



Buchungs- und Reiseverhalten der Schweizer Bevölkerung

Umfrage 2009

Ergebnisbericht

1. AUSGANGSLAGE

Mondial Assistance (Schweiz) 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 2009 grösstenteils übernommen. Aus aktuellem Anlass wurde der Einfluss der Wirtschaftskrise auf das Reiserverhalten, bzw. das Reisebudget einbezogen. Bei der Frage nach den Reiseanbietern, bei denen man mindestens eine Buchung in den letzten 3 Jahren vorgenommen hat (Frage 210.00), wurde gestützt zusätzlich Migros Ferien als Anbieter abgefragt. Bei der Frage 205.60 wurde die Precodierung reduziert, so dass 2009 weniger Anbieter ausgewiesen werden als in den Jahren zuvor (ohne Arrow-Tours und Imholz).

Insgesamt wurden in diesem Jahr 1'000 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

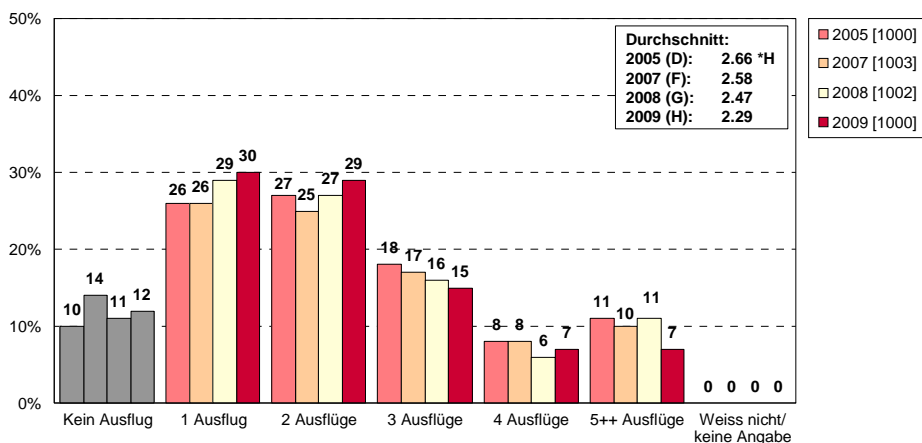
Reisen sind weiter zurückgegangen – Veränderungen zu 2005 signifikant

Im Durchschnitt unternehmen die Befragten im Jahr 2009 knapp 2.3 Reisen pro Jahr mit mindestens drei auswärtigen Übernachtungen. Im Vergleich zum Vorjahr hat die Anzahl Ferien pro Jahr weiter abgenommen und liegt somit auf dem Stand von 2003 (2.4 Reisen pro Jahr). Verglichen zum Jahr 2005 ist der Unterschied signifikant – so lag die Anzahl Reisen 2005 noch bei einem durchschnittlichen Wert von 2.7.

Die Zahl derjenigen, die einmal oder zweimal verreisen, ist ebenso wie der Anteil der Personen, die keinen Ausflug mit mindestens drei Übernachtungen machen gegenüber dem Vorjahr konstant geblieben, wohingegen der Anteil Personen, die fünf und mehr Ausflüge tätigen am deutlichsten abgenommen hat.

Anzahl Ferien pro Jahr 2005, 2007, 2008, 2009

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 jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.
 Basis: [] befragte Personen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 3

LINK Institut

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%	-
2009	12%	30%	29%	15%	14%	-

2.2. WIE WIRD GEBUCHT?

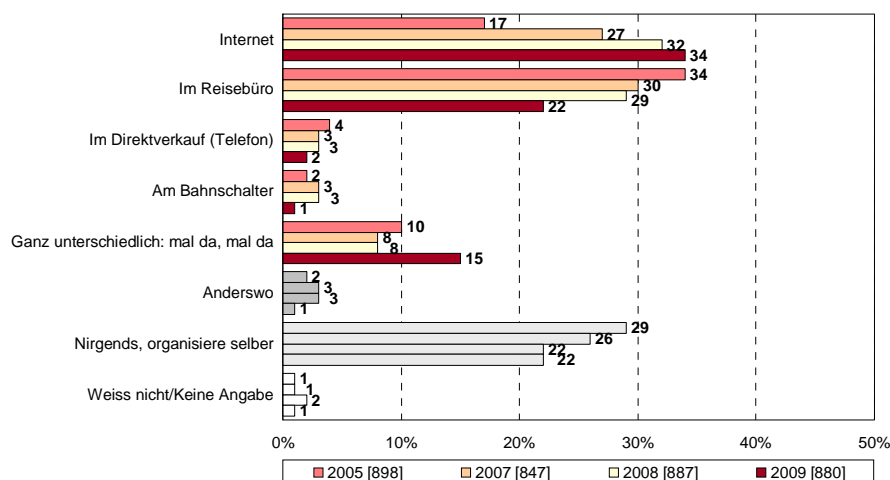
Internet wird wie im Vorjahr am meisten für Reisebuchungen genutzt

Insgesamt 74% aller Befragten (etwas weniger als im Vorjahr) buchen ihre Ausflüge oder Ferien in der Regel im Reisebüro, im Direktverkauf, im Internet oder am Bahnschalter oder an unterschiedlichen Orten. Bis 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. Seit 2008 wird hingegen das Internet von den Befragten am häufigsten für die Buchung der Ferienreise genutzt. Dieser Trend hat sich 2009 weiter

bestätigt: mittlerweile buchen 34% der Befragten ihre Ausflüge und Ferien normalerweise im Internet. Lediglich 22% bevorzugen nach wie vor das Reisebüro für Reisebuchungen. Der weitere Vormarsch des Internets geht auch auf Kosten der Selbstorganisation. So geben 2009 wie bereits 2008 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 2005, 2007, 2008, 2009

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



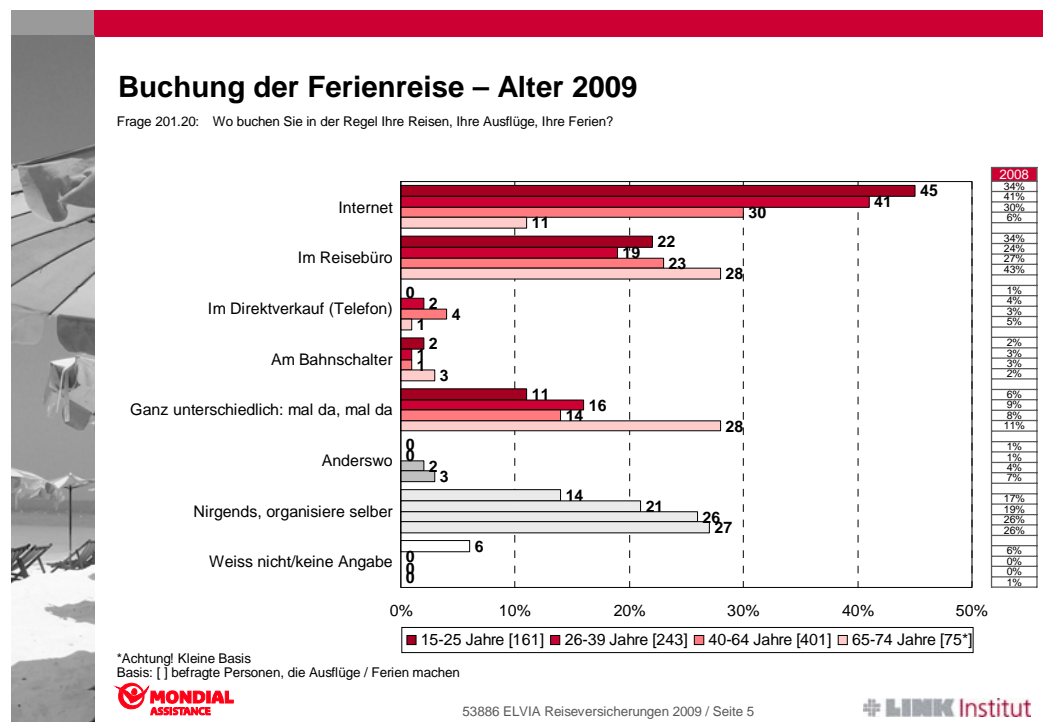
Basis: [] befragte Personen, die Ausflüge / Ferien machen

Tabelle: Wo buchen Sie in der Regel Ihre Reisen?

Jahr	Reisebüro	Bahnschalter	Tel-Verkauf	Anderswo	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%
2009	22%	1%	2%	1%	15%	22%	34%	1%

Internetbuchung wird besonders von Jüngeren bevorzugt – und hält in allen Altersgruppen eine hohe Beliebtheit

Das Internet als Buchungsmedium für Reisen ist bei der Gruppe der 15-25 Jährigen besonders beliebt und mit einem Anteil von 45% zum Vorjahr (34%) deutlich gestiegen. Die Beliebtheit des Buchungsmediums Internet ist jedoch in allen Altersgruppen bis 64 Jahre zu beobachten und hat auch bei der Gruppe der 65-74 Jährigen mit 11% im Vergleich zu 2008 (6%) zugelegt. Bei den Senioren verläuft dieser Bedeutungszuwachs vor allem auf Kosten der Buchung im Reisebüro. Das Reisebüro ist zwar weiterhin die erste Präferenz bei der Gruppe der 65-74 Jährigen (28%), allerdings ist der Anteil – mit Vermerk auf die geringe Fallzahl - im Vergleich zum Jahr 2008 (43%) klar zurückgegangen.



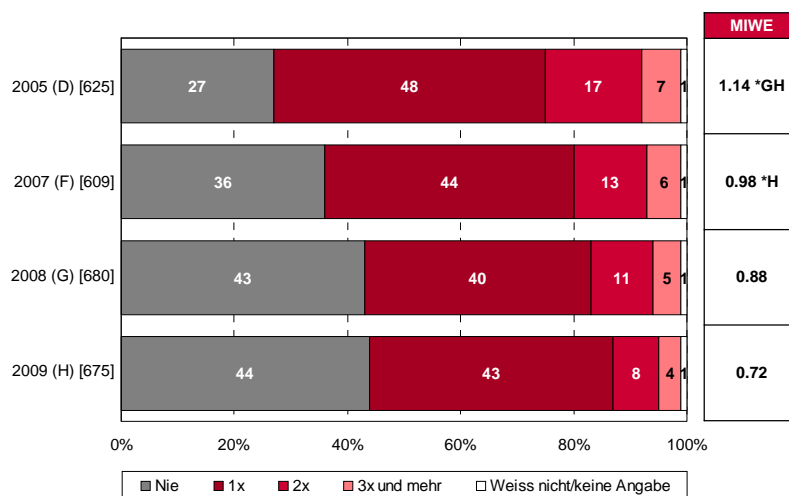
Anzahl der Buchungen im Reisebüro nimmt weiter ab

Auch in diesem Jahr werden im Schnitt insgesamt weniger Reisen im Reisebüro gebucht als im Vorjahr. Obwohl der Rückgang statistisch nicht signifikant ist, kann die gesamte Entwicklung seit 2002 als kontinuierlicher Rückgang der Buchungen im Reisebüro betrachtet werden. Im Jahr 2002 buchten Reisebüro-Kunden noch durchschnittlich 1.3 Reisen pro Jahr im Reisebüro. Im Jahr 2009 war es im Durchschnitt weniger als eine Reise, die dort gebucht (0.7) wurde.

Der Anteil der Personen, die ihre Reisen nie im Reisebüro buchen, liegt mittlerweile bei 44%. 2007 waren es nur 36% der Befragten, die angaben, nie eine Reise im Reisebüro zu buchen. Nur noch rund 12% der Befragten buchen zwei oder mehr Reisen pro Jahr im Reisebüro. 2007 betrug dieser Anteil noch 20%, 2008 zeigte die Tendenz mit 16% bereits nach unten.

Buchungen im Reisebüro pro Jahr 2005, 2007, 2008, 2009

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 jeweiligen Jahr, für die die Buchstaben stellvertretend stehen.
Basis: [] befragte Personen, die Ausflüge / Ferien machen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 6

LINK Institut

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 An- gabe
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%
2009	44%	43%	8%	4%	1%

Benutzung einer Stammfiliale

Insgesamt haben 70% der Befragten, die noch im Reisebüro buchen, eine Stammfiliale (2008: 71%) und 29% benutzen immer wieder andere Reisebüros (2008: 28%). 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 ein wichtiger Faktor bei den Befragten zu sein, die dem Buchungskanal Reisebüro die Stange halten.

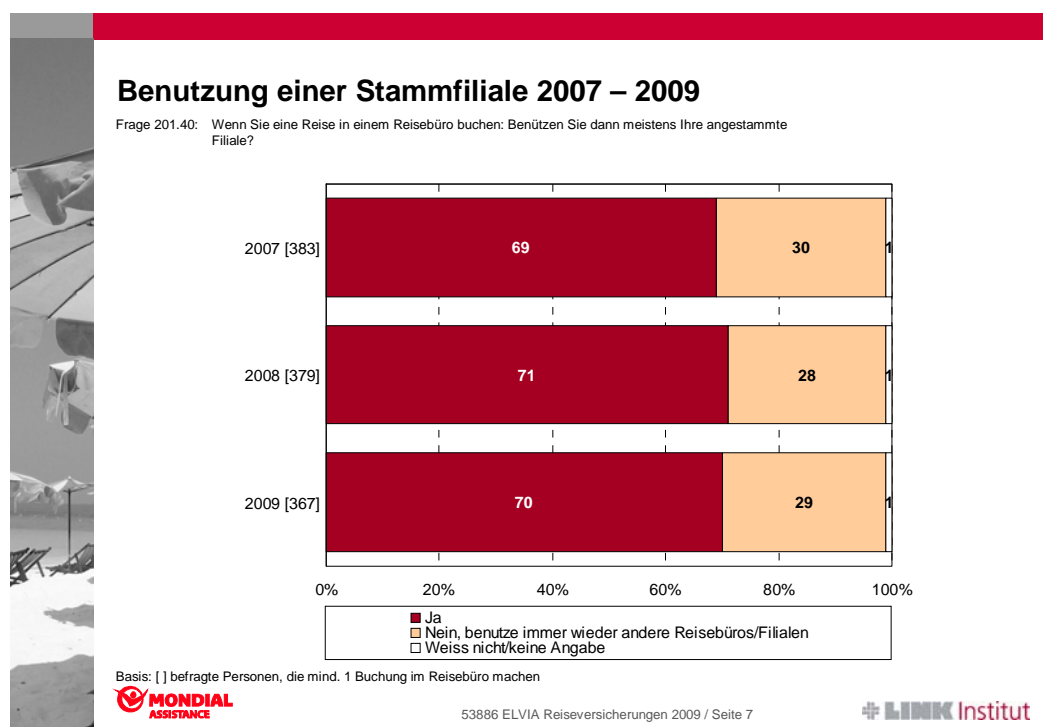


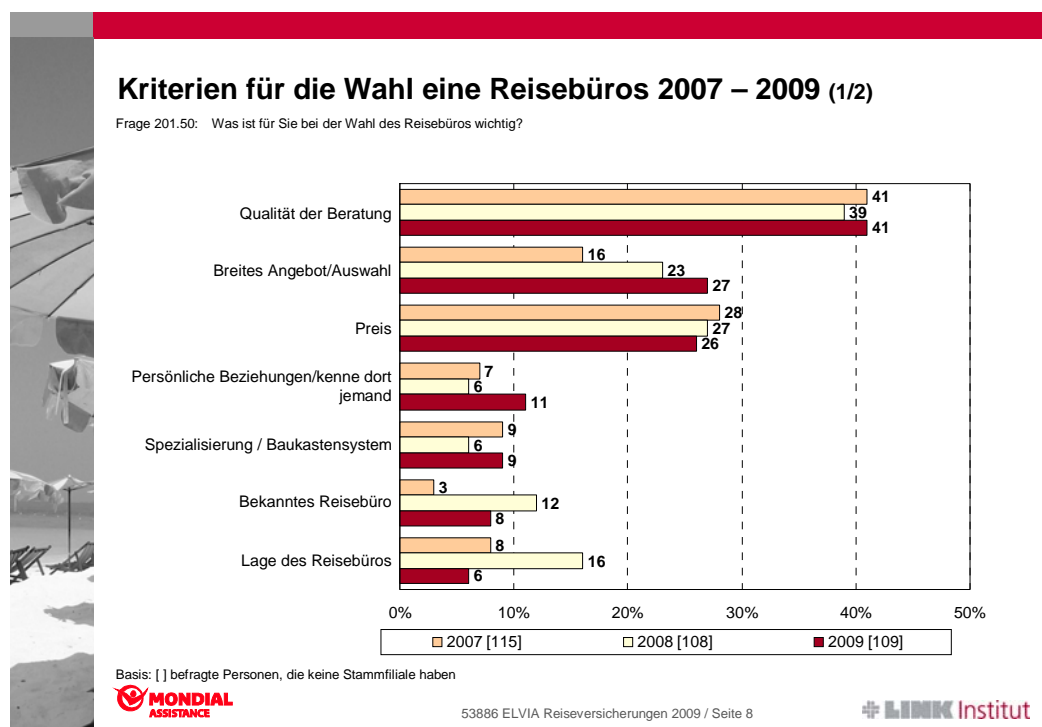
Tabelle: Wenn Sie eine Reise in einem Reisebüro buchen: Benützen Sie dann meistens Ihre angestammte Filiale?

	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%
2009	70%	29%	1%

Kriterien für die Wahl eines Reisebüros

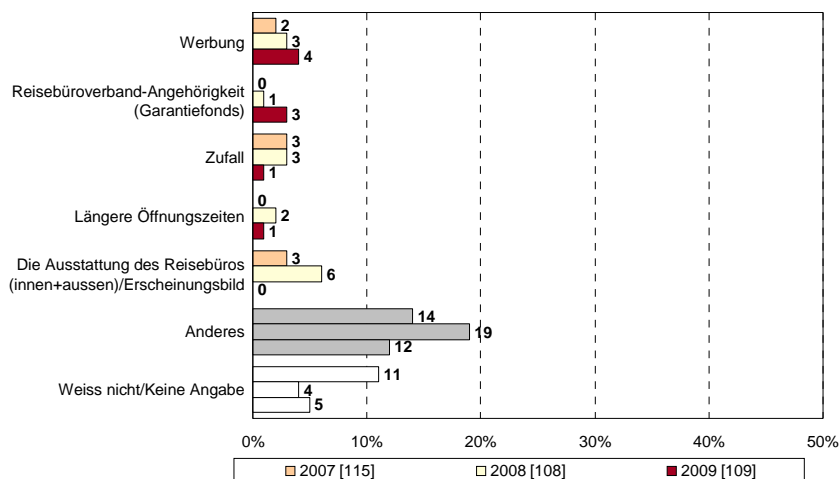
Die Reisbürokunden ohne Stammfiliale legen bei der Auswahl eines Reisebüros weiterhin am meisten Wert auf die Qualität der Beratung. Seit 2007 hält sich der Anteil mit 41% auf konstant hohem Niveau. Ein weiteres zunehmend wichtiges Auswahlkriterium für die genannte ReisebüroKundschaft ist die Breite des Angebots. Dieser Trend konnte bereits in den vergangenen Jahren beobachtet werden und setzt sich 2009 fort (2007: 16%, 2008: 23%, 2009: 27%). Die Breite des Angebots wird 2009 für die Befragten bei der Wahl eines Reisebüros somit gleichbedeutend wie der Preis. Letzterer verliert im Langzeitvergleich seit 2002 kontinuierlich an Bedeutung. 2002 spielte die Preisfrage bei rund 38% der Befragten eine deutlich wichtigere Rolle bei der Auswahl des Reisebüros (2009: 26%). Möglicherweise sind viele Personen, für die der Preis eine grosse Rolle spielt zum Buchungskanal Internet abgewandert. Die Personen, die dem Reisebüro treu geblieben sind, legen weiterhin Wert auf Qualität und die Beratung.

Aktuell betonen die Reisebüro-Kunden ausserdem die persönliche Beziehung zum Reisebüro als wichtiges Auswahlkriterium. Unbedeutend bei der Wahl des Reisebüros bleibt die Reisebüroverband-Angehörigkeit (Garantiefonds). Gerade mal 3% 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 2007 – 2009 (2/2)

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



Basis: [] befragte Personen, die keine Stammfiliale haben



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 9



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

	2001	2002	2003	2004*	2005*	2006	2007	2008	2009
Beratungsqualität	48%	41%	37%			35%	41%	39%	41%
Preis	31%	38%	34%			35%	28%	27%	26%
Anderes	24%	23%	23%			15%	14%	19%	12%
Persönliche Beziehungen	9%	9%	10%			3%	7%	6%	11%
Breites Angebot / Auswahl	-	-	-			18%	16%	23%	27%
Bekanntes Reisebüro	8%	7%	9%			5%	3%	12%	8%
Lage des Reisebüros	7%	6%	8%			10%	8%	16%	6%
Zufall	4%	4%	7%			6%	3%	3%	1%
Ambiente	5%	5%	4%			3%	3%	6%	-
Werbung	3%	3%	3%			4%	2%	3%	4%
Längere Öffnungszeiten	-	-	1%			2%	-	2%	1%
Reisebüroverband-Angehörigkeit, **Garantiefonds	-	-	-			-	-	1%	3%

* 2004/2005 andere Filterführung / **neu precodiert in 2009

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, resp. zu 2008 konstant geblieben (2006: 48%; 2007: 42%, 2008: 36%). Ebenfalls konstant geblieben ist der Anteil der Kunden, für die der Reiseveranstalter nur selten fest-

steht (2007: 14%, 2008: 19%; 2009: 17%). Für diese insgesamt 53% 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 45% ähnlich hoch wie im letzten Jahr (43%). Die letztjährig beobachtete Verschiebung zu mehr Flexibilität hat sich in diesem Jahr wieder etwas nach unten korrigiert. Knapp jeder Fünfte (21%) weiss immer, mit wem er verreisen wird (2008: 17%). Jeder vierte hingegen (24%) weiss es meistens (2008: 26%).

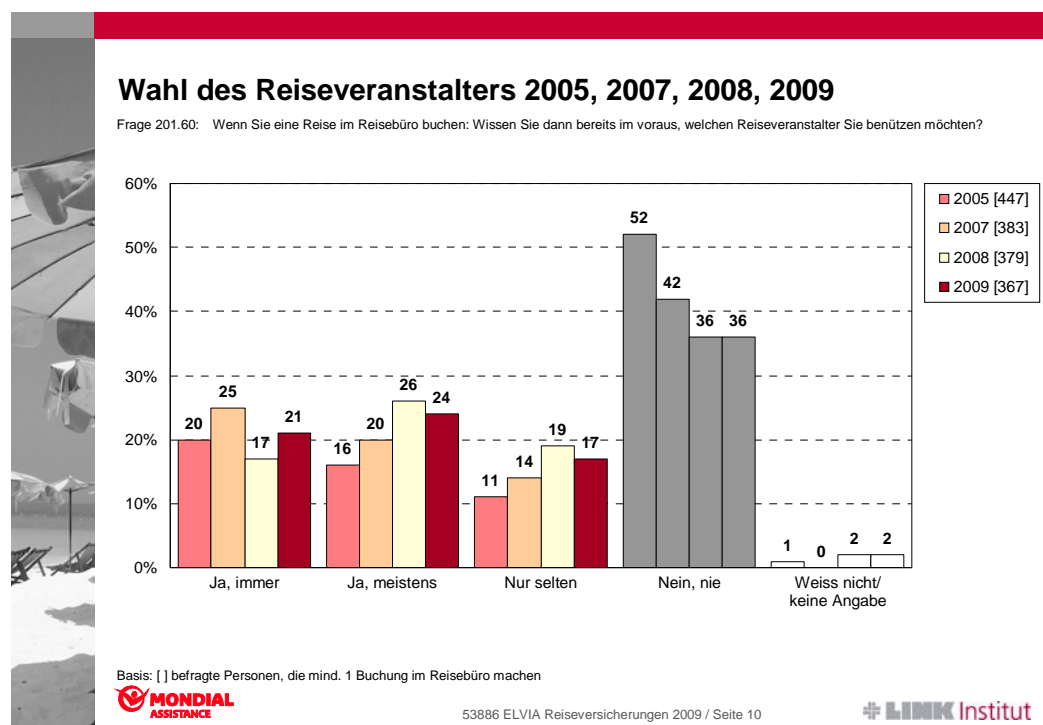


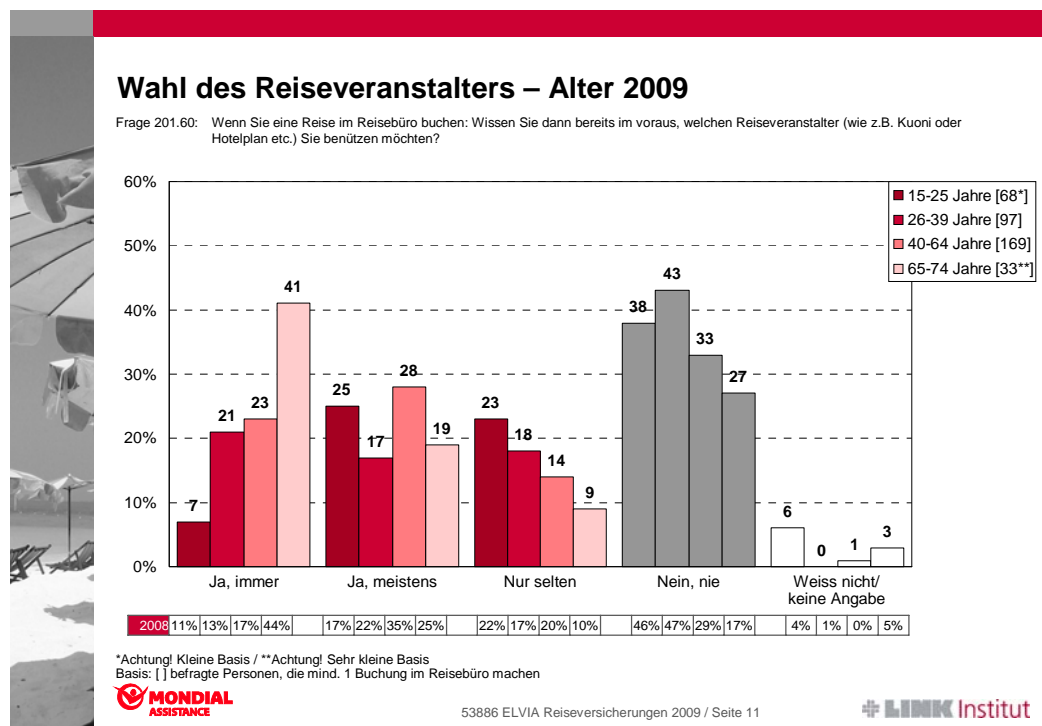
Tabelle: Wenn Sie eine Reise im Reisebüro buchen: Wissen Sie bereits im Voraus, welchen Reiseveranstalter Sie benützen möchten?

	Ja, immer	Ja, meistens	Nur selten	Nein, nie	Weiss nicht/ keine Angabe
1996	34%	15%	13%	38%	1%
1997	24%	23%	9%	42%	2%
1998	26%	20%	9%	43%	1%
1999	28%	24%	10%	36%	2%
2000	26%	29%	11%	33%	2%
2001	26%	17%	13%	42%	2%
2002	25%	18%	10%	45%	2%
2003	25%	17%	9%	47%	2%
2004	21%	19%	15%	43%	2%
2005	20%	16%	11%	52%	1%
2006	20%	19%	12%	48%	1%
2007	25%	20%	14%	42%	-
2008	17%	26%	19%	36%	2%
2009	21%	24%	17%	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 38% bzw. 43% der 15-39 Jährigen noch keine feste Vorstellung, bei welchem Reiseveranstalter sie buchen wollen. Bei der jüngsten Altersgruppe (15-25 Jahre) hat die Flexibilität gegenüber dem Vorjahr allerdings um 8% abgenommen (2008: 46%, 2009: 38%). In dieser Altersgruppe hat dementsprechend der Anteil der Personen zugenommen, die meistens wissen, bei welchem Veranstalter sie buchen.

Bei den 65 bis 74 Jährigen ist in diesem Jahr tendenziell eine höhere Flexibilität bei der Wahl des Reiserveranstalters zu beobachten. Mittlerweile wissen 27% (17% in 2008) nie, mit wem sie verreisen möchten. Allerdings wird diese Aussage wiederum auf einer sehr kleinen Basis getroffen. Grundsätzlich sind es aber weiterhin die älteren Personen (2009: 41%, 2008: 44%), die sich schon im Voraus immer einen Reiseveranstalter ausgesucht haben (gegenüber 7-23% bei den Befragten bis 64 Jahre).



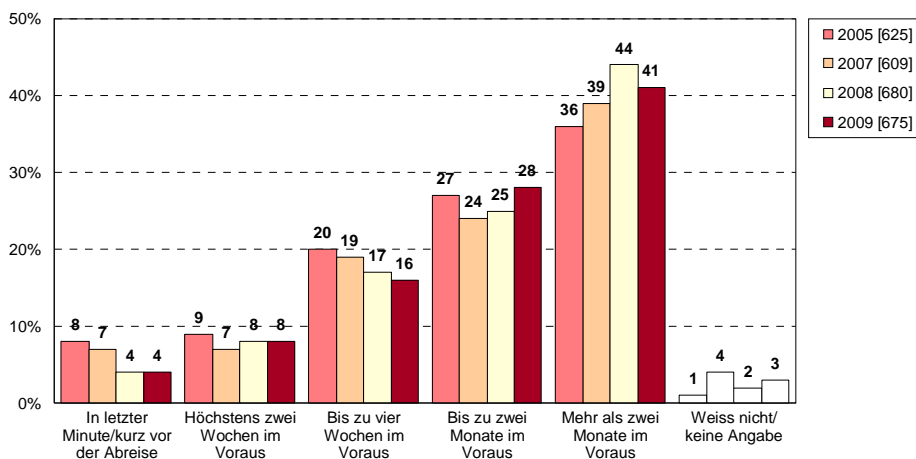
Weiterhin eher langfristige Planungen bei der Buchung – Trend zu verstärktem Frühbuchen deutet sich an

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 2005 63%, die mehr als vier Wochen im Voraus buchen, sind es 2009 schon 69%. 41% aller Reisenden buchen sogar mehr als 2 Monate vor dem Reisedatum (2005: 36%).

Wirkliche Last-Minute-Ferien, also Buchungen höchstens zwei Wochen vor der Reise, buchen 2009 noch 12% der Befragten (2005: 17%, 2007: 14%, 2008: 12%).

Buchungszeitpunkt 2005, 2007, 2008, 2009

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



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



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 12



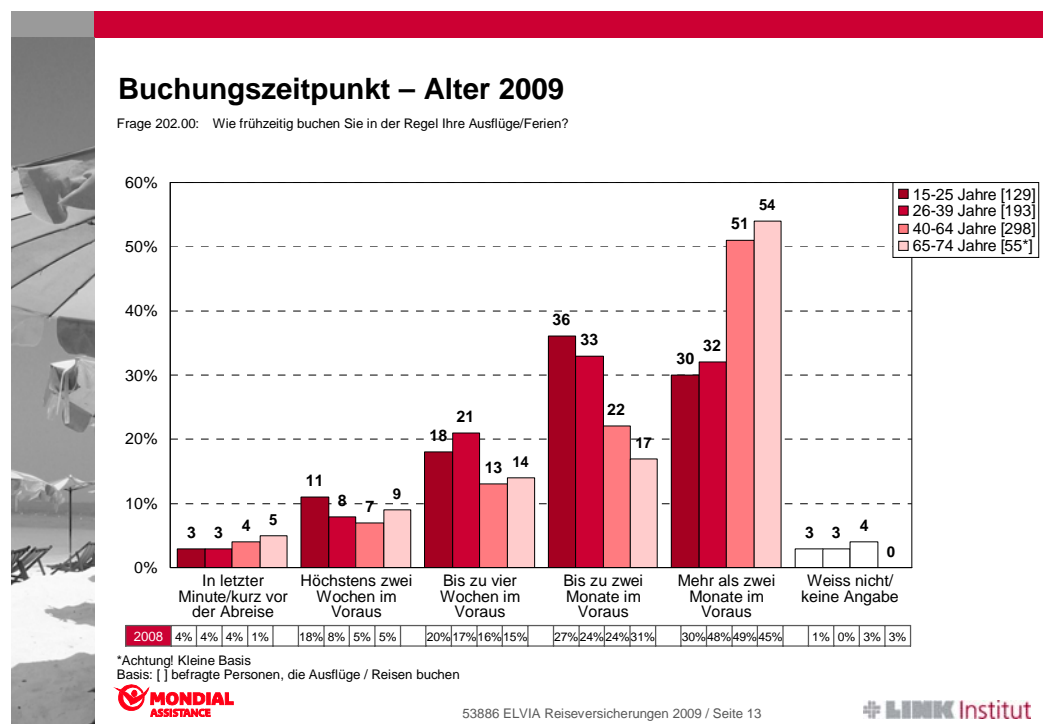
Tabelle: Wie frühzeitig buchen Sie in der Regel Ihre Ausflüge/Ferien?

	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%
2009	4%	8%	16%	28%	41%	3%

Früher Buchen in allen Altersklassen auf konstant hohem Niveau

Im Jahr 2009 buchen in allen Altersklassen ein Anteil von über 65% der Reisenden ihre Ferien mehr als vier Wochen im Voraus. Insbesondere bei den 65-74 Jährigen ist die langfristige Planung auf konstant hohem Niveau: 2008 buchten 76% der Senioren mehr als vier Wochen vor Reisebeginn, 2009 sind es 71%. Die 40-64 Jährigen führen 2009 mit einem Anteil von 73% die Liste an. Bei der jüngeren Altersgruppe 26-39 Jahre ist dieser Anteil gegenüber dem Vorjahr jedoch leicht rückläufig.

Kurzfristige Buchungen sind bei den jüngeren beiden Altersgruppen nach wie vor etwas beliebter als bei den älteren Personen, der Unterschied ist jedoch nicht mehr so markant wie im Vorjahr. 32% der jüngsten Altersgruppe buchen innerhalb der letzten vier Wochen vor Reisebeginn ihre Ferien, was gegenüber 2008 ein deutlicher Rückgang bedeutet (2008: 42%). Die Senioren zeigen sich – unter Einschränkung der kleinen Basis - auf der anderen Seite gegenüber dem Vorjahr etwas flexibler (2009: 28%, 2008: 21%). „Echte“ Last-Minute-Reisen (Buchung kurz vor Abreise) werden in diesem Jahr nach wie vor bei allen Altersklassen von weniger als 5% der Reisenden gebucht.



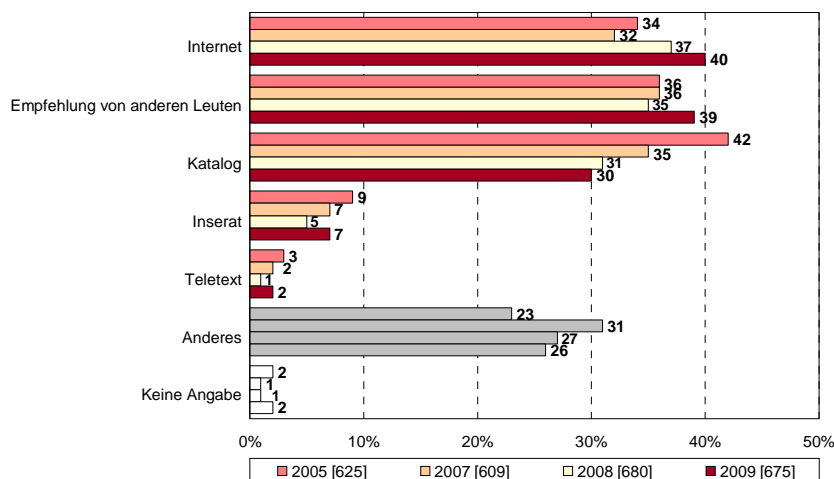
Das Internet ist wiederum die am häufigsten genannte Informationsquelle bei der Wahl des Ferienarrangements

Das Internet liegt mit 40% der Nennungen als Entscheidungshilfe (2008: 37%) an erster Stelle, dicht gefolgt von der Empfehlung von anderen Leuten mit 39%. Die Bedeutung des Katalogs als Entscheidungshilfe für ein Ferienarrangement bleibt gegenüber 2008 konstant (2009: 30%, 2008: 31%), hat gegenüber den Vorjahren jedoch deutlich eingebüsst. 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 2005, 2007, 2008, 2009

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



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



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 14



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

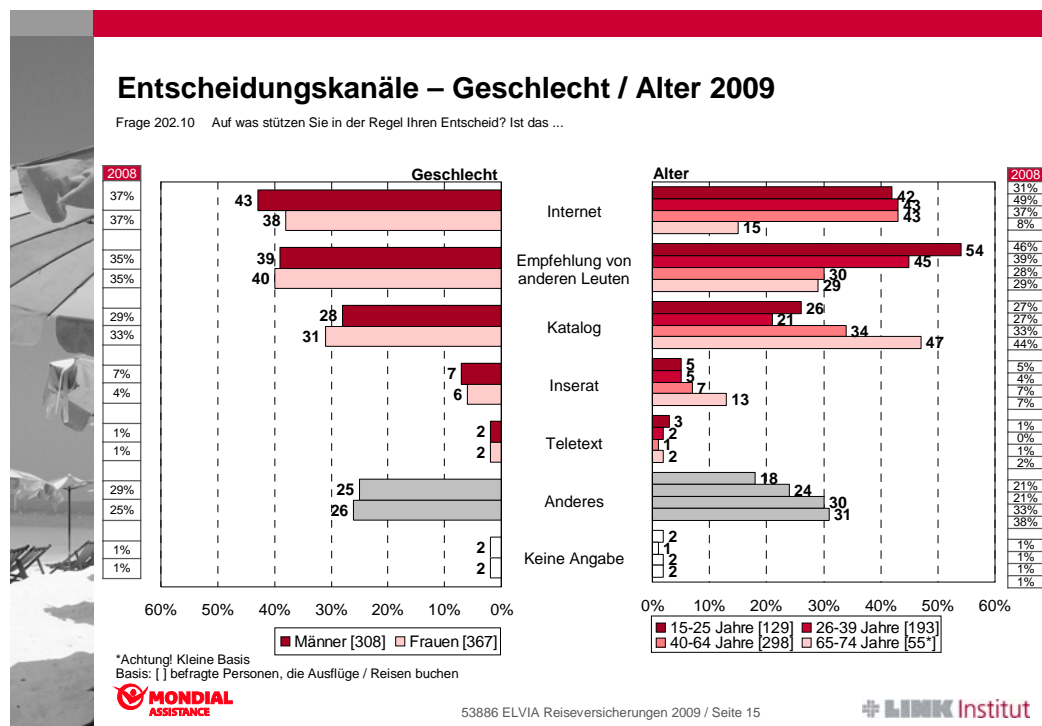
	Katalog	Teletext	Inserat	Dritte	Internet	Anderes
1995	53%	9%	8%	29%	-	28%
1996	47%	8%	10%	34%	-	33%
1997	52%	9%	13%	33%	1%	29%
1998	55%	8%	11%	28%	4%	27%
1999	54%	7%	10%	40%	7%	30%
2000	55%	7%	9%	31%	12%	27%
2001	48%	6%	10%	35%	14%	27%
2002	48%	5%	8%	36%	18%	26%
2003	46%	4%	8%	35%	21%	23%
2004	46%	4%	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%
2009	30%	2%	7%	39%	40%	26%

Internet legt als Entscheidungshilfe vor allem bei Männern und bei allen Altersgruppen zu

Das Internet wird von den Männern mit 43% etwas häufiger als von Frauen 38% als Entscheidungshilfe genutzt, der Unterschied ist jedoch nicht signifikant. Erstere vermochten gegenüber dem Vorjahr leicht zuzulegen. (2008: 37%). Bei der Empfehlung von Dritten geben bei beiden Geschlechtern 39%, bzw. 40% an, diese als Entscheidungshilfe zu nutzen. Geschlechtsspezifische Unterschiede bei den

Entscheidungshilfen haben sich 2009 also insgesamt weitgehend angeglichen. Selbst der Katalog wird von beiden Geschlechtern in etwa gleich häufig herangezogen.

Die wachsende, resp. hohe Bedeutung des Internets zeigt sich in allen Altersgruppen inklusive den Senioren (2009: 15%, 2008: 8%) - bei den 26-39 Jährigen hält es sich auf einem hohen Niveau, hat gegenüber dem letzten Jahr allerdings tendenziell etwas eingebüsst. Für die Senioren (65-74 Jährige) bleibt der Katalog nach wie vor die Hauptentscheidungshilfe (47%), gefolgt von der Empfehlung Dritter mit 29%. Für die ganz Jungen (15 bis 25 Jahre) sind weiterhin die Empfehlungen Dritter am wichtigsten (54%).



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

Wie schon seit 2003 zu beobachten, ist der Anteil derjenigen, die zuhause Zugang zum Internet haben, weiter von 87% auf 89% gestiegen. Keinen Zugang zum Internet haben mittlerweile nur noch 8% der Befragten. Etwas weniger Befragte (30% gegenüber 34% im Jahr 2008) können das Internet am Arbeitsplatz nutzen. Dies entspricht nach dem Ausreisser im Jahr 2007 wieder den Anteilen von 2003 bis 2006.

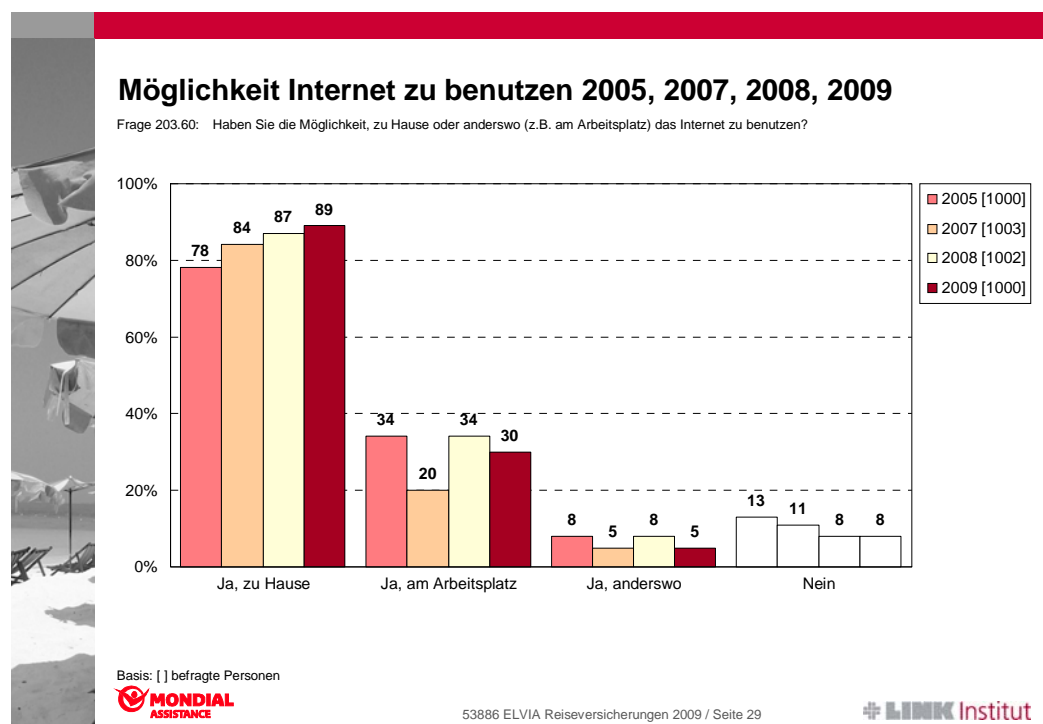
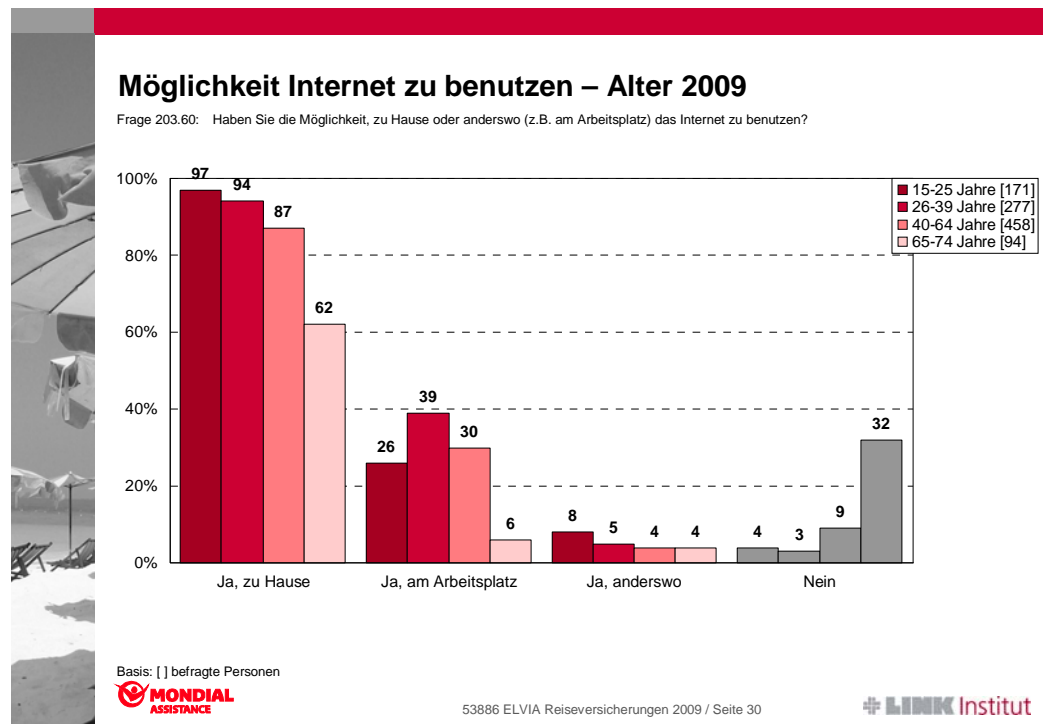


Tabelle: Haben Sie die Möglichkeit, zu Hause oder anderswo Internet zu nutzen?

	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%	-
2009	89%	30%	5%	8%	0%

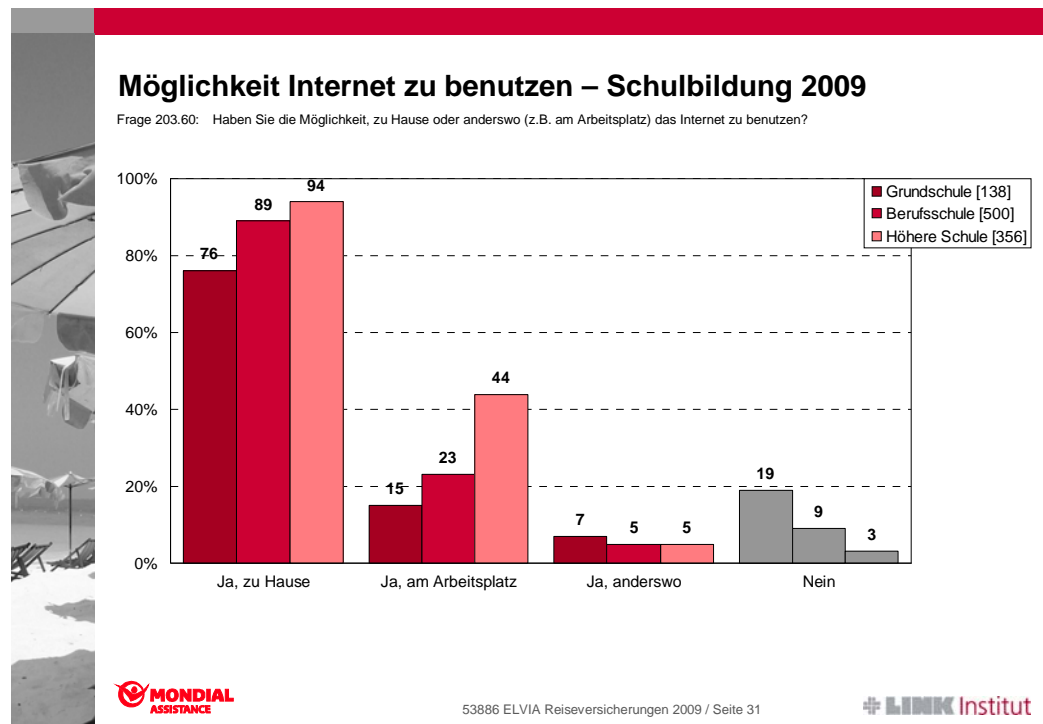
Senioren haben weiterhin weniger Zugang zum Internet

Ältere Befragte haben weiterhin deutlich seltener Zugang zum Internet: 32% der 65 bis 74 Jährigen nutzen das Internet nicht. Bei den Senioren kann jedoch eine steigende Verbreitung festgestellt werden, zumal der Anteil älterer Befragten, die keinen Zugang zum Internet haben gegenüber 43% im Vorjahr deutlich abgenommen hat. Die Durchdringung des Internets ist mittlerweile in allen übrigen Alterskategorien sehr hoch: Es geben jeweils nur 3-9% an, keine Möglichkeit zur Nutzung zu haben.



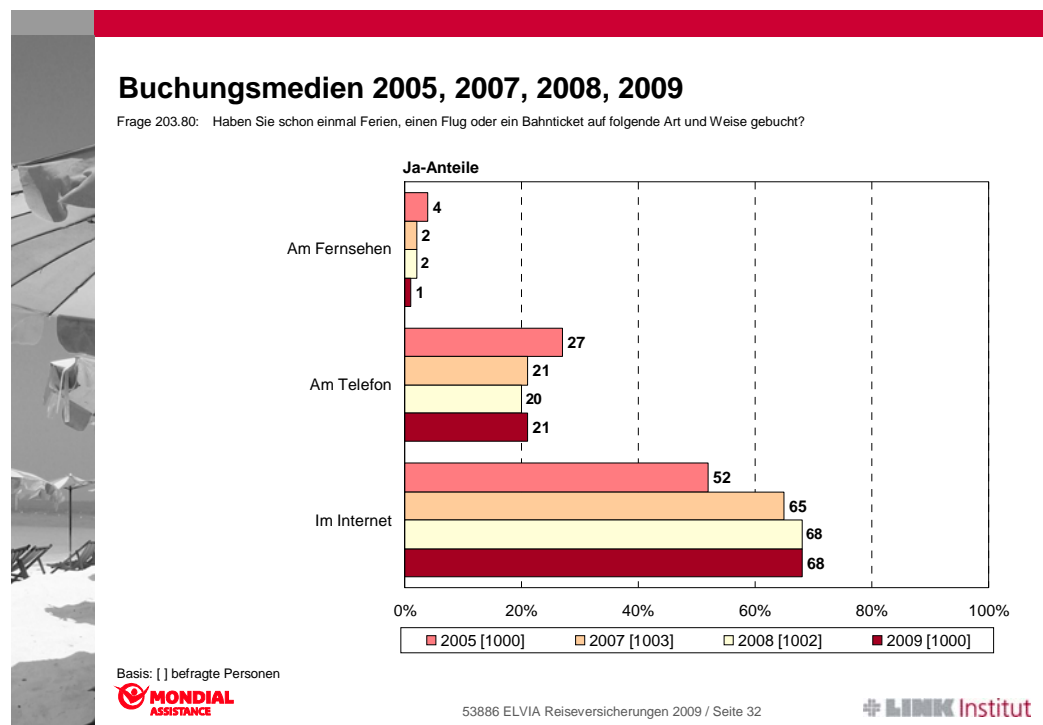
Internetzugang hängt von der Bildung ab

Je höher die formale Bildung, desto eher haben die Befragten Internetzugang. So haben z.B. die Befragten mit Abschluss an einer höheren Schule zu 94% einen Internetzugang zuhause, bei den Befragten mit Grundschulabschluss sind es nur 76%. Bei der Betrachtung der Bildung spielt natürlich auch das Alter eine Rolle: ältere Personen haben häufiger eine Grundschulbildung, als die mittleren Altersklassen – und nutzen deutlich seltener das Internet.



Buchungsmedium Internet

Der Vormarsch des Internets als Medium für Reisende zeigt sich auch bei der Frage danach, welche Kanäle schon einmal genutzt wurden, um Reisen zu buchen: ein hoher Anteil der Befragten gibt an, dass sie schon einmal im Internet gebucht haben, während der Anteil Personen, die angeben schon einmal am Telefon gebucht zu haben, sich bei rund 21% einpendelt. Der Anteil derjenigen, die schon einmal im Internet gebucht haben liegt mittlerweile bei 68% (2005: 52%). Die Buchung am Fernsehen ist weiterhin sehr wenig verbreitet und bleibt konstant auf marginalem Niveau (2009: 1%).



2.3. REISEVERSICHERUNGEN

Wichtigkeit von Reiseversicherungen konstant gegenüber Vorjahr

Der Anteil der Befragten, die eine Reiseversicherung abschliessen, ist in diesem Jahr mit 58% gegenüber 59% im Jahr 2008 gleich geblieben.

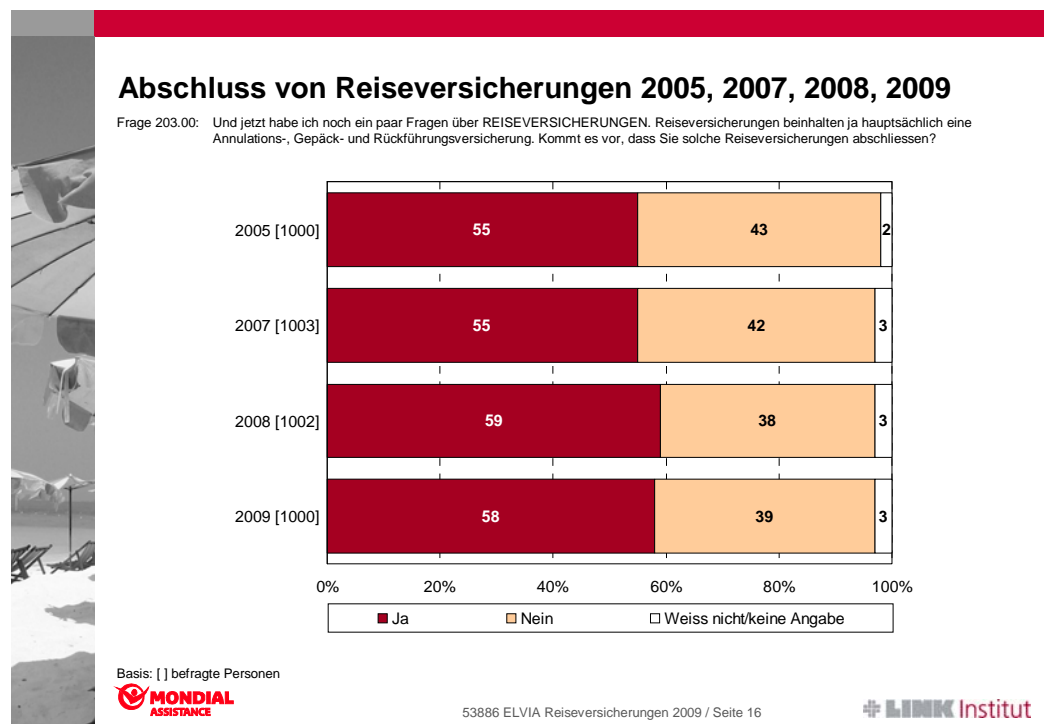


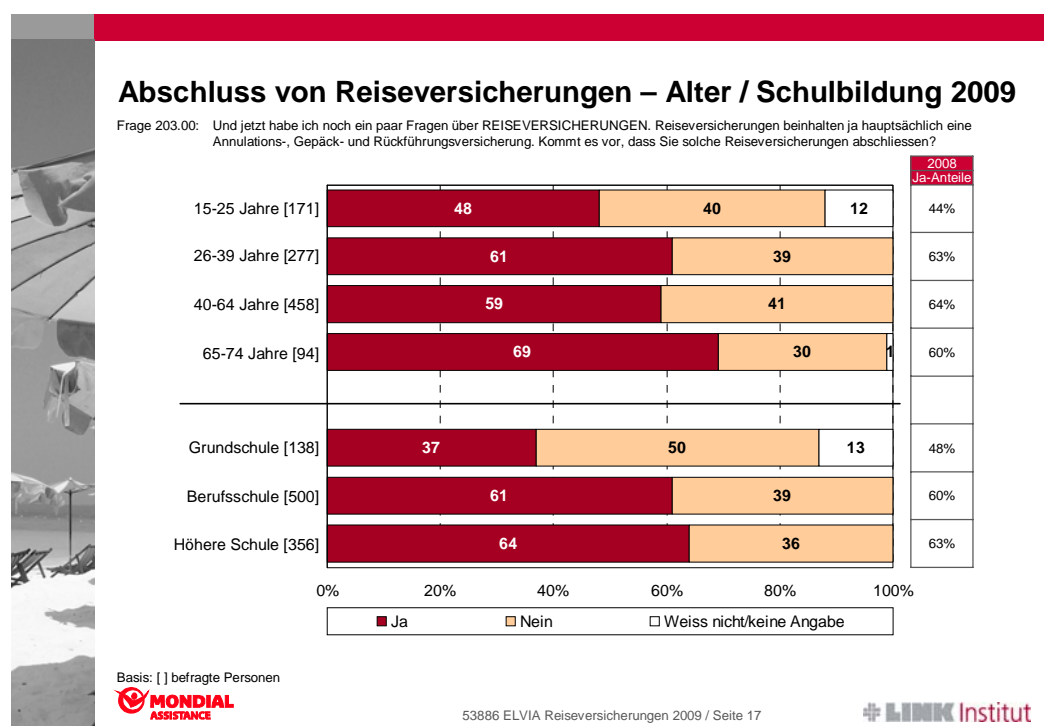
Tabelle: Kommt es vor, dass Sie Reiseversicherungen abschliessen?

	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%
2009	58%	39%	3%

Abschluss von Reiseversicherungen: 26-39 Jährige schliessen 2009 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 ab 26 Jahren besitzen tendenziell eher eine Reiseversicherung als die Gruppe der 15 bis 25 Jährigen (48%). Bei den 26-39 Jährigen macht dieser Anteil 61% aus, bei den 40-64 Jährigen liegt er bei 59% und bei der ältesten Altersgruppe bei 69%. Letztere haben gegenüber den Vorjahren sichtbar häufiger eine Reiseversicherung abgeschlossen (2009: 69%, 2008: 60%, 2007: 55%). Personen, die einen höheren Schulabschluss haben, schliessen ebenso mehrheitlich (64%) eine Reiseversicherung ab. Bei Befragten mit Grundschulabschluss liegt dieser Anteil bei lediglich 37% – hier spielt auch das Alter eine Rolle: In dieser Bildungsgruppe sind neben den Senioren auch die Jüngeren häufig vertreten.



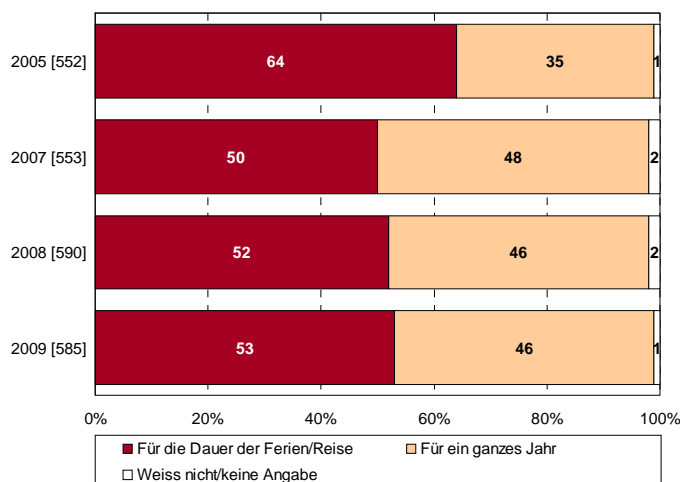
Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien

Insgesamt werden 2009 etwa gleich häufig Reiseversicherungen abgeschlossen wie in den Vorjahren. Bei der Art der Reiseversicherung ist das Bild ebenfalls unverändert. Nach dem Rückgang der für die Dauer der Ferien abgeschlossenen Reiseversicherungen von 64% im Jahr 2005 auf 50% im Jahr 2007, blieb der Anteil abgeschlossener Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien stabil. Diese Veränderung ist zugunsten der abgeschlossenen Versicherungen für ein ganzes Jahr zu konstatieren, welche seit 2005 von 35% auf 46% im Jahr 2009 angestiegen ist. 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.

Versicherungsdauer 2005, 2007, 2008, 2009

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



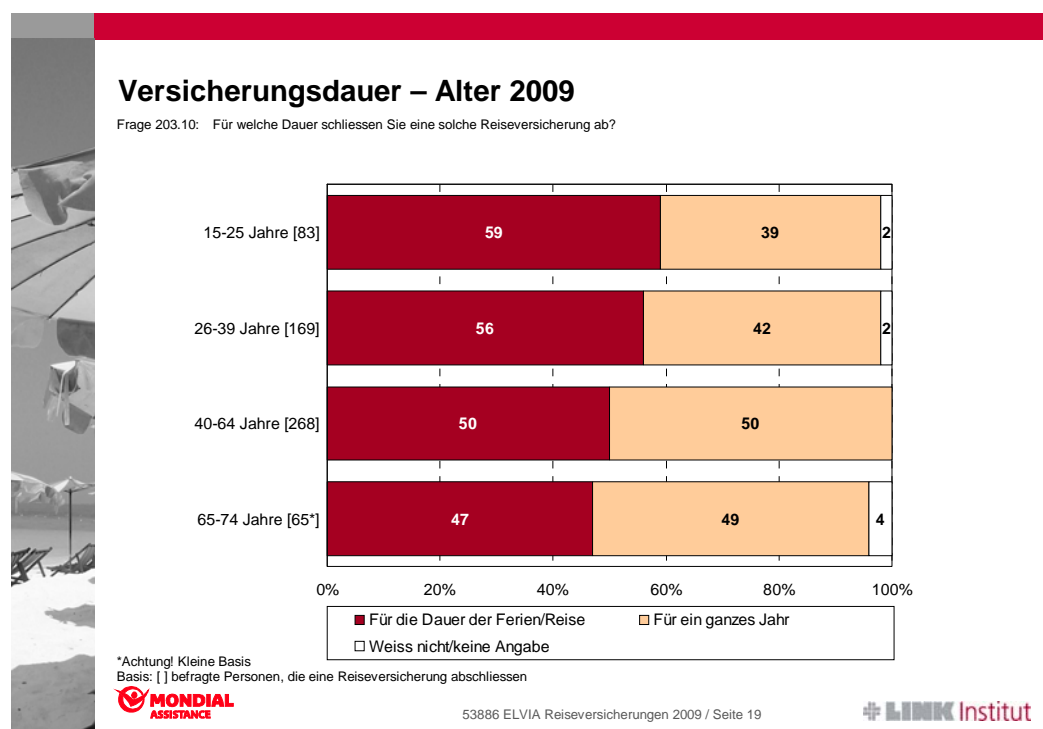
Basis: [] befragte Personen, die eine Reiseversicherung abschliessen

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%
2009	53%	46%	1%

Reiseversicherungsdauer: Altersunterschiede

Bei der Auswertung der Versicherungsdauer nach Altersunterschieden sind gegenüber 2008 Unterschiede festzustellen. Die älteren Befragten schliessen zwar tendenziell weiterhin häufiger eine Reiseversicherung für ein ganzes Jahr ab, allerdings ist der Unterschied 2009 deutlich weniger markant wie im Vorjahr. Interessanterweise sind speziell in der jüngsten und in der ältesten Altersgruppen Veränderungen zu beobachten. So nimmt der Anteil derjenigen, die eine Reiseversicherung für ein ganzes Jahr abschliessen in der jüngsten Kategorie um 8% auf 39% zu, bei den Senioren hingegen reduziert sich dieser um 11% auf 49%.



Jahres-Reiseversicherungen: TCS Schutzbrief ist beliebteste Versicherung

Der TCS (ETI Schutzbrief) ist mit einem Anteil von 38% mit grossem Abstand weiterhin die beliebteste Jahres-Reiseversicherung. Die Anteile der anderen Anbietern zeigen keine signifikanten Unterschiede, nimmt aber tendenziell ab.

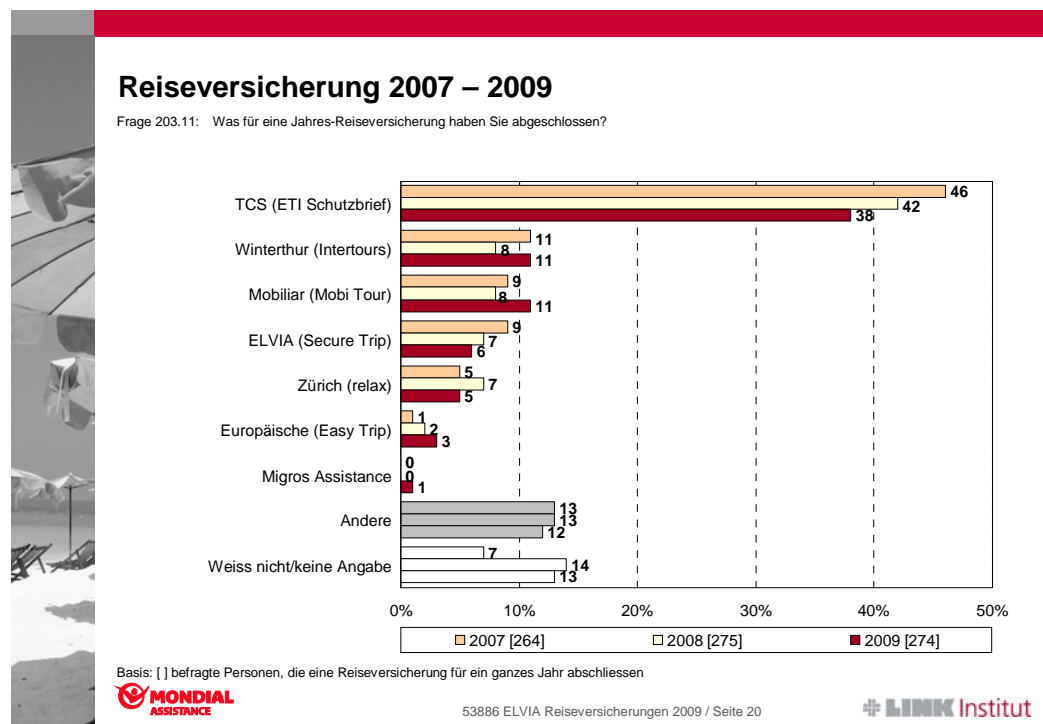


Tabelle: Was für eine Jahres-Reiseversicherung haben Sie abgeschlossen?

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
TCS (ETI Schutzbrief)	-	43%	-	-	43%	46%	42%	38%
Winterthur (Intertours)	-	15%	-	-	12%	11%	8%	11%
Mobiliar (Mobi Tour)	-	8%	-	-	8%	9%	8%	11%
ELVIA (Secure Trip)	-	4%	-	-	9%	9%	7%	6%
Zürich (relax)	-	7%	-	-	3%	5%	7%	5%
Europäische (Easy Trip)	-	-	-	-	3%	1%	2%	3%
Migros Assistance*	-	-	-	-	-	-	-	1%
Andere	-	11%	-	-	14%	13%	13%	12%
Weiss nicht/Keine Angabe	-	11%	-	-	9%	7%	14%	13%

*neu precodiert in 2008

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

In 2009 schliessen genauso viele Befragte eine Reiseversicherung bei jeder Reise ab wie im Vorjahr. Damit ist der Rückgang von 2005 auf 2006 um 10% bis jetzt nicht wieder ausgeglichen.

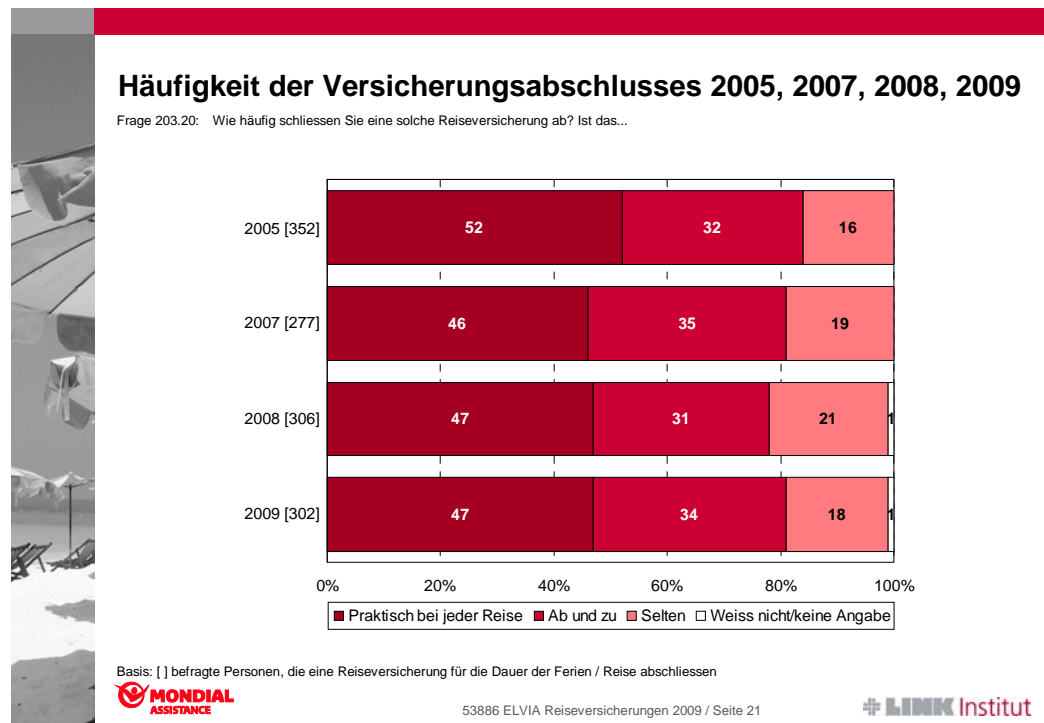


Tabelle: Wie häufig werden Reiseversicherungen für die Dauer der Ferien abgeschlossen?

	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%
2009	47%	34%	18%	1%

Bedeutung des Internets steigt auch beim Abschluss von Reiseversicherungen

Die steigende Bedeutung des Internets zeigt sich auch bei der Frage nach dem Ort des Versicherungsabschlusses: 2009 schliessen wie im Vorjahr 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 35% der befragten Personen dort eine Reiseversicherung für die Dauer der Ferien ab. Im Jahr 2003 betrug dieser Anteil noch 56%. Der Anteil der Abschlüsse beim Versicherungsagenten hingegen hält sich im Vergleich zum Vorjahr konstant.

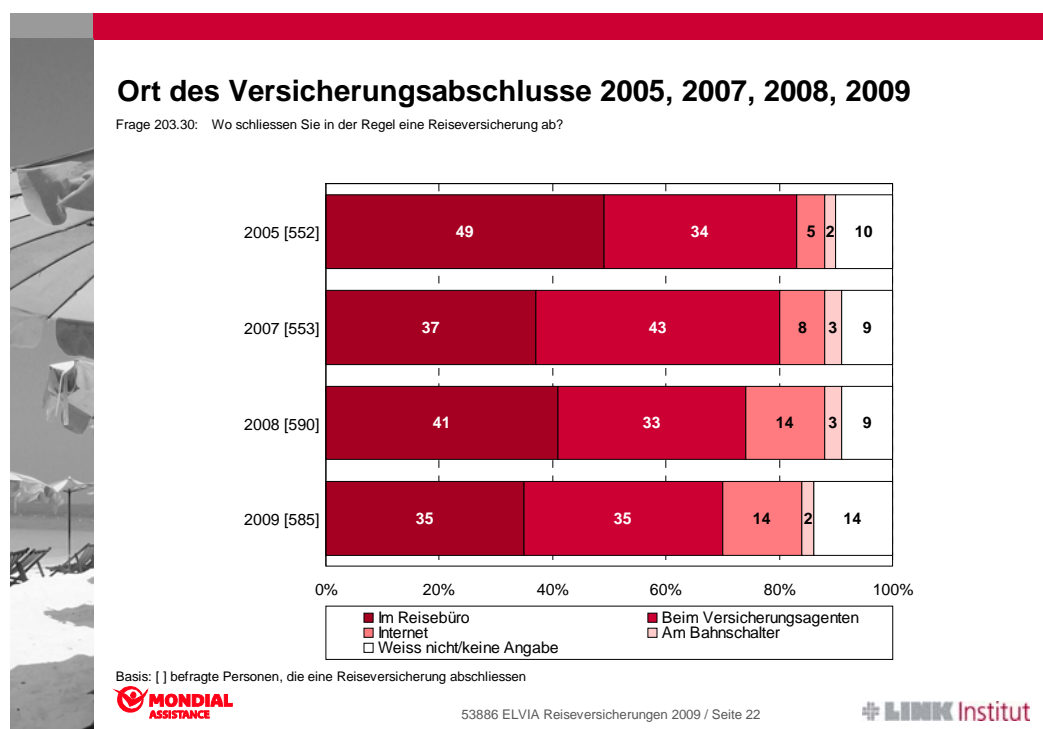
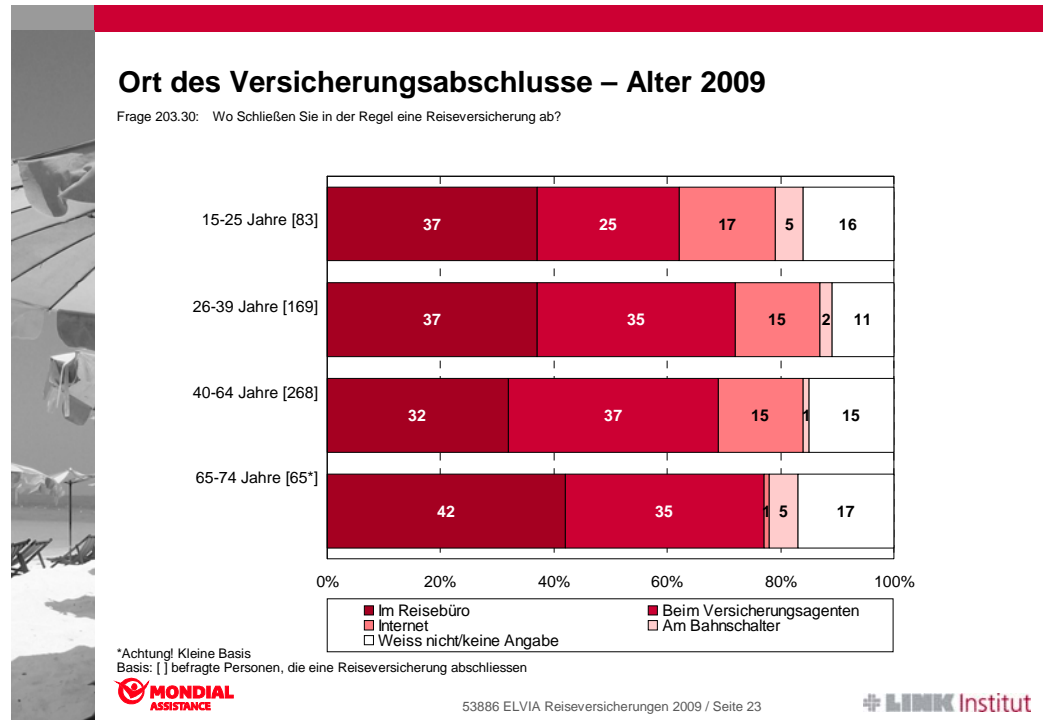


Tabelle: Wo schliessen Sie in der Regel eine Reiseversicherung ab?

	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%
2009	35%	2%	35%	14%	14%

Altersunterschiede beim Ort des Versicherungsabschlusses

Die jüngste Altersgruppe schliesst mit einem Anteil von 25% ihre Reiseversicherung deutlich weniger häufig bei einem Versicherungsagenten ab als die älteren Befragten, bei denen dieser Anteil zwischen 35% bis 37% zu liegen kommt. Deutlich ist in der Grafik auch zu sehen, dass die Senioren ihre Reiseversicherung kaum über das Internet abschliessen (nur 1%).



Reiseversicherung als separate Versicherung bevorzugt

Die Vorstellung darüber, wie eine Reiseversicherung angeboten werden sollte, hat sich gegenüber 2008 nicht signifikant verändert. Wie im Vorjahr ist eine Mehrheit der Befragten (56%) der Meinung, dass die Reiseversicherung als separate Versicherung angeboten werden soll. Alle anderen Kombi-Angebote werden deutlich seltener präferiert. 18% wünschen sich eine Reiseversicherung als Bestandteil der Hausratsversicherung, 8% als Bestandteil der Krankenversicherung und nur 7%, bzw. 3% als Bestandteil der Auto-Kasko-Versicherung oder der Kreditkarte.

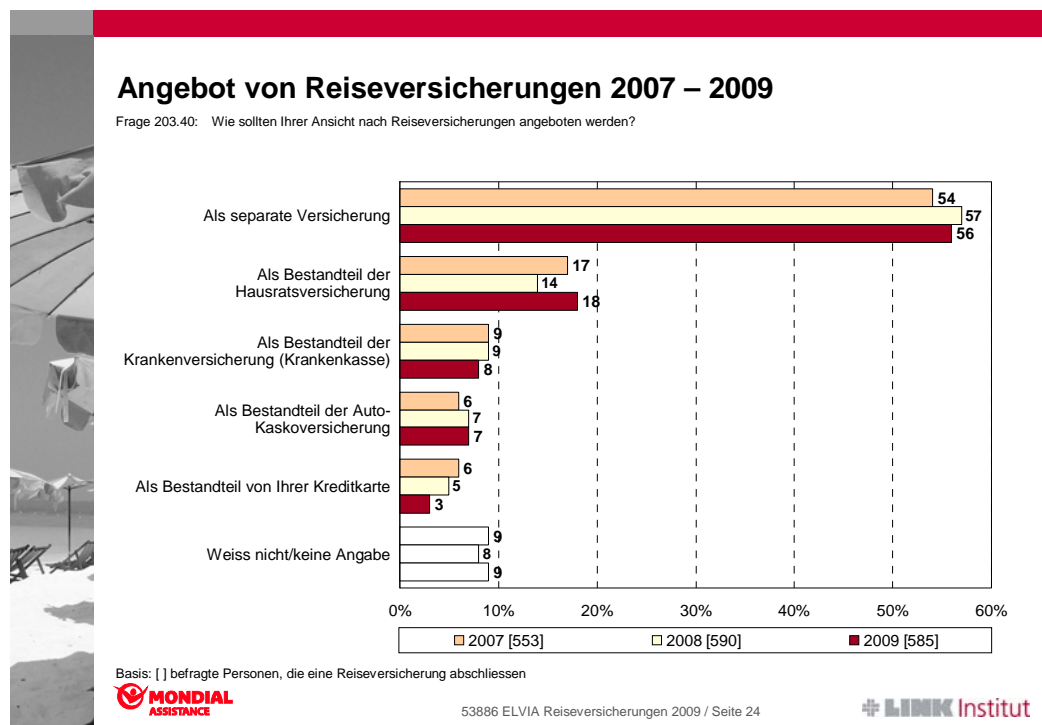


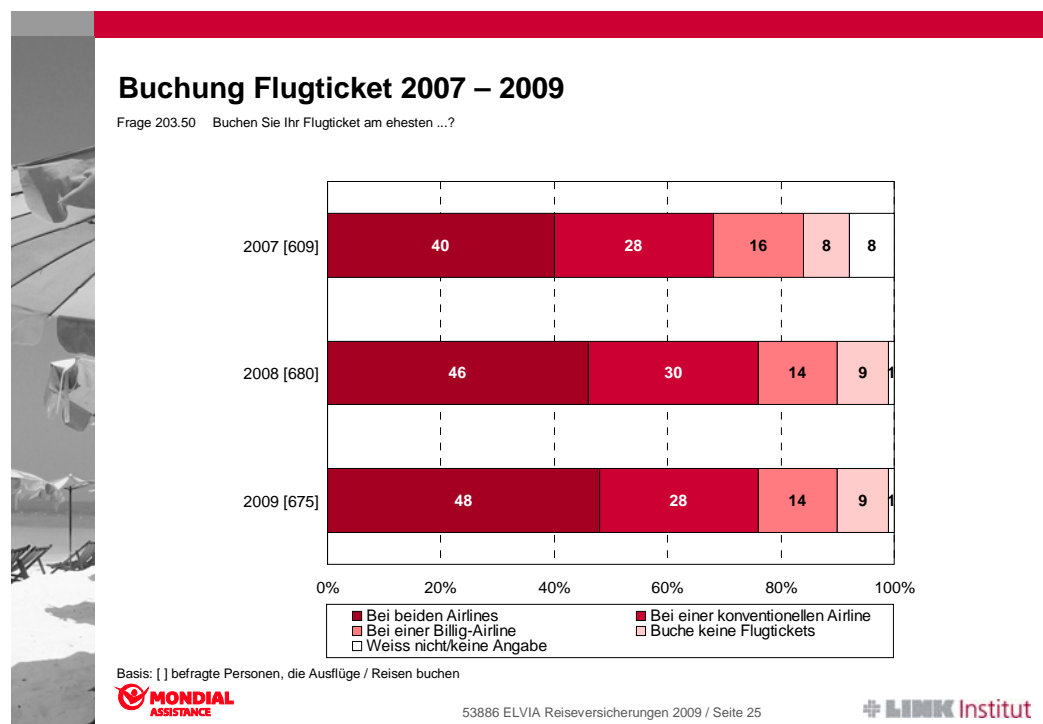
Tabelle: Wie sollten Ihrer Ansicht nach Reiseversicherungen angeboten werden?

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Separate Versicherung	64%	66%	-	-	54%	54%	57%	56%
Bestandteil Hausratvers.	14%	13%	-	-	14%	17%	14%	18%
Bestandteil Krankenvers.	7%	6%	-	-	13%	9%	9%	8%
Bestandteil Auto-Kaskovers.	5%	7%	-	-	7%	6%	7%	7%
Bestandteil Kreditkarte	-	-	-	-	6%	6%	5%	3%
Weiss nicht / Keine Angabe	10%	9%	-	-	6%	9%	8%	9%

2.4. BUCHUNG UND AUSWAHL DER FLUGGESELLSCHAFT

Präferenz für Airlines

Insgesamt 48% der Befragten, die Reisen oder Ausflüge buchen, reservieren sowohl bei konventionellen Airlines als auch bei Billig-Airlines. Wie im Vorjahr liegen die Präferenzen bei der Entscheidung konventionelle Airline vs. Billig-Airline 2009 klar bei ersteren. 28% buchen am ehesten bei einer konventionellen Airline, wohingegen sich 14% für eine Billig-Airline entscheiden.



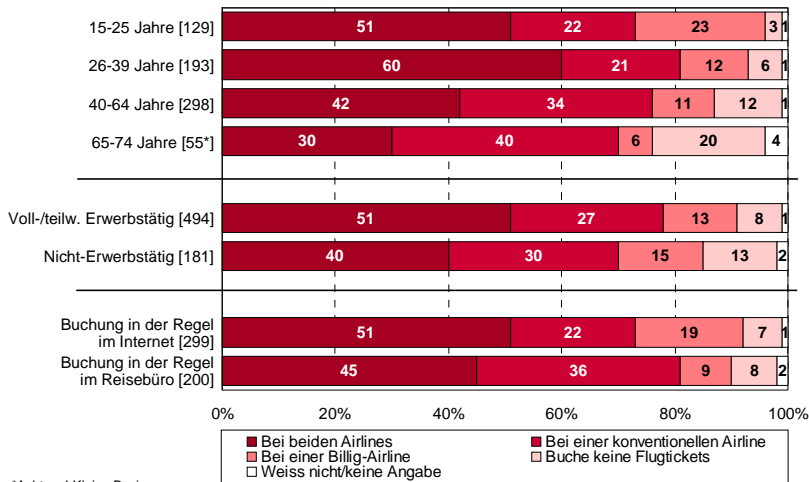
Buchungspräferenzen nach Alter und Erwerbstätigkeit

Die Auswertung der Buchungspräferenzen nach Alter ergibt, dass mit zunehmendem Alter die Befragten eher eine Buchung bei einer konventionellen Airline vornehmen. Je jünger die Befragten, desto eher entscheiden sie sich, 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 so, dass Internet-Bucher überwiegend Billig-Airlines bevorzugen. Vielmehr deuten die Resultate darauf hin, dass sie sich bei beiden Typen die besten Angebote online herausuchen.

Buchung Flugticket – Alter / Erwerbstätigkeit 2009

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



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



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 26

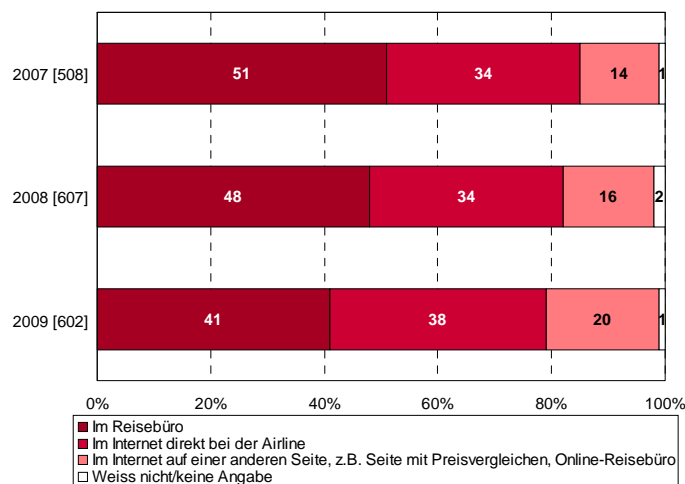


Buchung zu gleichen Teilen im Reisebüro und im Internet

Wie in den Vorjahren bestätigt sich der Trend zur Buchung im Internet - wenn auch hier nicht signifikant. Mehr als die Hälfte der Befragten bucht ihr Flugticket online (58%), während 41% ihre Flugtickets im Reisebüro erwerben. Von den 58%, die im Internet buchen, tun dies 38% direkt auf den Websites der Airlines. Weniger häufig buchen sie auf anderen Websites, z.B. einem Online-Reisebüro (20%).

Art Flugtickets zu buchen – 2007 – 2009

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



Basis: [] befragte Personen, die Flugtickets buchen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 27

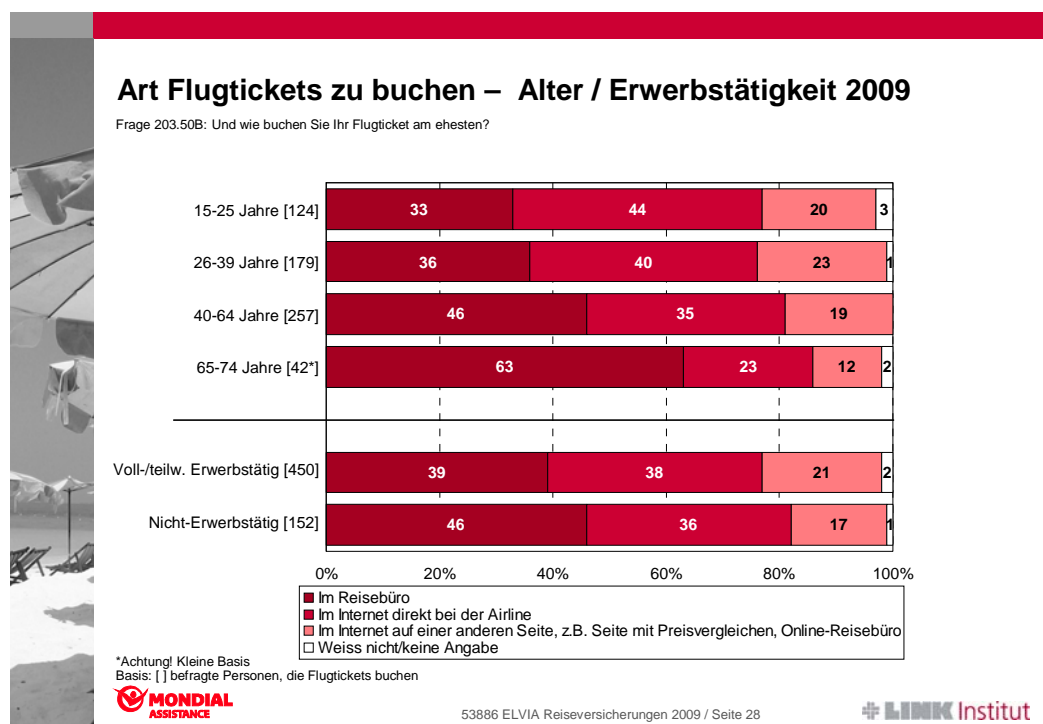


Buchungskanäle nach Alter und Erwerbstätigkeit

Die 65 bis 74 Jährigen buchen ihre Flugtickets auch weiterhin überwiegend im Reisebüro. Der Anteil ist gegenüber 2008 aber rückläufig (2008: 84%, 2007: 70%). Doch schon 35% 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 mit 12% weniger rege genutzt, aber im Verhältnis gleich häufig wie bei anderen Altersgruppen.

Der Anteil der Internet-Bucher bei den jüngeren Altersgruppen ist hingegen deutlich höher: Bei den 15-39 Jährigen buchen insgesamt 64%, resp. 63% der Befragten ihre Flugtickets am ehesten im Internet – dieser Anteil ist gegenüber 2008 mit 51% bei der jüngsten Altersgruppe und 55% bei den 26-39 Jährigen deutlich angestiegen. 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 überwiegend im Reisebüro buchen. Daher ist der Anteil der Ticket-Buchungen im Reisebüro hier höher als bei den Voll-/oder teilweise Erwerbstätigen.



Preis bleibt wichtigstes Kriterium bei Wahl der Fluggesellschaften

Der Preis ist mit 40% weiterhin das Hauptkriterium für die Auswahl von Fluggesellschaften. Der Anteil ist damit seit den letzten fünf Jahren leicht, aber kontinuierlich steigend. Während 2003 der Preis deutlich weniger wichtig war und auch Renommee und Sicherheit der Fluggesellschaft ähnlich entscheidungsrelevant waren, ist es seit 2005 das wichtigste Kriterium. Das Renommee der Fluggesellschaft ist 2009 für 21% der Befragten wichtig, die Sicherheit der Fluggesellschaft für 20%.

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

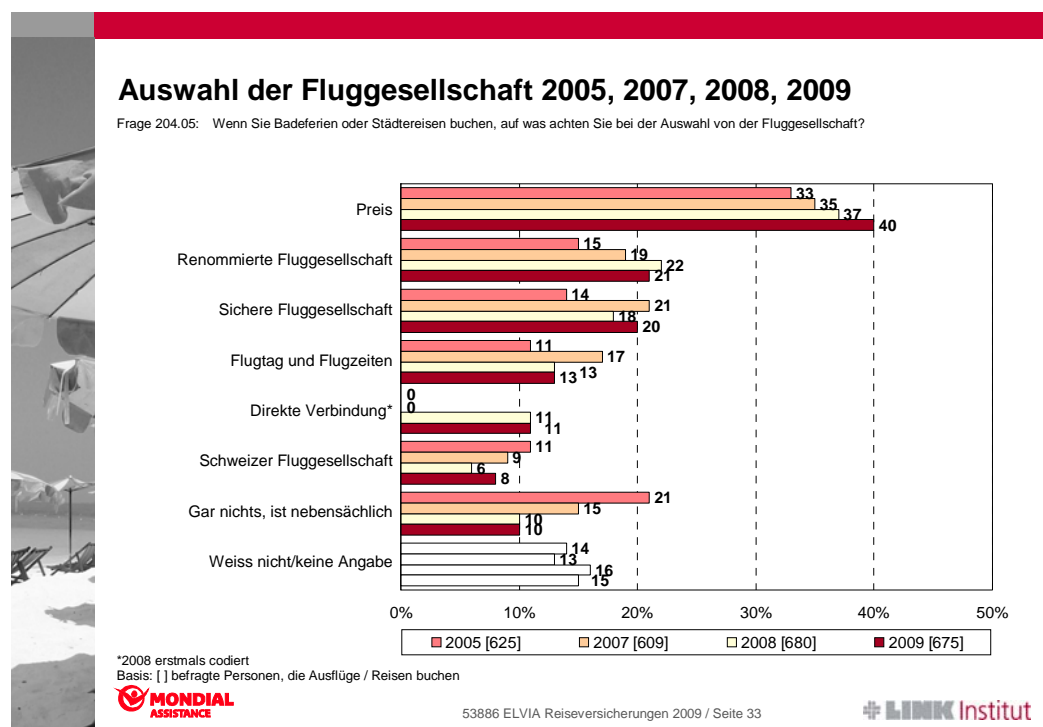


Tabelle: Wenn Sie Badeferien oder Städtereisen buchen, auf was achten Sie bei der Auswahl der Fluggesellschaft?

	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%
2009	40%	21%	8%	13%	20%	11%	-	10%	15%

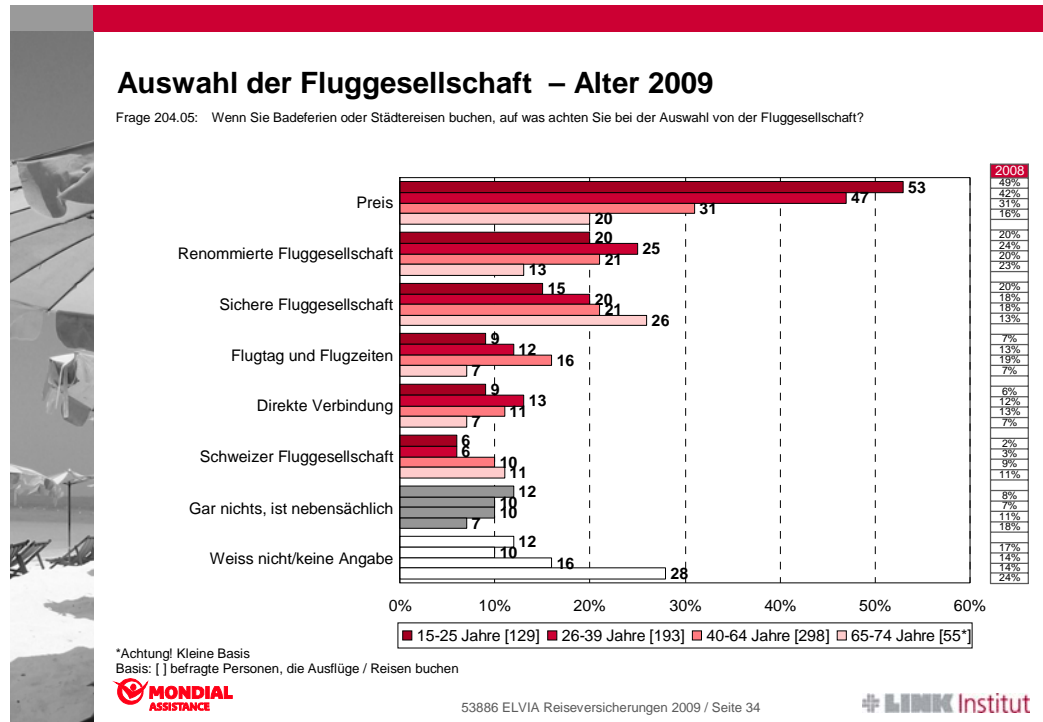
*neu precodiert in 2008

Preissensibilität bei Auswahl der Fluggesellschaft bei jungen Reisenden am höchsten

Für die 15 bis 25 Jährigen ist der Preis weiterhin mit Abstand das wichtigste Kriterium für die Auswahl von Fluggesellschaften. Die Bedeutung des Preises ist auch bei den 26-39 Jährigen gestiegen. Die Senioren sind hingegen deutlich weniger preissensitiv. Insgesamt legen sie den grössten Wert auf die Sicherheit einer Fluggesellschaft (26%), gefolgt vom Preis (20%) und achten zusammen mit den 40-64 Jährigen mehr darauf, dass sie mit einer Schweizer Fluggesellschaft fliegen (11% resp. 10%) als

die jüngere Generation. Das Renommee der Fluggesellschaft ist für die Senioren im Jahr 2009 aber weniger wichtig (13%) als noch ein Jahr zuvor (23%).

Wie dem Balkendiagramm zu entnehmen ist, legen die mittleren und überwiegend erwerbstätigen Altersgruppen (26 bis 39 Jährige und 40 bis 64 Jährige) insbesondere Wert auf eine direkte Verbindung als auch auf den Flugtag und die Flugzeiten.



Wichtigkeit der Fluggesellschaft bei Pauschalreisen

Bezüglich der Bedeutung der Fluggesellschaft bei einer Pauschal-Ferienreise haben sich allenfalls leichte Veränderungen gegenüber den Vorjahren ergeben. 2009 spielt für etwas mehr als die Hälfte (52%) der Befragten die Fluggesellschaft bei Pauschalreisen im Mittelmeerraum keine Rolle, für 44% hingegen schon.

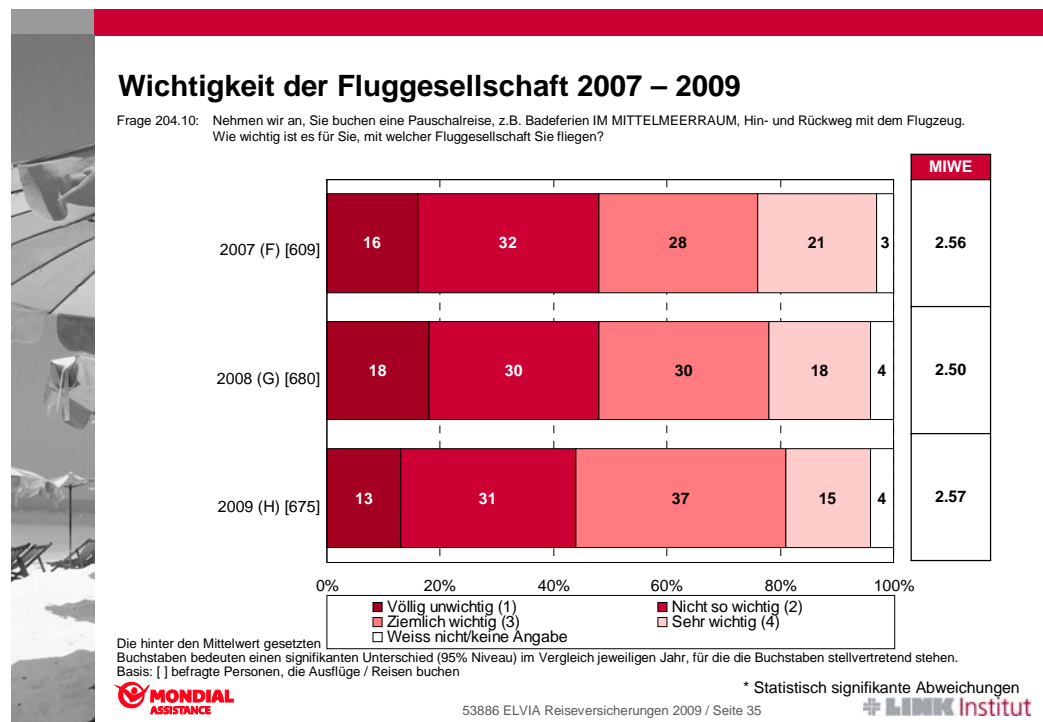


Tabelle: Wenn Sie eine Pauschalreise buchen (Hin- und Rückweg mit dem Flugzeug), wie wichtig ist es, mit welcher Fluggesellschaft Sie fliegen?

	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%
2009	15%	37%	31%	13%	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 unter den abgefragten Dienstleistungen. 90% der Befragten sehen diese Dienstleistung wie im Vorjahr als sehr oder ziemlich wichtig an. Auf den nächsten Plätzen folgen wie im Vorjahr die Qualität der Verpflegung und die direkte Flugverbindung, gefolgt vom Transfer vom Flughafen. Dies manifestiert die steigende Wichtigkeit von praktischen Aspekten bei Badeferien und Städtereisen.

Als weniger wichtig erachten es die Befragten wie bereits schon 2008 im Allgemeinen, ein Bahnbillet zum Flughafen zu erhalten oder eine Schweizerische Betreuung des Reiseveranstalters vor Ort zu haben.

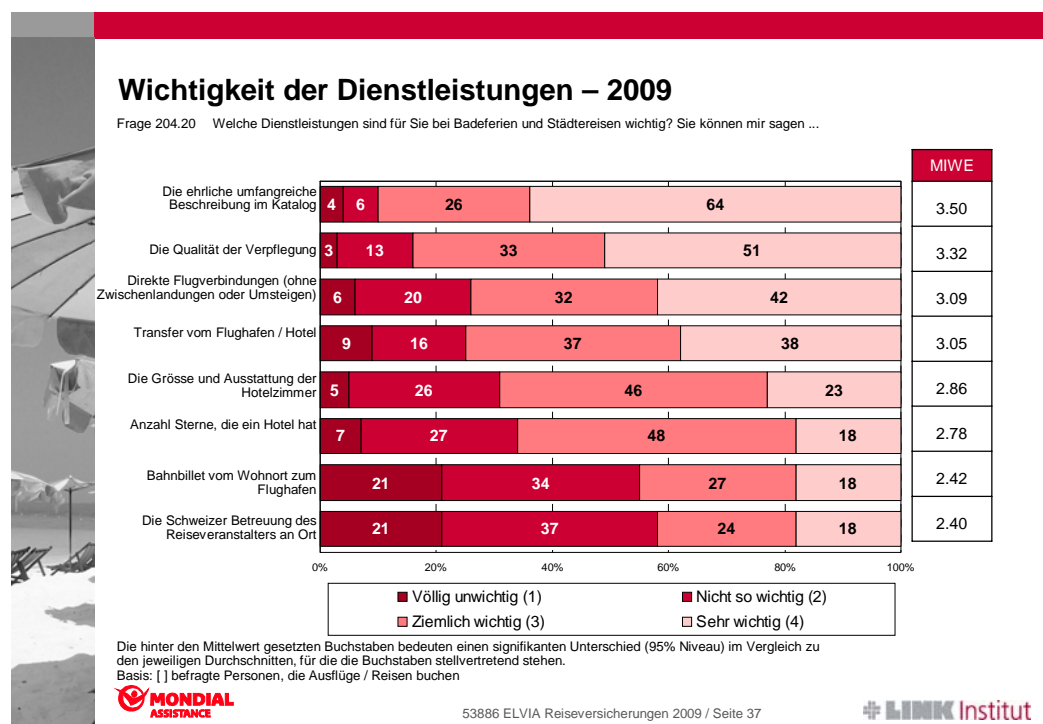
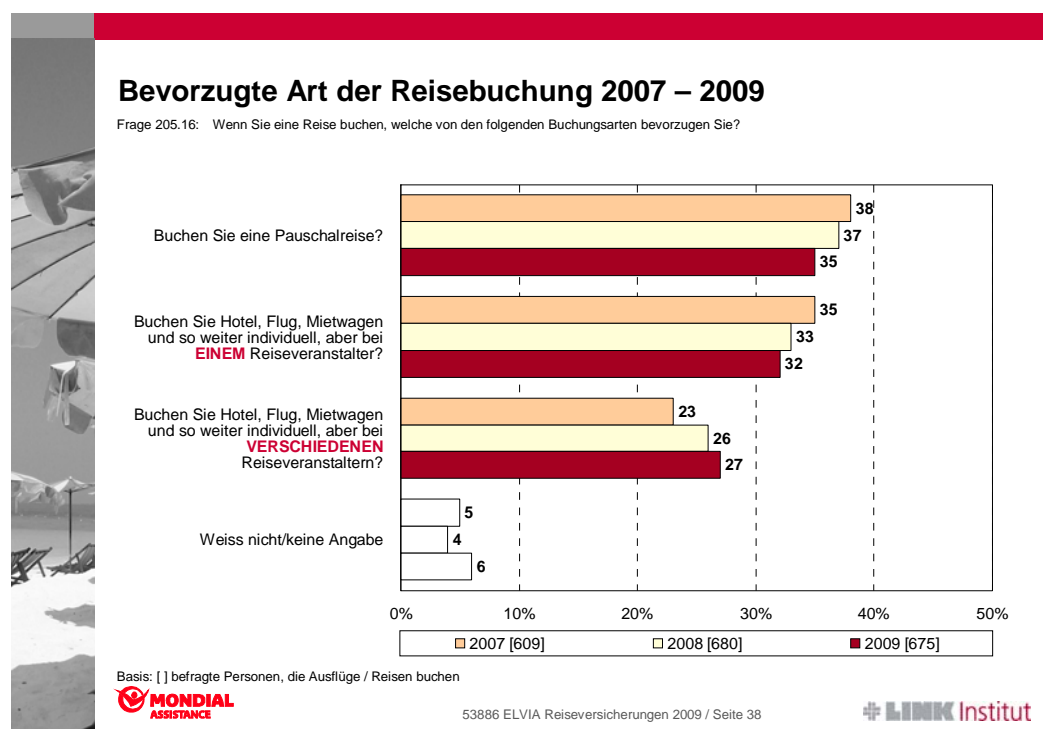


Tabelle: Welche Dienstleistungen sind für Sie bei Badeferien und Städtereisen wichtig? (Anteile sehr/ziemlich wichtig)

	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%
2009	90%	84%	75%	74%	69%	66%	45%	42%

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 bleibt somit 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.



Buchung individueller Leistungen: Zunahme der Buchung im Internet

Auch die individuellen Buchungen werden 2009 zunehmend im Internet getätigt. Während 2007 noch 49% der individuellen Buchungen im Reisebüro getätigt wurden, sind es in diesem Jahr nur noch 43%. Das Internet ist hingegen mit 53% der am häufigsten genutzte Kanal für Buchungen von individuellen Leistungen.

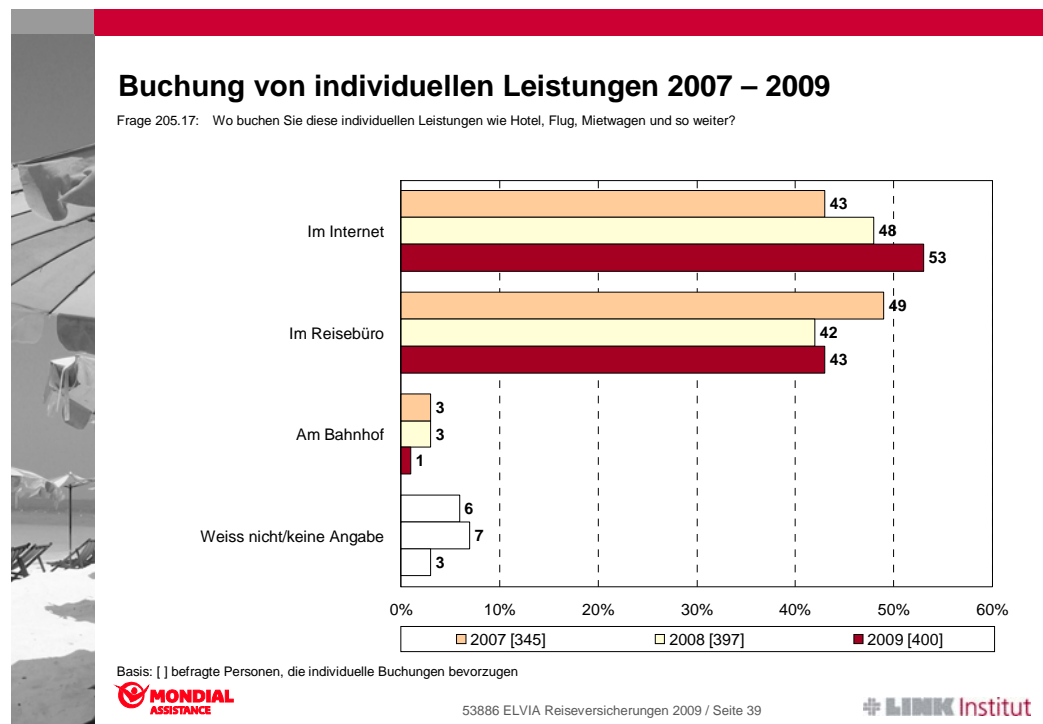


Tabelle: Wo buchen Sie diese individuellen Leistungen wie Hotel, Flug, Mietwagen und so weiter?

	Im Reisebüro	Im Internet	Am Bahnhof	Weiss nicht/ Keine Angabe
2006	47%	39%	5%	9%
2007	49%	43%	3%	6%
2008	42%	48%	3%	7%
2009	43%	53%	1%	3%

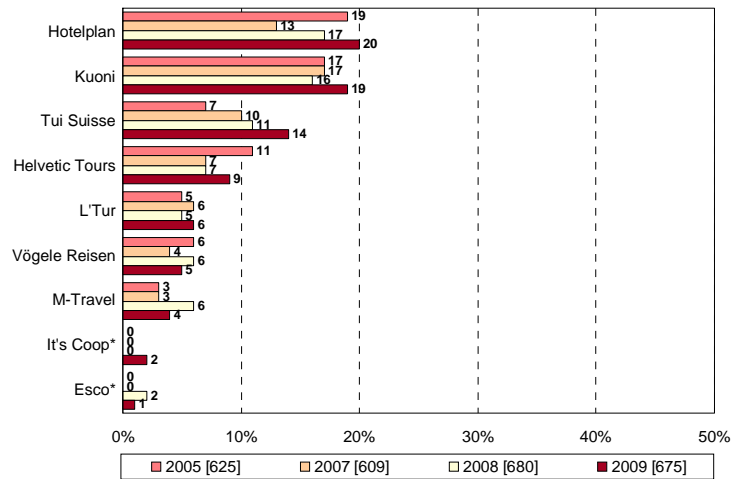
2.6. LAST MINUTE-FERIEN

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

Jeder fünfte Befragte verbindet Hotelplan und/oder Kuoni spontan mit Last-Minute-Ferien. An dritter Stelle nennen die Befragten TUI Suisse. TUI Suisse hat kontinuierlich 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 überhaupt ein Anbieter für Last Minute-Reisen ein.

Assoziationen mit Last Minute-Ferien 2005, 2007, 2008, 2009 (1/2)

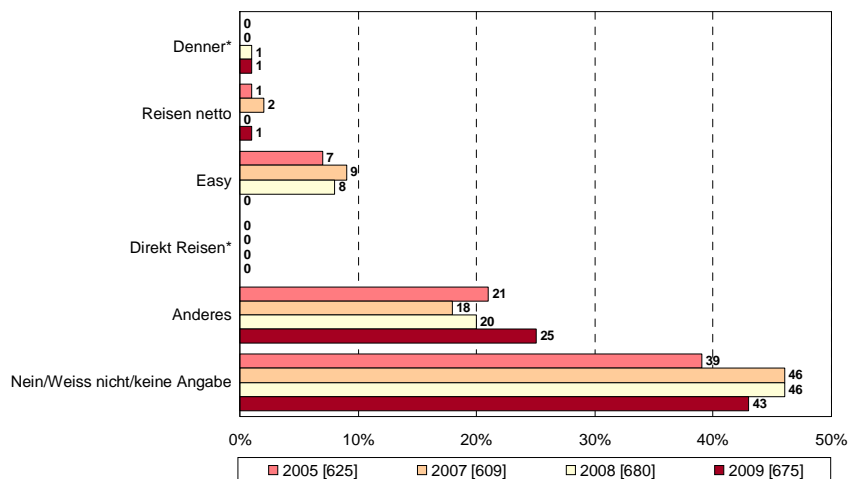
Frage 205.60: Bei den nächsten zwei Fragen geht es um LAST-MINUTE-FERIEN: Welche Marken oder welche Reiseveranstalter kommen Ihnen in Zusammenhang mit Last-Minute-Ferien spontan in den Sinn?



*2008/2009 erstmals / **2008 nicht mehr precodiert
Basis: [] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

Assoziationen mit Last Minute-Ferien 2005, 2007, 2008, 2009 (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?



*2008/2009 erstmals / **2008 nicht mehr precodiert
Basis: [] befragte Personen, die Ausflüge / Reisen buchen

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

	Helve- tic Tours	Hotel- plan	Kuoni	L-tur	M- Travel	Tui Suisse	Easy	Vögele Reisen
2001	8%	21%	25%	3%	3%	-	-	6%
2002	12%	19%	20%	4%	4%	3%	-	4%
2003	10%	20%	20%	4%	4%	-	-	6%
2004	8%	17%	18%	5%	3%	5%	8%	5%
2005	11%	19%	17%	5%	3%	7%	7%	6%
2006	8%	19%	20%	5%	5%	6%	8%	6%
2007	7%	13%	17%	6%	3%	10%	9%	4%
2008	7%	17%	16%	5%	6%	11%	8%	6%
2009	9%	20%	19%	6%	4%	14%	0%	5%

	It's COOP*	Reisen netto	Esco*	Den- ner*	And./ Keine/ W.n./ K.A.
2001	-	-	-	-	62%
2002	-	-	-	-	64%
2003	-	-	-	-	66%
2004	-	2%	-	-	63%
2005	-	1%	-	-	63%
2006	-	2%	-	-	61%
2007	-	2%	-	-	64%
2008	0%	-	2%	1%	66%
2009	2%	1%	1%	1%	68%

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

Wichtigste Informationsquelle ist das Internet

Der Anteil der Nicht-Last-Minute-Bucher ist mit 27% gegenüber dem Vorjahr konstant geblieben (kein signifikanter Unterschied). Beim Informationsverhalten der Last-Minute-Bucher zeigt sich, dass 48% der Befragten das Internet als wichtigste Informationsquelle ausweisen, was gegenüber 2008 (40%) ein bedeutender Zuwachs ist. Die Bedeutung des Reisebüros nimmt hingegen weiter ab (13%).

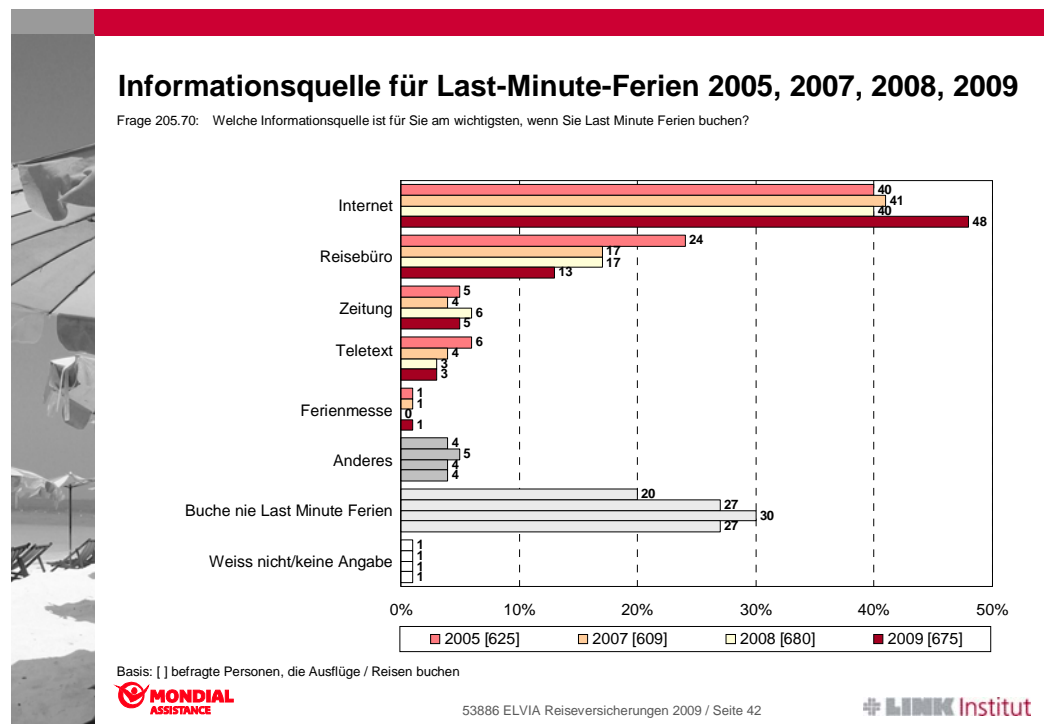


Tabelle: Welche Informationsquelle ist für Sie am wichtigsten, wenn Sie Last Minute-Ferien buchen? Ist das über die ...

	Zeitung	Teletext	Ferienmesse	Reisebüro	Internet	Anderes	Buche nie Last Minute-Ferien	Weiss nicht / Keine Angabe
2000	12%	12%	-	20%	10%	7%	38%	1%
2001	11%	11%	-	26%	17%	4%	27%	4%
2002	10%	12%	-	25%	27%	4%	19%	3%
2003	8%	9%	-	27%	27%	5%	20%	4%
2004	9%	6%	1%	22%	32%	4%	26%	1%
2005	5%	6%	1%	24%	40%	4%	20%	1%
2006	7%	5%	1%	17%	39%	5%	27%	-
2007	4%	4%	1%	17%	41%	5%	27%	1%
2008	6%	3%	0%	17%	40%	4%	30%	1%
2009	5%	3%	1%	13%	48%	4%	27%	1%

2.7. INFORMATION ÜBER POLITISCHE LAGE DES REISEZIELS

Die politische Lage vor Ort interessiert weniger bei der Auswahl des Reiseziels

Die politische Lage am Reiseziel ist 2009 weniger ein Thema für die Reisenden als im Vorjahr. 2008 haben 50% der Befragten angegeben, sich immer oder je nach Reiseziel darüber zu informieren. 2009 sind beträgt dieser Anteil nur noch 41%.

Wie im Vorjahr ist aber 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 29% der Befragten mit Grundschulabschluss über die politische Lage vor Ort informieren, erkundigen sich 53% 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 der Anteil derjenigen, die sich informieren in allen Bildungsgruppen gesunken: bei Reisenden mit Grundschulbildung von 39% auf 29%, bei Reisenden mit Berufsschulbildung von 48% auf 36% und bei den Reisenden mit höherer Schulbildung von 59% auf 53%.

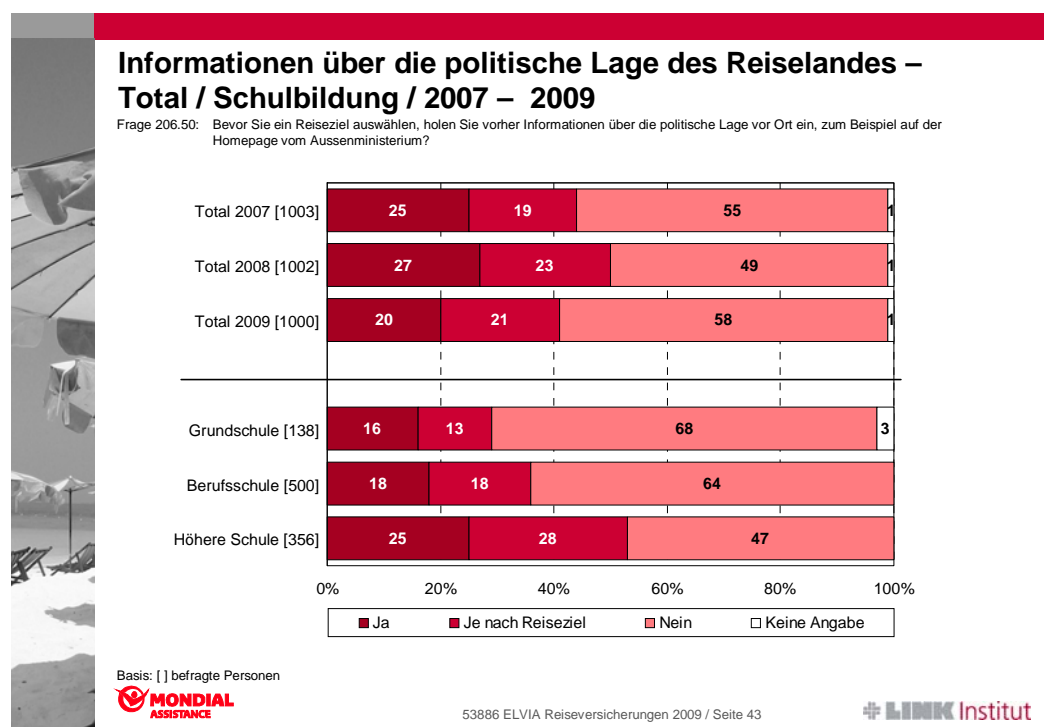


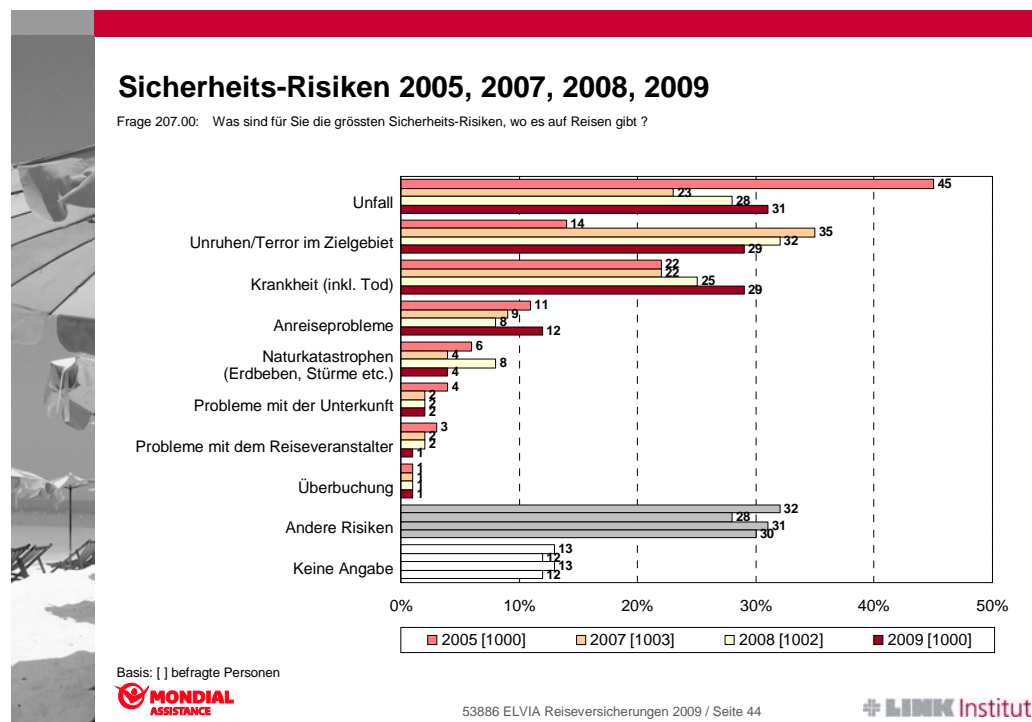
Tabelle: Bevor Sie ein Reiseziel auswählen, holen Sie dann vorher Informationen über die politische Lage vor Ort ein, z. B. auf der Homepage des Ausenministeriums?

	Ja	Je nach Reiseziel	Nein	Keine Angabe
2006	23%	21%	56%	-
2007	25%	19%	55%	1%
2008	27%	23%	49%	1%
2009	20%	21%	58%	1%

2.8. RISIKEN/PROBLEME

Unfall, Unruhen/Terror und Krankheit als grösste Sicherheitsrisiken

Wie in den Vorjahren werden Unfall, Unruhen/Terror im Zielgebiet und Krankheit (inkl. Tod) als die drei grössten Sicherheitsrisiken wahrgenommen. Das grösste Risiko sehen die Befragten jedoch nicht wie im Vorjahr in der Angst vor Unruhen/Terror im Zielgebiet, sondern darin im Zielort zu verunfallen. Diese Veränderungen sind allerdings gegenüber 2008 nicht signifikant. Die Angst vor Krankheit/Tod als Risiko hat in den letzten Jahren weiter zugenommen (2007: 22%, 2008: 25%, 2009: 29%).



Die Wahrnehmung von Naturkatastrophen als Risiko hat sich 2009 nicht dauerhaft verstärkt und ist wieder auf den Wert von 2007 mit 4% zurückgegangen. Diese Entwicklung ist möglicherweise auf eine Häufung von Naturkatastrophen im Befragungszeitraum 2008 zurückzuführen.

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

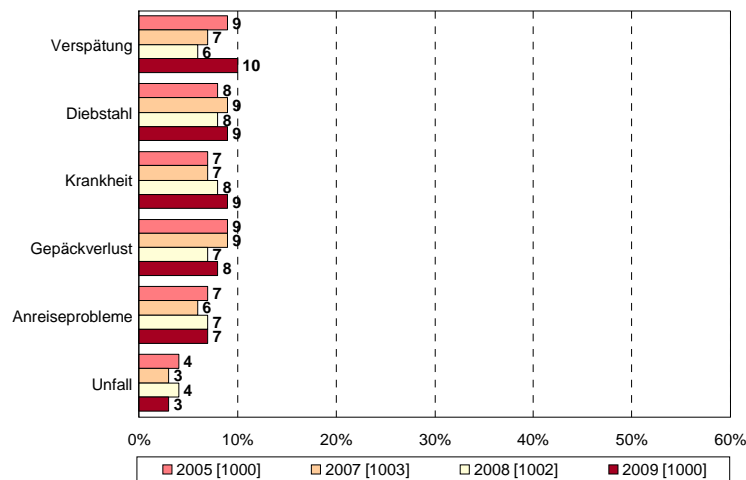
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Unfall	38%	45%	33%	23%	28%	31%
Krankheit (inkl. Tod)	17%	22%	22%	22%	25%	29%
Unruhen/Terror im Zielgebiet	13%	14%	32%	35%	32%	29%
Anreiseprobleme	11%	11%	7%	9%	8%	12%
Naturkatastrophen (Erdbeben, Stürme etc.)	2%	6%	5%	4%	8%	4%
Probleme mit der Unterkunft	2%	4%	2%	2%	2%	2%
Probleme mit dem Reiseveranstalter	2%	3%	2%	2%	2%	1%
Überbuchung	2%	1%	1%	1%	1%	1%
Andere Risiken	33%	32%	27%	28%	31%	30%
Keine Angabe	16%	13%	12%	12%	13%	12%

Weniger als 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. Verspätung, Diebstahl, und Krankheit sind die Probleme, die am häufigsten genannt werden. Allerdings nur mit geringem Vorsprung vor den anderen Ereignissen. Insgesamt geben 47% der Befragten an, keine Probleme auf Reisen gehabt zu haben.

Probleme auf Reisen 2005, 2007, 2008, 2009 (1/2)

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



Basis: [] befragte Personen

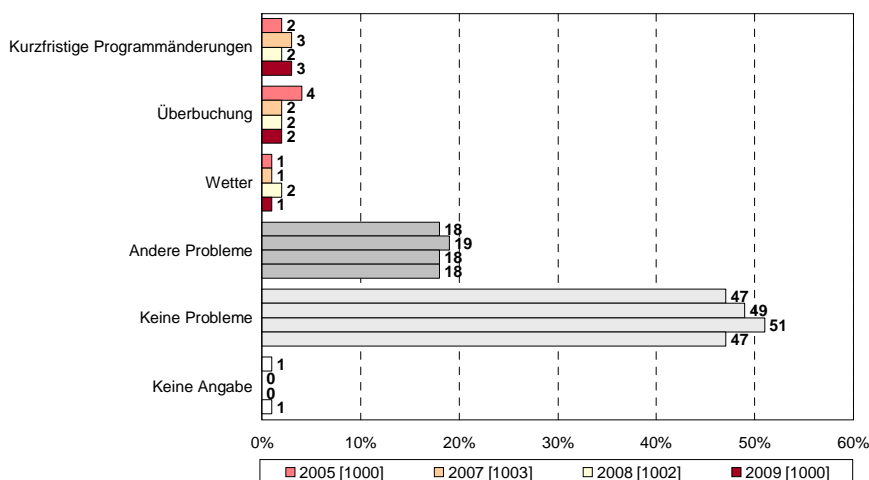


53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 45



Probleme auf Reisen 2005, 2007, 2008, 2009 (2/2)

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



Basis: [] befragte Personen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 46



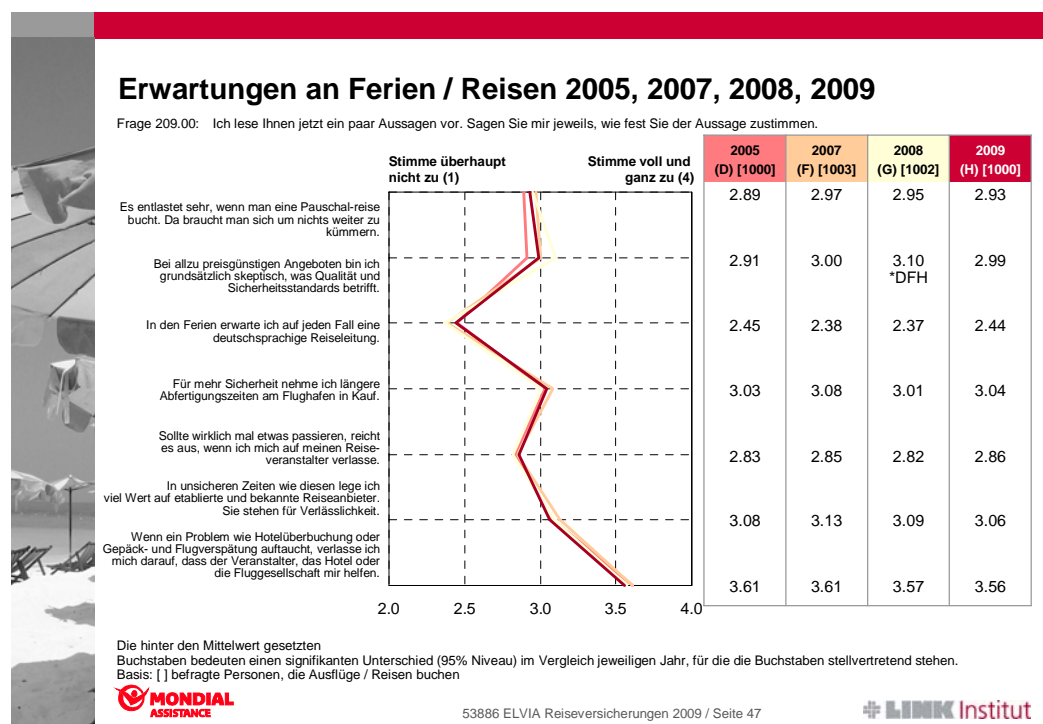
Tabelle: Was für konkrete Probleme haben Sie selber auf Reisen schon gehabt?

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Verspätung	10%	9%	7%	7%	6%	10%
Gepäckverlust	10%	9%	7%	9%	7%	8%
Diebstahl	6%	8%	8%	9%	8%	9%
Krankheit	6%	7%	7%	7%	8%	9%
Anreiseprobleme	5%	7%	4%	6%	7%	7%
Unfall	4%	4%	3%	3%	4%	3%
Überbuchung	3%	4%	2%	2%	2%	2%
Kurzfristige Programmänderungen	3%	2%	2%	3%	2%	3%
Wetter	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Andere Probleme	18%	18%	15%	19%	18%	18%
Keine Probleme	47%	47%	55%	49%	51%	47%
Keine Angabe	1%	1%	-	-	-	1%

2.9. ERWARTUNGEN AN FERIEN/REISEN

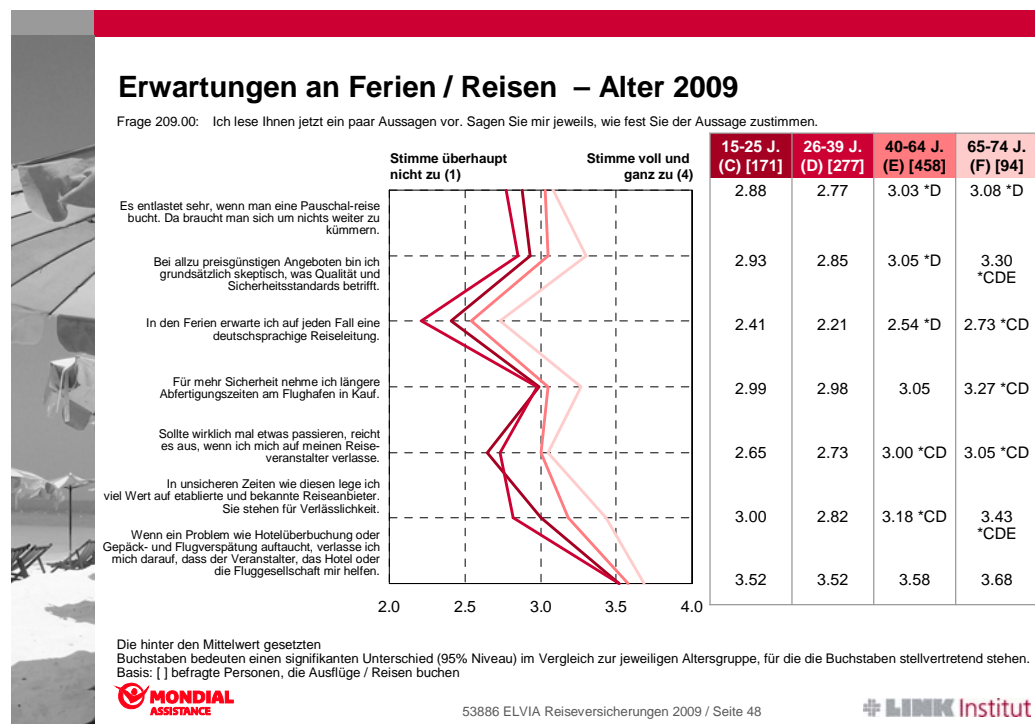
Unterstützung bei Problemen wird erwartet

Im Hinblick auf die Erwartungen der Befragten an Reisen hat sich auch im letzten Jahr wenig verändert. Generell erwartet der Grossteil der Befragten bei Problemen, dass man Hilfe vom Veranstalter, dem Hotel oder der Fluggesellschaft erhält. Bei allzu preisgünstigen Angeboten sind die Befragten 2009 wieder weniger skeptisch als 2008, was Qualität und Sicherheitsstandards betrifft.



Ältere Personen haben höher Erwartungen

Ebenfalls wie im Vorjahr lässt sich bei allen Nennungen ein Alterseffekt feststellen: Mit zunehmenden Alter steigen die Erwartungen insgesamt deutlich. So stimmen die älteren Befragten allen Aussagen eher zu als die Jüngeren.



2.10. GENUTZTE REISEBÜROS

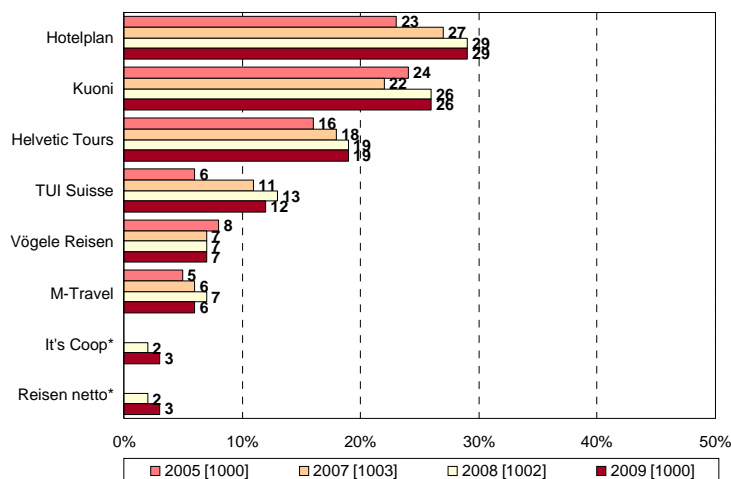
Hotelplan und Kuoni weiterhin am meisten genutzt

In den letzten drei Jahren hat etwa jeder vierte Befragte mindestens einmal eine Buchung bei Hotelplan und/oder Kuoni vorgenommen. Dieser Anteil konnte auch 2009 bestätigt werden.

Der Anstieg bei Helvetic Tours und TUI Suisse der letzten Jahre stagniert 2009 bei einem Anteil von 19%, resp. 12 %. Der in diesem Jahr neu abgefragte Anbieter Migros Ferien ist mit 3% nur marginal vertreten.

In den letzten 3 Jahren eine Buchung vorgenommen 2005, 2007, 2008, 2009 (1/2)

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



*2008/2009 erstmals abgefragt
Basis: [] befragte Personen

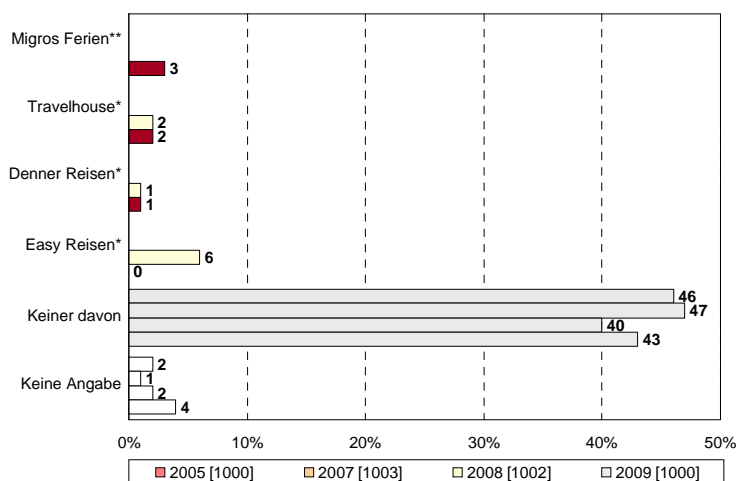


53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 49



In den letzten 3 Jahren eine Buchung vorgenommen 2005, 2007, 2008, 2009 (2/2)

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



*2008/2009 erstmals abgefragt / **2009 erstmals abgefragt
Basis: [] befragte Personen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 50



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

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

2009	29%	26%	19%	7%	12%	6%	43%	4%
------	-----	-----	-----	----	-----	----	-----	----

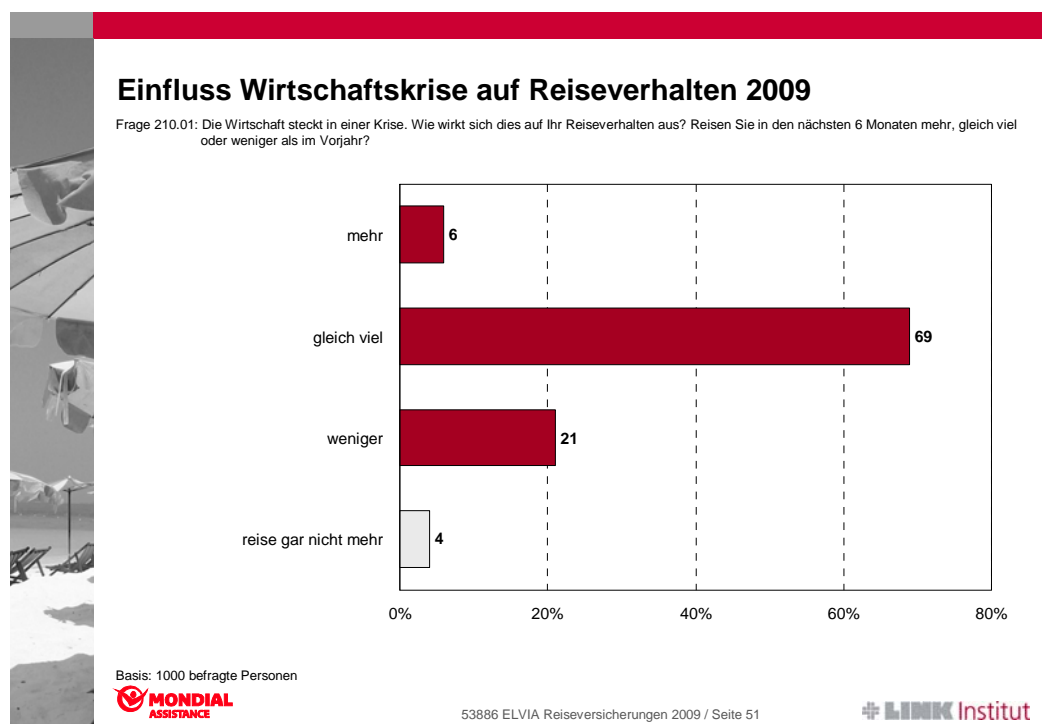
	Migros Ferien**	Easy Reisen*	Travel-house*	It's Coop *	Reisen netto*	Denner Reisen*
2008		6%	2%	2%	2%	1%
2009	3%	-	2%	3%	3%	1%

*2008 neu abgefragt; **2009 neu abgefragt

2.11. EINFLUSS DER WIRTSCHAFTSKRISE AUF DAS REISEVERHALTEN 2009

Einfluss der Wirtschaftskrise auf Reiserhalten gering

Aus aktuellem Anlass wurde in diesem Jahr der Einfluss der Wirtschaftskrise auf das Reiserhalten miteinbezogen. Die Ergebnisse sprechen eine deutliche Sprache. Für eine deutliche Mehrheit (75%) zeigt die Wirtschaftskrise keinen Einfluss auf das persönliche Reiseverhalten. Offenbar ist die Krise für die Mehrheit der Befragten bisher nicht spürbar. Lediglich 21% geben an aufgrund der Wirtschaftskrise weniger als im Vorjahr zu verreisen, weitere 4% reisen gar nicht mehr.

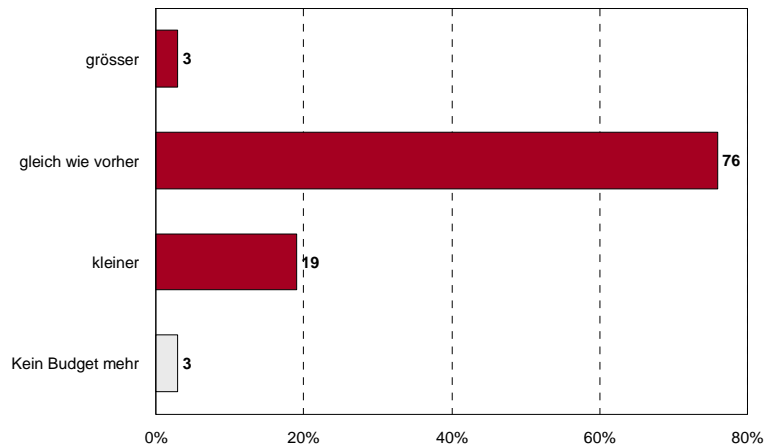


Die Wirtschaftskrise beeinflusst das Reisebudget der Befragten nicht

Ebensowenig wie auf das Reiseverhalten wirkt sich die Wirtschaftskrise auf das Reisebudget der Befragten aus. Fast 80% der Befragten kürzen ihr Budget aufgrund der Wirtschaftskrise nicht: 76% geben an, gleich viel wie vorher fürs Reisen aufzuwenden, 3% geben sogar mehr aus als im Vorjahr. Etwa jeder fünfte Befragte hat ein kleineres Budget zur Verfügung oder gibt an, überhaupt kein Budget mehr fürs Reisen zu haben.

Einfluss Wirtschaftskrise auf Reisebudget 2009

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



Basis: 1000 befragte Personen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 52

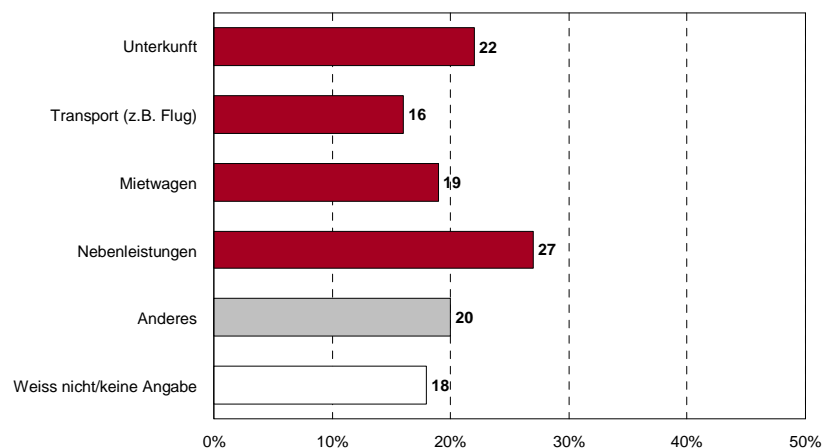


Sparpotential an verschiedenen Stellen

Sparpotential sehen die Befragten an verschiedenen Stellen. Ein eindeutiges Ergebnis ist hier nicht festzustellen. Insgesamt 27% aller Befragten würden bei den Nebenleistungen reduzieren, 22% würden am ehesten bei der Unterkunft ansetzen, weitere 19% beim Mietwagen, sowie 16% beim Transport (z.B. Flug).

Sparpotential 2009

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



Basis: 1000 befragte Personen



53886 ELVIA Reiseversicherungen 2009 / Seite 53

