

# Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

## Umfrage 2008

# ERGEBNISBERICHT

---

## 1. AUSGANGSLAGE

Die ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft führte wie in den vergangenen Jahren auch in diesem Jahr eine Befragung zum Thema „Reiseversicherungen“ durch.

Die Themen der Befragung reichen vom allgemeinen Buchungsverhalten der Reisenden über Kriterien für die Reisebuchung bis zur Art der Reiseversicherung. Mit der Befragung sollen Informationen über das Reise- und Buchungsverhalten der sprachassimilierten Bevölkerung der deutsch- und französischsprachigen Schweiz gewonnen werden. Wie im letzten Jahr wird das gesamte Handling (inkl. Analyse und Berichterstattung) der Befragung direkt vom LINK Institut übernommen.

Der Fragebogen des Vorjahres wurde für die Befragung 2008 grösstenteils übernommen. Entfallen ist in diesem Jahr die Frage nach der bevorzugten Art, wie Reiseveranstalter oder Fluggesellschaften Ihre Preise ausschreiben, da die Art der Preisausschreibung mittlerweile festgelegt ist (Frage 205.15).

Zusätzlich wurden bei der Frage nach den Reiseanbietern, bei denen man mindestens eine Buchung in den letzten 3 Jahren vorgenommen hat (Frage 210.00), die folgenden Anbieter zusätzlich gestützt abgefragt: Travelhouse, Reisen netto, It's Coop Travel, Denner Reisen und Easy Reisen. Bei einigen weiteren Fragen (201.50, 204.05, 203.11, 205.60) wurde die Precodierung erweitert, so dass 2008 mehr Anbieter oder Items ausgewiesen werden als in den Jahren zuvor.

Insgesamt wurden in diesem Jahr 1'002 Personen befragt.

## 2. BEFRAGUNGSERGEBNISSE

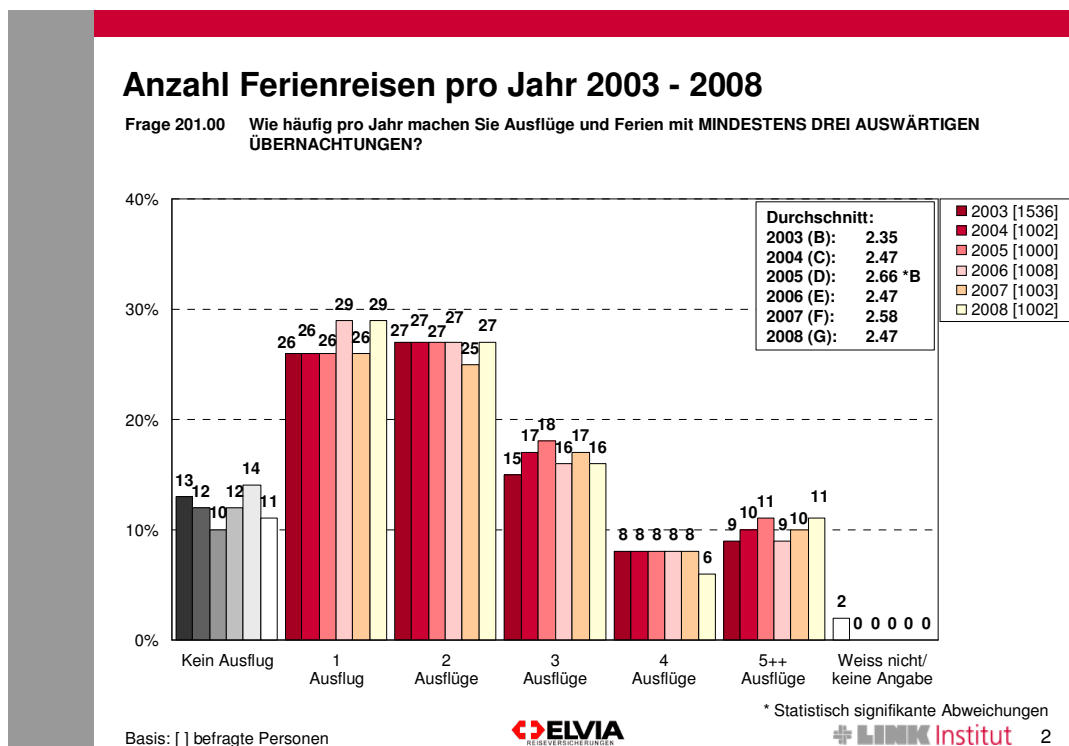
Im Folgenden werden die aktuellen Befragungsergebnisse beschrieben und grafisch dargestellt. Bei der Darstellung der Ergebnisse wird jeweils ein Vergleich der Antworten der letzten Jahre tabellarisch aufgeführt.

## 2.1. ANZAHL AUSFLÜGE UND BUCHUNGEN

### Reisen wieder auf dem Stand von 2006 – Veränderungen aber nur tendenziell

Im Durchschnitt unternehmen die Befragten im Jahr 2008 knapp 2.5 Reisen pro Jahr mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen. Im Jahr 2007 waren es 2.7 Reisen. Dieser Unterschied ist jedoch nicht signifikant.

Während in 2007 die durchschnittliche Anzahl der Ausflüge und Ferienreisen pro Jahr leicht angestiegen ist, liegt der Wert in diesem Jahr wieder auf dem Stand von 2006. Tendenziell unternehmen jedoch mehr Personen überhaupt Ausflüge oder Reisen: der Anteil der Personen, die keine Ausflüge mit mindestens 3 auswärtige Übernachtungen machen, ist leicht zurückgegangen. Tendenziell gestiegen ist hingegen auch die Zahl derjenigen, die einmal verreisen und die Zahl derjenigen, die 5 und mehr Ausflüge pro Jahr machen.



**Tabelle:** Wie häufig pro Jahr machen Sie Ausflüge und Ferien mit mindestens 3 Übernachtungen?

	Keine	1 x / Jahr	2 x / Jahr	3 x / Jahr	4 x und mehr	Weiss nicht/ Keine Angabe
1994	19%	24%	25%	15%	14%	2%
1995	16%	26%	25%	15%	16%	3%
1996	15%	27%	26%	16%	15%	2%
1997	16%	25%	26%	15%	17%	1%
1998	15%	24%	27%	15%	18%	1%
1999	16%	22%	28%	13%	19%	2%
2000	19%	25%	22%	15%	18%	2%
2001	17%	25%	25%	15%	16%	2%
2002	17%	27%	26%	14%	14%	2%
2003	13%	26%	27%	15%	17%	2%
2004	12%	26%	27%	17%	18%	-
2005	10%	26%	27%	18%	19%	-
2006	12%	29%	27%	16%	16%	-
2007	14%	26%	25%	17%	18%	-
2008	11%	29%	27%	16%	17%	-

## 2.2. WIE WIRD GEBUCHT?

### Erstmals buchen mehr Befragte Ihre Reisen im Internet als im Reisebüro

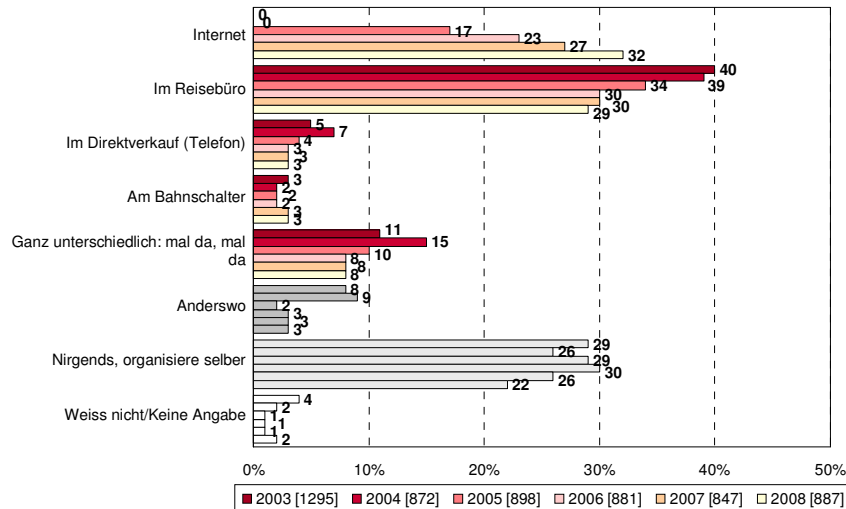
Insgesamt buchen 77% aller Befragten (etwas mehr als im Vorjahr) in der Regel irgendwo ihre Reisen, Ausflüge oder Ferien; sei es im Reisebüro, im Direktverkauf, im Internet oder am Bahnschalter.

Bis zum Jahr 2007 war das Reisebüro der Ort, wo am meisten Reisen gebucht wurden (30% der Befragten in 2007). Das Internet lag mit 27% an zweiter Stelle. Dies ist 2008 erstmals anders: Jetzt buchen 32% der Befragten ihre Ausflüge und Ferien in der Regel im Internet. Nur noch 29% bevorzugen das Reisebüro für Reisebuchungen. Der weitere Vormarsch des Internets geht auch auf Kosten der Selbstorganisation. So geben 2008 nur noch 22% der Befragten an, ihre Reisen selbst zu organisieren, während es 2007 noch 26% waren. Die Buchung am Bahnschalter und im Direktverkauf (Telefon) liegt weiterhin auf konstant niedrigem Niveau. Diese Buchungskanäle haben offensichtlich einen kleinen, aber treuen Kundenstamm.

### Buchung der Ferienreise 2003 - 2008

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

Filter: Machen Ausflüge / Ferien



Basis: [ ] befragte Personen

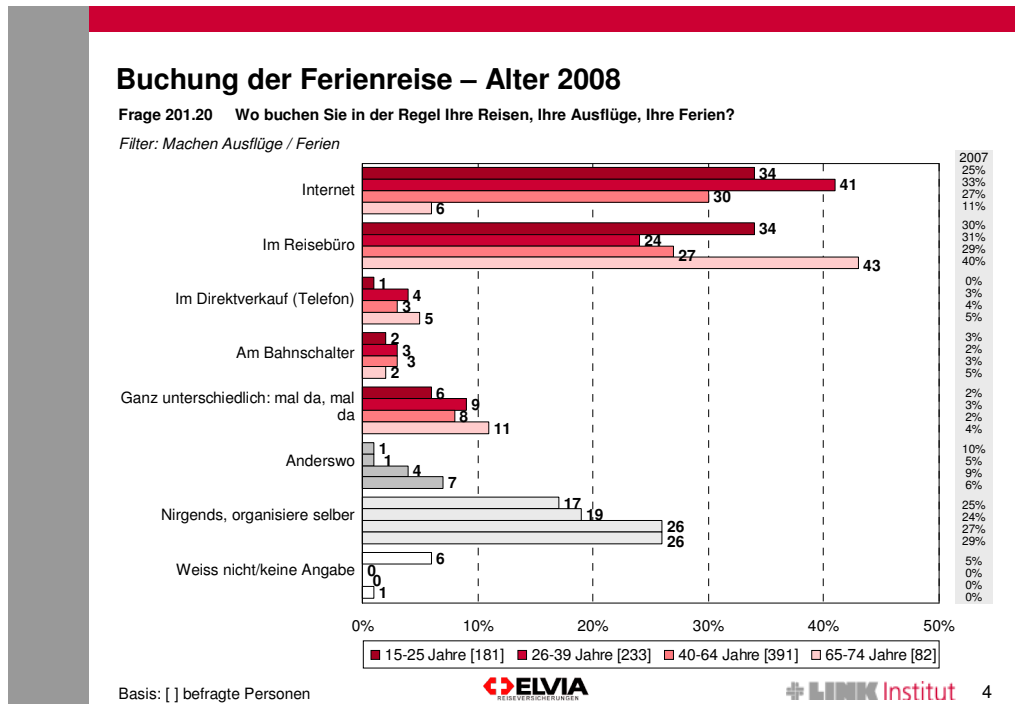
Tabelle: Wo buchen Sie in der Regel Ihre Reisen?

	Reisebüro	Bahn-schalter	Tel.-Verkauf	Andersw o	Da und dort	Org. selber	Internet	Weiss nicht / Keine Angabe
1994	31%	5%	2%	2%	10%	49%	-	-
1995	32%	6%	1%	2%	9%	49%	-	-
1996	32%	4%	1%	2%	13%	49%	-	-
1997	34%	6%	2%	2%	11%	45%	-	-
1998	31%	4%	1%	1%	16%	45%	-	-
1999	30%	5%	1%	2%	17%	45%	-	-
2000	31%	6%	3%	2%	12%	47%	-	-
2001	46%	3%	3%	5%	10%	30%	-	3%
2002	40%	3%	5%	5%	11%	33%	-	3%
2003	40%	3%	5%	8%	11%	29%	-	3%
2004	39%	2%	7%	9%	15%	26%	-	2%
2005	34%	2%	4%	2%	10%	29%	17%	2%
2006	30%	2%	3%	3%	8%	30%	23%	1%
2007	30%	3%	3%	3%	8%	26%	27%	1%
2008	29%	3%	3%	3%	8%	22%	32%	2%

### Internetbuchung wird besonders von Jüngeren bevorzugt – und ist dort weiterhin auf dem Vormarsch

Das Internet als Buchungsmedium für Reisen ist bei der Gruppe der 26 bis 39 Jährigen mit einem Anteil von 41% besonders beliebt. Hier gaben im letzten Jahr nur 33% der Befragten an, in der Regel im Internet zu buchen. Die zunehmende Beliebtheit des Buchungsmediums Internet

ist jedoch in allen Altersgruppen bis 64 Jahre zu beobachten. Platz 1 als Buchungsmedium belegt das Internet bei den 26 bis 39 Jährigen und bei den 40 bis 64 Jährigen. Die Senioren (65 bis 74 Jährige) hingegen bleiben weiterhin dem Reisebüro treu (43%).



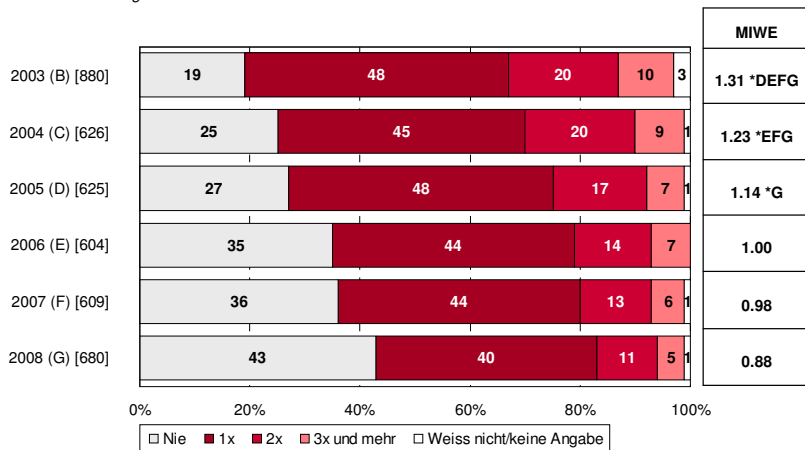
### Anzahl der Buchungen im Reisebüro nimmt weiter ab

Auch in diesem Jahr werden im Schnitt weniger Reisen im Reisebüro gebucht als im Vorjahr. Obwohl der Rückgang statistisch nicht signifikant ist, kann die gesamte Entwicklung seit 2003 als kontinuierlicher Rückgang der Buchungen im Reisebüro betrachtet werden. Im Jahr 2003 buchten Reisebüro-Kunden noch durchschnittlich 1.3 Reisen pro Jahr im Reisebüro. Im Jahr 2008 war es im Durchschnitt weniger als eine Reise, die dort gebucht (0.9) wurde. Der Anteil der Personen, die ihre Reisen nie im Reisebüro buchen, liegt mittlerweile bei 43%. 2007 waren es nur 36% der Befragten, die angaben, nie eine Reise im Reisebüro zu buchen. Nur noch 16% der Befragten buchen zwei oder mehr Reisen pro Jahr im Reisebüro (20% in 2007).

### Buchungen im Reisebüro pro Jahr 2003 - 2008

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

Filter: Buchen Ausflüge / Ferien



Basis: [ ] befragte Personen



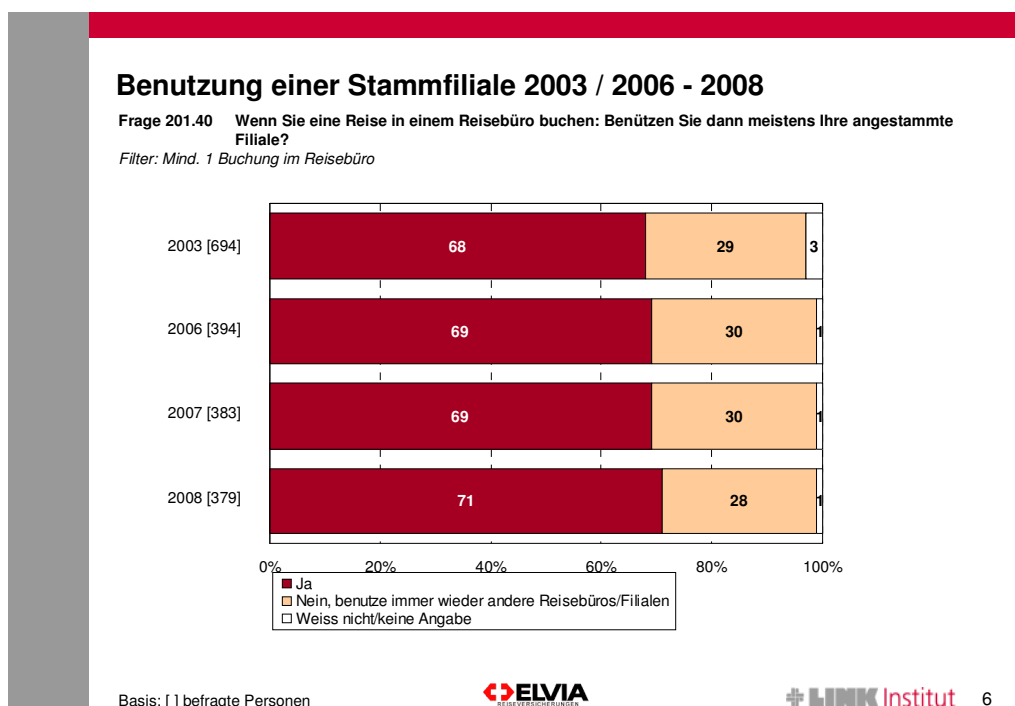
\* Statistisch signifikante Abweichungen

Tabelle: Wie häufig pro Jahr buchen Sie solche Reisen in einem Reisebüro?

	Nie	1 x / Jahr	2 x / Jahr	3 x und mehr	Weiss nicht/ Keine Angabe
1994	11%	58%	19%	11%	1%
1995	11%	58%	23%	8%	2%
1996	11%	55%	22%	11%	1%
1997	15%	54%	21%	9%	2%
1998	9%	57%	24%	10%	1%
1999	14%	53%	22%	11%	1%
2000	11%	56%	21%	12%	-
2001	14%	51%	22%	11%	2%
2002	18%	51%	19%	10%	2%
2003	19%	48%	20%	10%	3%
2004	25%	45%	20%	9%	1%
2005	27%	48%	17%	7%	1%
2006	35%	44%	14%	7%	-
2007	36%	44%	13%	6%	1%
2008	43%	40%	11%	5%	1%

## Benutzung einer Stammfiliale

Insgesamt haben 71% der Befragten, die noch im Reisebüro buchen, eine Stammfiliale (2007: 69%) und 28% benutzen immer wieder andere Reisebüros (2007: 30%). Die Benutzung einer Stammfiliale bleibt damit weiterhin auf stabilem Niveau. Wenn also in einem Reisebüro gebucht wird, dann wird in den meisten Fällen ein bekanntes und bewährtes Büro gewählt. Die Kundenbindung scheint also ein wichtiger Faktor bei den Befragten zu sein, die dem Buchungskanal Reisebüro die Stange halten.



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

	Ja	Nein, immer Andere	Weiss nicht/ Keine Angabe
2002	66%	32%	2%
2003	68%	29%	3%
2004	-	-	-
2005	-	-	-
2006	69%	30%	1%
2007	69%	30%	1%
2008	71%	28%	1%

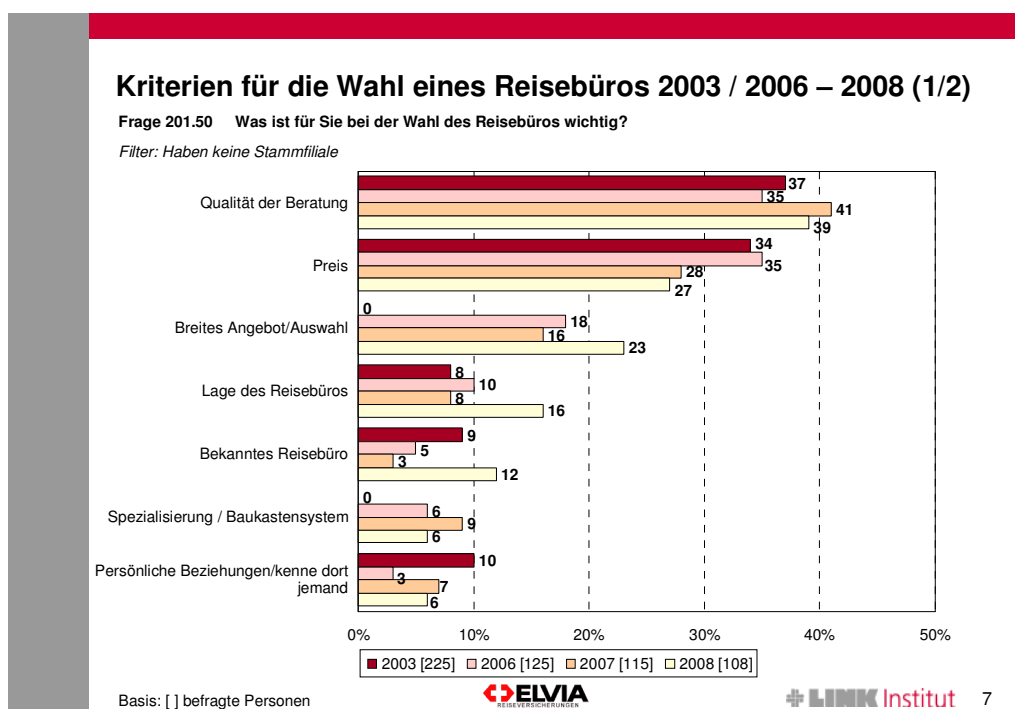


## Kriterien für die Wahl eines Reisebüros

Die Qualität der Beratung und der Preis sind weiterhin die wichtigsten Kriterien für die Reisebürokunden ohne Stammfiliale, wenn es um die Auswahl eines Reisebüros geht. Die Qualität der Beratung hat bereits in 2007 an Bedeutung gewonnen und wird 2008 von ähnlich vielen Befragten als wichtigster Grund für die Wahl des Reisebüros genannt (2008: 39%, 2007: 41%).

Auch die Bedeutung des Preises bleibt aktuell auf dem Niveau von 2007, nachdem sie zwischen 2006 und 2007 gesunken war: Während 2006 noch für 35% der Befragten der Preis wichtig war, waren es 2007 nur noch 28%, bzw. 27% in 2008. Die Kunden der Reisebüros zeigen also weiterhin Qualitäts- bzw. Servicebewusstsein und sind bereit, dafür einen gewissen Preis zu zahlen. Vermutlich sind viele Personen, für die der Preis eine grosse Rolle spielt, mittlerweile zum Buchungskanal Internet abgewandert. Die Personen, die dem Reisebüro treu bleiben, legen Wert auf Qualität und die Beratung. Auch die steigende Wichtigkeit der Auswahl und der Breite des Angebots weisen in diese Richtung (2007: 16%, 2008: 23%).

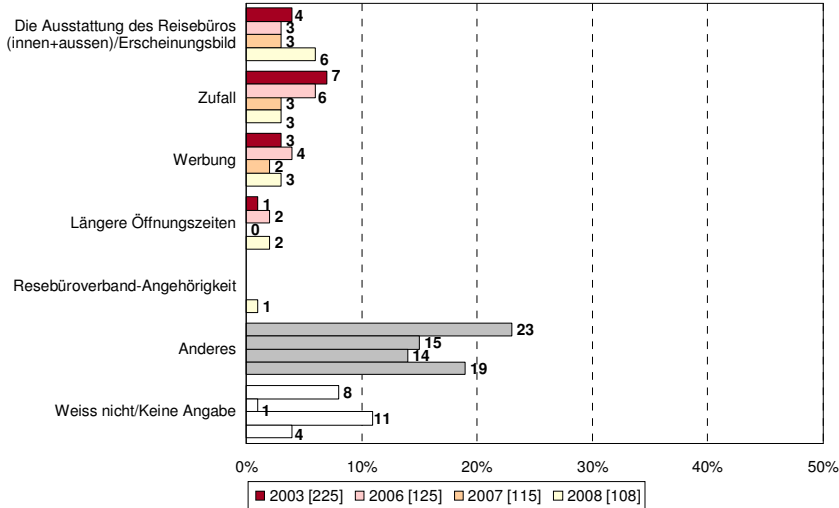
Aktuell betonen die Reisebüro-Kunden ausserdem deutlicher die Lage und die Bekanntheit des Reisebüros, als in den Vorjahren. Eine geringe Rolle bei der Wahl des Reisebüros spielt allerdings die Mitgliedschaft im schweizerischen Reisebüroverband. Gerade mal 1% der Befragten, die im Reisebüro buchen und keine Stammfiliale haben, geben an, dass diese bei der Wahl des Reisebüros für sie wichtig sei.



### Kriterien für die Wahl eines Reisebüros 2003 / 2006 – 2008 (2/2)

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

Filter: Haben keine Stammfiliale



Basis: [ ] befragte Personen

Tabelle: Was ist für Sie bei der Wahl eines Reisebüros wichtig?

	2001	2002	2003	2004*	2005*	2006	2007	2008
<b>Beratungsqualität</b>	48%	41%	37%			35%	41%	39%
<b>Preis</b>	31%	38%	34%			35%	28%	27%
<b>Anderes</b>	24%	23%	23%			15%	14%	19%
<b>Persönliche Beziehungen</b>	9%	9%	10%			3%	7%	6%
<b>Breites Angebot / Auswahl</b>	-	-	-			18%	16%	23%
<b>Bekanntes Reisebüro</b>	8%	7%	9%			5%	3%	12%
<b>Lage des Reisebüros</b>	7%	6%	8%			10%	8%	16%
<b>Zufall</b>	4%	4%	7%			6%	3%	3%
<b>Ambiente</b>	5%	5%	4%			3%	3%	6%
<b>Werbung</b>	3%	3%	3%			4%	2%	3%
<b>Längere Öffnungszeiten</b>	-	-	1%			2%	-	2%
<b>Reisebüroverband-Angehörigkeit**</b>	-	-	-			-	-	1%

\* 2004/2005 andere Filterführung / \*\*neu precodiert in 2008

## Über die Hälfte der Reisebüro-Kunden sind weiterhin flexibel bei der Wahl des Reiseveranstalters

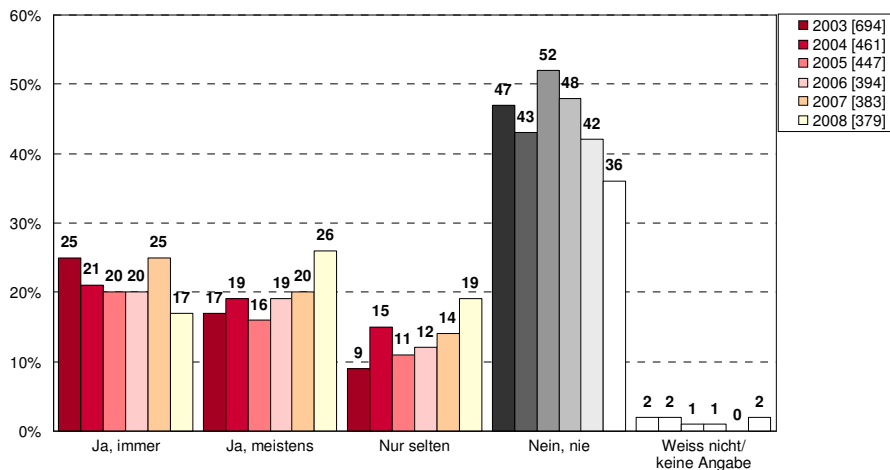
Von den Befragten, die ihre Ferien in einem Reisebüro buchen, ist der Anteil derjenigen, die sich bei der Buchung im Vorfeld noch nicht auf einen Reiseveranstalter festgelegt haben im Vergleich zu den Vorjahren weiter gesunken (2006: 48%; 2007: 42%, 2008: 36%). Gestiegen ist hingegen der Anteil der Kunden, für die der Reiseveranstalter nur selten feststeht (2007: 14%, 2008: 19%). Für diese insgesamt 55% der Reisebüro-Bucher kann die Entscheidung für einen Reiseveranstalter durch das Angebot und die Beratung beeinflusst werden.

Der Anteil der Reisebüro-Bucher, die immer oder meistens im Voraus wissen, mit welchem Veranstalter sie verreisen ist mit insgesamt 43% ähnlich hoch wie im letzten Jahr (45%). Jedoch gibt es auch hier eine deutliche Verschiebung hin zu mehr Flexibilität. So weiss nur noch knapp jeder Fünfte (17%) immer, mit wem er verreisen wird (2007: 25%). Jeder vierte hingegen (26%) weiss es meistens (2007: 20%).

### Wahl des Reiseveranstalters 2003 - 2008

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

Filter: Mind. 1 Buchung im Reisebüro



Basis: [ ] befragte Personen

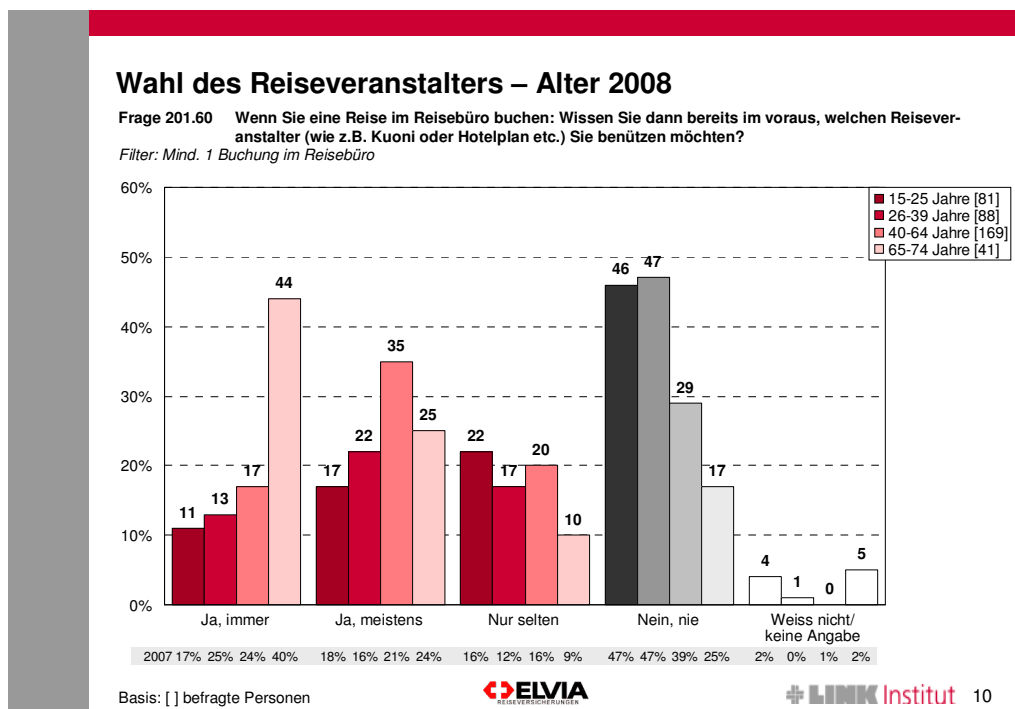
**Tabelle:** Wenn Sie eine Reise im Reisebüro buchen: Wissen Sie bereits im Voraus, welchen Reiseveranstalter Sie benützen möchten?

	Ja, immer	Ja, meistens	Nur selten	Nein, nie	Weiss nicht/ keine Angabe
<b>1996</b>	34%	15%	13%	38%	1%
<b>1997</b>	24%	23%	9%	42%	2%
<b>1998</b>	26%	20%	9%	43%	1%
<b>1999</b>	28%	24%	10%	36%	2%
<b>2000</b>	26%	29%	11%	33%	2%
<b>2001</b>	26%	17%	13%	42%	2%
<b>2002</b>	25%	18%	10%	45%	2%
<b>2003</b>	25%	17%	9%	47%	2%
<b>2004</b>	21%	19%	15%	43%	2%
<b>2005</b>	20%	16%	11%	52%	1%
<b>2006</b>	20%	19%	12%	48%	1%
<b>2007</b>	25%	20%	14%	42%	-
<b>2008</b>	17%	26%	19%	36%	2%

### Altersunterschiede bei der Wahl des Reiseveranstalters

Je jünger die Personen sind, desto seltener haben sie sich bereits vor dem Gang ins Reisebüro für einen Veranstalter entschieden. So haben weiterhin 47% bzw. 46% der 15-39 Jährigen noch keine feste Vorstellung, bei welchem Reiseveranstalter sie buchen wollen. In diesen Altersgruppen ist dementsprechend auch der Anteil der Personen zurückgegangen, die immer wissen, bei welchem Veranstalter sie buchen.

Bei den 65 bis 74 Jährigen hingegen wissen mittlerweile nur noch 17% (25% in 2007) nie, mit wem sie verreisen möchten. Entsprechend sind es weiterhin am ehesten die Älteren (2008: 44%, 2007: 40%), die sich schon im Voraus einen Reiseveranstalter ausgesucht haben (gegenüber 11-17% bei den Befragten bis 64 Jahre).



### Weiterhin eher langfristige Planungen bei der Buchung – Trend zu verstärktem Frühbuchen deutet sich an

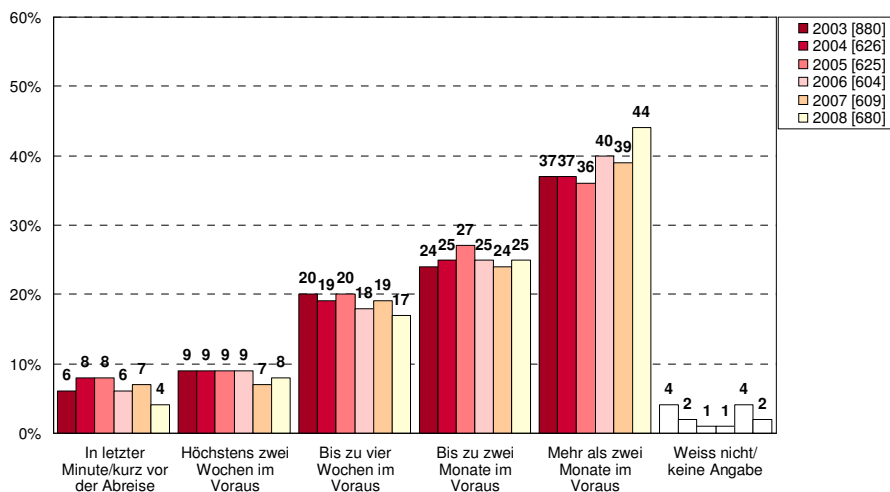
Wie auch im Vorjahr buchen die meisten Befragten ihre Reise mehr als vier Wochen im Voraus. In diesem Jahr deutet sich dabei ein Trend zum Frühbuchen an. Waren es 2007 63%, die mehr als vier Wochen im Voraus buchen, sind es 2008 schon 69%.

Wirkliche Last-Minute-Ferien, also Buchungen höchstens zwei Wochen vor der Reise, buchen 2008 noch 12% der Befragten (2007: 14%).

### Buchungszeitpunkt 2003 - 2008

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

Filter: Buchen Ausflüge/Reisen



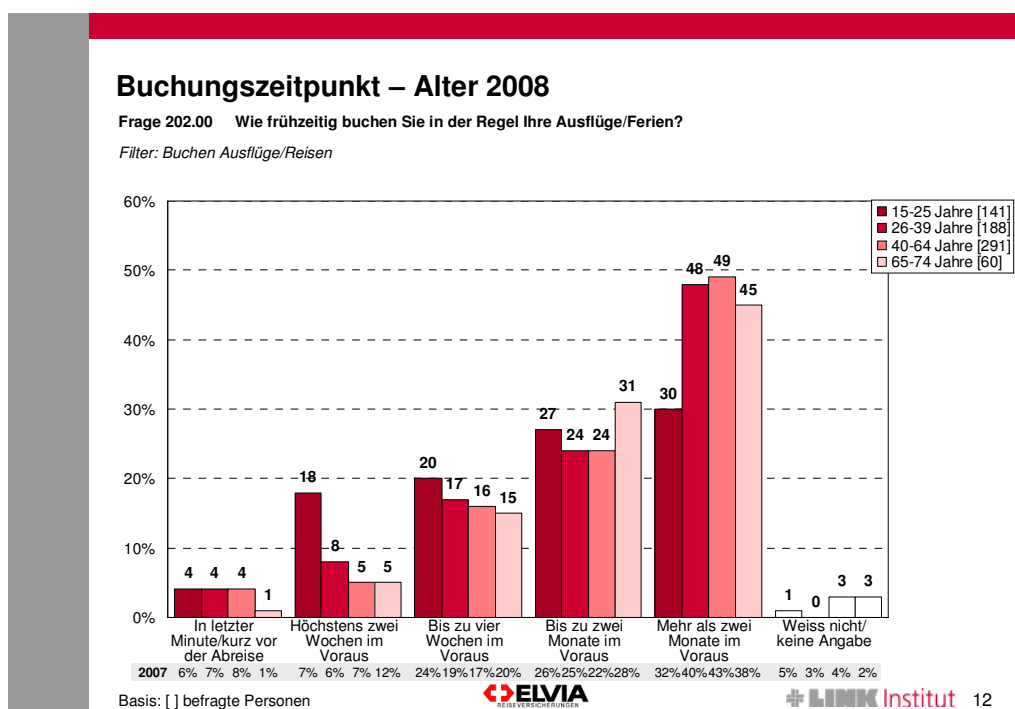
Basis: [ ] befragte Personen

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

	Kurzfristig	- 2 Wochen im Voraus	- 4 Wochen im Voraus	- 2 Monate im Voraus	Mehr als 2 Monate im Voraus	Weiss nicht/keine Angabe
1994	9%	13%	18%	22%	36%	4%
1995	7%	13%	17%	23%	38%	3%
1996	7%	9%	23%	23%	35%	3%
1997	8%	12%	22%	25%	28%	4%
1998	7%	11%	17%	25%	35%	5%
1999	6%	10%	20%	22%	37%	4%
2000	5%	8%	18%	27%	36%	6%
2001	8%	9%	18%	27%	36%	3%
2002	6%	8%	21%	25%	37%	3%
2003	6%	9%	20%	24%	37%	4%
2004	8%	9%	19%	25%	37%	2%
2005	8%	9%	20%	27%	36%	1%
2006	6%	9%	18%	25%	40%	1%
2007	7%	7%	19%	24%	39%	4%
2008	4%	8%	17%	25%	44%	2%

### Trend zum früheren Buchen in allen Altersklassen ab 25 Jahren

Im Jahr 2008 buchen in allen Altersklassen ab 25 Jahren mehr Reisende mehr als vier Wochen im Voraus als im Jahr 2007. Insbesondere bei den 65-74 Jährigen ist die langfristige Planung angestiegen: 2007 buchten 66% mehr als vier Wochen vor Reisebeginn, 2008 sind es 76%. Kurzfristige Buchungen sind nur bei den unter 25 Jährigen überdurchschnittlich beliebt: 42% von ihnen buchen innerhalb der letzten vier Wochen vor Reisebeginn. „Echte“ Last-Minute-Reisen (Buchung kurz vor Abreise) werden in diesem Jahr bei allen Altersklassen von weniger als 5% der Reisenden gebucht. Bei den 65-74 Jährigen sogar nur von 1%.



### Das Internet ist erstmals die am häufigsten genannte Informationsquelle bei der Wahl des Ferienarrangements

Das Internet liegt erstmals als Entscheidungshilfe mit 37% der Nennungen (2007: 32%) an erster Stelle. An zweiter Stelle steht die Empfehlung von anderen Leuten mit 35%. Die Bedeutung der Empfehlung durch Dritte ist stabil geblieben, sie lag schon 2007 bei 36%.

Nach einer Stagnation im Vorjahr, ist der Katalog in diesem Jahr weniger wichtig als Quelle der Entscheidungsfindung für das Ferienarrangement (2008: 31%, 2007: 35%). Ebenfalls kontinuierlich an Bedeutung verlieren die Informationsquellen Inserat und Teletext.

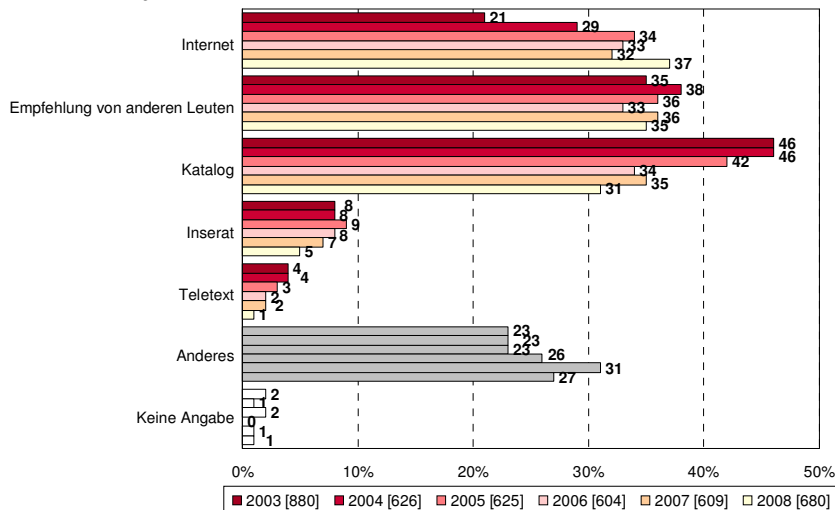
Es scheint, als ob der Erfahrungsaustausch gekoppelt mit der Buchung im Internet dauerhaft die

tragenden Informationsquellen bei der Wahl des Ferienarrangements werden.

### Entscheidungskanäle 2003 - 2008

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

Filter: Buchen Ausflüge/Reisen



Basis: [ ] befragte Personen

Tabelle: Auf was stützen Sie in der Regel Ihren Entscheid. Ist das...

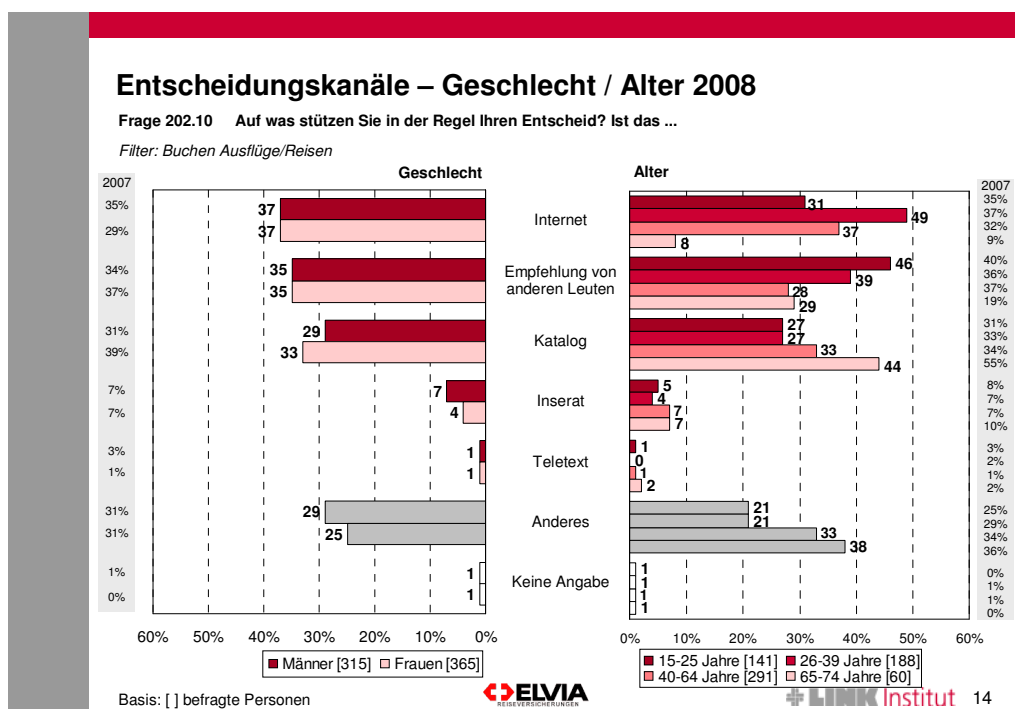
	Katalog	Teletext	Inserat	Dritte	Internet	Anderes
1995	53%	9%	8%	29%	-	28%
1996	47%	8%	10%	34%	-	33%
1997	52%	9%	13%	33%	1%	29%
1998	55%	8%	11%	28%	4%	27%
1999	54%	7%	10%	40%	7%	30%
2000	55%	7%	9%	31%	12%	27%
2001	48%	6%	10%	35%	14%	27%
2002	48%	5%	8%	36%	18%	26%
2003	46%	4%	8%	35%	21%	23%
2004	46%	4%	8%	38%	29%	23%
2005	42%	3%	9%	36%	34%	23%
2006	34%	2%	8%	33%	33%	26%
2007	35%	2%	7%	36%	32%	31%
2008	31%	1%	5%	35%	37%	27%



## Internet legt als Entscheidungshilfe vor allem bei Frauen und bei den 26-39 Jährigen zu

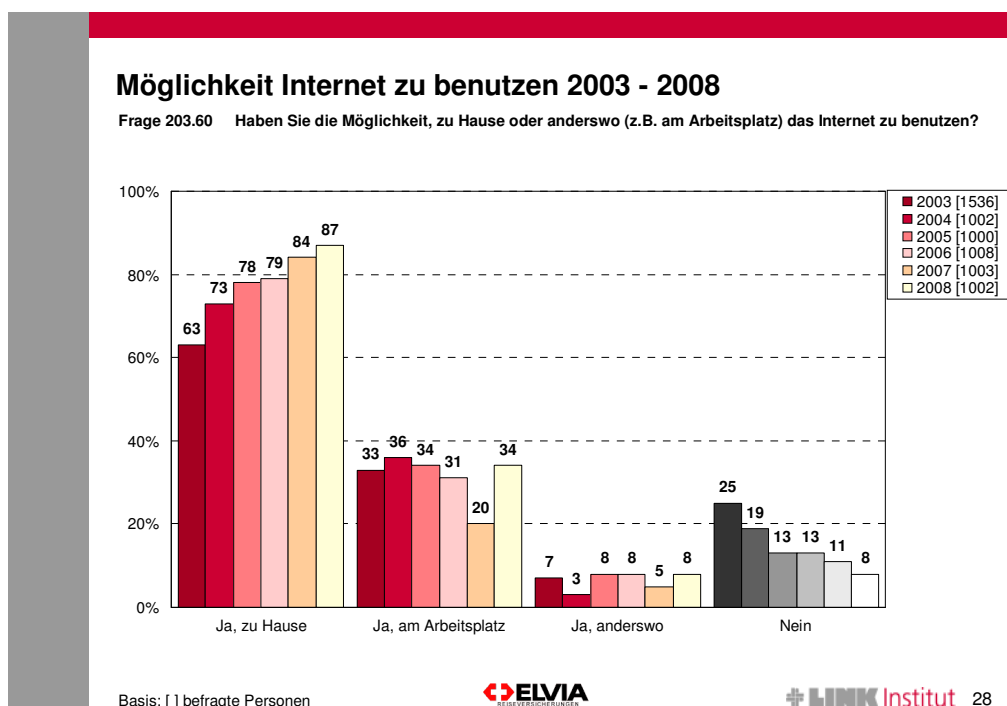
Das Internet wird von beiden Geschlechtern mit 37% am häufigsten als Entscheidungshilfe genutzt. Hier hat sich der Vorsprung der Männer, der sich noch im letzten Jahr gezeigt hat, angeglichen. 2007 nutzen erst 29% der Frauen das Internet als Entscheidungshilfe, aber schon 35% der Männer. Auch bei der Empfehlung von Dritten geben bei beiden Geschlechtern 35% an, diese als Entscheidungshilfe zu nutzen. Geschlechtsspezifische Unterschiede bei den Entscheidungshilfen haben sich 2008 also insgesamt weitgehend angeglichen. Lediglich der Katalog wird weiterhin etwas häufiger von Frauen herangezogen.

Bei den Altersgruppen zeigt sich die wachsende Bedeutung des Internets vor allem bei den 26-39 Jährigen. Für die Senioren (65-74 Jährige) hingegen bleibt der Katalog die Hauptentscheidungshilfe (44%), gefolgt von der Empfehlung Dritter mit 29%. Für die ganz Jungen (15 bis 25 Jahre) sind weiterhin die Empfehlungen Dritter am wichtigsten (46%).



## Internet: Häuslicher Zugang zum Internet weitet sich aus – vermehrte Möglichkeit der Internetnutzung am Arbeitsplatz

Wie schon seit 2003 zu beobachten, ist der Anteil derjenigen, die zuhause Zugang zum Internet haben, weiter von 84% auf 87% gestiegen. Keinen Zugang zum Internet haben mittlerweile nur noch 8% der Befragten. Mehr Befragte (34% gegenüber 20% im Jahr 2007) können das Internet am Arbeitsplatz nutzen. Dies entspricht nach dem Ausreisser im Vorjahr wieder den Anteilen von 2003 bis 2006.

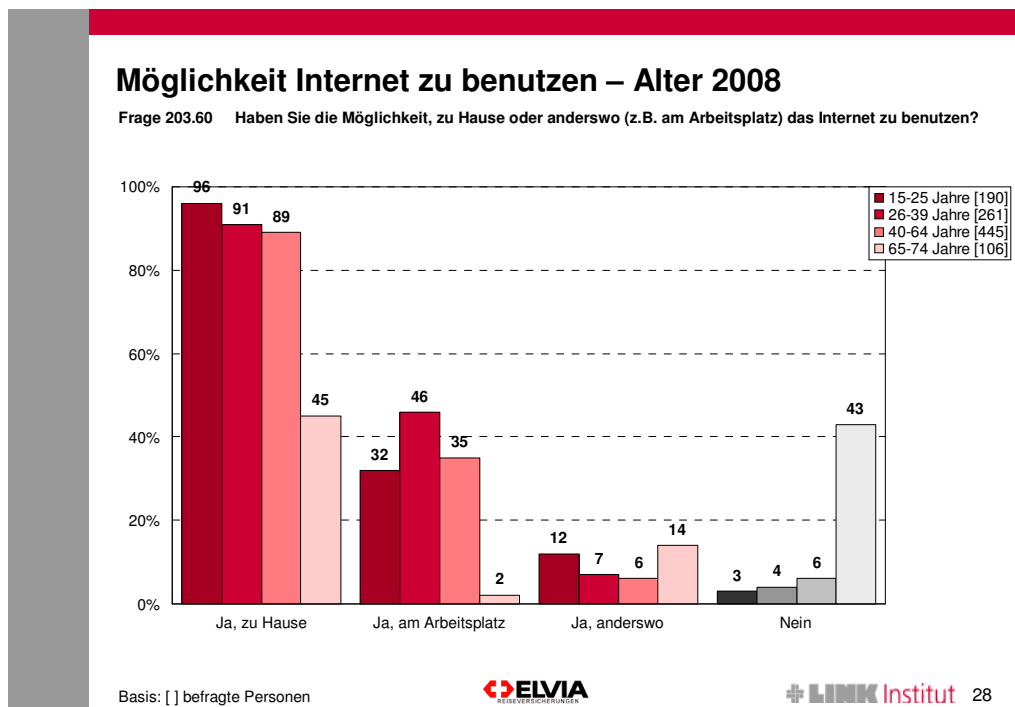


**Tabelle:** Haben Sie die Möglichkeit, zu Hause oder anderswo Internet zu nutzen?

	Ja, zu Hause	Ja, am Arbeitsplatz	Ja, anderswo	Nein	Weiss nicht, was Internet ist/ Keine Angabe
1999	19%	18%	8%	53%	2%
2000	34%	22%	7%	49%	1%
2001	47%	31%	7%	35%	1%
2002	60%	32%	8%	27%	-
2003	63%	33%	7%	25%	-
2004	73%	36%	3%	19%	-
2005	78%	34%	8%	13%	-
2006	79%	31%	8%	13%	-
2007	84%	20%	5%	11%	-
2008	87%	34%	8%	8%	-

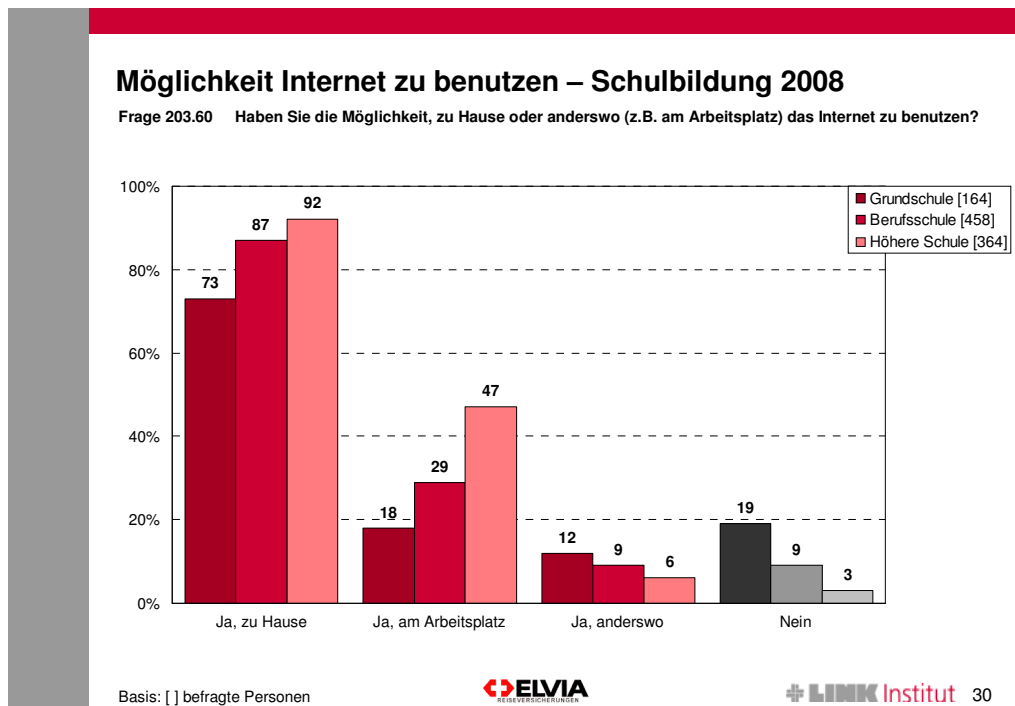
## Senioren haben weiterhin weniger Zugang zum Internet

Ältere Befragte haben weiterhin deutlich seltener Zugang zum Internet: 43% der 65 bis 74 Jährigen nutzen das Internet nicht. Im Jahr 2007 waren es 42%. Bei den Senioren gibt es also keine steigende Verbreitung. In allen anderen Altersgruppen haben mittlerweile fast alle Befragten Zugang zum Internet: Es geben jeweils nur 3-6% an, keine Möglichkeit zur Nutzung zu haben.



## Internetzugang hängt von der Bildung ab

Je höher die formale Bildung, desto eher haben die Befragten Internetzugang. So haben z.B. die Befragten mit Abschluss an einer höheren Schule zu 92% einen Internetzugang zuhause, bei den Befragten mit Grundschulabschluss sind es nur 73%. Bei der Betrachtung der Bildung spielt natürlich auch das Alter eine Rolle: ältere Personen haben häufiger eine Grundschul-Bildung, als die mittleren Altersklassen – und nutzen deutlich seltener das Internet.

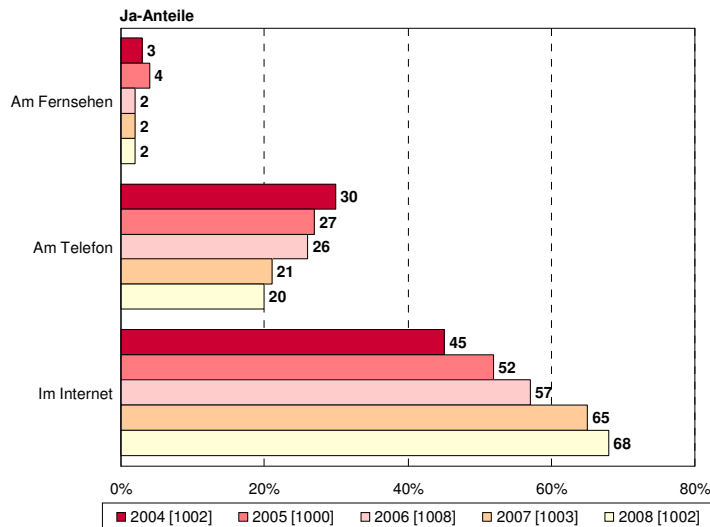


## Buchungsmedium Internet

Der Vormarsch des Internet als Medium für Reisende zeigt sich auch bei der Frage danach, welche Kanäle schon einmal genutzt wurden, um Reisen zu buchen: Immer mehr Befragte geben an, dass sie schon einmal im Internet gebucht haben, während immer weniger Befragte angeben, dass sie schon einmal am Telefon gebucht haben. Der Anteil derjenigen, die schon einmal im Internet gebucht haben liegt mittlerweile bei 68% (2004: 45%), während die Buchung am Telefon auf 20% gesunken ist (2004: 30%). Die Buchung am Fernsehen ist weiterhin sehr wenig verbreitet und bleibt konstant auf marginalem Niveau (2008: 2%).

### Buchungsmedium 2004 - 2008

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

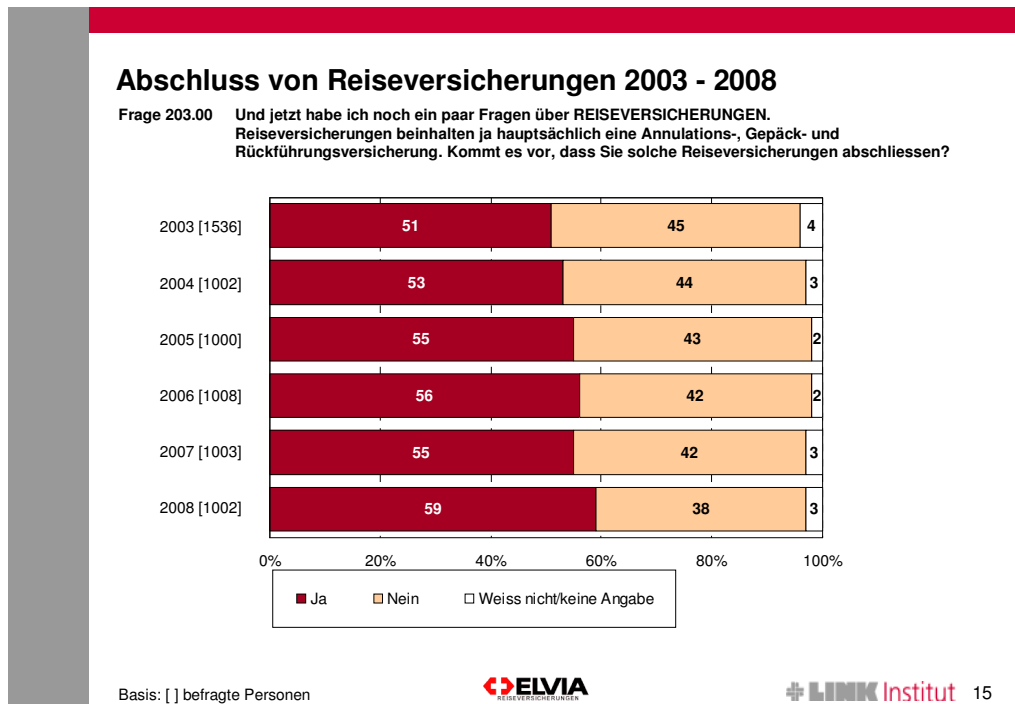


Basis: [ ] befragte Personen

## 2.3 REISEVERSICHERUNGEN

### Wichtigkeit von Reiseversicherungen leicht gestiegen

Der Anteil der Befragten, die eine Reiseversicherung abschliessen, ist in diesem Jahr mit 59% gegenüber 55% im Jahr 2007 leicht gestiegen.



**Tabelle:** Kommt es vor, dass Sie Reiseversicherungen abschliessen?

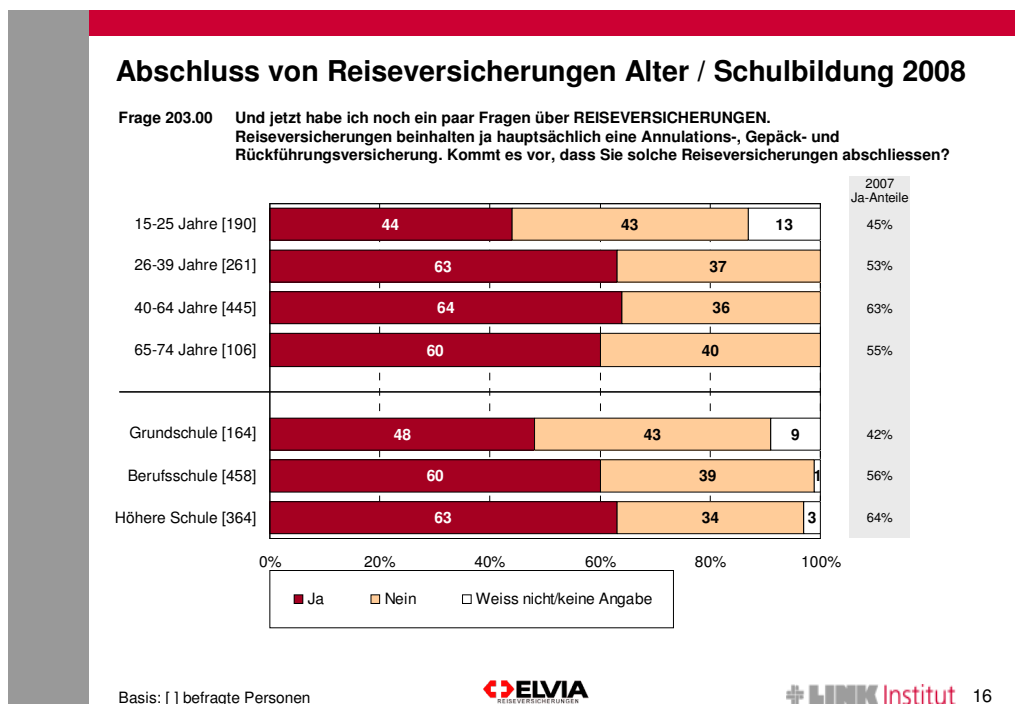
	Ja	Nein	Weiss nicht/ Keine Angabe
1994	45%	53%	2%
1995	47%	51%	2%
1996	51%	47%	2%
1997	47%	51%	2%
1998	45%	52%	3%
1999	48%	49%	3%
2000	40%	58%	2%
2001	49%	47%	4%
2002	46%	50%	4%
2003	51%	45%	4%
2004	53%	44%	3%
2005	55%	43%	2%
2006	56%	42%	2%
2007	55%	42%	3%
2008	59%	38%	3%

## Abschluss von Reiseversicherungen: 26-39 Jährige schliessen 2008 häufiger Reiseversicherungen ab

Bei der Häufigkeit des Abschlusses von Reiseversicherungen können wie auch im Vorjahr Unterschiede zwischen den einzelnen Altersklassen und bei der schulischen Bildung festgestellt werden.

Vor allem Befragte der mittleren Altersgruppen (26 bis 64 Jährige) besitzen tendenziell eher eine Reiseversicherung (63% bzw. 64%) als die Gruppe der 15 bis 25 Jährigen (44%). Personen, die einen höheren Schulabschluss haben, schliessen ebenso mehrheitlich (63%) eine Reiseversicherung ab. Bei Befragten mit Grundschulabschluss schliessen lediglich 48% eine Reiseversicherung ab – hier spielt auch das Alter eine Rolle: In dieser Bildungsgruppe sind neben den Senioren auch die ganz Jungen häufig vertreten.

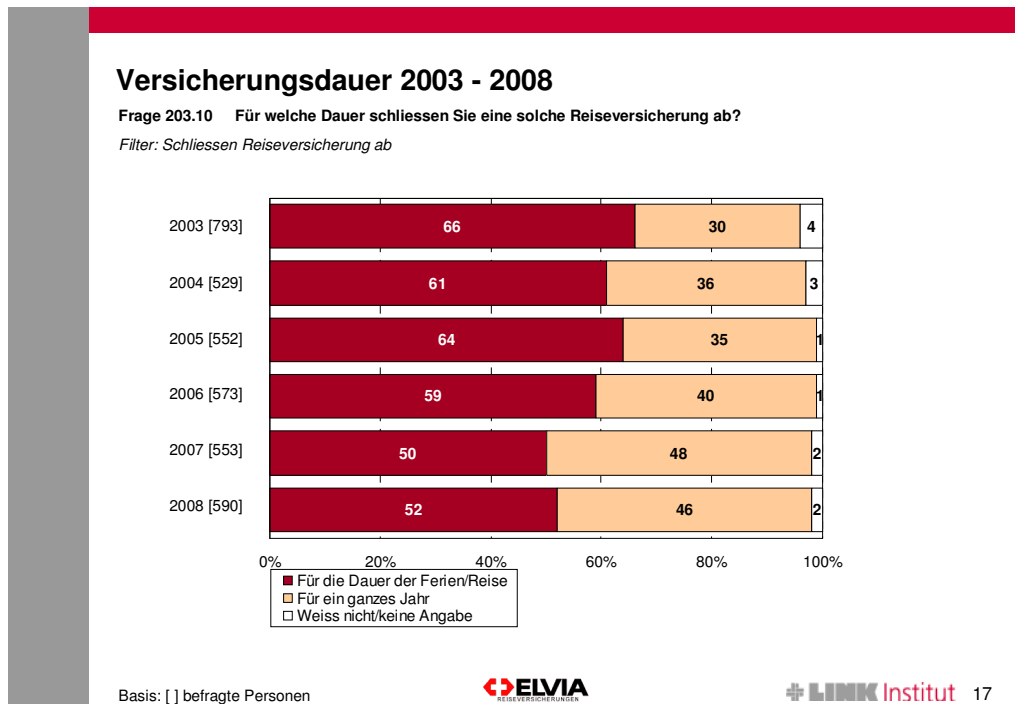
Sichtbar häufiger als 2007 haben die 26-39 Jährigen (2008: 63%, 2007: 53%) angegeben, dass sie Reiseversicherungen abschliessen; tendenziell häufiger die 65-74 Jährigen und die Befragten mit Grundschul- und Berufsschulabschluss.



## Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien

Insgesamt werden also in 2008 tendenziell etwas häufiger Reiseversicherungen abgeschlossen, als in den Vorjahren. Im Folgenden wird die Art der Reiseversicherung unter die Lupe

genommen. Nach dem Rückgang der für die Dauer der Ferien abgeschlossenen Reiseversicherungen in 2007 von 59% auf 50%, bleibt der Anteil in 2008 stabil. Genauso viele Befragte wie 2007 schliessen Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien, bzw. für ein ganzes Jahr ab (2007: 50%, 2008: 52%). Der Unterschied ist nicht signifikant. Generell sind etwa die Hälfte der abgeschlossenen Versicherungen für die Dauer der Ferien gültig, etwas weniger als die Hälfte wird für das ganze Jahr abgeschlossen.



**Tabelle:** Für welche Dauer schliessen Sie in der Regel eine Reiseversicherung ab?

	Dauer der Ferien	Für ganzes Jahr	Weiss nicht/ Keine Angabe
1994	83%	17%	1%
1995	77%	22%	1%
1996	83%	16%	1%
1997	78%	22%	-
1998	70%	29%	1%
1999	64%	35%	1%
2000	60%	39%	1%
2001	74%	23%	3%
2002	68%	30%	2%
2003	66%	30%	4%
2004	61%	36%	3%
2005	64%	35%	1%
2006	59%	40%	1%
2007	50%	48%	2%
2008	52%	46%	2%

**Reiseversicherungsdauer: Altersunterschiede**

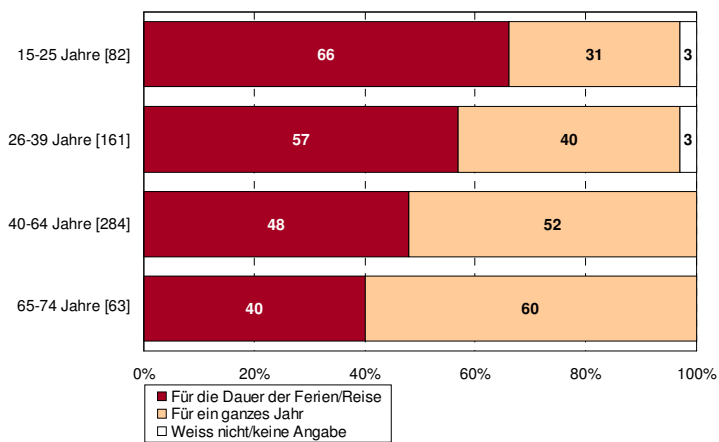


Auch bei den Altersunterschieden haben sich keine nennenswerten Unterschiede zum Vorjahr ergeben. Es gilt weiterhin: Je älter die Befragten sind, desto häufiger schliessen sie ihre Reiseversicherungen gleich für ein ganzes Jahr ab. Bei den 65-74 Jährigen schliessen 60% eine Jahres-Versicherung ab, in der jüngsten Altersgruppe (15-25 Jahre) hingegen nur 31%.

### Versicherungsdauer – Alter 2008

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

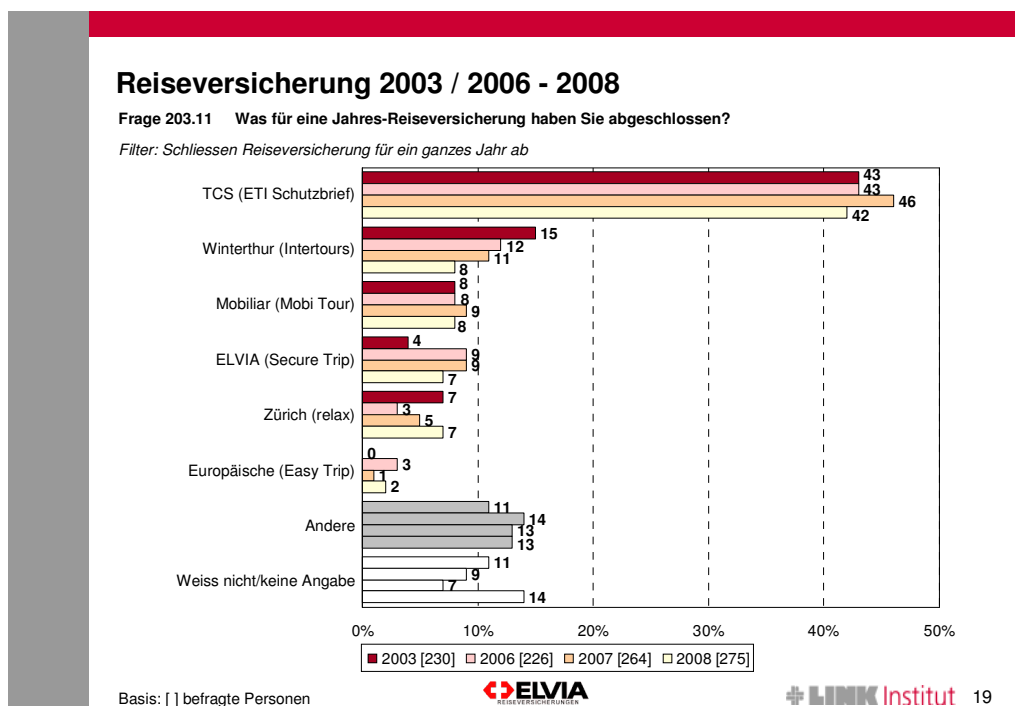
Filter: Schliessen Reiseversicherung ab



Basis: [ ] befragte Personen

### Jahres-Reiseversicherungen: TCS Schutzbrief ist beliebteste Versicherung

Der TCS (ETI Schutzbrief) ist mit einem Anteil von 42% mit grossem Abstand weiterhin die beliebteste Jahres-Reiseversicherung. Die Anteile der anderen Anbietern zeigen keine signifikanten Unterschiede, lediglich bei Winterthur (Intertours) lässt sich ein kontinuierlicher Rückgang feststellen.



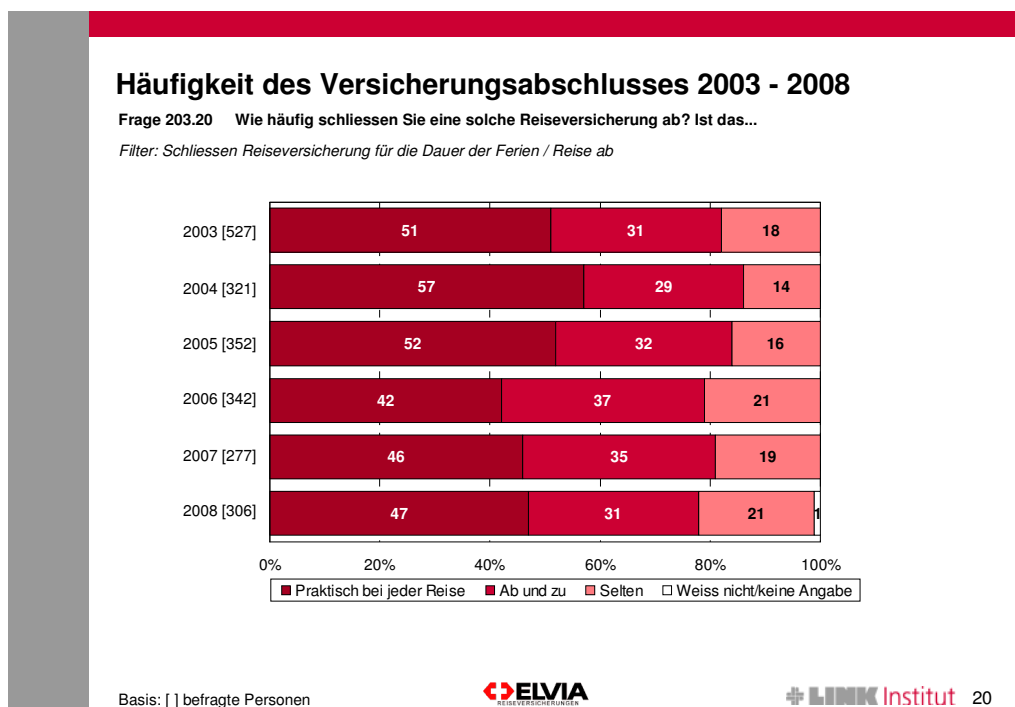
**Tabelle:** Was für eine Jahres-Reiseversicherung haben Sie abgeschlossen?

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>TCS (ETI Schutzbrief)</b>	-	43%	-	-	43%	46%	42%
<b>Winterthur (Intertours)</b>	-	15%	-	-	12%	11%	8%
<b>Mobiliar (Mobi Tour)</b>	-	8%	-	-	8%	9%	8%
<b>ELVIA (Secure Trip)</b>	-	4%	-	-	9%	9%	7%
<b>Zürich (relax)</b>	-	7%	-	-	3%	5%	7%
<b>Europäische (Easy Trip)</b>	-	-	-	-	3%	1%	2%
<b>Migros Assistance*</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Andere</b>	-	11%	-	-	14%	13%	13%
<b>Weiss nicht/Keine Angabe</b>	-	11%	-	-	9%	7%	14%

\*neu precodiert in 2008

## Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien: Abschluss-Häufigkeit bleibt konstant

In 2008 schliessen genauso viele Befragte eine Reiseversicherung bei jeder Reise ab wie im Vorjahr - nachdem 2007 der Anteil leicht gestiegen war (2006: 42%, 2007: 46%, 2008: 47%). Damit schliessen weiterhin weniger Reisende eine Reiseversicherung bei jeder Reise ab als noch in den Jahren 2003 bis 2005. Der Rückgang von 2005 auf 2006 um 10% ist damit bis jetzt nicht wieder ausgeglichen.



**Tabelle:** Wie häufig werden Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien abgeschlossen?

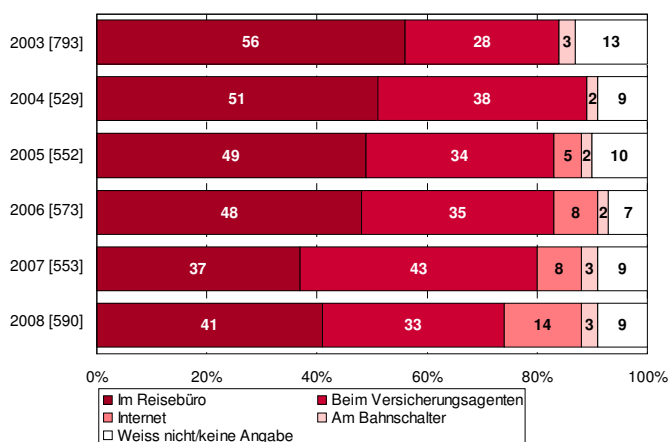
	Praktisch immer	Ab und zu	Selten	Weiss nicht/ Keine Angabe
1994	44%	33%	23%	-
1995	45%	32%	22%	1%
1996	57%	30%	13%	-
1997	52%	33%	15%	1%
1998	55%	34%	11%	-
1999	46%	33%	20%	-
2000	56%	31%	14%	-
2001	55%	26%	18%	2%
2002	54%	27%	18%	1%
2003	51%	31%	18%	-
2004	57%	29%	14%	-
2005	52%	32%	16%	-
2006	42%	37%	21%	-
2007	46%	35%	19%	-
2008	47%	31%	21%	1%

## Bedeutung des Internets steigt auch beim Abschluss von Reiseversicherungen

### Ort des Versicherungsabschlusses 2003 - 2008

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

Filter: Schliessen Reiseversicherung ab



Basis: [ ] befragte Personen

Die steigende Bedeutung des Internets zeigt sich auch bei dem Ort des Versicherungsabschlusses: 2008 schliessen schon 14% ihre Reiseversicherung online ab, 2007 waren es nur 8%. Der Anstieg des Internets geht vor allem zulasten der Reisebüros als Ort des Versicherungsabschlusses. Gegenüber den Jahren 2003-2006 hat das Reisebüro als Provider von Reiseversicherungen eingebüsst: Aktuell schliessen nur noch 41% der befragten Personen dort eine Reiseversicherung für die Dauer der Ferien ab. Im Jahr 2003 waren es noch 56%. Der Anteil der Abschlüsse beim Versicherungsagenten hingegen hat in Vergleich mit den Jahren 2003 bis 2006 weniger abgenommen.

**Tabelle:** Wo schliessen Sie in der Regel eine Reiseversicherung ab?

	Reisebüro	Bahnschalter	VersicherungsagentIn	Internet	Weiss nicht/Keine Angabe
1994	66%	1%	30%	-	3%
1995	60%	3%	33%	-	4%
1996	67%	4%	26%	-	3%
1997	63%	6%	27%	-	3%
1998	63%	3%	32%	-	3%
1999	50%	5%	42%	-	3%
2000	48%	4%	44%	-	4%
2001	64%	3%	28%	-	6%
2002	58%	2%	33%	-	7%
2003	56%	3%	28%	-	13%
2004	51%	2%	38%	-	9%

2005	49%	2%	34%	5%	10%
2006	48%	2%	35%	8%	7%
2007	37%	3%	43%	8%	9%
2008	41%	3%	33%	14%	9%

### Altersunterschiede beim Ort des Versicherungsabschlusses

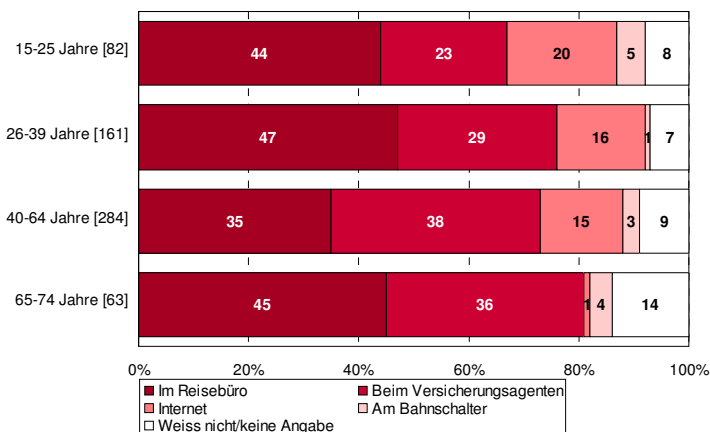
Je älter die Befragten sind, desto eher schliessen sie ihre Reiseversicherung bei einem Versicherungsagenten ab. Dort erwerben die Reisenden, die älter als 40 Jahre sind, häufiger ihre Versicherungen als die Reisenden bis 40 Jahre.

Deutlich ist auch der Trend beim Abschluss im Internet: Je jünger die Befragten sind, desto häufiger schliessen sie ihre Reiseversicherungen im Internet ab.

#### Ort des Versicherungsabschlusses – Alter 2008

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

Filter: Schliessen Reiseversicherung ab

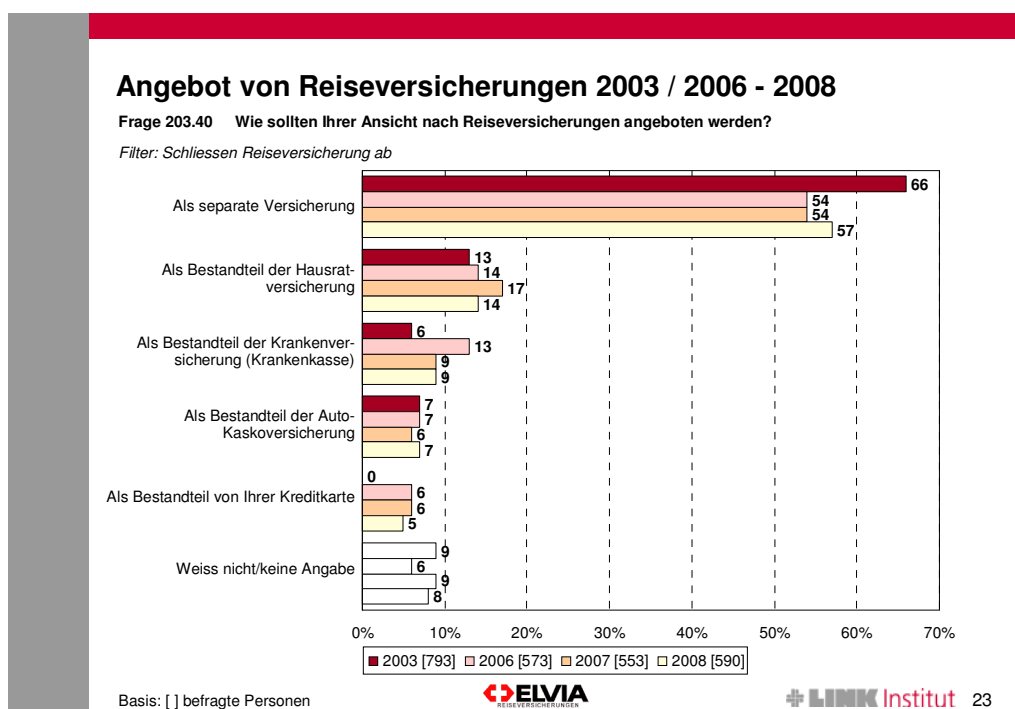


Basis: [ ] befragte Personen

## Reiseversicherung als separate Versicherung bevorzugt

Die Vorstellung darüber, wie eine Reiseversicherung angeboten werden sollte, hat sich gegenüber 2007 nicht signifikant verändert.

Wie im Vorjahr sollte die Reiseversicherung für die Mehrheit der Befragten (57%) als separate Versicherung angeboten werden. Alle anderen Kombi-Angebote werden deutlich seltener präferiert. 14% wünschen sich eine Reiseversicherung als Bestandteil der Hausratsversicherung, 9% als Bestandteil der Krankenversicherung und nur 7%, bzw. 5% als Bestandteil der Auto-Kasko-Versicherung oder der Kreditkarte.



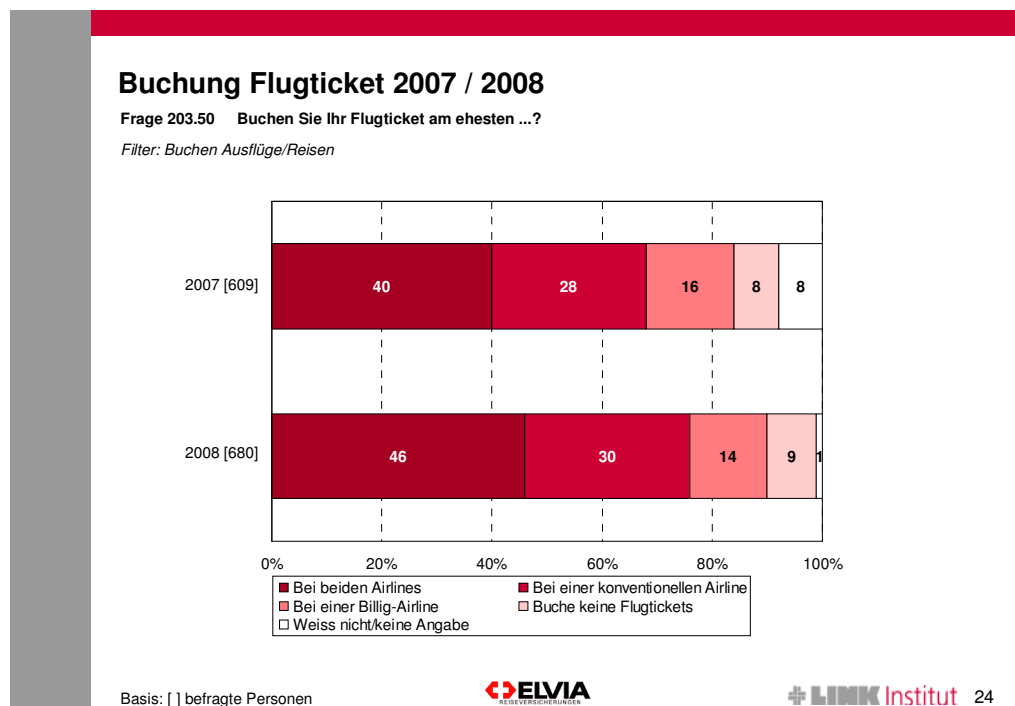
**Tabelle:** Wie sollten Ihrer Ansicht nach Reiseversicherungen angeboten werden?

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Separate Versicherung</b>	64%	66%	-	-	54%	54%	57%
<b>Bestandteil Hausratsvers.</b>	14%	13%	-	-	14%	17%	14%
<b>Bestandteil Krankenvers.</b>	7%	6%	-	-	13%	9%	9%
<b>Bestandteil Auto-Kaskovers.</b>	5%	7%	-	-	7%	6%	7%
<b>Bestandteil Kreditkarte</b>	-	-	-	-	6%	6%	5%
<b>Weiss nicht / Keine Angabe</b>	10%	9%	-	-	6%	9%	8%

## 2.4 Buchung und Auswahl der Fluggesellschaft

### Präferenz für Airlines

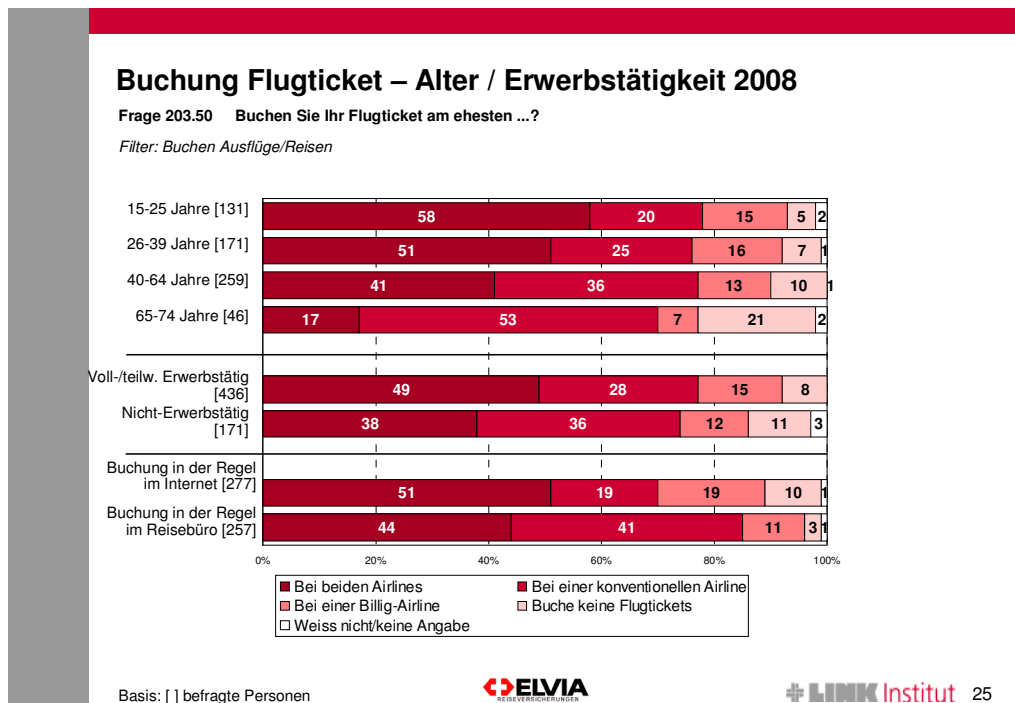
Diese Frage kam 2007 neu hinzu und wurde nun zum zweiten Mal gestellt. 46% der Befragten, die angaben Reisen oder Ausflüge zu buchen, buchen sowohl bei konventionellen Airlines als auch bei Billig-Airlines. Wenn es um klare Präferenzen geht, schneiden konventionelle Airlines auch in 2008 besser ab. 30% der Befragten buchen am ehesten dort, während das von den Billig-Airlines nur 14% der Befragten sagen.



### Buchungspräferenzen nach Alter und Erwerbstätigkeit

Mit zunehmendem Alter bevorzugen die Befragten deutlich eher eine konventionelle Airline. Je jünger sie dagegen sind, desto eher würden sie ihr Ticket bei beiden Airlines oder bei Billig-Airlines buchen.

Im Hinblick auf den präferierten Buchungsort zeigt sich, dass Internet-Bucher überdurchschnittlich häufig bei beiden Airlines und bei Billig-Airlines buchen, während die Reisebüro-Bucher die konventionellen Airlines bevorzugen. Es ist also nicht generell unbedingt so, dass Internet-Bucher überwiegend Billig-Airlines bevorzugen. Vielmehr scheint es so zu sein, dass sie sich bei beiden Typen die besten Angebote online heraussuchen.





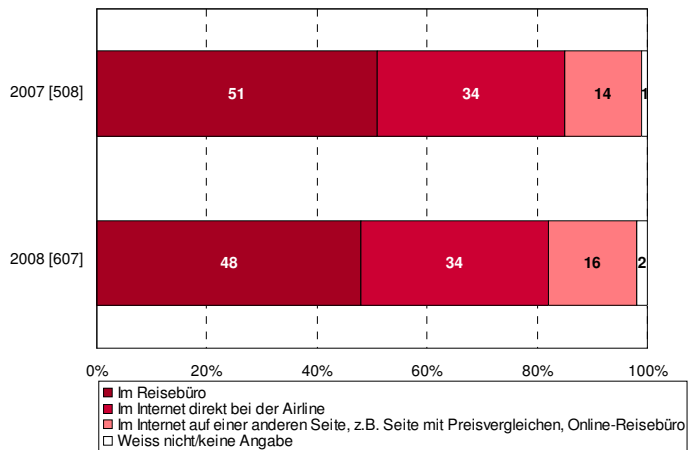
## Buchung zu gleichen Teilen im Reisebüro und im Internet

Auch diese Frage kam 2007 neu hinzu und wurde 2008 zum zweiten Mal gestellt. Wieder zeigt sich der Trend zur Buchung im Internet – wenn auch hier nicht signifikant. Die Hälfte der Befragten bucht ihr Flugticket online (50%), während die andere Hälfte (48%) die Flugtickets im Reisebüro erwirbt. Die 50%, die im Internet buchen, tun dies vor allem direkt auf den Websites der Airlines (34%). Seltener buchen sie auf anderen Websites, z.B. einem Online-Reisebüro (16%).

### Art Flugticket zu buchen - 2007 / 2008

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

Filter: Buchen Flugtickets



Basis: [ ] befragte Personen

## Buchungskanäle nach Alter und Erwerbstätigkeit

Die 65 bis 74 Jährigen buchen ihre Flugtickets auch weiterhin ganz überwiegend im Reisebüro. Der Anteil ist gegenüber 2007 sogar noch etwas angestiegen (2008: 84%, 2007: 70%). Nur insgesamt 16% der Reisenden dieser Altersgruppe buchen ihre Tickets im Internet – dabei wird fast immer bei der Airline direkt gebucht. Andere Internet-Seiten wie Online-Reisebüros oder Preisvergleichsseiten werden hier kaum genutzt.

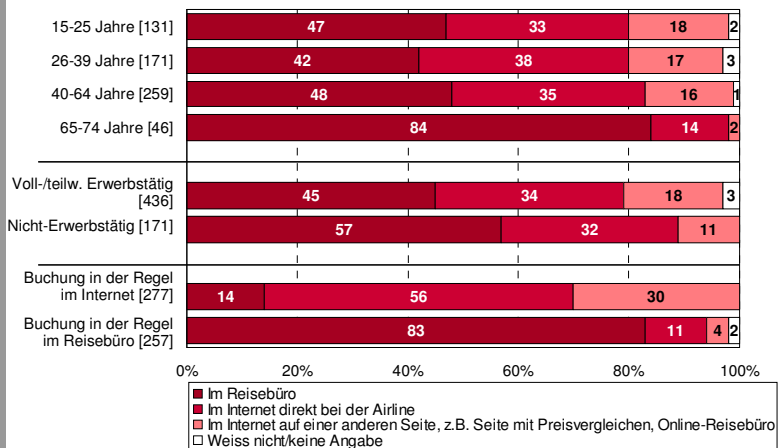
Der Anteil der Internet-Bucher bei den jüngeren Altersgruppen ist hingegen deutlich höher: Bei den 26-39 Jahre alten Reisenden buchen insgesamt 55% der Befragten ihre Flugtickets am ehesten im Internet, bei den anderen Altersgruppen (15-25 und 40-64 Jahre) ist der Anteil ähnlich hoch. Generell werden auch hier die Seiten der Airlines bevorzugt.

Bei der Erwerbstätigkeit spielt der Alterseffekt eine Rolle. Unter den Nicht-Erwerbstätigen befinden sich zu einem Drittel die Senioren, die ganz überwiegend im Reisebüro buchen. Daher ist der Anteil der Ticket-Buchungen im Reisebüro hier höher als bei den Voll-/oder teilweise Erwerbstätigen.

### Art Flugticket zu buchen – Alter / Erwerbstätigkeit 2008

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

Filter: Buchen Flugtickets

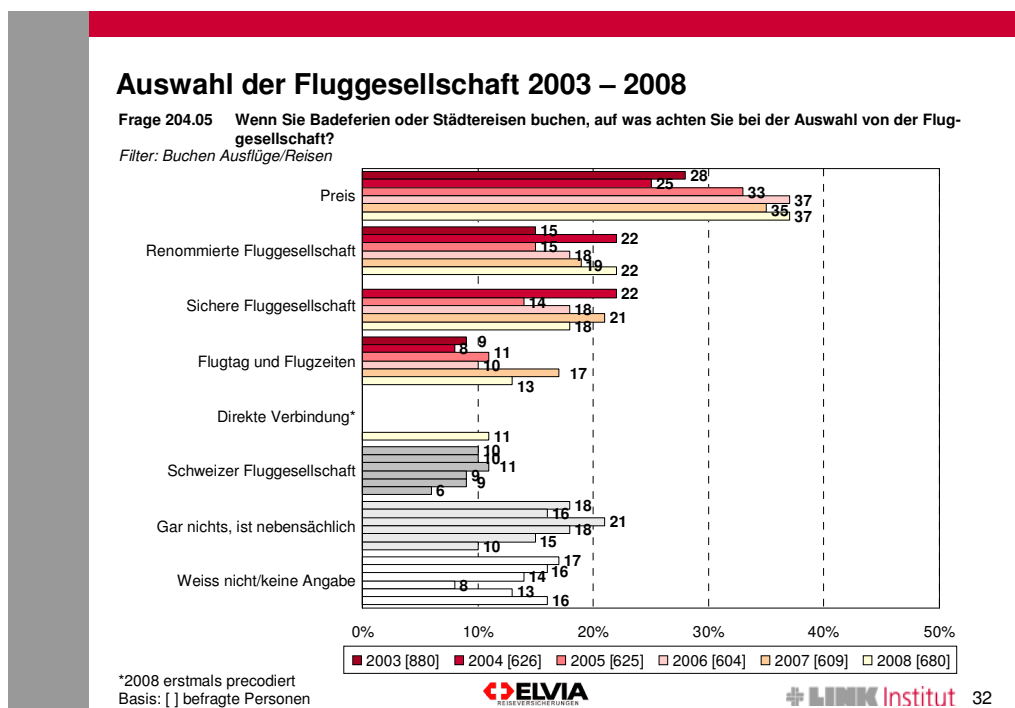


Basis: [ ] befragte Personen

## Preis bleibt wichtigstes Kriterium bei Wahl der Fluggesellschaften

Der Preis ist mit 37% weiterhin das Hauptkriterium für die Auswahl von Fluggesellschaften. Der Anteil ist damit seit vier Jahren stabil. Während 2003 der Preis deutlich weniger wichtig war und auch Renommee und Sicherheit der Fluggesellschaft ähnlich entscheidungsrelevant waren, ist er seit 2005 das wichtigste Kriterium. Das Renommee der Fluggesellschaft ist für 22% wichtig, die Sicherheit der Fluggesellschaft für 18%.

Tendenziell werden auch die praktischen Aspekte Flugtag und Flugzeiten eher hervorgehoben als in den Vorjahren. Jeder zehnte Reisende (11%) achtet bei der Buchung auf eine direkte Verbindung. Dieses Kriterium wurde 2008 erstmals einzeln ausgewiesen.



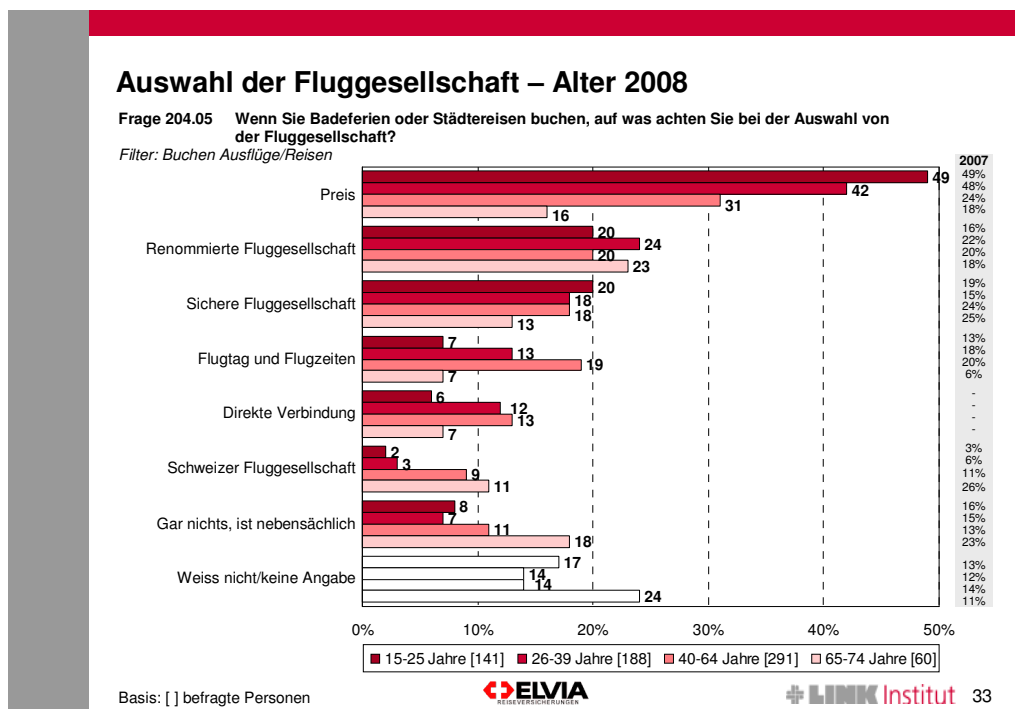
**Tabelle:** Wenn Sie Badeferien oder Städtereisen buchen, auf was achten Sie bei der Auswahl der Fluggesellschaft?

	Preis	Renommierte Fluggesellschaft	Schweizer Fluggesellschaft	Flugtag und Flugzeiten	Sichere Fluggesellschaft	Direkte Verbindung*	Anderes	Gar nichts, ist nebensächlich	Weiss nicht/Keine Angabe
2002	24%	19%	12%	8%	-	-	19%	20%	14%
2003	28%	15%	10%	9%	-	-	18%	18%	17%
2004	25%	22%	10%	8%	22%	-	-	16%	17%
2005	33%	15%	11%	11%	14%	-	-	21%	14%
2006	37%	18%	9%	10%	18%	-	-	18%	8%
2007	35%	19%	9%	17%	21%	-	-	15%	13%
2008	37%	22%	6%	13%	18%	11%	-	10%	16%

\*neu precodiert in 2008

## Preissensibilität bei Auswahl der Fluggesellschaft bei jungen Reisenden am höchsten

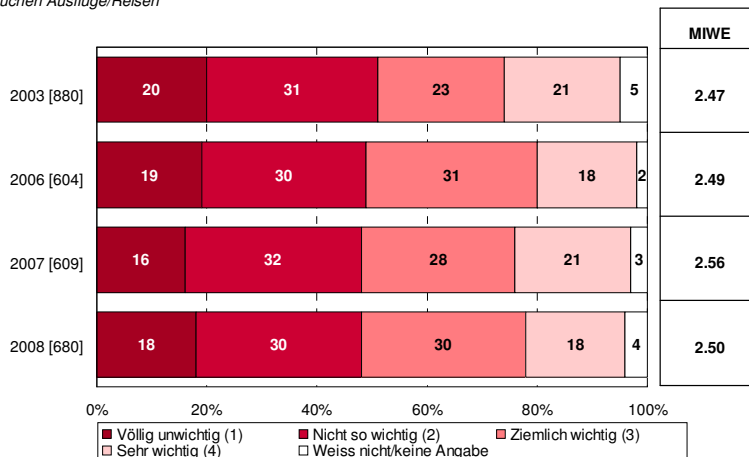
Für die 15 bis 25 Jährigen ist der Preis weiterhin mit weitem Abstand das wichtigste Kriterium für die Auswahl von Fluggesellschaften. Die Bedeutung des Preises ist insbesondere bei den 40 bis 64 Jährigen gestiegen. Die Senioren sind deutlich weniger preissensitiv. Insgesamt legen sie zwar mehr Wert auf das Renommee der Fluggesellschaft (23%) als auf den Preis (16%) und achten häufiger als die anderen Altersgruppen darauf, dass sie mit einer Schweizer Fluggesellschaft fliegen (11%), aber sie geben auch am häufigsten an, dass die Auswahl der Fluggesellschaft für sie nebensächlich sei (18%). Die Sicherheit der Fluggesellschaft ist für die Senioren ebenfalls seltener ein Kriterium für die Auswahl als für die anderen Altersgruppen. Die mittleren und überwiegend erwerbstätigen Altersgruppen (29 bis 39 Jährige und 40 bis 64 Jährige) achten hingegen insbesondere auf eine direkte Verbindung und auf den Flugtag und die Flugzeiten.



## Wichtigkeit der Fluggesellschaft bei Pauschalreisen

### Wichtigkeit der Fluggesellschaft 2003 / 2006 - 2008

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?  
 Filter: Buchen Ausflüge/Reisen



Basis: [ ] befragte Personen

Bezüglich der Bedeutung der Fluggesellschaft bei einer Pauschal-Ferienreise haben sich keine Veränderungen gegenüber den Vorjahren ergeben. Es ist weiterhin eine Zweiteilung der Befragten sichtbar: Für die eine Hälfte der Befragten spielt die Fluggesellschaft eine Rolle bei Pauschalreisen im Mittelmeerraum (48%), für die andere Hälfte nicht (48%).

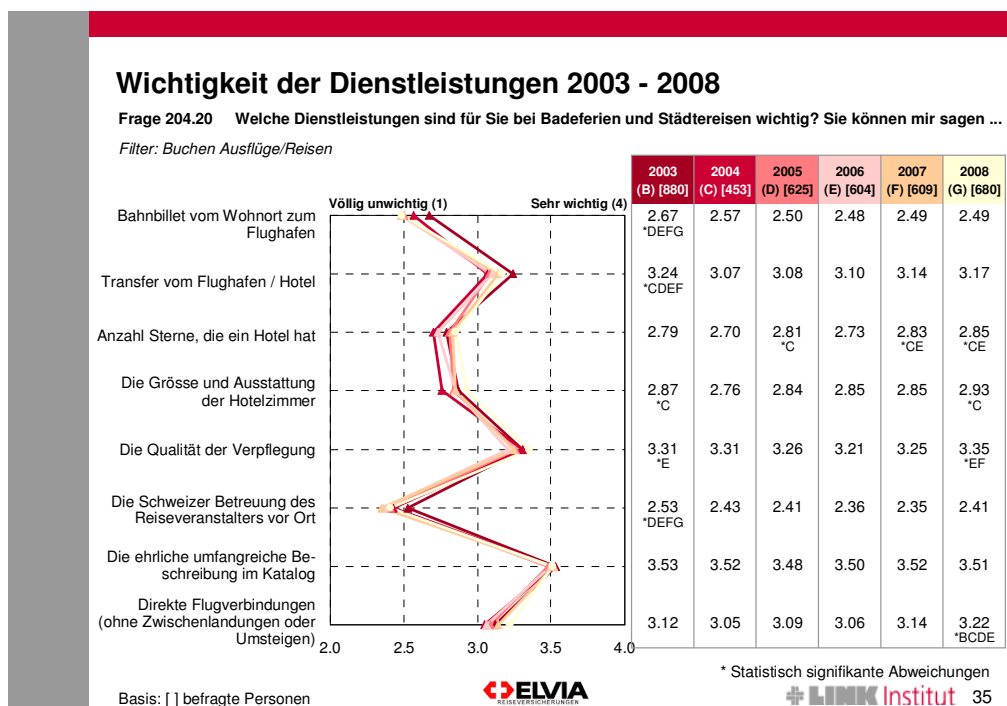
**Tabelle:** Wenn Sie eine Pauschalreise buchen (Hin- und Rückweg mit dem Flugzeug), wie wichtig ist es, mit welcher Fluggesellschaft Sie fliegen?

	Sehr wichtig	Ziemlich wichtig	Nicht so wichtig	Völlig unwichtig	Weiss nicht/Keine Angabe
2002	20%	29%	28%	18%	5%
2003	21%	23%	31%	20%	5%
2004	-	-	-	-	-
2005	-	-	-	-	-
2006	18%	31%	30%	19%	2%
2007	21%	28%	32%	16%	3%
2008	18%	30%	30%	18%	4%

## 2.5. DIENSTLEISTUNGEN DER REISEVERANSTALTER

### Am wichtigsten: Ehrliche, umfangreiche Beschreibung im Katalog

Eine ehrliche und umfangreiche Beschreibung im Katalog ist wie im Vorjahr die wichtigste der abgefragten Dienstleistungen (90% der Befragten sehen diese Dienstleistung als sehr oder ziemlich wichtig an). Auf dem nächsten Platz folgt (ebenfalls wie im Vorjahr) die Qualität der Verpflegung. An dritter Stelle steht in 2008 die direkte Flugverbindung, gemeinsam mit dem Transfer vom Flughafen. Dies zeigt ebenfalls die steigende Wichtigkeit von praktischen Aspekten bei Badeferien und Städtereisen.



Seit 2003 weniger wichtig geworden ist das Bahnbillet zum Flughafen sowie die Schweizerische Betreuung des Reiseveranstalters vor Ort. Tendenziell mehr Wert legen die Reisenden wie schon im Vorjahr auf die Anzahl der Sterne, die ein Hotel hat und auf die Ausstattung und die Grösse der Zimmer.

**Tabelle:** Welche Dienstleistungen sind für Sie bei Badeferien und Städtereisen wichtig?  
(Anteile sehr/ziemlich wichtig)

	Ehrliche Beschreibung im Katalog	Qualität Verpflegung	Transfer Flughafen-Hotel	Direkte Flugverbindungen	Grösse/Ausstattung Hotelzimmer	Anzahl Sterne des Hotels	Bahnbillet Wohnort-Flughafen	CH-Betreuung vor Ort
1999	-	87%	85%	-	63%	63%	65%	56%
2000	-	84%	86%	-	65%	65%	62%	47%
2001	-	88%	82%	-	70%	64%	56%	51%
2002	-	87%	81%	-	66%	64%	53%	51%
2002	-	87%	81%	-	66%	64%	53%	51%
2002	-	87%	81%	-	66%	64%	53%	51%
2003	90%	84%	81%	75%	67%	63%	55%	50%
2004	90%	85%	73%	70%	63%	59%	54%	45%
2005	89%	82%	74%	73%	64%	66%	48%	44%
2006	90%	81%	78%	74%	67%	62%	49%	43%
2007	91%	84%	79%	77%	67%	66%	48%	40%
2008	90%	87%	79%	79%	71%	70%	48%	45%

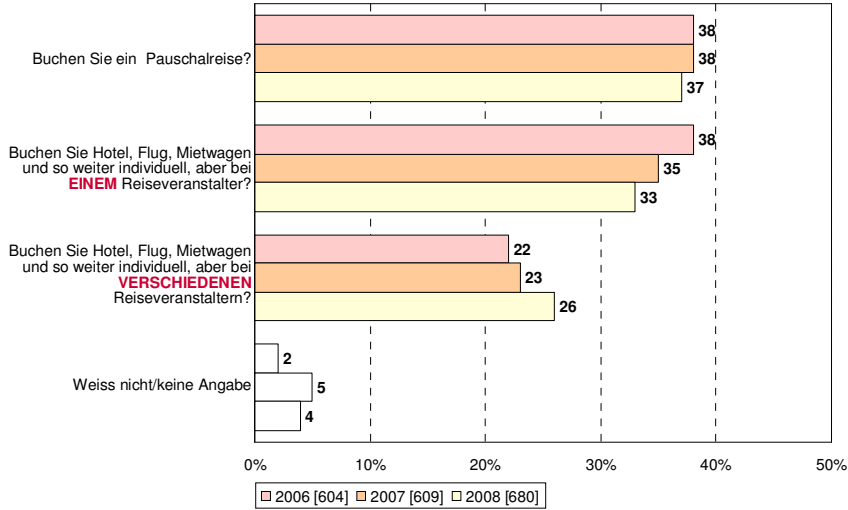
### **Buchungsart: Vermehrte Buchung bei verschiedenen Reiseveranstaltern**

Analog zum Vorjahr bevorzugt etwas mehr als ein Drittel der Reisenden die Buchung einer Pauschalreise. Der Anteil der Pauschalreisen-Bucher ist damit stabil. Bei der Buchung von einzelnen Komponenten deutet sich eine Verschiebung an: Während die Zahl der Reisenden, die alle Komponenten bei einem Reiseveranstalter buchen, seit 2003 abnimmt, steigt der Anteil der Reisenden, die Komponenten bei verschiedenen Veranstaltern buchen. Das heisst, es findet eine Verlagerung zur Buchung bei verschiedenen Veranstaltern statt. Dies spiegelt ebenfalls die hohe (und teilweise gestiegene) Preissensibilität, die sich auch bei der Auswahl der Fluggesellschaft gezeigt hat.

### Bevorzugte Art der Reisebuchung – 2006 / 2007 - 2008

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

Filter: Buchen Ausflüge/Reisen



Basis: [ ] befragte Personen

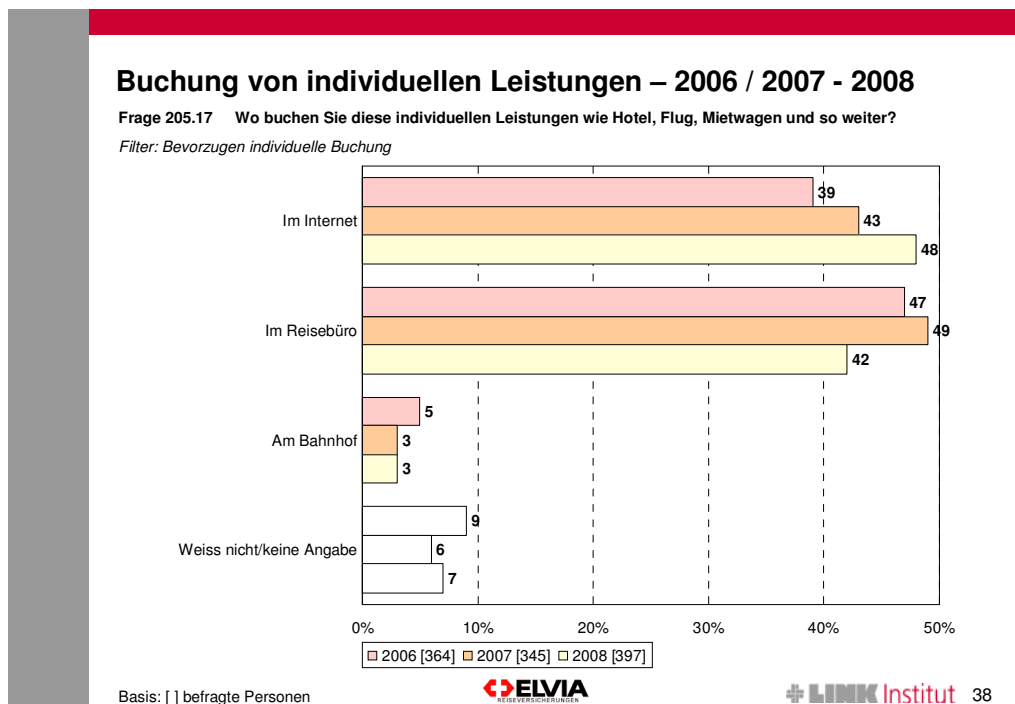
**Tabelle:** Ich lese Ihnen zwei Arten vor, wie Reiseveranstalter oder Fluggesellschaften oder Hotels ihre Preise ausschreiben können, welche Art bevorzugen Sie?

	Pauschalreise	Buchen Hotel, Flug, Mietwagen etc. individuell bei EINEM Reiseveranstalter.	Buchen Hotel, Flug, Mietwagen etc. individuell, aber bei VERSCHIEDENEN Reiseveranstaltern	Weiss nicht/ Keine Angabe
<b>2006</b>	38%	38%	22%	2%
<b>2007</b>	38%	35%	23%	5%
<b>2008</b>	37%	33%	26%	4%



### Buchung individueller Leistungen: Zunahme der Buchung im Internet

Auch die individuellen Buchungen werden zunehmend im Internet getätigt. Während im letzten Jahr noch 49% der individuellen Buchungen im Reisebüro getätigt wurden, sind es in diesem Jahr nur noch 42%. Das Internet ist hingegen mit 48% der am häufigsten genutzte Kanal für Buchungen von individuellen Leistungen.

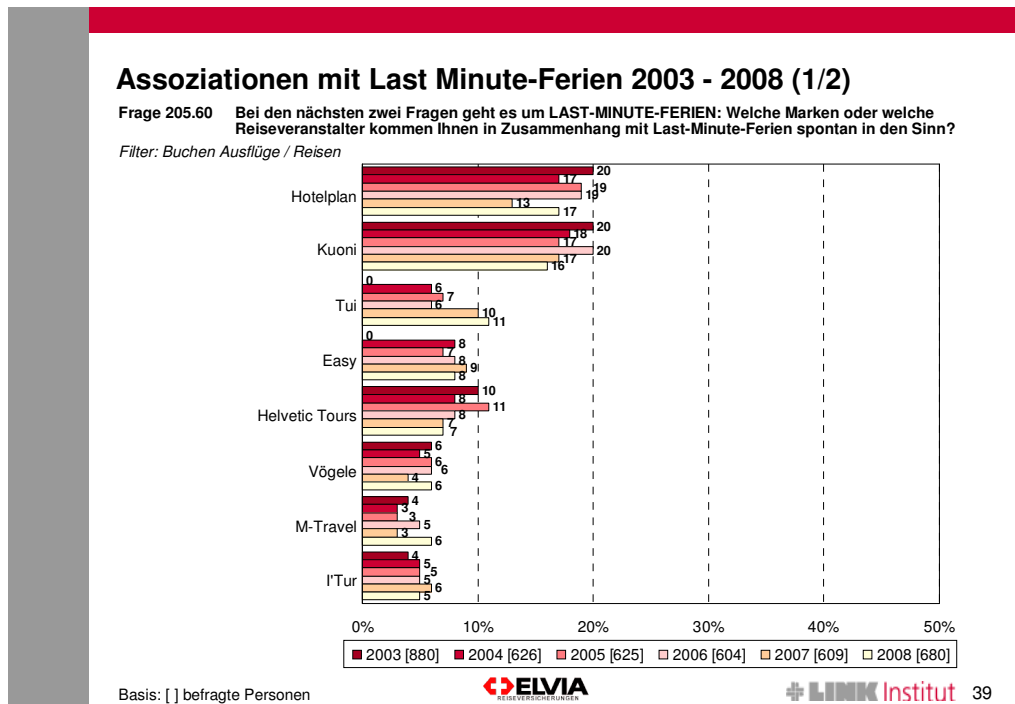


**Tabelle:** Wo buchen Sie diese individuellen Leistungen wie Hotel, Flug, Mietwagen und so weiter?

	Im Reisebüro	Im Internet	Am Bahnhof	Weiss nicht/ Keine Angabe
<b>2006</b>	47%	39%	5%	9%
<b>2007</b>	49%	43%	3%	6%
<b>2008</b>	42%	48%	3%	7%

## 2.6 LAST MINUTE-FERIEN

Last Minute-Ferien werden am häufigsten mit Hotelplan und Kuoni in Verbindung gebracht

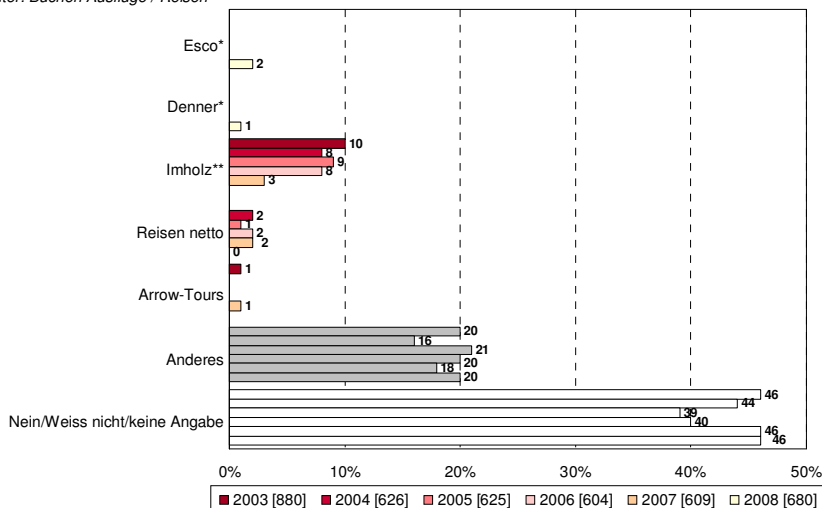


17% bzw. 16% der Befragten verbinden Hotelplan und/oder Kuoni spontan mit Last-Minute-Ferien. An dritter Stelle nennen die Befragten TUI. TUI hat im Vergleich zu 2003 tendenziell an Bekanntheit bei Last Minute-Reisen gewonnen. Generell sind die Anbieter für Last-Minute-Reisen jedoch eher weniger bekannt: Spontan fällt nur jedem zweiten Befragten ein Anbieter für Last Minute-Reisen ein.

### Assoziationen mit Last Minute-Ferien 2003 - 2008 (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?

Filter: Buchen Ausflüge / Reisen



\*2008 erstmals / \*\*2008 nicht mehr precodiert  
Basis: [ ] befragte Personen



**Tabelle:** Welche Marken oder welche Reiseveranstalter kommen Ihnen in Zusammenhang mit Last Minute-Ferien spontan in den Sinn?

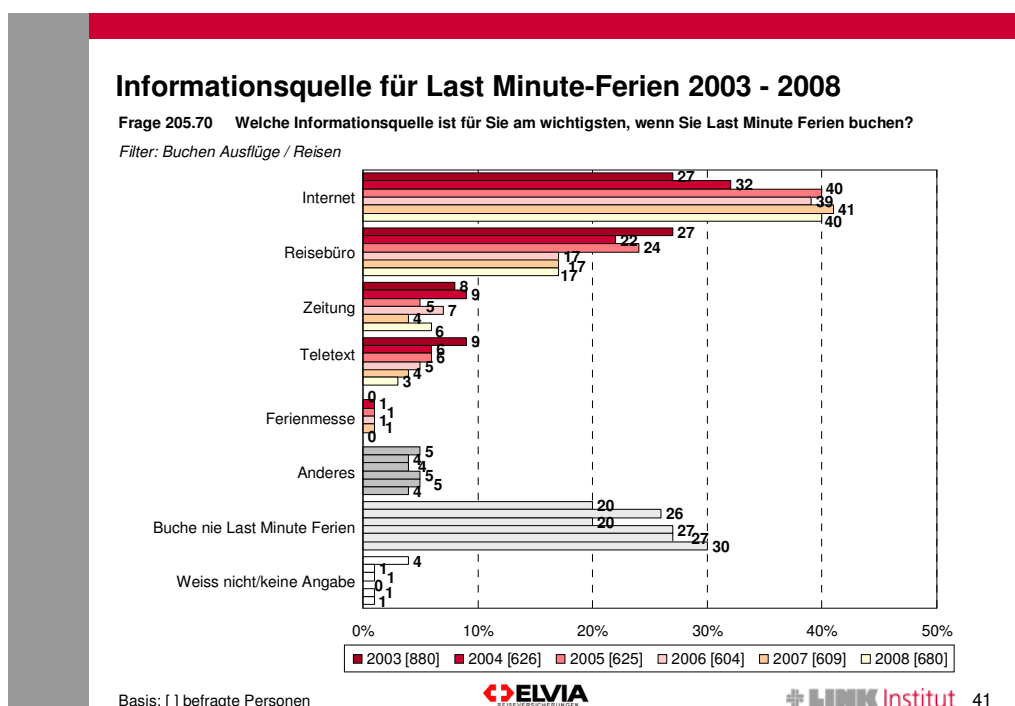
	Arrow-Tours	Helvetic Tours	Hotelplan	Imholz**	Kuoni	L-tur	M-Travel	Vögele
2001	-	8%	21%	14%	25%	3%	3%	6%
2002	1%	12%	19%	11%	20%	4%	4%	4%
2003	1%	10%	20%	10%	20%	4%	4%	6%
2004	-	8%	17%	8%	18%	5%	3%	5%
2005	-	11%	19%	9%	17%	5%	3%	6%
2006	-	8%	19%	8%	20%	5%	5%	6%
2007	1%	7%	13%	3%	17%	6%	3%	4%
2008	-	7%	17%	-	16%	5%	6%	6%

	Tui	Easy	Reisen netto	Esco*	Denner*	And./Keine/ W.n./ K.A.
2001	-	-	-	-	-	62%
2002	3%	-	-	-	-	64%
2003	-	-	-	-	-	66%
2004	5%	8%	2%	-	-	63%
2005	7%	7%	1%	-	-	63%
2006	6%	8%	2%	-	-	61%
2007	10%	9%	2%	-	-	64%
2008	11%	8%	-	2%	1%	66%

\*neu precodiert in 2008 / \*\* 2008 nicht mehr precodiert

### Wichtigste Informationsquelle ist das Internet

Der Anteil der Nicht-Last-Minute-Bucher ist mit 30% gegenüber dem Vorjahr gleich geblieben (kein signifikanter Unterschied). Auch beim Informationsverhalten der Last-Minute-Bucher sind keine bedeutsamen Veränderungen gegenüber 2007 festzustellen. Das Internet ist wie schon seit 2004 für 40% der Befragten die wichtigste Informationsquelle. Die Bedeutung des Reisebüros stagniert bei 17%. Die Last-Minute-Bucher haben das Internet also schon länger für ihre Ferienplanung entdeckt.



**Tabelle:** Welche Informationsquelle ist für Sie am wichtigsten, wenn Sie Last Minute-Ferien buchen? Ist das über die ...

	Zeitung	Teletext	Ferienmesse	Reisebüro	Internet	Anderes	Buche nie Last Minute-Ferien	Weiss nicht / Keine Angabe
<b>2000</b>	12%	12%	-	20%	10%	7%	38%	1%
<b>2001</b>	11%	11%	-	26%	17%	4%	27%	4%
<b>2002</b>	10%	12%	-	25%	27%	4%	19%	3%
<b>2003</b>	8%	9%	-	27%	27%	5%	20%	4%
<b>2004</b>	9%	6%	1%	22%	32%	4%	26%	1%
<b>2005</b>	5%	6%	1%	24%	40%	4%	20%	1%
<b>2006</b>	7%	5%	1%	17%	39%	5%	27%	-
<b>2007</b>	4%	4%	1%	17%	41%	5%	27%	1%
<b>2008</b>	6%	3%	0%	17%	40%	4%	30%	1%

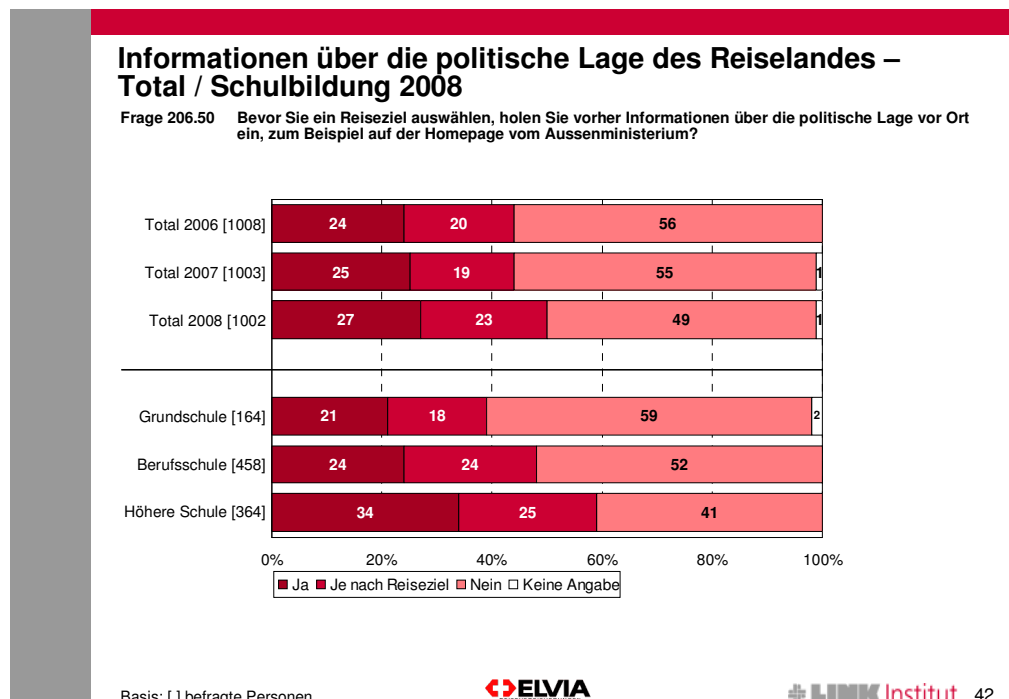
## 2.7 INFORMATION ÜBER POLITISCHE LAGE DES REISEZIELS

### Die politische Lage vor Ort interessiert immer mehr bei der Auswahl des Reiseziels

Die politische Lage am Reiseziel ist in 2008 tendenziell eher ein Thema für die Reisenden, als im Vorjahr. 2007 haben 44% der Befragten angegeben, sich immer oder je nach Reiseziel darüber zu informieren. 2008 sind dies schon 50%.

Ebenfalls wie im Vorjahr ist ein Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Informationsbeschaffung und der schulischen Ausbildung der Befragten erkennbar. Je höher der Bildungsstand, umso mehr interessiert die politische Lage des Reiseziels. Während sich nur 39% der Befragten mit Grundschulabschluss über die politische Lage vor Ort informieren, erkundigen sich 59% der Befragten mit höherer schulischer Bildung danach. Die Unterschiede bei den Bildungsgruppen hängen vermutlich auch mit dem Reiseziel zusammen. Höher Gebildete verfügen in der Regel über ein höheres Einkommen und bereisen daher vermutlich exotischere und weiter entferntere Ziele, bei denen es eher notwendig ist, sich über die politische Lage vor Ort zu informieren. Reisende mit weniger finanziellen Möglichkeiten hingegen bereisen vermutlich eher näher gelegene und allgemein bekannte Länder.

Insgesamt ist jedoch der Anteil derjenigen, die sich informieren in allen Bildungsgruppen gestiegen: bei Reisenden mit Grundschulbildung von 34% auf 39%, bei Reisenden mit Berufsschulbildung von 42% auf 48% und bei den Reisenden mit höherer Schulbildung von 52% auf 59%.



**Tabelle:** Bevor Sie ein Reiseziel auswählen, holen Sie dann vorher Informationen über die politische

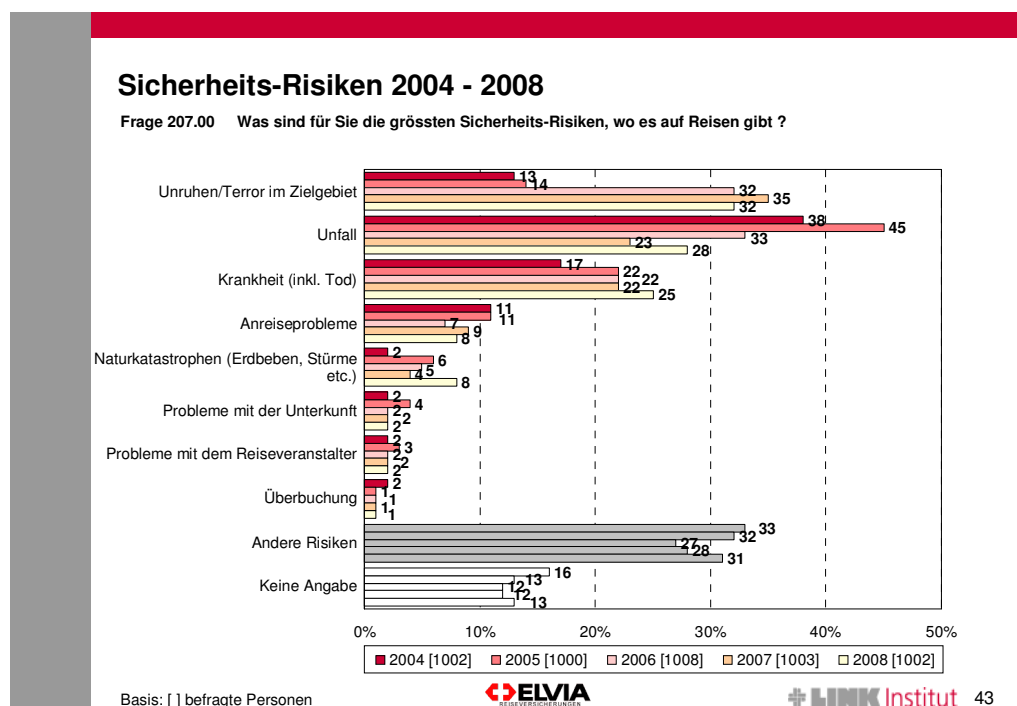
Lage vor Ort ein, z. B. auf der Homepage des Aussenministeriums?

	Ja	Je nach Reiseziel	Nein	Keine Angabe
2006	23%	21%	56%	-
2007	25%	19%	55%	1%
2008	27%	23%	49%	1%

## 2.8. RISIKEN/PROBLEME

### Unruhen/Terror als grösstes Risiko

Die Angst vor Unruhen/Terror im Zielgebiet stellt für 32% der Befragten das grösste Sicherheits-Risiko dar (2007: 35%). Einen Unfall auf Reisen zu haben wird - wie bereits schon im Vorjahr - mit 28% seltener als Sicherheits-Risiko eingestuft, als in den Jahren 2004 und 2005. In dieser Zeit war der Unfall das Haupt-Sicherheitsrisiko für die Reisenden. Etwas angestiegen ist die Angst vor Krankheit (Tod) als Risiko (2007: 22%, 2008: 25%).



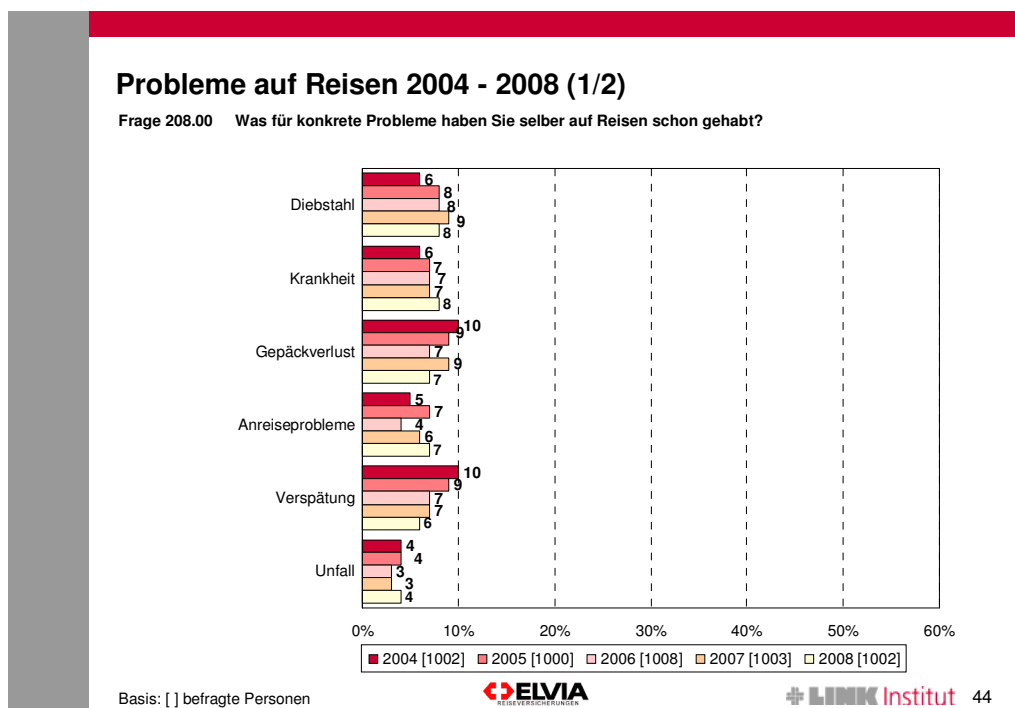
Neben diesen drei Haupt-Risiken ist zu beobachten, dass die Befragten in 2008 tendenziell häufiger Naturkatastrophen wie Erdbeben oder Stürme als Sicherheitsrisiko nennen. Zwar ist dies nur für 8% eines der grössten Risiken, im Vorjahr lag der Wert jedoch nur bei 4%. Bei der Interpretation dieses Wertes muss jedoch auch der Befragungszeitraum beachtet werden. In 2008 gab bisher eine Reihe von Naturkatastrophen wie Tornados in den USA, Erdbeben in Japan, Überschwemmung in China, Taifune in Asien, etc. Es bleibt abzuwarten, ob sich die

Wahrnehmung von Naturkatastrophen als Risiko dauerhaft verstärkt.

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Unfall	38%	45%	33%	23%	28%
Krankheit (inkl. Tod)	17%	22%	22%	22%	25%
Unruhen/Terror im Zielgebiet	13%	14%	32%	35%	32%
Anreiseprobleme	11%	11%	7%	9%	8%
Naturkatastrophen (Erdbeben, Stürme etc.)	2%	6%	5%	4%	8%
Probleme mit der Unterkunft	2%	4%	2%	2%	2%
Probleme mit dem Reiseveranstalter	2%	3%	2%	2%	2%
Überbuchung	2%	1%	1%	1%	1%
Andere Risiken	33%	32%	27%	28%	31%
Keine Angabe	16%	13%	12%	12%	13%

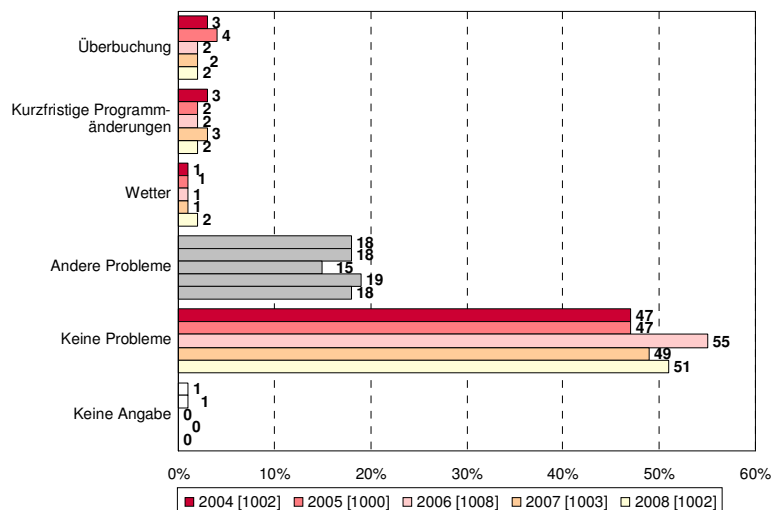
### Jeder zweite hatte schon Probleme auf Reisen



Analog zu den Wahrnehmungen der Sicherheitsrisiken, haben sich auch die tatsächlichen aufgetretenen Probleme bei Reisen nicht signifikant verändert. Diebstahl, Krankheit und Gepäckverluste sind die Probleme, die am häufigsten genannt werden. Allerdings nur mit geringem Vorsprung vor den anderen Ereignissen. Insgesamt geben 51% der Befragten an, keine Probleme auf Reisen gehabt zu haben.

### Probleme auf Reisen 2004 - 2008 (2/2)

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



Basis: [ ] befragte Personen

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Verspätung	10%	9%	7%	7%	6%
Gepäckverlust	10%	9%	7%	9%	7%
Diebstahl	6%	8%	8%	9%	8%
Krankheit	6%	7%	7%	7%	8%
Anreiseprobleme	5%	7%	4%	6%	7%
Unfall	4%	4%	3%	3%	4%
Überbuchung	3%	4%	2%	2%	2%
Kurzfristige Programmänderungen	3%	2%	2%	3%	2%
Wetter	1%	1%	1%	1%	2%
Andere Probleme	18%	18%	15%	19%	18%
Keine Probleme	47%	47%	55%	49%	51%
Keine Angabe	1%	1%	-	-	-

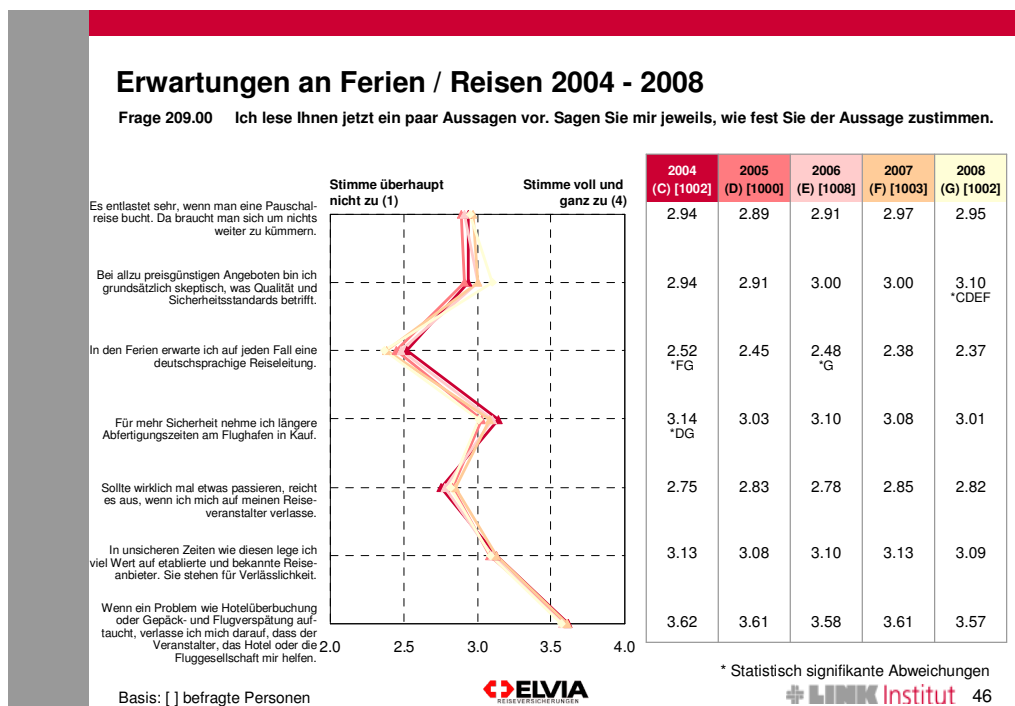
## 2.9. ERWARTUNGEN AN FERIE/REISEN

### Unterstützung bei Problemen wird erwartet

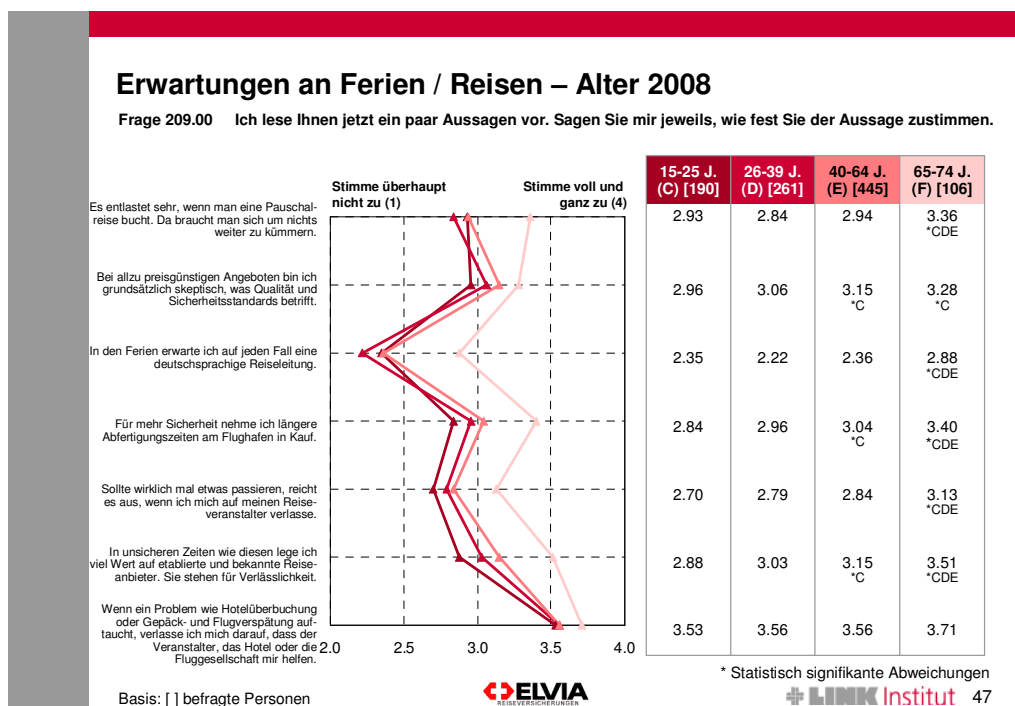
Im Hinblick auf die Erwartungen der Befragten an Reisen hat sich auch im letzten Jahr wenig verändert. Interessant ist die Entwicklung bei der Frage nach der Qualitätserwartung bei preisgünstigen Angeboten. So sind 2008 mehr Leute skeptisch gegenüber allzu günstigen Angeboten. Obwohl die Preissensibilität hoch ist, wird scheinbar doch vor den extremen „Billig-Angeboten“ zurückgeschreckt. Generell erwartet der Grossteil der Befragten bei Problemen,



dass man Hilfe vom Veranstalter, dem Hotel oder der Fluggesellschaft erhält.



### Ältere haben höher Erwartungen



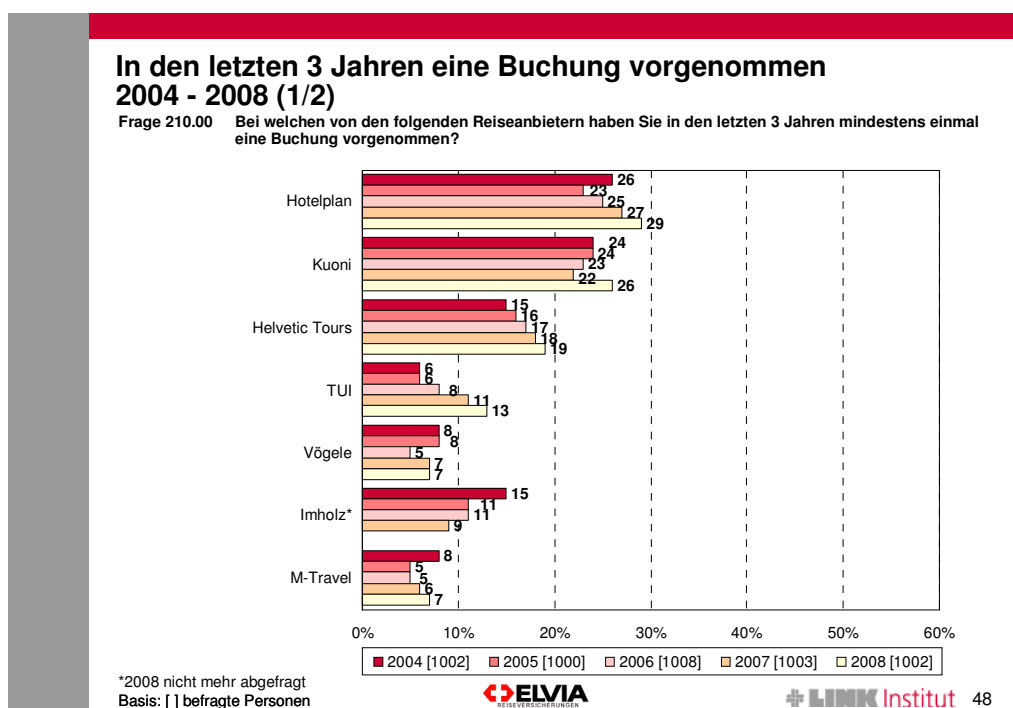
Bei allen Nennungen zeigt sich ein Alterseffekt: Mit dem Alter steigen die Erwartungen

insgesamt deutlich. So stimmen die älteren Befragten allen Aussagen eher zu als die Jüngeren.

## 2.10. GENUTZTE REISEBÜROS

### Hotelplan und Kuoni weiterhin am meisten genutzt

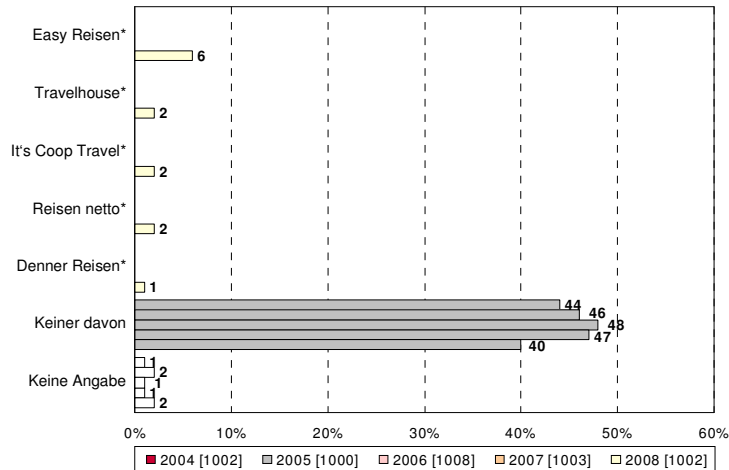
In den letzten drei Jahren hat etwa jeder vierte Befragte bei Hotelplan und/oder Kuoni mindestens einmal eine Buchung vorgenommen. 2008 ist der Anteil bei beiden Anbietern noch marginal um 2% bzw. 4%, gestiegen. Bei Kuoni ist der Anstieg signifikant.



Generell ist in den letzten Jahren ein kontinuierlicher Anstieg bei Helvetic Tours und TUI zu beobachten. Bei den neu abgefragten Anbietern (Easy Reisen, Travelhouse, It's Coop Travel, Reisen netto und Denner Reisen), ist nur Easy Reisen mit 6% nennenswert vertreten, alle anderen neu abgefragten Anbieter liegen bei 2% bzw. 1% (Denner Reisen).

### In den letzten 3 Jahren eine Buchung vorgenommen 2004 - 2008 (2/2)

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



\*2008 erstmals abgefragt  
Basis: [ ] befragte Personen

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

	Hotelplan	Kuoni	Helvetic Tours	Imholz**	Vögele	TUI	M-Travel	Keiner davon	Keine Angabe
2004	26%	24%	15%	15%	8%	6%	8%	44%	1%
2005	23%	24%	16%	11%	8%	6%	5%	46%	2%
2006	25%	23%	17%	11%	5%	8%	5%	48%	1%
2007	27%	22%	18%	9%	7%	11%	6%	47%	1%
2008	29%	26%	19%	-	7%	13%	7%	40%	2%

\*\*2008 nicht mehr abgefragt

	Easy Reisen*	Travelhouse*	It's Coop Travel*	Reisen netto*	Denner Reisen*
2008	6%	2%	2%	2%	1%

\*2008 neu abgefragt