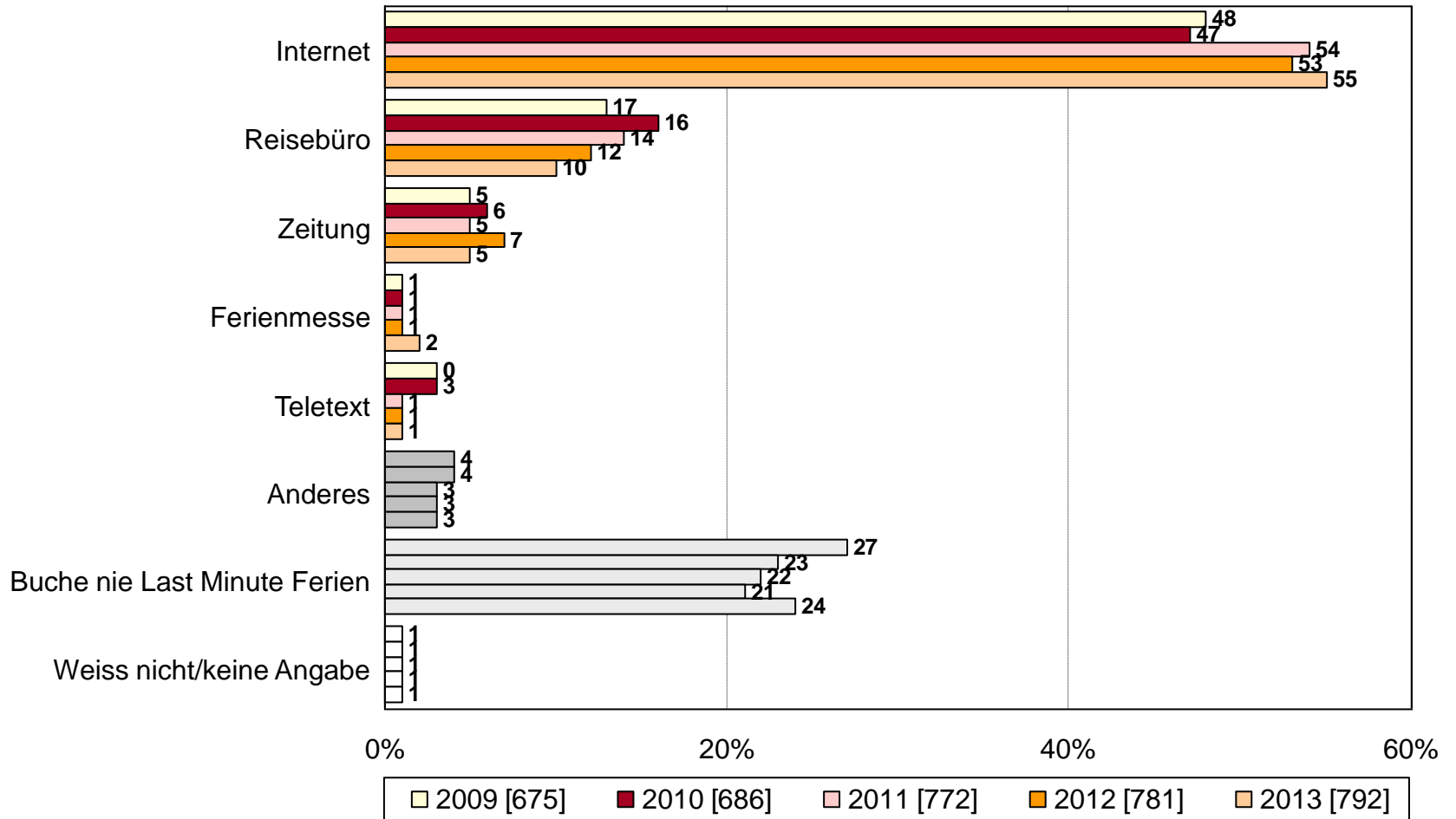
\*2011 erstmals abgefragt

Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen



# Informationsquelle für Last-Minute-Ferien 2009 – 2013

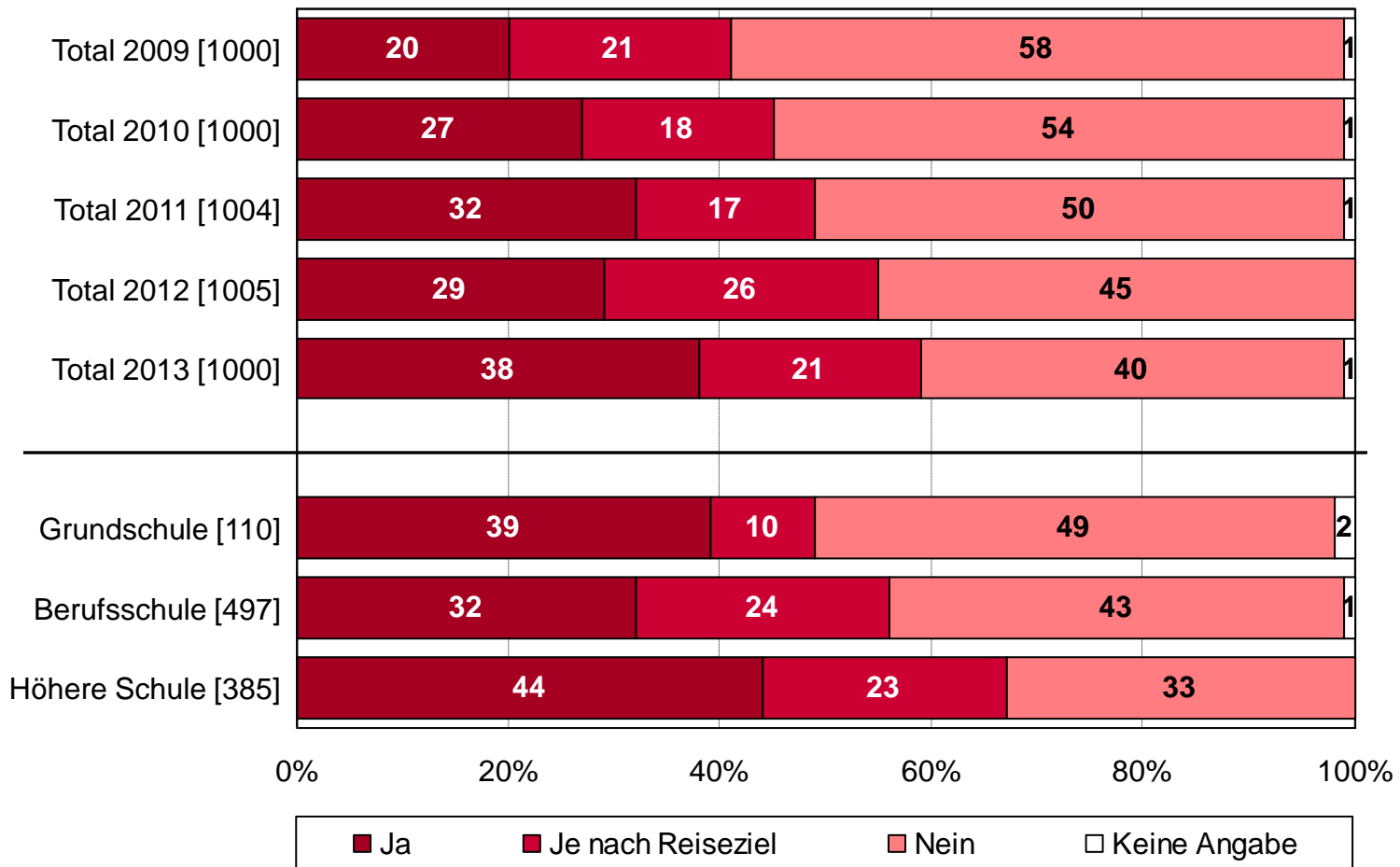
Frage 205.70: Welche Informationsquelle ist für Sie am wichtigsten, wenn Sie Last Minute Ferien buchen?



Basis: [ ] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

# Informationen über die politische Lage des Reiselandes – Total / Schulbildung / 2009 – 2013

Frage 206.50: Bevor Sie ein Reiseziel auswählen, holen Sie vorher Informationen über die politische Lage vor Ort ein, zum Beispiel auf der Homepage vom Aussenministerium?

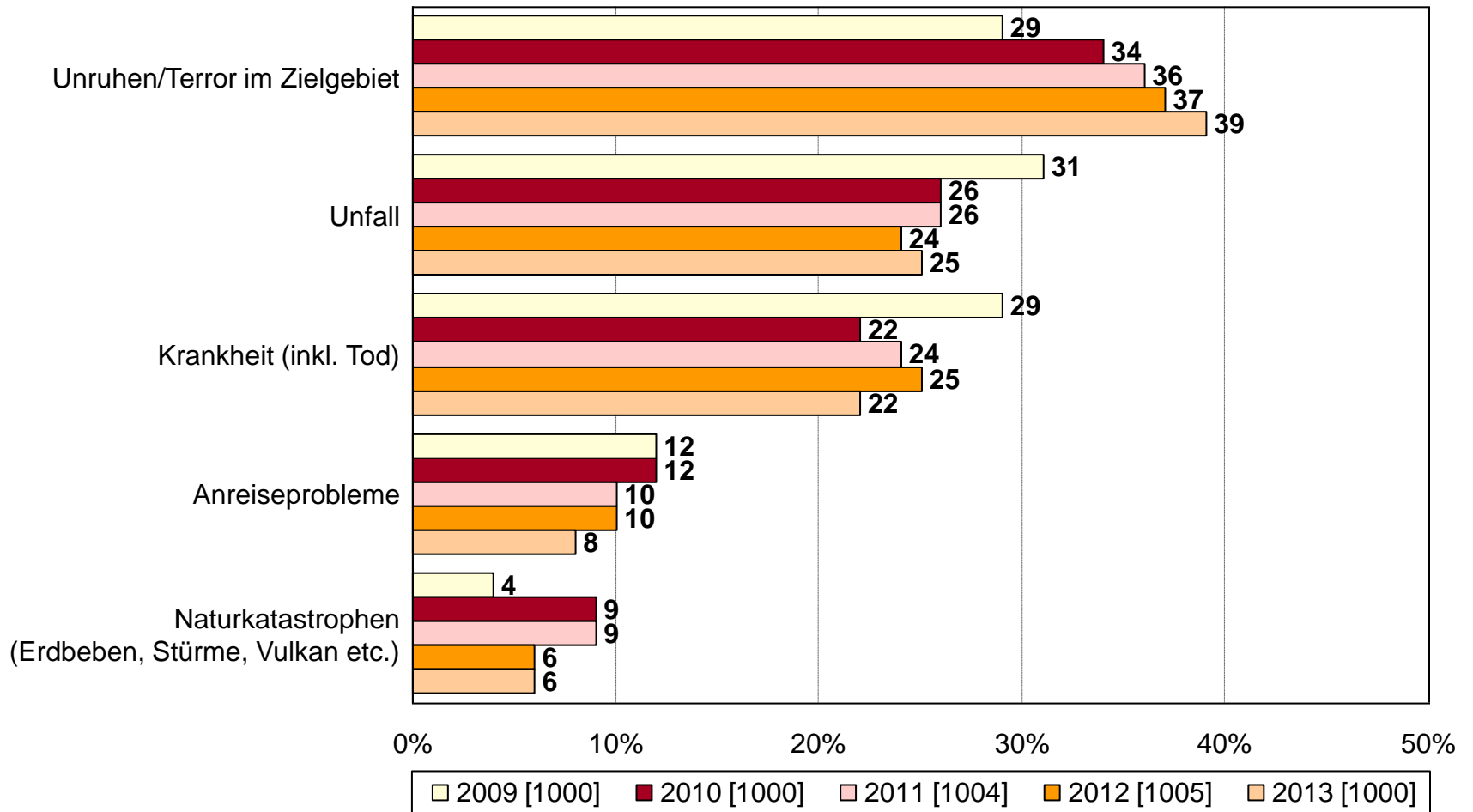


Basis: [ ] befragte Personen



# Sicherheits-Risiken 2009 – 2013 (1/2)

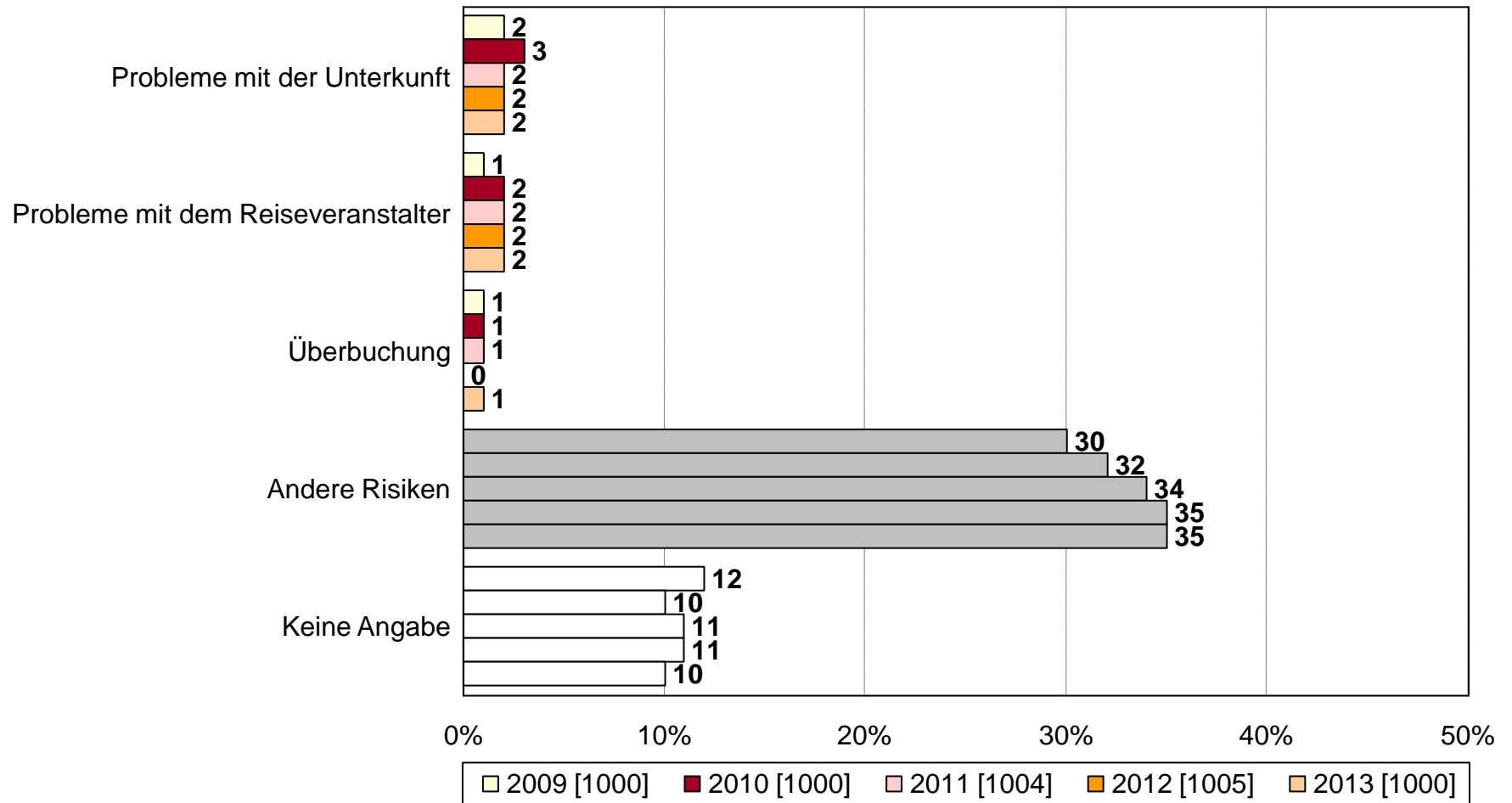
Frage 207.00: Was sind für Sie die grössten Sicherheits-Risiken, wo es auf Reisen gibt ?



Basis: [ ] befragte Personen

# Sicherheits-Risiken 2009 – 2013 (2/2)

Frage 207.00: Was sind für Sie die grössten Sicherheits-Risiken, wo es auf Reisen gibt ?

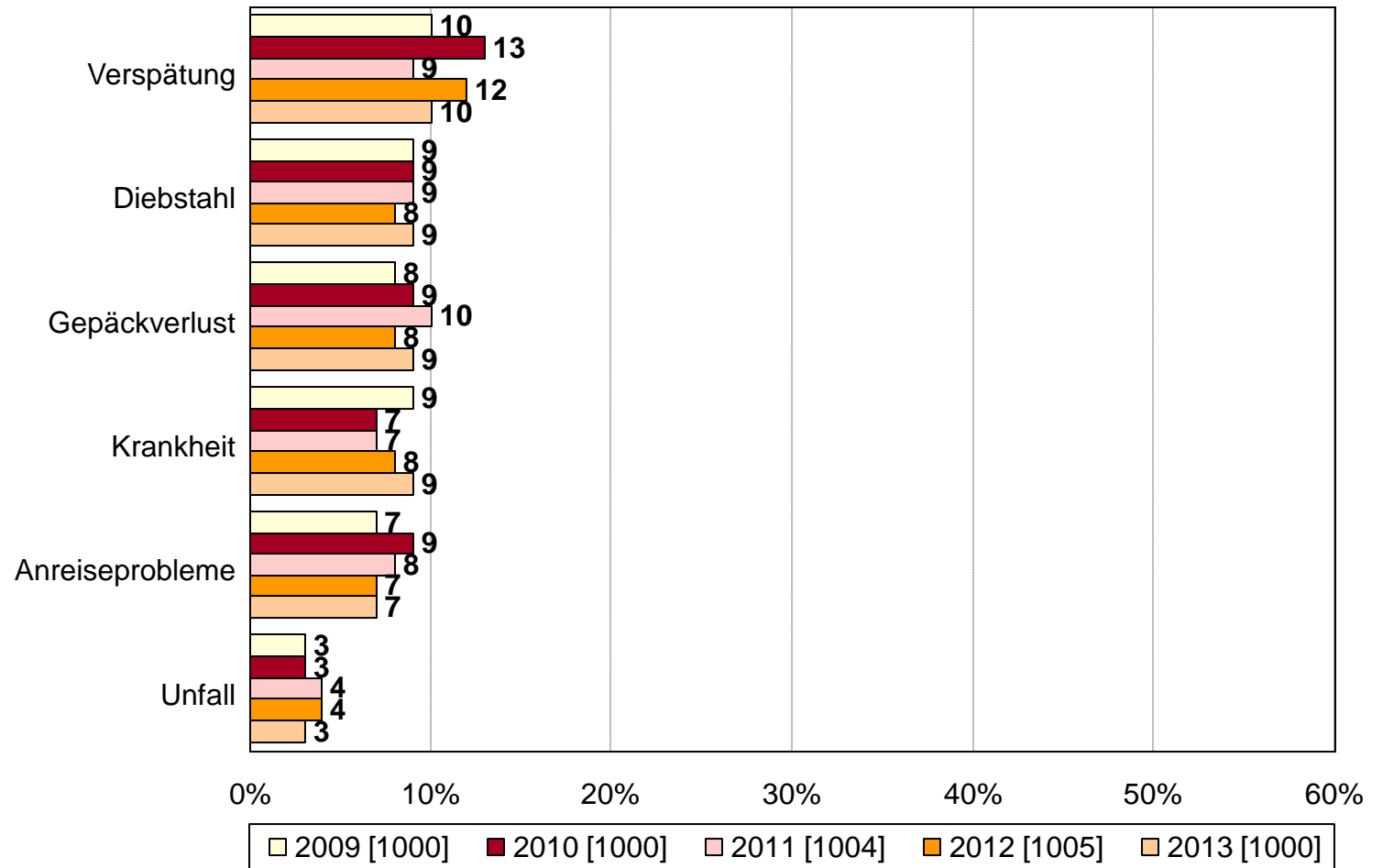


Basis: [ ] befragte Personen



# Probleme auf Reisen 2009 – 2013 (1/2)

Frage 208.00: Was für konkrete Probleme haben Sie selber auf Reisen schon gehabt?

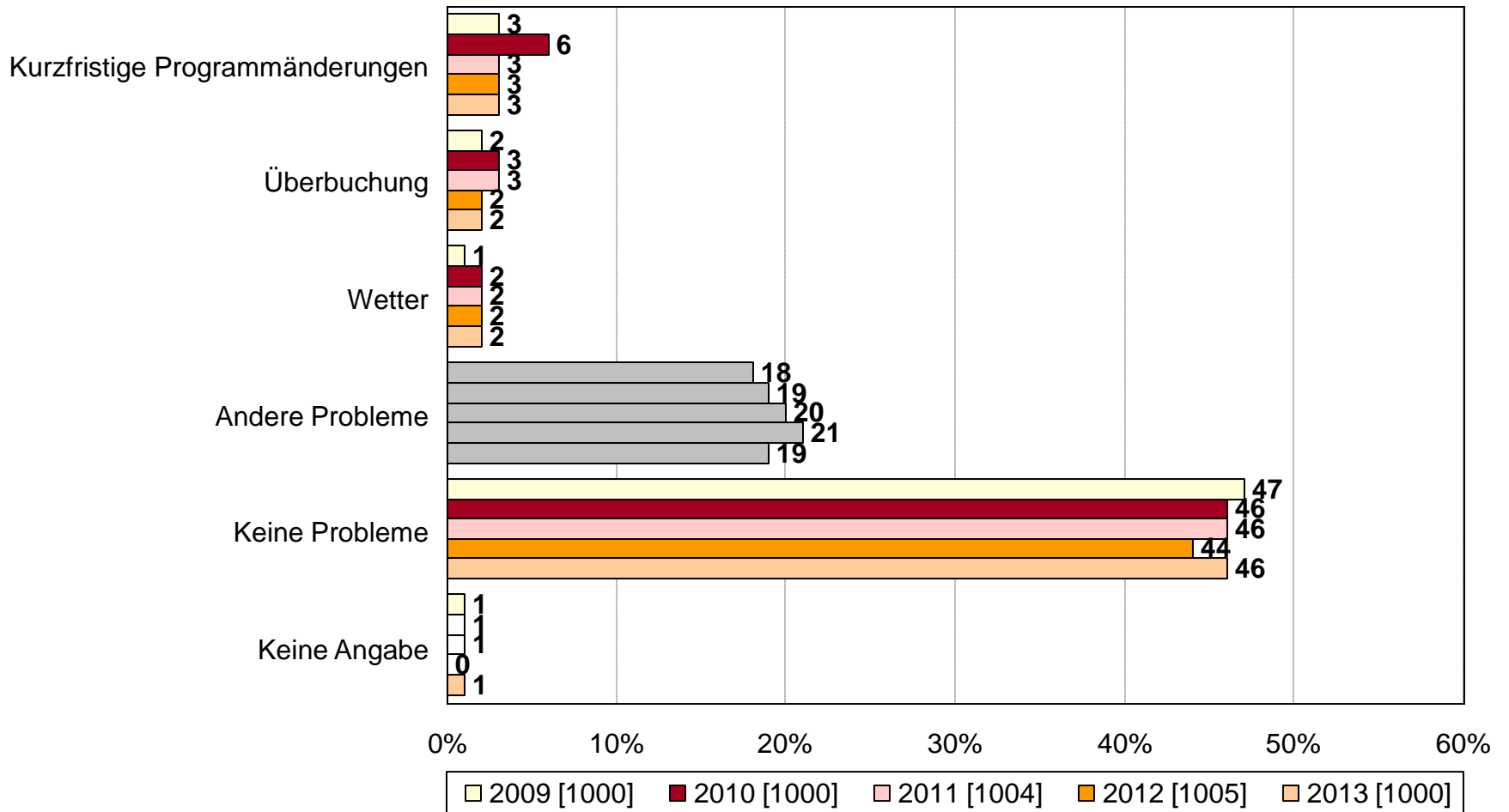


Basis: [ ] befragte Personen



# Probleme auf Reisen 2009 – 2013 (2/2)

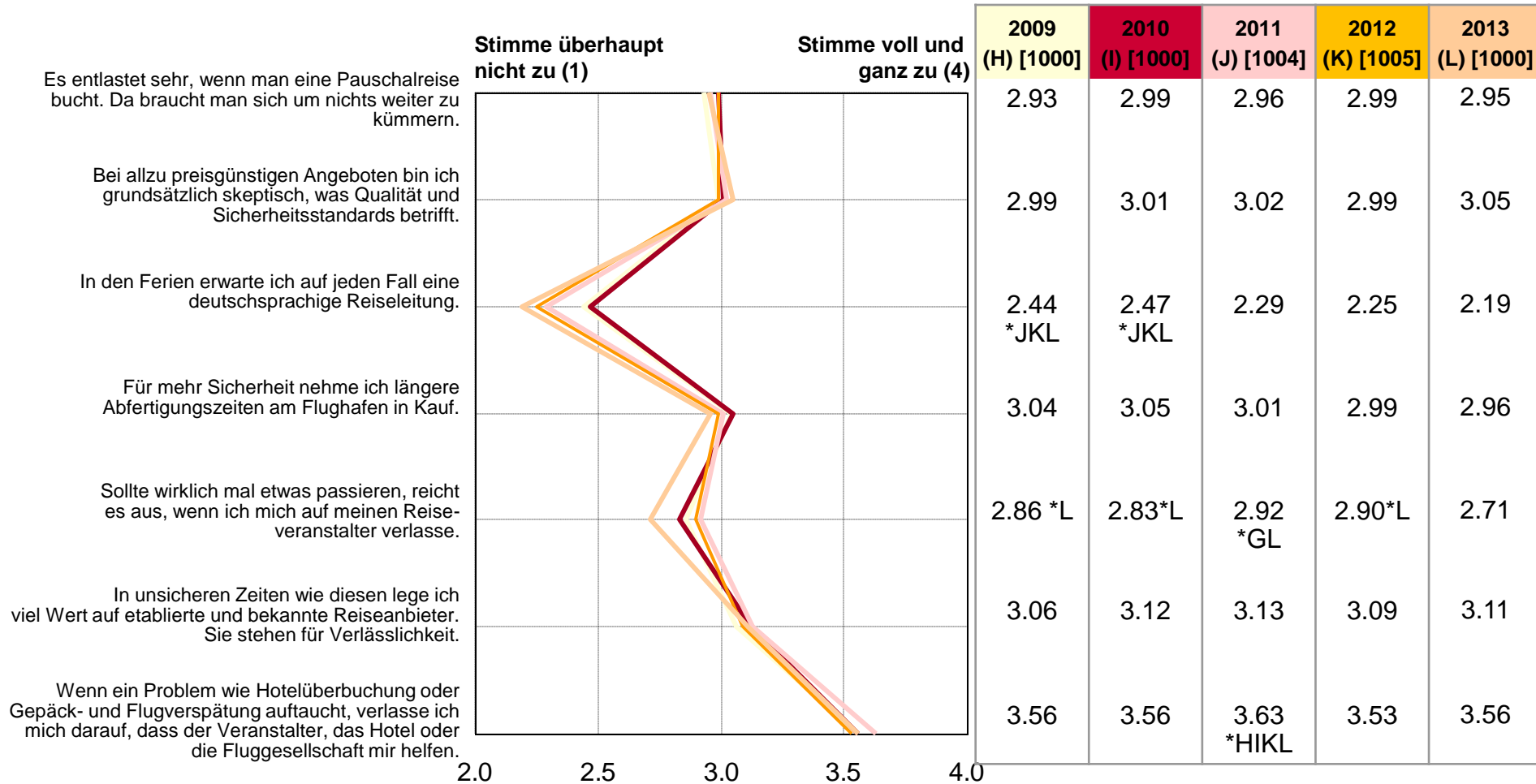
Frage 208.00: Was für konkrete Probleme haben Sie selber auf Reisen schon gehabt?



Basis: [ ] befragte Personen

# Erwartungen an Ferien / Reisen 2009 – 2013

Frage 209.00: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Aussagen vor. Sagen Sie mir jeweils, wie fest Sie der Aussage zustimmen.

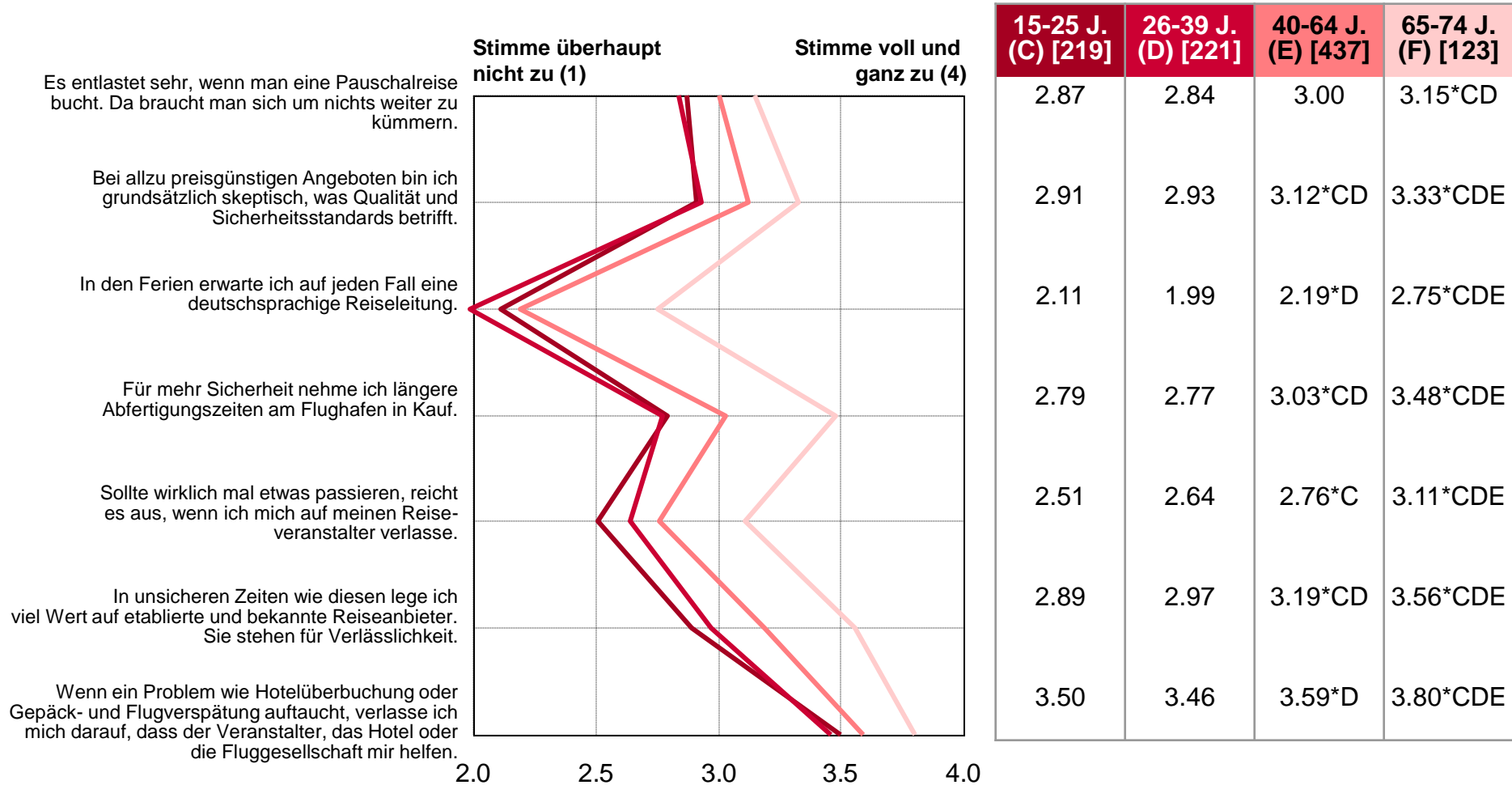


Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zum jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

Basis: [ ] befragte Personen

# Erwartungen an Ferien / Reisen – Alter 2013

Frage 209.00: Ich lese Ihnen jetzt ein paar Aussagen vor. Sagen Sie mir jeweils, wie fest Sie der Aussage zustimmen.



Die hinter den Mittelwert gesetzten Buchstaben bedeuten einen signifikanten Unterschied (95% Niveau) im Vergleich zur jeweiligen Altersgruppe, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.

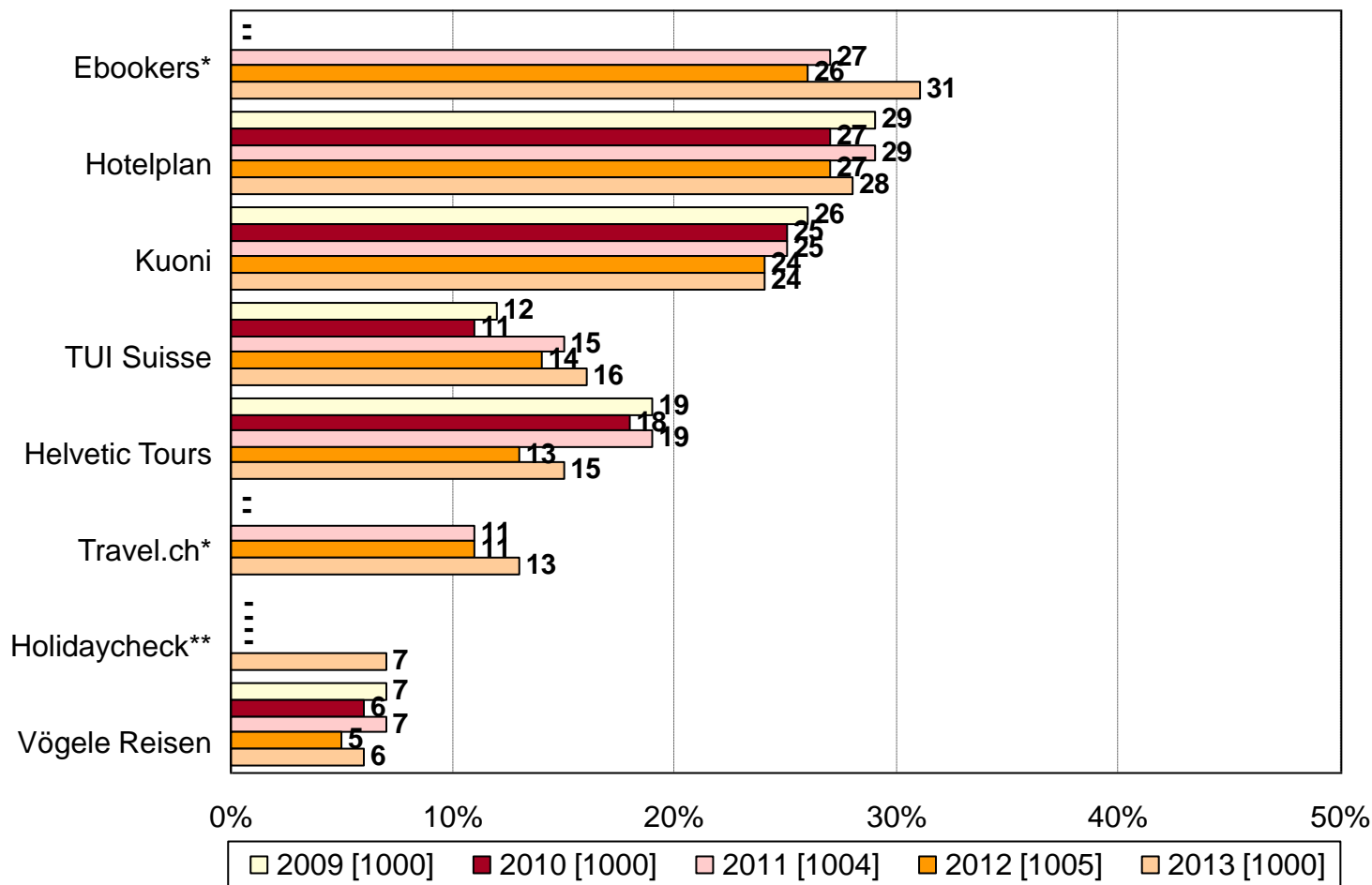
Basis: [ ] befragte Personen



# In den letzten 3 Jahren eine Buchung vorgenommen

## 2009 – 2013 (1/2)

Frage 210.00: Bei welchen von den folgenden Reiseanbietern haben Sie in den letzten 3 Jahren mindestens einmal eine Buchung vorgenommen?



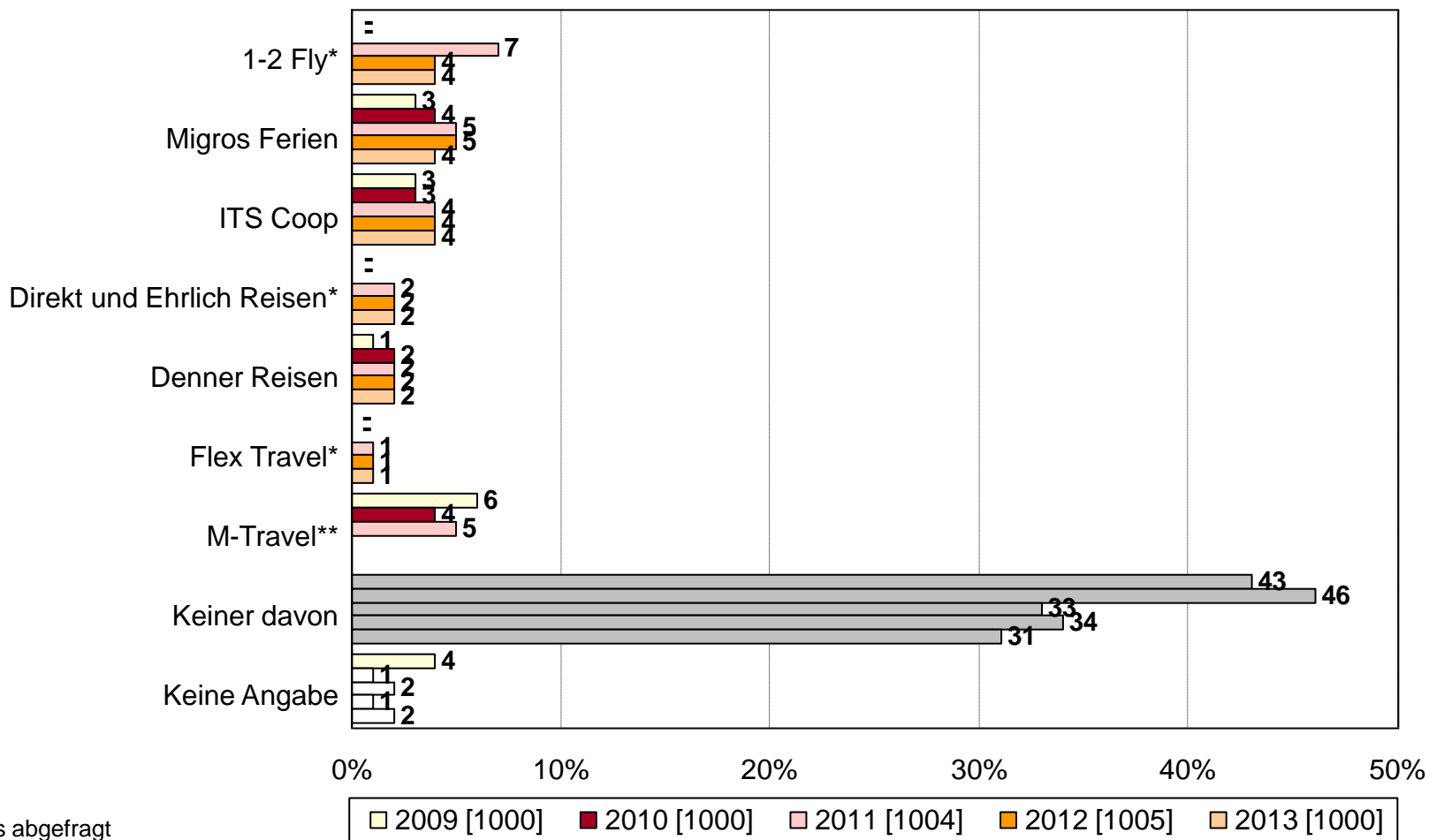
\*2011 erstmals abgefragt / \*\*2013 erstmals abgefragt

Basis: [ ] befragte Personen

# In den letzten 3 Jahren eine Buchung vorgenommen

## 2009 – 2013 (2/2)

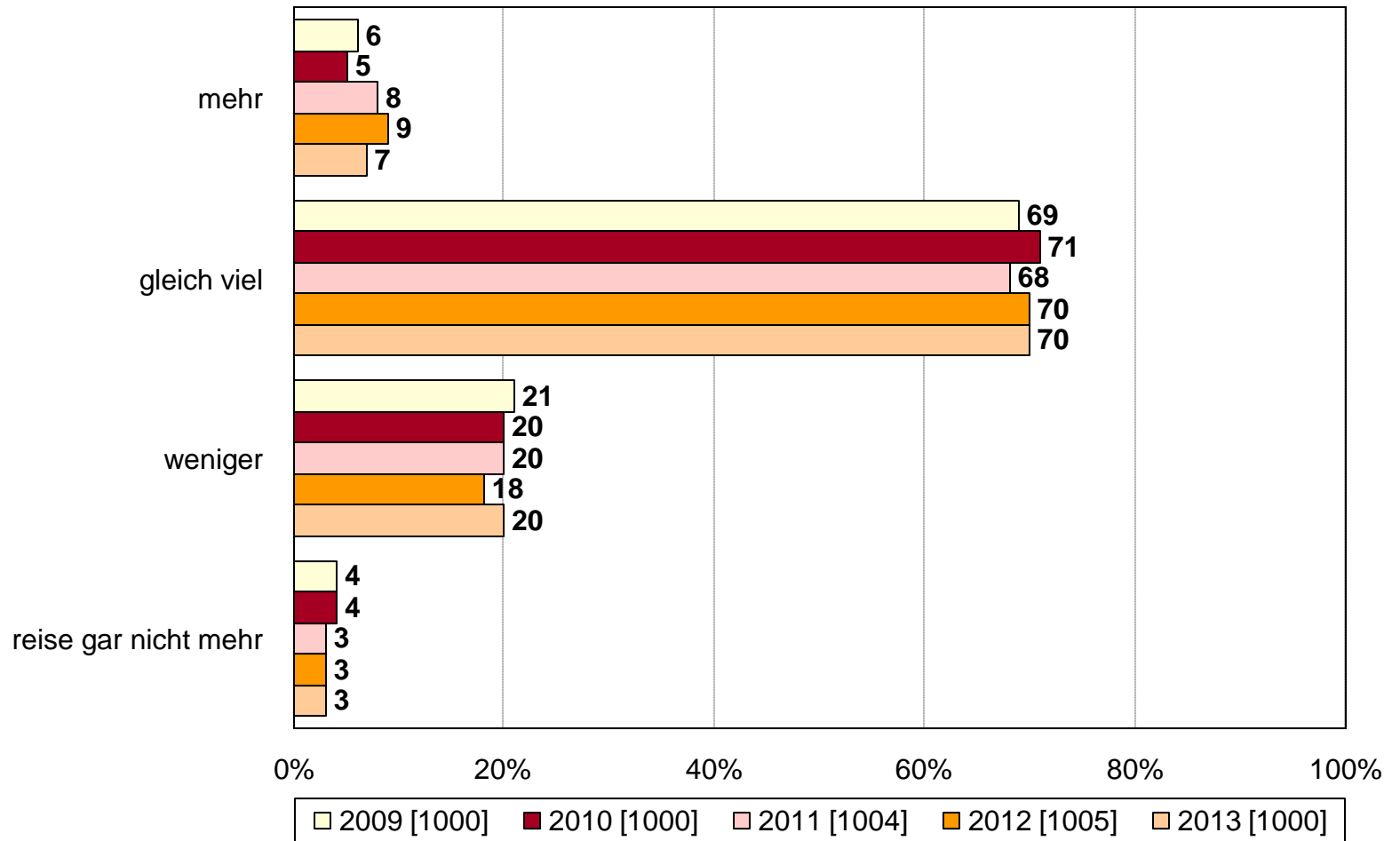
Frage 210.00: Bei welchen von den folgenden Reiseanbietern haben Sie in den letzten 3 Jahren mindestens einmal eine Buchung vorgenommen?



\*2011 erstmals abgefragt  
 \*\*2010 letztmals abgefragt  
 Basis: [ ] befragte Personen

# Einfluss Wirtschaftskrise auf Reiseverhalten 2009 – 2013

Frage 210.01: Die Wirtschaft steckt in einer Krise. Wie wirkt sich dies auf Ihr Reiseverhalten aus? Reisen Sie in den nächsten 6 Monaten mehr, gleich viel oder weniger als im Vorjahr?

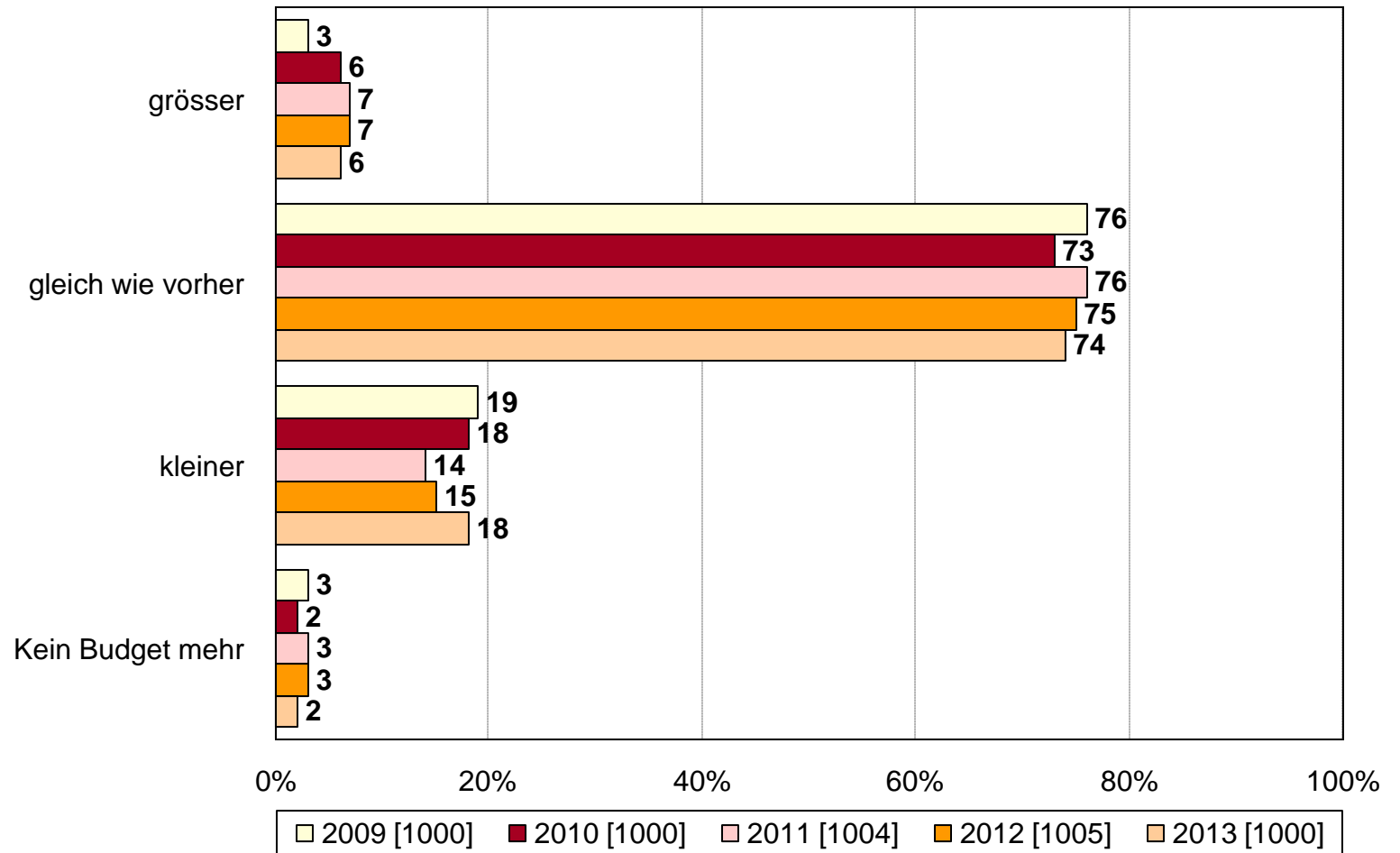


Basis: [ ] befragte Personen



# Einfluss Wirtschaftskrise auf Reisebudget 2009 – 2013

Frage 210.02: Wenn Sie reisen: Wie sieht Ihr Budget aus im Vergleich zur Zeit vor der aktuellen Wirtschaftskrise?

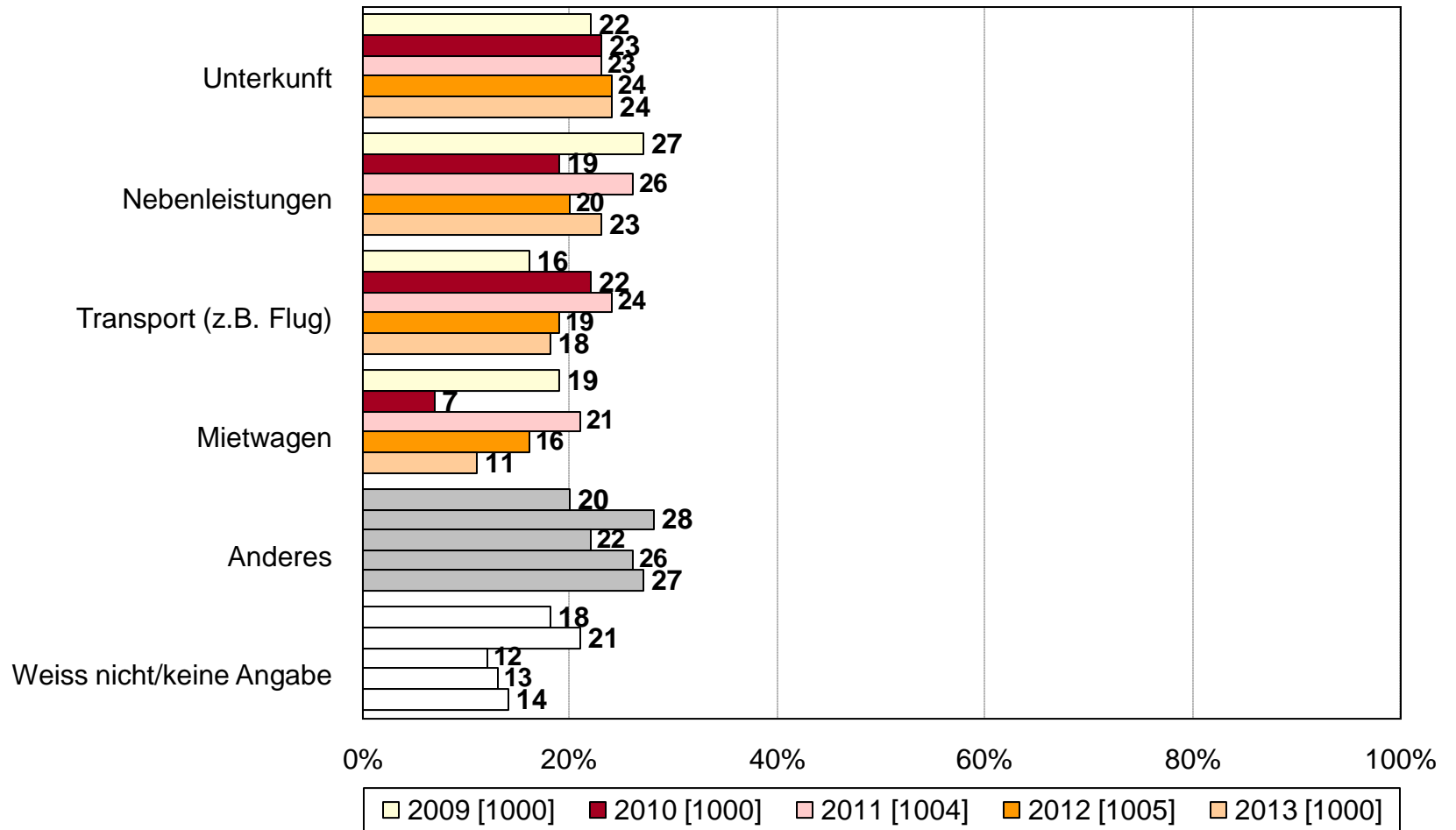


Basis: [ ] befragte Personen



# Sparpotential 2009 – 2013

Frage 210.03: Wenn Sie sparen: Wo setzen Sie an?



Basis: [ ] befragte Personen