



Reiseorganisation und Buchungsverhalten

in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Ergebnisse einer Online - Befragung von 3.076 Haushalten in Deutschland, Österreich und Schweiz

Feldzeit: August/September 2011

Reiseorganisation und Buchungsverhalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz bei Urlaubsreisen ab 4 Tagen Dauer

Die vorliegende Studie beschäftigt sich mit den aktuellen Verhaltensweisen der Reisenden in den Ländern Deutschland, Österreich und Schweiz hinsichtlich Reiseorganisation und Buchung, speziell bei Urlaubsreisen ab 4 Tagen Dauer: Konkret gibt die Studie Antwort auf die Fragen:

- Unterscheidet sich das Buchungsverhalten hinsichtlich sozialstatistischer Kennwerte?
- Wie unterscheiden sich Reiseorganisation und Buchungsverhalten in den drei untersuchten Ländern?
- Auf welche Informationsquellen wird für die Planung zurückgegriffen?
- Welche Rolle kommt speziell der Internetrecherche zu, auf welchen Seiten wird recherchiert?
- Welche Rolle spielen Apps bei der Smartphone-Verwendung?

Darüber hinaus wurden Daten zur Reiseinformation bei Kurzreisen erhoben sowie zur Nutzung von Bewertungsportalen, die gesondert publiziert werden.

Hierzu wurden im Juli 2011 insgesamt 3076 Personen (Deutschland: 990 / Österreich: 1.006 / Schweiz: 1.080) via Online - Fragebogen befragt.

In dem vorliegenden Auszug aus den Ergebnissen der Studie werden die Aussagen über alle Befragten und differenziert nach Ländern und anderen Merkmalen ungewichtet dargestellt.

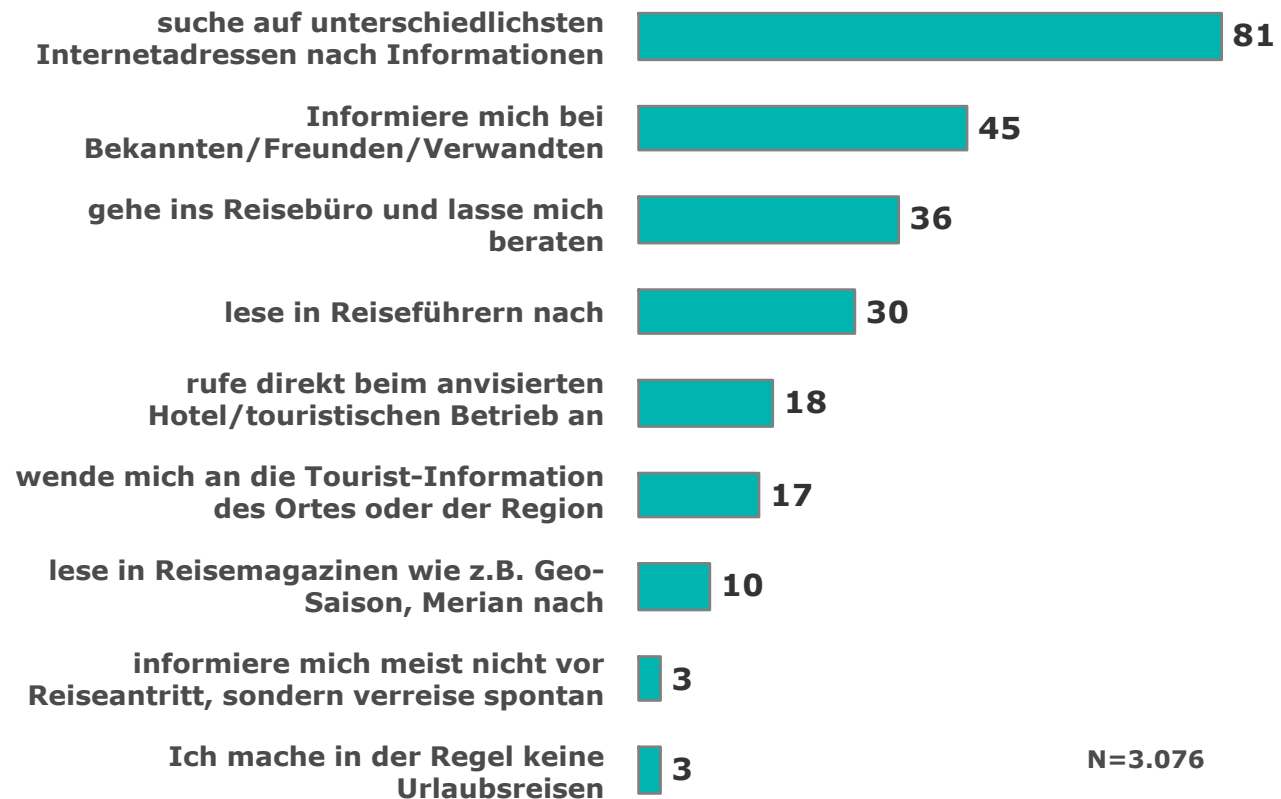


Genutzte Möglichkeiten für die Organisation von Urlaubsreisen - insgesamt

Das Internet hat die persönliche Beratung durch Bekannte/Freunde/Verwandte oder das Reisebüro als Informationsquelle bei der Planung einer Urlaubsreise deutlich abgelöst.

Nutzung von Informationsquellen in D, A, CH

Alle Angaben in Prozent



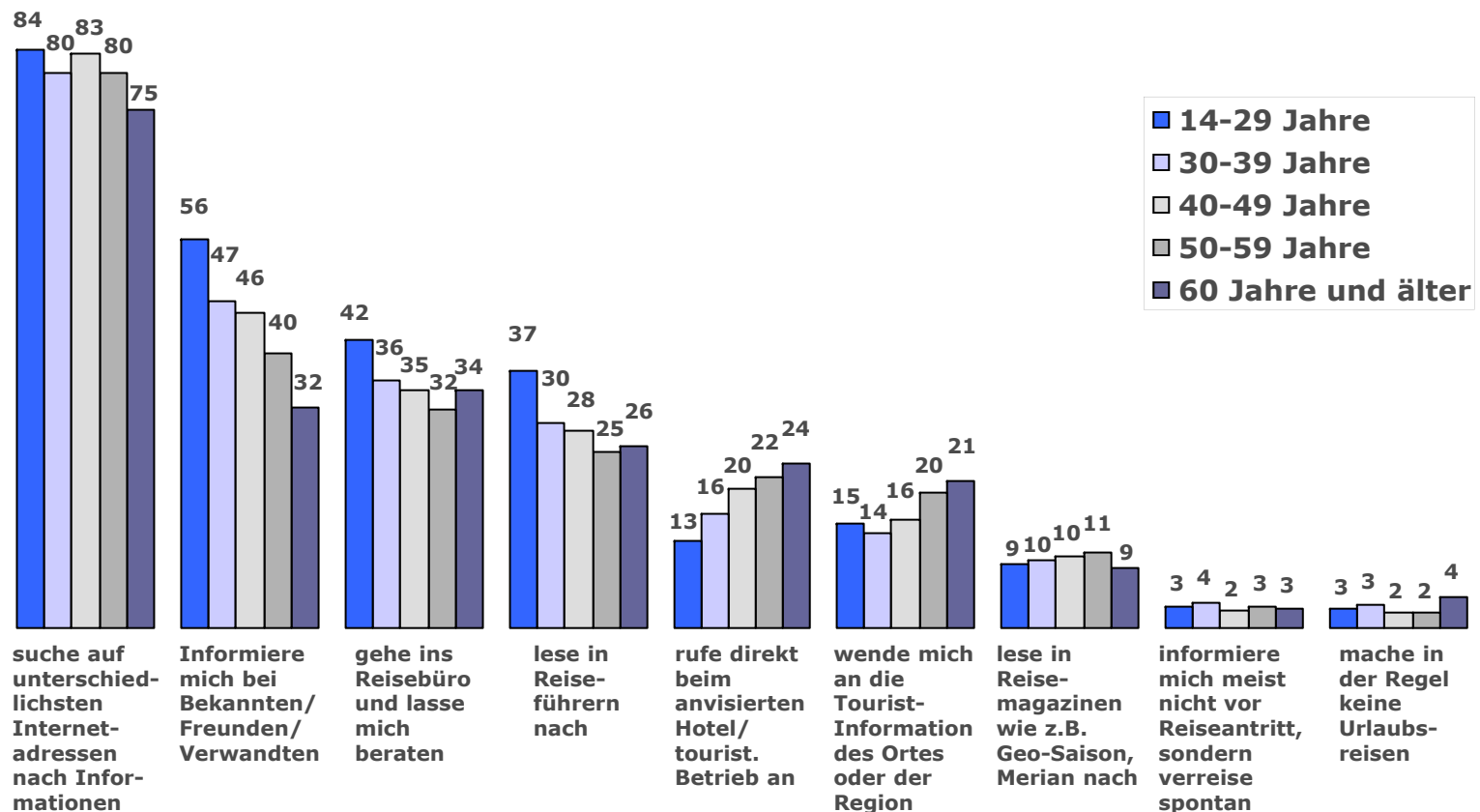
T.I.P. BIEHL & PARTNER

Genutzte Möglichkeiten für die Organisation von Urlaubsreisen – nach Altersklassen

Die höhere Nutzung von destinationsgebundenen Informationsstellen wie Tourist-Information und Hotelbetrieben deutet darauf hin, dass die älteren Reisenden schon konkrete Vorstellungen vom Reiseziel haben. Die jüngeren scheinen sich eher themenbezogen oder allgemeiner zu informieren.

Altersdifferenzierung

Alle Angaben in Prozent



N=3.076

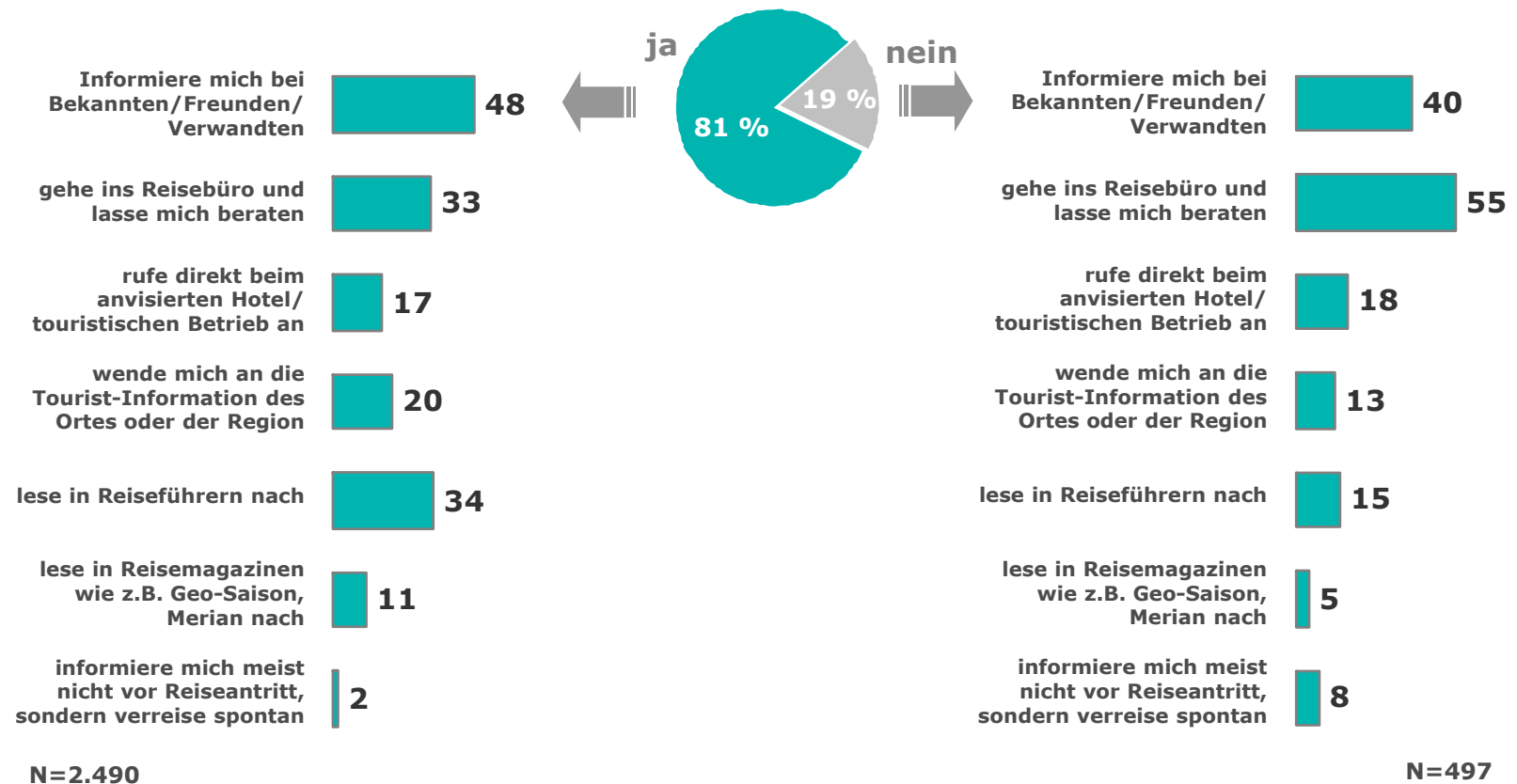


Genutzte Möglichkeiten für die Organisation von Urlaubsreisen – differenziert nach Internetnutzung

Befragte, die das Internet zur Urlaubsplanung nutzen, bevorzugen darüber hinaus Informationen von Bekannten/Freunden/Verwandten sowie aus Reiseführern. Insgesamt informieren sie sich vielfältiger, verreisen jedoch weniger spontan als die Nichtinternetnutzer. Letztere präferieren klar eine Beratung im Reisebüro.

Nach Internetnutzung

Alle Angaben in Prozent



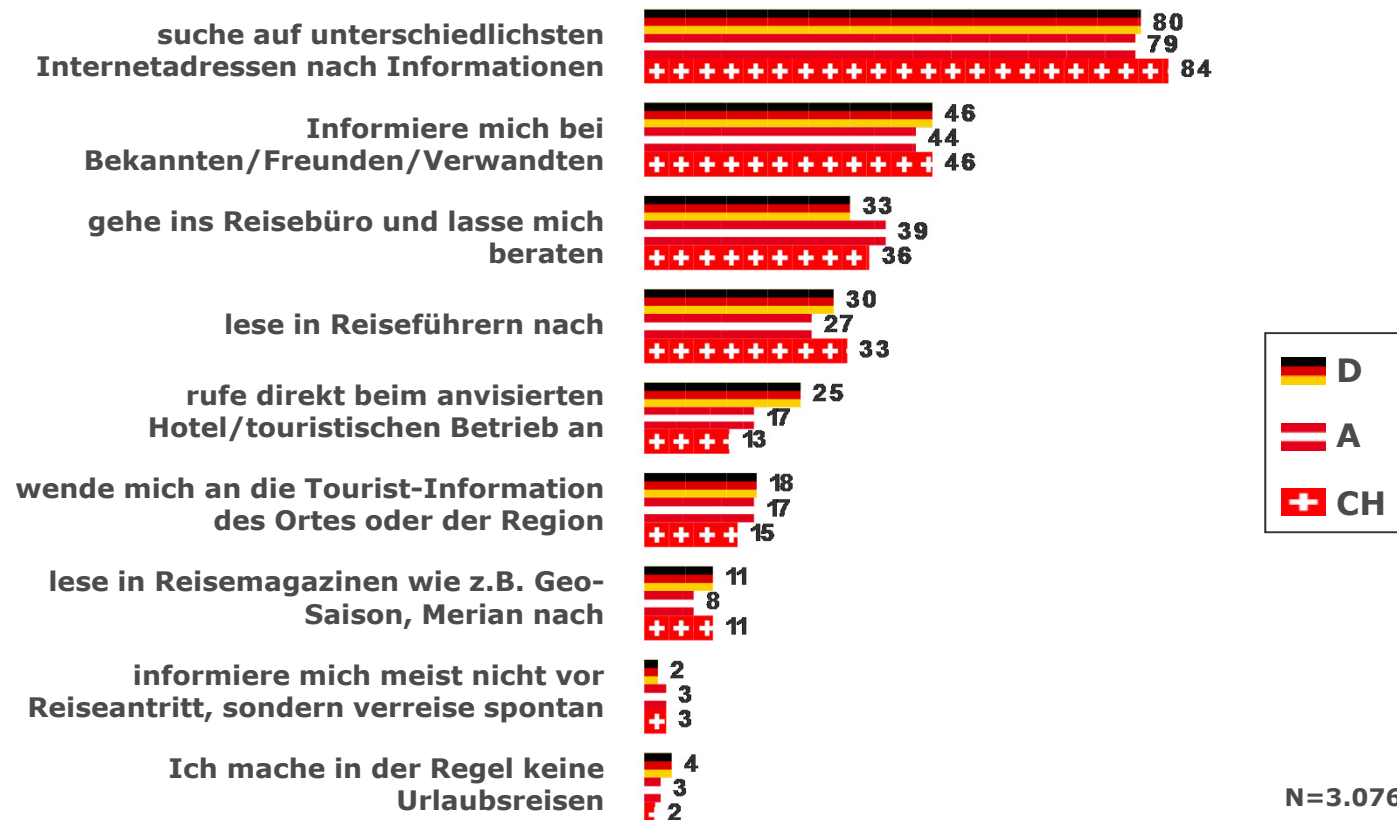
T.I.P. BIEHL & PARTNER

Genutzte Möglichkeiten für die Organisation von Urlaubsreisen – nach Ländern

Im Ländervergleich führt das Internet deutlich gegenüber anderen Informationsquellen. Auch der einzelne Stellenwert der weiteren genutzten Möglichkeiten zur Planung von Urlaubsreisen weist eine hohe Ähnlichkeit auf. Einen deutlichen Unterschied gibt es im direkten Kontakt zu touristischen Leistungsträgern wie Hotels. Er wird von Deutschen häufiger genutzt als von Schweizern oder Österreichern.

Ländervergleich

Alle Angaben in Prozent



N=3.076



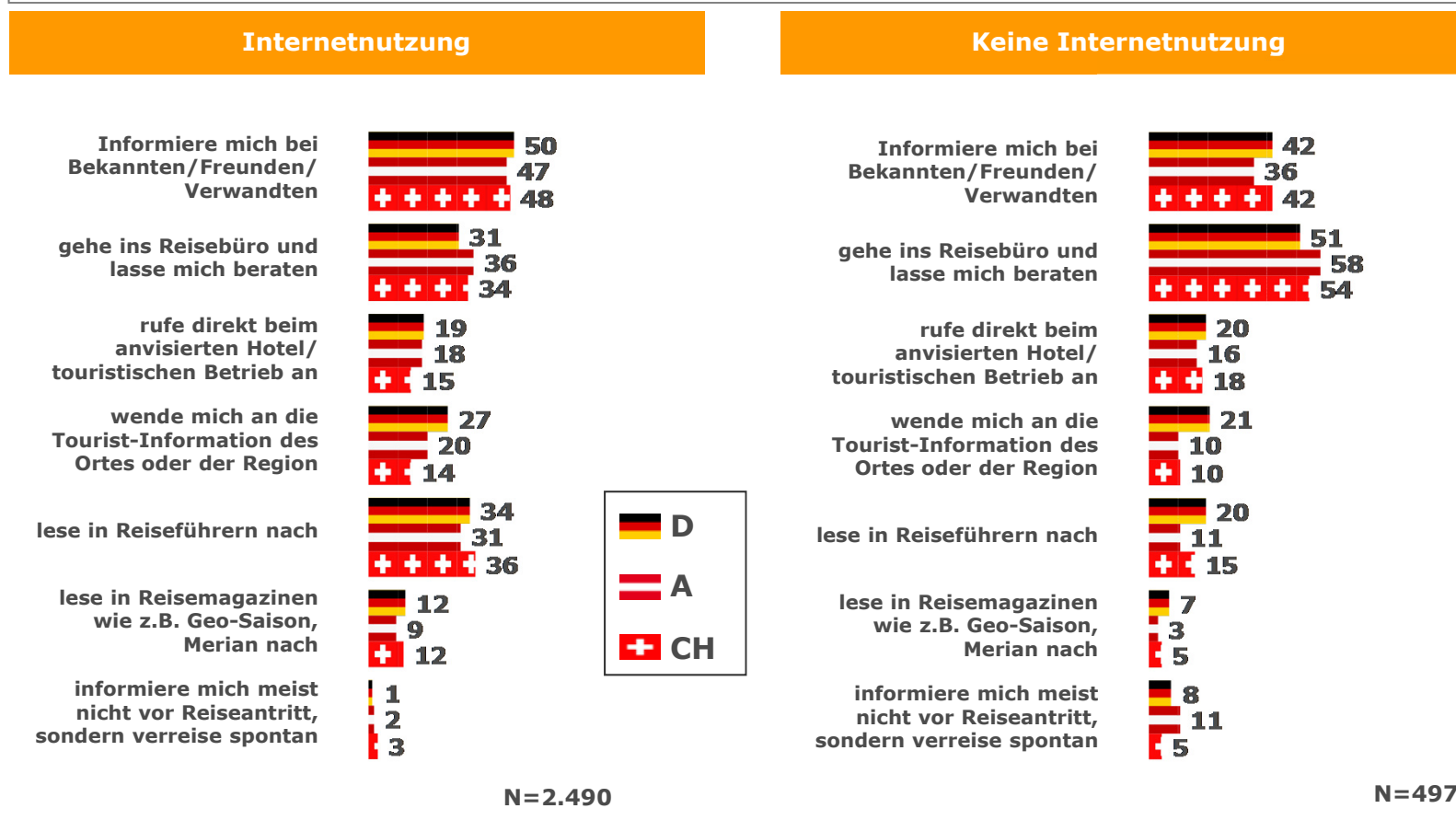
T.I.P. BIEHL & PARTNER

Internetnutzung differenziert nach Ländern

Die differenzierte Betrachtung offenbart insbesondere bei der Nutzung von Tourist-Informationen Länderunterschiede. In Österreich verwenden Nichtinternetnutzer diese Informationsquelle nur halb so häufig wie die Nutzer und verreisen deutlich spontaner, auch im Vergleich zu Deutschen und Schweizern.

Nach Internetnutzung im Ländervergleich

Alle Angaben in Prozent



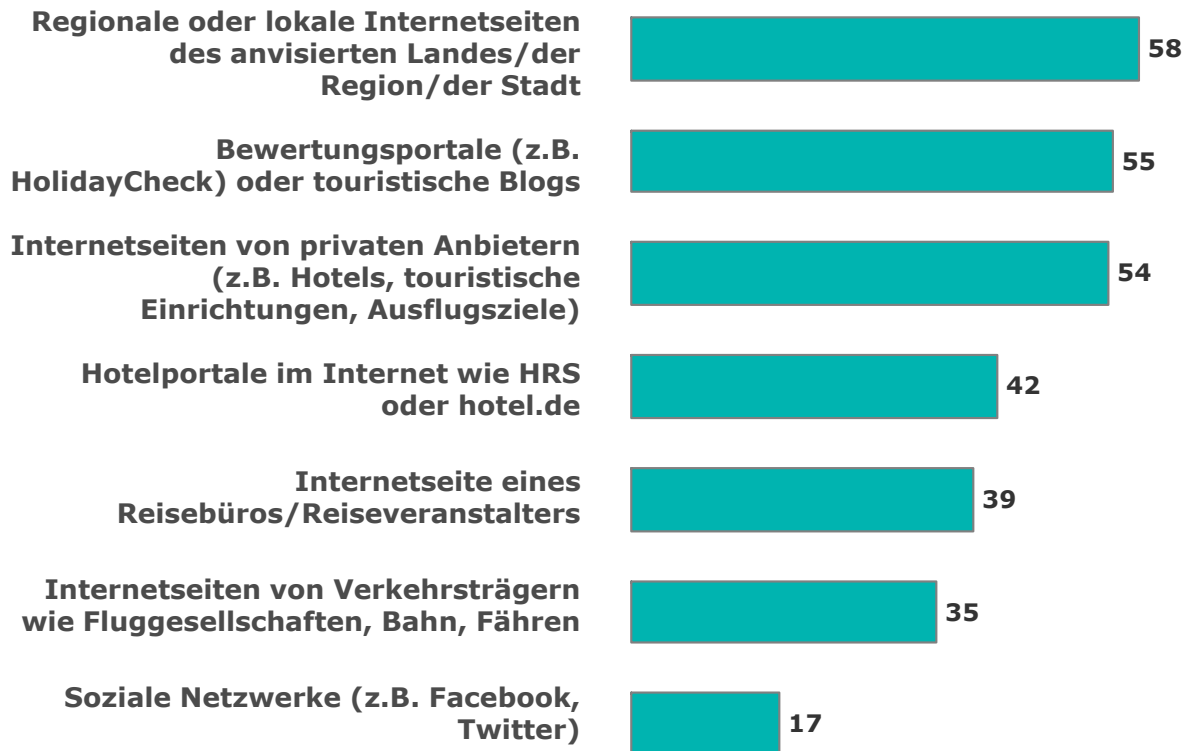
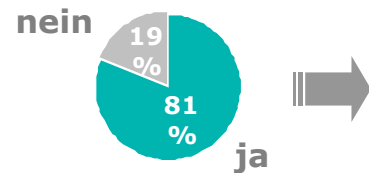
Genutzte Quellen im Internet

Am häufigsten steuern die Befragten bei ihrer Informationssuche im Internet die Seiten der Zieldestination an aber auch Bewertungsportale und Homepages von privaten Anbietern.

Internetquellen

Alle Angaben in Prozent

Internetrecherche



N=2.490



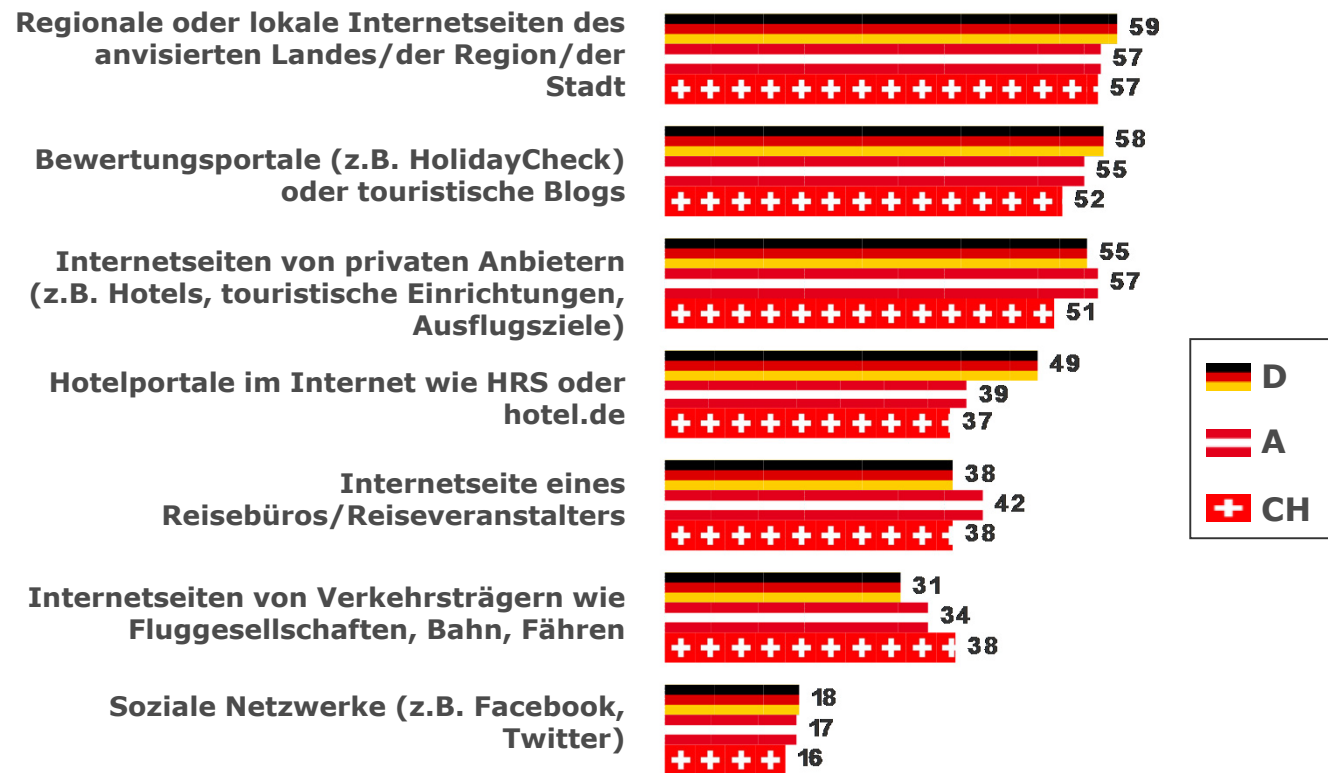
T.I.P. BIEHL & PARTNER

Genutzte Quellen im Internet – nach Ländern

Im Ländervergleich zeigt sich, dass insbesondere deutsche Reisende auf Bewertungs- und Hotelportale zurückgreifen. Jedoch nutzen sie seltener als Österreicher oder Schweizer die Internetseiten von Verkehrsträgern.

Ländervergleich

Alle Angaben in Prozent



N=3.076



T.I.P. BIEHL & PARTNER

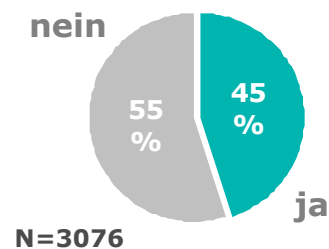
Nutzung von Smartphones zur Information über touristische Angebote – unabhängig von der Reiseform

Knapp die Hälfte der Befragten besitzt ein Smartphone. Etwa ein Drittel von diesen nutzt Apps, um sich über das touristische Angebot vor Ort zu informieren. Obwohl die Verwendung von touristischen Apps tendenziell zunehmen wird, sind sie für 34% Smartphone-Besitzer auch in Zukunft von geringer Relevanz.

Nutzung touristischer Apps

Alle Angaben in Prozent

Besitzer von Smartphones



Ich lade gezielt touristische Apps und nutze sie wann immer es geht.



Ich habe einzelne Apps die ich gelegentlich nutze, zukünftig wohl häufiger.



Ich nutze einzelne Apps gelegentlich, werde dies in Zukunft aber nicht häufiger tun.



Ich habe von solchen Apps gehört und kann mir vorstellen, sie in Zukunft zu nutzen.



Ich habe von solchen Apps gehört, werde sie zukünftig wahrscheinlich nicht nutzen.



N=1.390



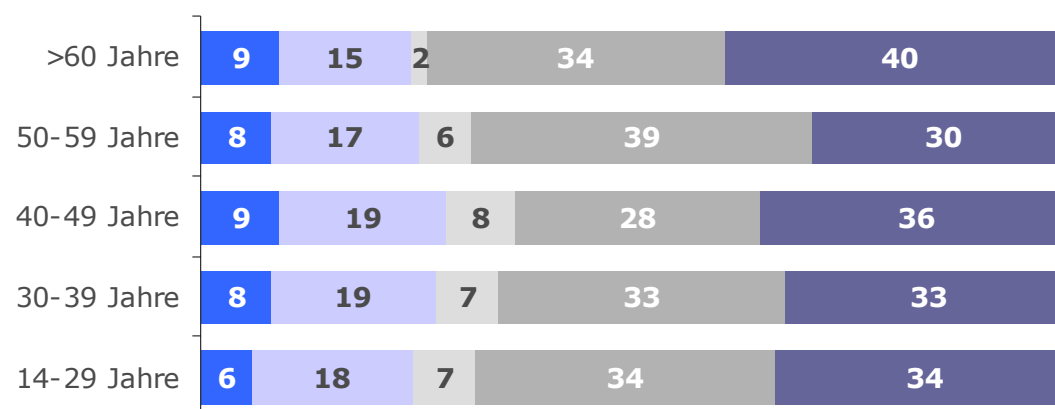
T.I.P. BIEHL & PARTNER

Nutzung von Apps

Differenziert nach Altersgruppen zeigt sich ein homogenes Bild. Die Zahl der Nutzer, die touristischen Apps auch in Zukunft intensiv(er) verwenden möchte, bleibt konstant. Etwa ein Drittel der Nichtnutzer steht einer zukünftigen Verwendung offen gegenüber und deutet auf eine zunehmende Bedeutung touristischer Apps hin.

App-Nutzung nach Alter

Alle Angaben in Prozent



- Ich lade gezielt touristische Apps und nutze sie wann immer es geht.
- Ich habe einzelne Apps die ich gelegentlich nutze, zukünftig wohl häufiger.
- Ich nutze einzelne Apps gelegentlich, werde dies in Zukunft aber nicht häufiger tun.
- Ich habe von solchen Apps gehört und kann mir vorstellen, sie in Zukunft zu nutzen.
- Ich habe von solchen Apps gehört, werde sie zukünftig wahrscheinlich nicht nutzen.

N=1.390



T.I.P. BIEHL & PARTNER

Reiseorganisation und Buchungsverhalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz: welche Trends und Unterschiede zeigen sich?

- Bei der Organisation von Reisen werden vielfältige Informationsmöglichkeiten genutzt. Über alle Altersgruppen hinweg steht an erster Stelle klar das Internet, das insgesamt von mehr als vier Fünftel der Befragten genutzt wird.
- Mit deutlichem Abstand folgt die Information bei Bekannten/Freunden/Verwandten sowie im Reisebüro.
- Im direkten Vergleich zeigt sich im Vorfeld von längeren Urlaubsreisen ab 4 Tagen Dauer ein umfangreicheres Informationsverhalten als bei Kurzreisen – ein naheliegenderes Verhalten bedingt durch die höhere Komplexität von längeren Urlaubsreisen.

- Allgemein zeigt sich im Ländervergleich eine ähnliche Rangfolge der unterschiedlichen Informationsquellen zur Organisation von Reisen.
- Im Vergleich zu den Befragten aus der Schweiz und Österreich, weisen Deutsche jedoch eine höhere Nutzung des direkten Kontaktes zu touristischen Leistungsträgern wie beispielsweise Hotels bei ihrer Urlaubsplanung auf.
- Die Bedeutung der Tourist-Informationen für die Reiseinformation geht bei Kurzreisen zurück – vor allem in Österreich und in der Schweiz, währenddessen der Unterschied in Deutschland marginal ist.



Reiseorganisation und Buchungsverhalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz: welche Trends und Unterschiede zeigen sich?

- Darüber hinaus können sich Reiseführer als Informationsquelle etablieren. Bei Urlaubsreisen haben sie fast zu Reisebüros aufgeschlossen.
- Befragte, die sich auch im Internet informieren, weisen generell ein höheres Informationsbedürfnis auf und nutzen die Möglichkeiten vielfältiger als Nichtnutzer. Letztere präferieren klar die Beratung im Reisebüro, dessen Stellenwert insbesondere bei der Planung von Urlaubsreisen bei Internetnutzern eine deutlich geringere Relevanz aufweist. Stattdessen tendieren Internetnutzer deutlich stärker zur Verwendung von Reiseführern, verreisen aber seltener spontan als Nichtnutzer.
- Unabhängig vom Reisetyp, verreisen deutsche und österreichische Nichtnutzer des Internets deutlich spontaner als die der Schweiz. In Österreich lässt sich zusätzlich eine geringere Bedeutung von Tourist-Informationen feststellen, die bei den Nichtnutzern noch stärker ausgeprägt ist.
- Bei der Informationssuche im Internet steuern die Befragten am häufigsten Seiten der Zieldestination oder der touristischen Institution an.
- Aber auch Hotelportale haben ihren festen Platz bei der Reiseplanung gefunden und werden insbesondere von Befragten im jungen bzw. mittleren Alter genutzt. Darüber hinaus werden sie deutlich häufiger in Deutschland bei der Reiseplanung mit einbezogen als in Österreich oder der Schweiz.



Reiseorganisation und Buchungsverhalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz: welche Trends und Unterschiede zeigen sich?

- Soziale Netzwerke spielen im Vergleich zu den anderen Informationsquellen (noch) eine untergeordnete Rolle. Ihre Verwendung insbesondere in den Altersgruppen bis 49 Jahren deutet aber auf eine tendenziell ansteigende Relevanz bei der Planung und Organisation von Urlaubsreisen hin.
- Die am zweithäufigsten genutzte Informationsmöglichkeit im Internet bei der Planung von Urlaubsreisen stellen Bewertungsportale oder touristische Blogs dar. Sie spielen eine wichtige Rolle und insbesondere bei älteren Personen ist von einem zukünftigen Bedeutungszuwachs auszugehen.
- Im Ländervergleich mit Deutschland und Österreich liegt die Schweiz in der Nutzung von Bewertungsportalen bzw. touristischen Blogs leicht zurück.
- Über alle Altersgruppen hinweg ist die Nutzung von touristischen Apps bei den Smartphone-Besitzern noch nicht weit verbreitet, jedoch wird ihnen zukünftig eine steigende Bedeutung zugeschrieben.
- Nicht nur zu Informationszwecken, auch bei Buchung/Reservierung ist die Verwendung von Smartphones im touristischen Kontext in der Schweiz insbesondere im Vergleich mit Österreich am verbreitetsten.



SOZIODEMOGRAFIE

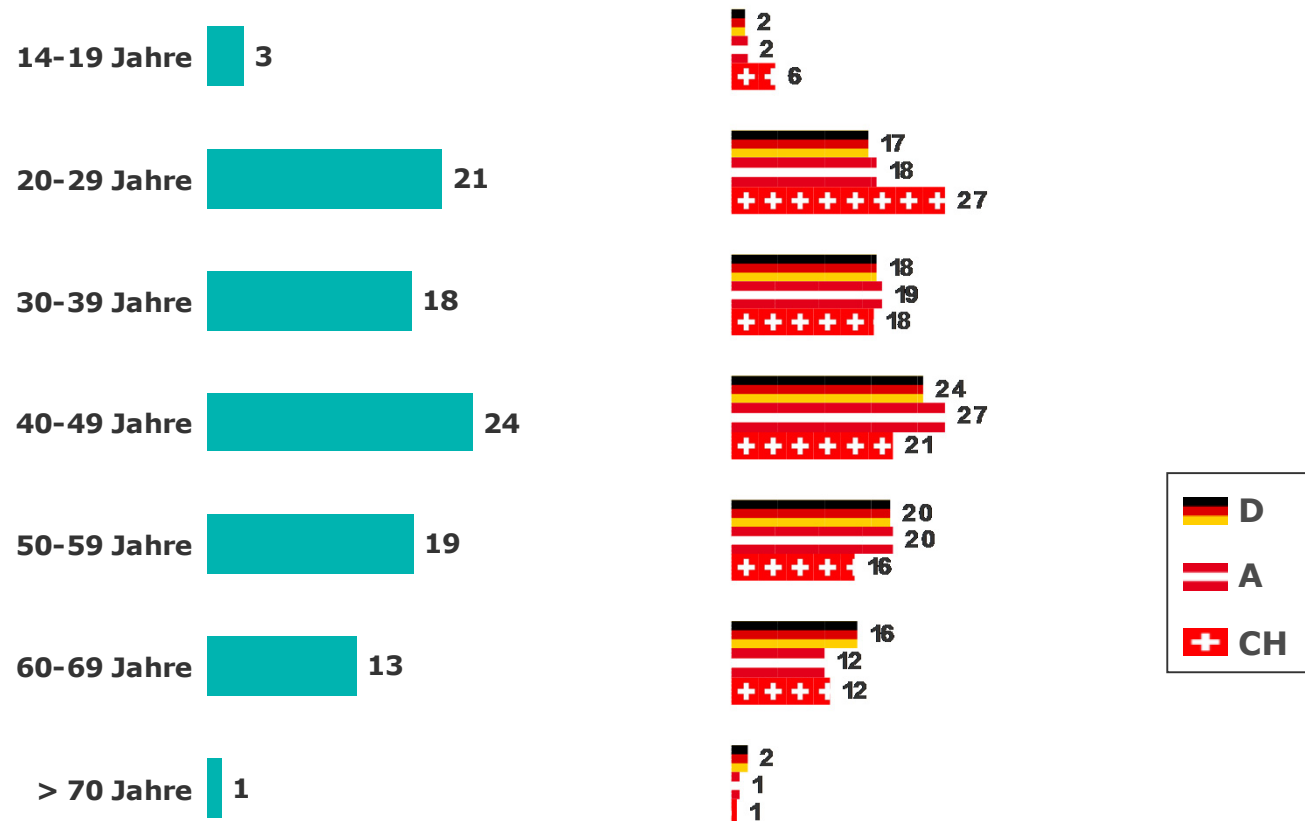


T.I.P. BIEHL & PARTNER

Charakteristik der Stichprobe (I) – Alter

Altersklassen der befragten Personen (Total / Länder)

Alle Angaben in Prozent



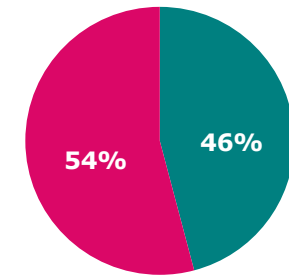
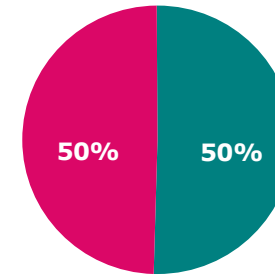
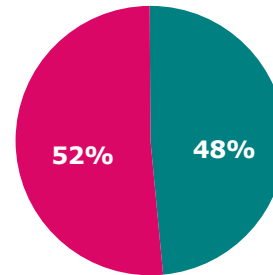
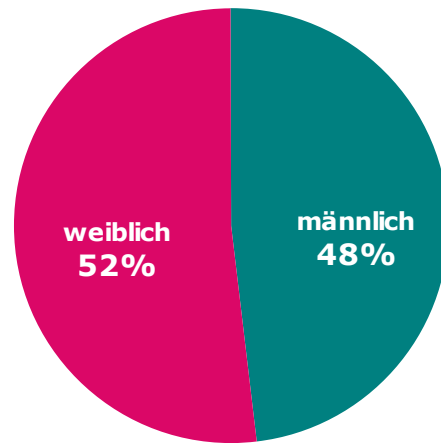
N=3076



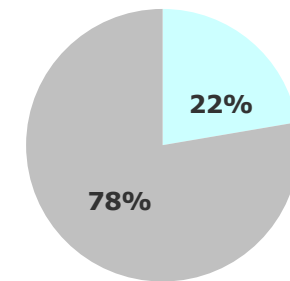
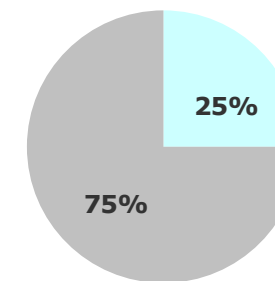
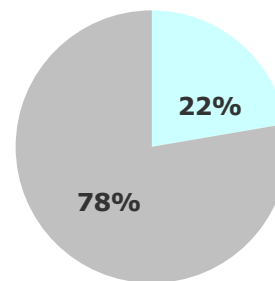
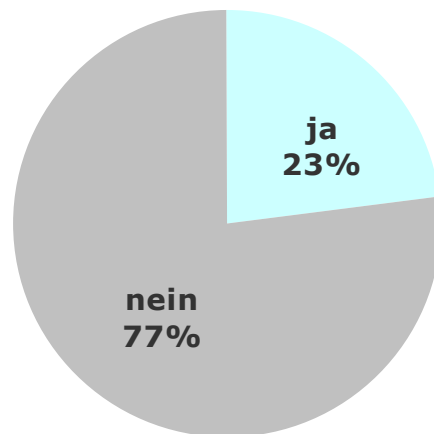
T.I.P. BIEHL & PARTNER

Charakteristik der Stichprobe (II) – Geschlecht / Kinder unter 16 Jahre

Geschlecht (Total / Länder)



Kinder unter 16 Jahre?



N=3076



T.I.P. BIEHL & PARTNER

Sie haben Fragen? Sie möchten mehr erfahren?



T.I.P. BIEHL & PARTNER

**Markt- und Tourismusforschung
Eberhard Biehl , Dipl. Psych. und
Dr. Bert Hallerbach**

Bert.Hallerbach@tip-web.de
+49 651 9480016

Institutsleitung
Eurener Str. 15 54294 Trier
www.tip-web.de



T.I.P. BIEHL & PARTNER

**Markt- und Tourismusforschung
Eberhard Biehl , Dipl. Psych. und
Dr. Bert Hallerbach**

Eberhard.Biehl@tip-web.de
+49 651 9480018

Institutsleitung
Eurener Str. 15 54294 Trier
www.tip-web.de