



Bildquelle: stock.adobe.com by Pcess609

Customer Insights 2024: Aktuelle Ergebnisse zum Informations- und Buchungsverhalten der Reisenden sowie zur Pauschalreiserichtlinie

FORSCHUNGSFRAGEN

- Welche Präferenzen zeichnen die unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen hinsichtlich ihres Buchungs- und Informationsverhalten rund um das Thema Reisen aus?
- Aus welchen Gründen entscheiden sich Reisende für ihren bevorzugten Buchungskanal?
- Wie groß ist der Anteil an Reisebüro-KundInnen innerhalb der Reisenden? Was sind ihre Anforderungen an den Reisevertrieb?
- Warum entscheiden sich Online-BucherInnen gegen den (stationären) Vertrieb?
- Wie bewusst sind Reisenden Vorteile der EU-Pauschalreiserichtlinie?
- Welche sind die wichtigsten Vorzüge aus Sicht der Reisenden?



METHODIK

- Repräsentative Bevölkerungsbefragung
- Online-Befragung



STICHPROBE

- **Deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 18 Jahren**, die angeben, **durchschnittlich mindestens 1x im Jahr zu verreisen** (d.h. mit mind. einer Übernachtung in einer touristischen Unterkunft)
- **Bevölkerungsrepräsentative und gewichtete Stichprobe: n=1572**
- Quotierung und Gewichtung anhand der Merkmale **Alter, Geschlecht und Bundesland**



UMFRAGEZEITRAUM

- 02. Dezember 2024 - 06. Dezember 2024



Stichprobenbeschreibung



Angaben zur Reisetätigkeit



Reisevorbereitung: Inspirations- und Informationssuche



Buchungsabschluss: online, offline oder hybrid?

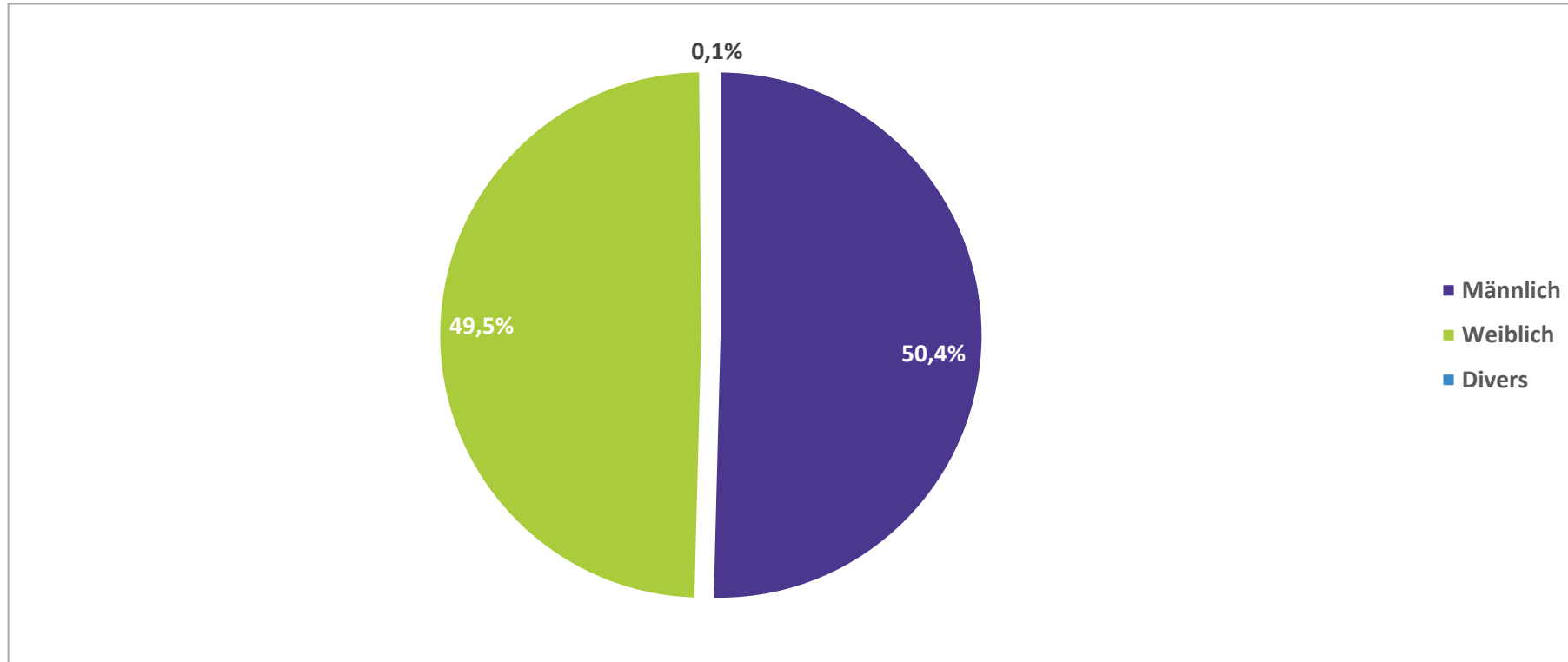


Zukunftspotenziale für den Reisevertrieb



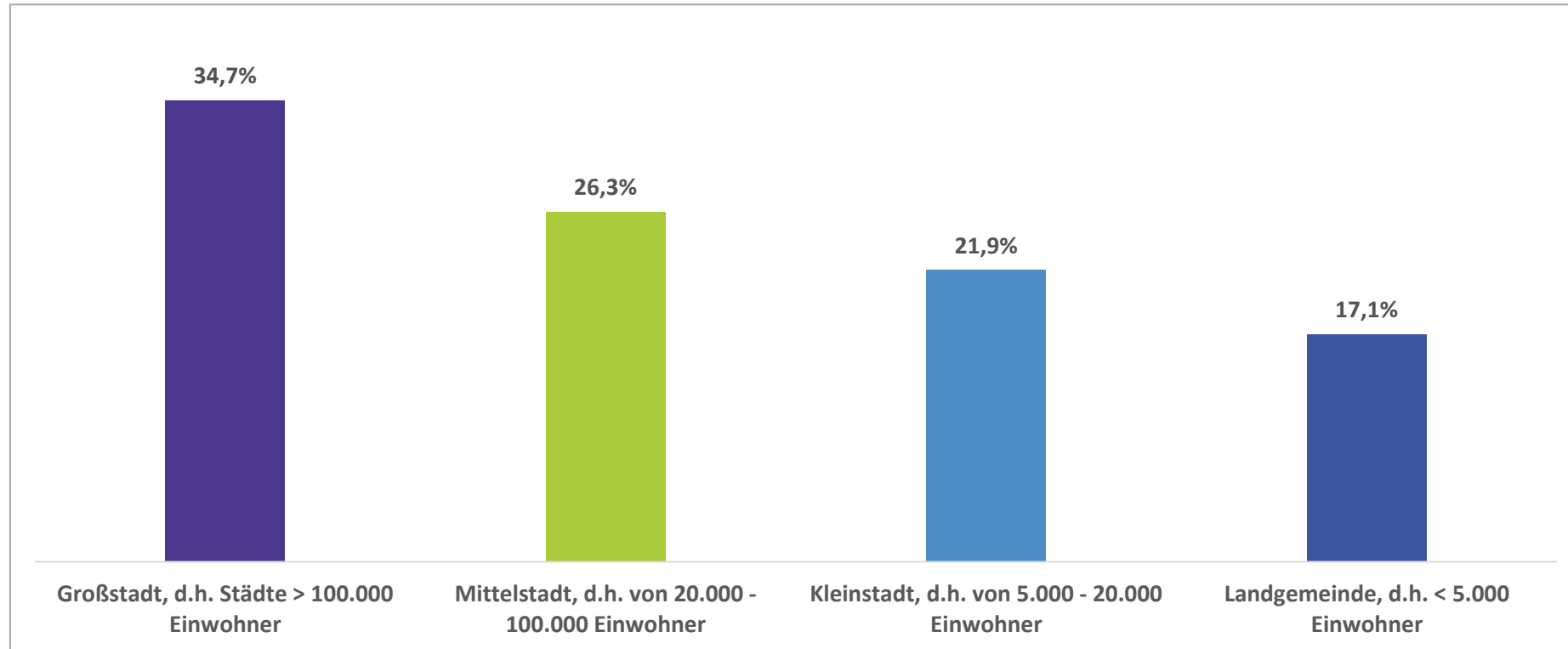
EU-Pauschalreiserichtlinie

Gewichtungsrelevante Merkmale: Geschlecht



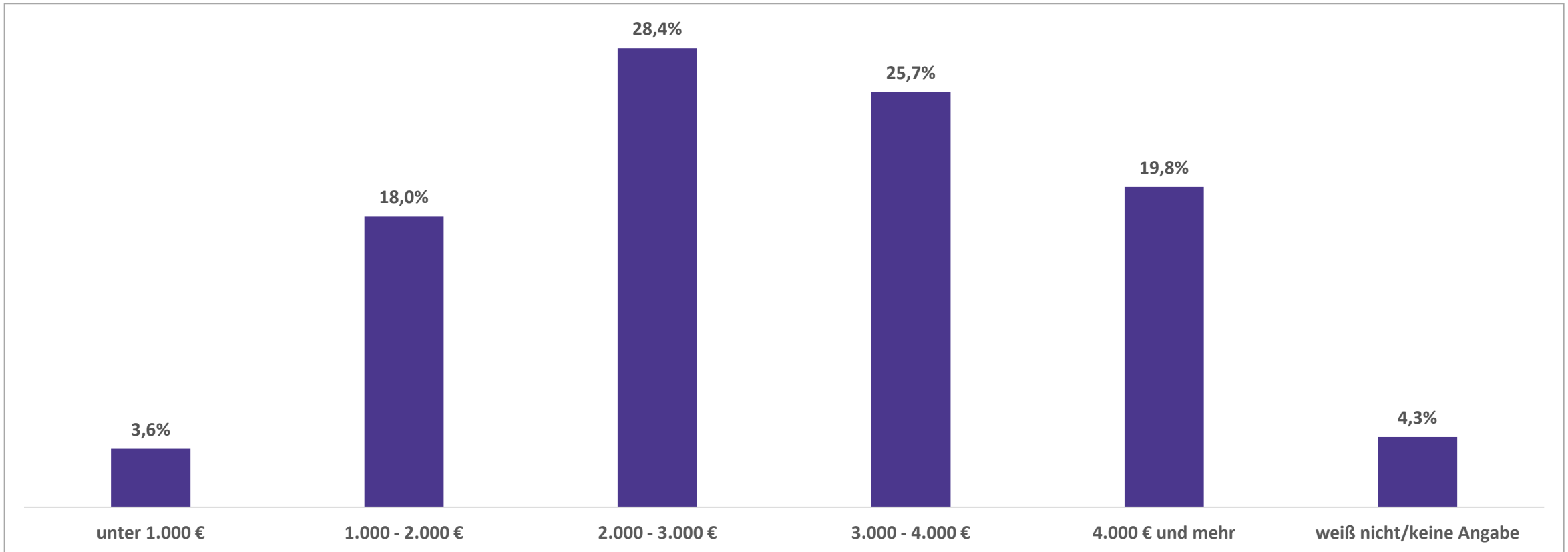
Soziodemographische Abfragen: Geschlecht ist in der Stichprobe bevölkerungsrepräsentativ verteilt
Basis: Alle Befragten (n=1572)

Wohnorte nach Raumkategorien



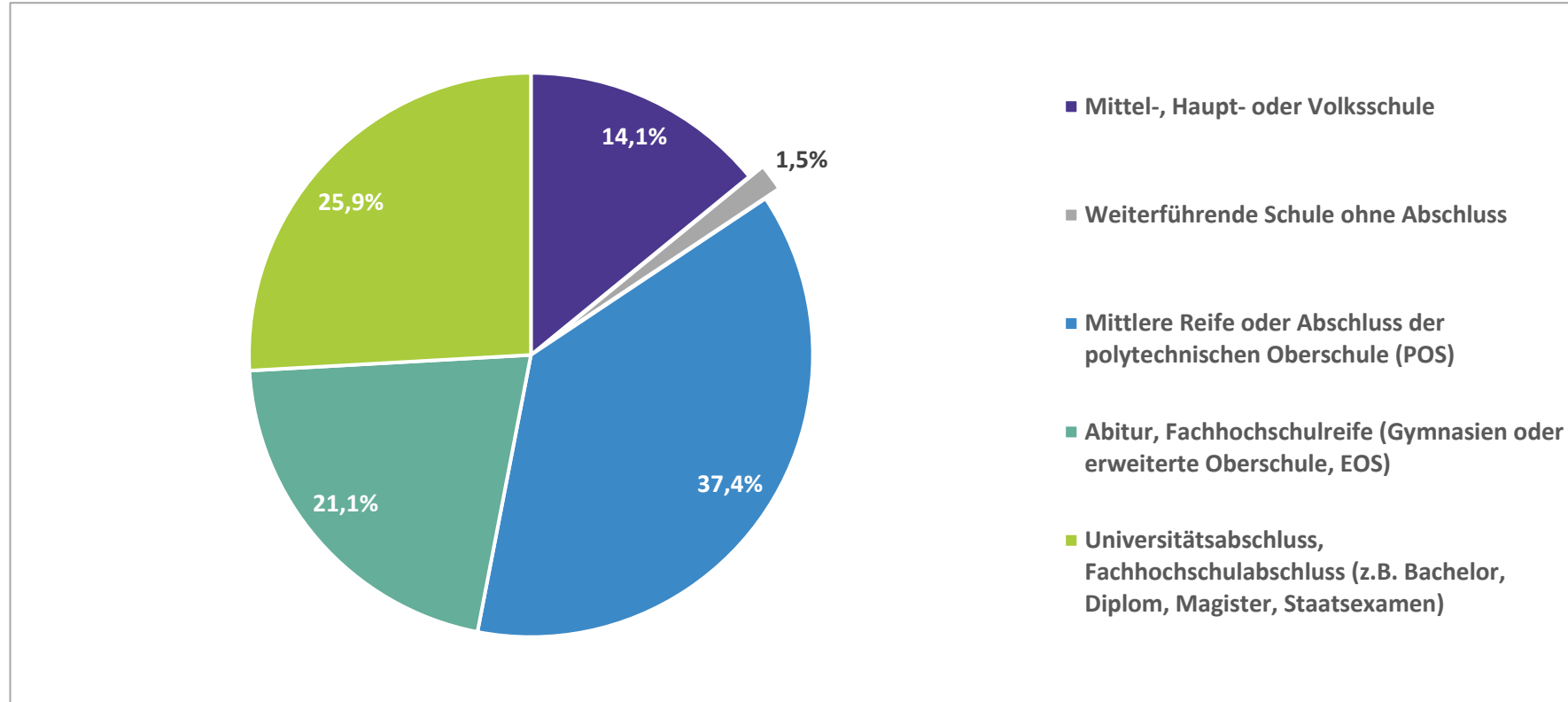
Soziodemographische Abfragen: Wohnort anhand von Raumkategorien
Basis: Alle Befragten (n=1572)

Monatliches Netto-Haushaltseinkommen (kategorisiert)



Soziodemographische Abfragen: Monatliches Netto-Haushaltseinkommen
Basis: Alle Befragten (n=1572)

Höchster Bildungsabschluss



Soziodemographische Abfragen: Höchster Bildungsabschluss
Basis: Alle Befragten (n=1572)



Stichprobenbeschreibung



Angaben zur Reisetätigkeit



Reisevorbereitung: Inspirations- und Informationssuche



Buchungsabschluss: online, offline oder hybrid?

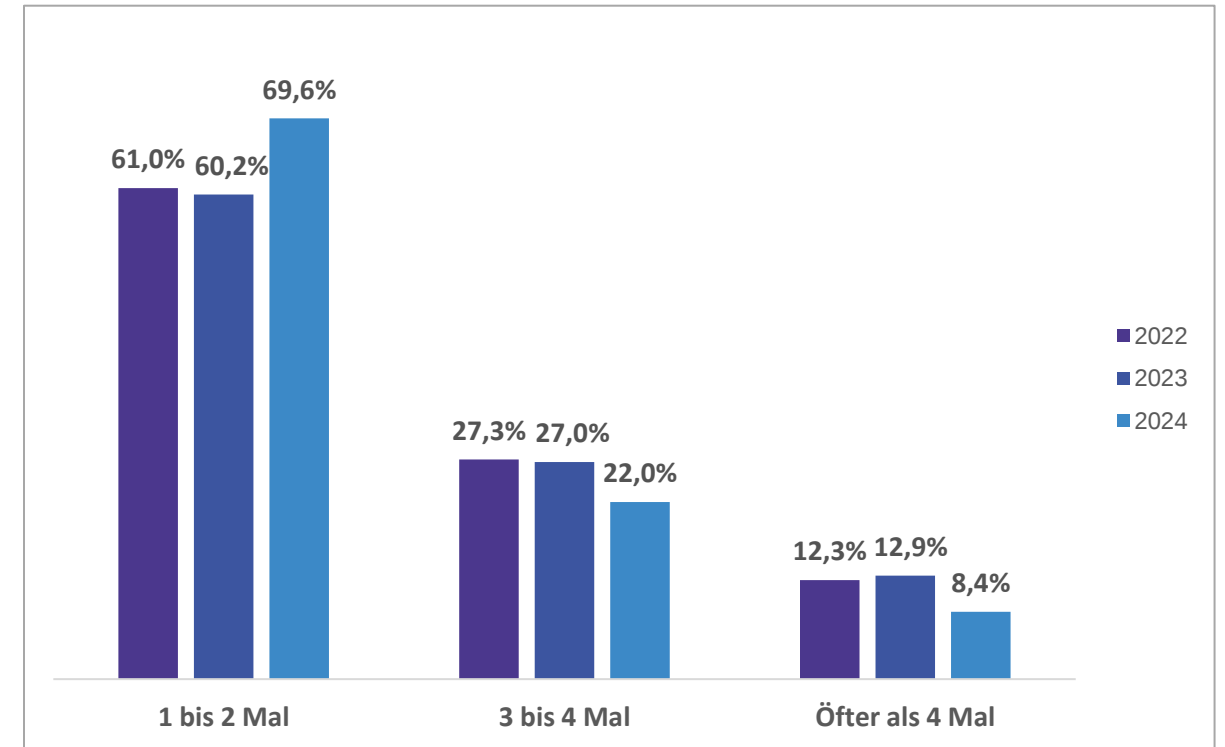
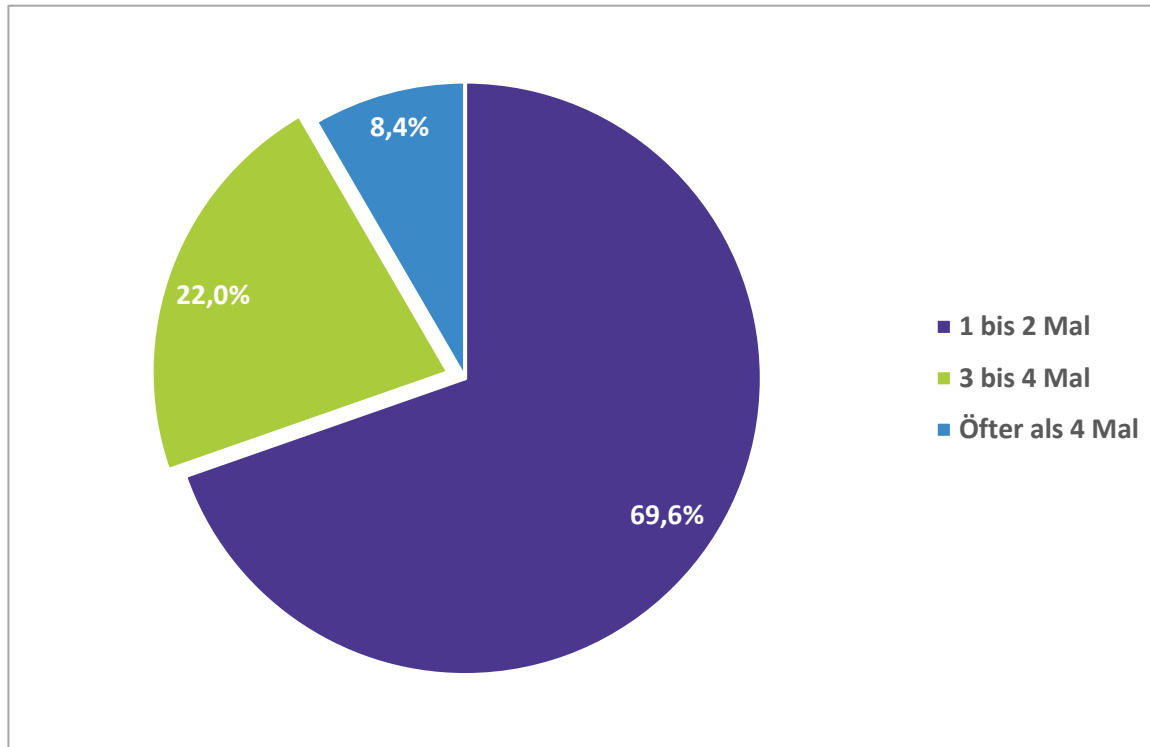


Zukunftspotenziale für den Reisevertrieb



EU-Pauschalreiserichtlinie

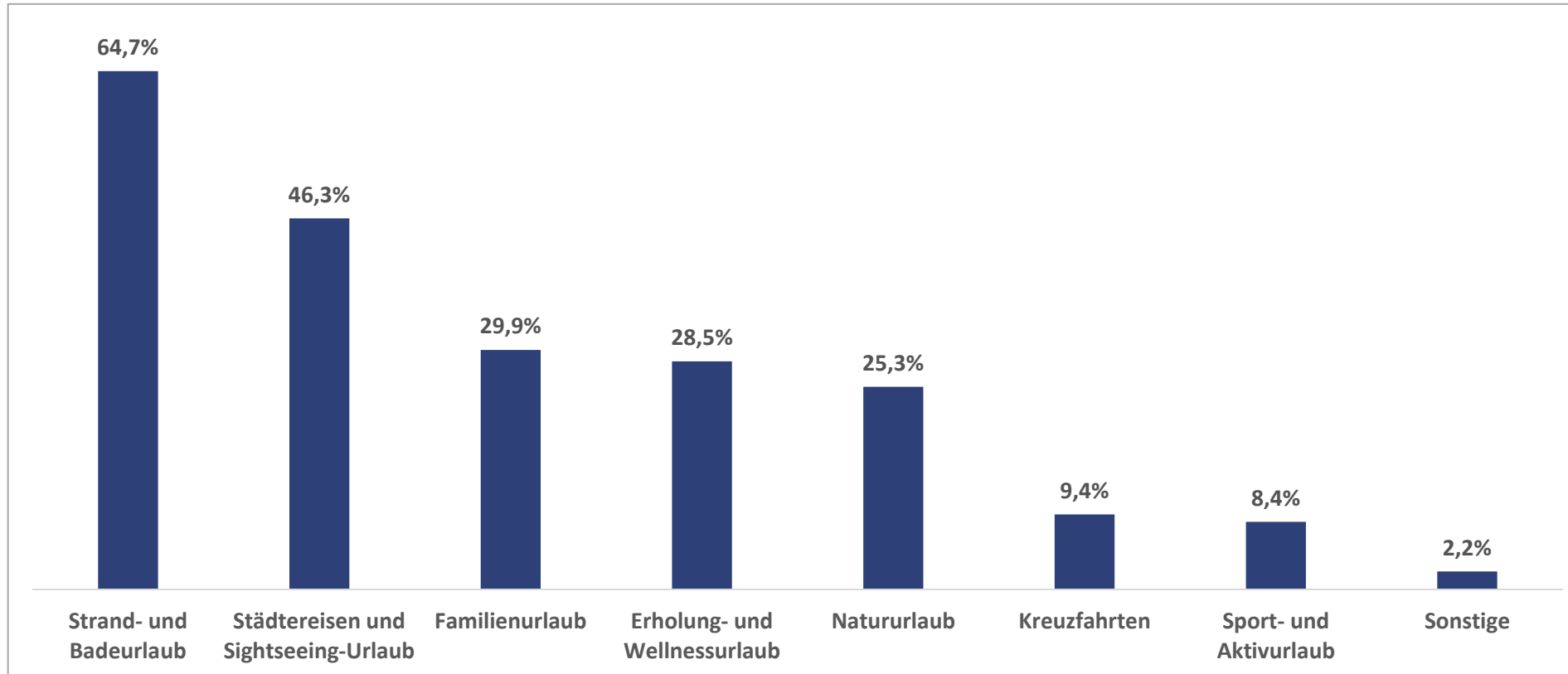
Wie oft verreisen Sie durchschnittlich in einem Jahr mit mindestens einer Übernachtung in einer touristischen Unterkunft?



F10: Wie oft verreisen Sie durchschnittlich in einem Jahr mit mindestens einer Übernachtung in einer touristischen Unterkunft?

Basis: Alle Befragten (2024 n=1572; 2023 n=1509; 2022 n=1523)

Welche Art von Urlaubsreisen unternehmen Sie für gewöhnlich?

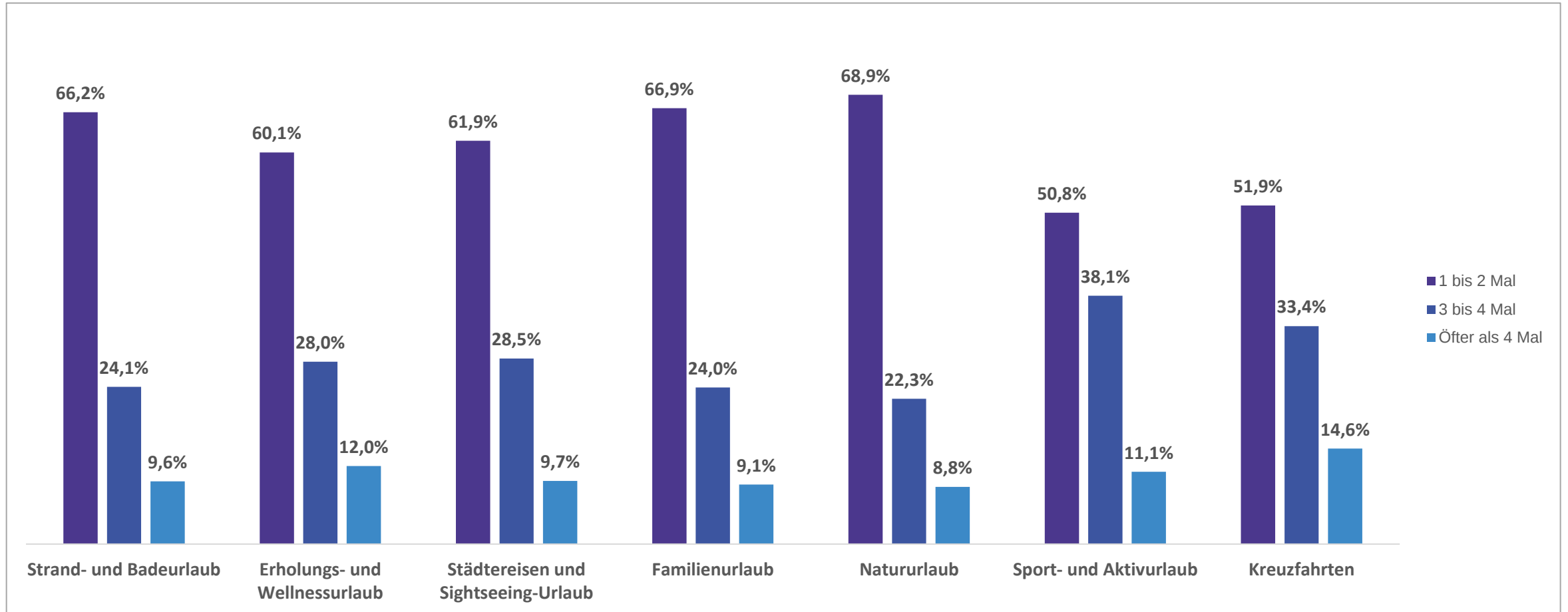


**Sonstige Urlaubsreisen
(Anzahl der Nennungen):**

- Rundreisen (1)
- Motorradtouren (3)
- Konzertreisen (3)
- Campingurlaub (8)

F12: Welche Art von Urlaubsreisen unternehmen Sie für gewöhnlich?

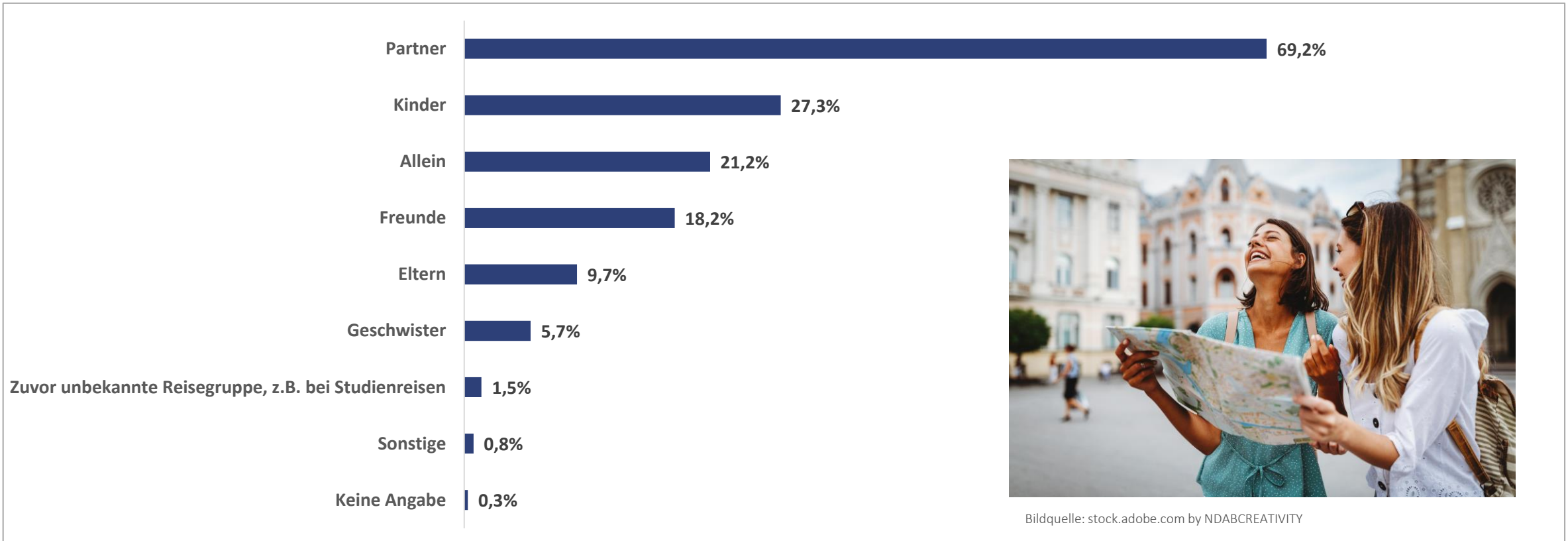
Basis: Alle Befragten (n=1572) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich



F10: Wie oft verreisen Sie durchschnittlich in einem Jahr mit mindestens einer Übernachtung in einer touristischen Unterkunft? & F12: Welche Art von Urlaubsreisen unternehmen Sie für gewöhnlich in einem Jahr?

Basis: Alle Befragten (2024 n=1572; 2023 n=1509; 2022 n=1523)

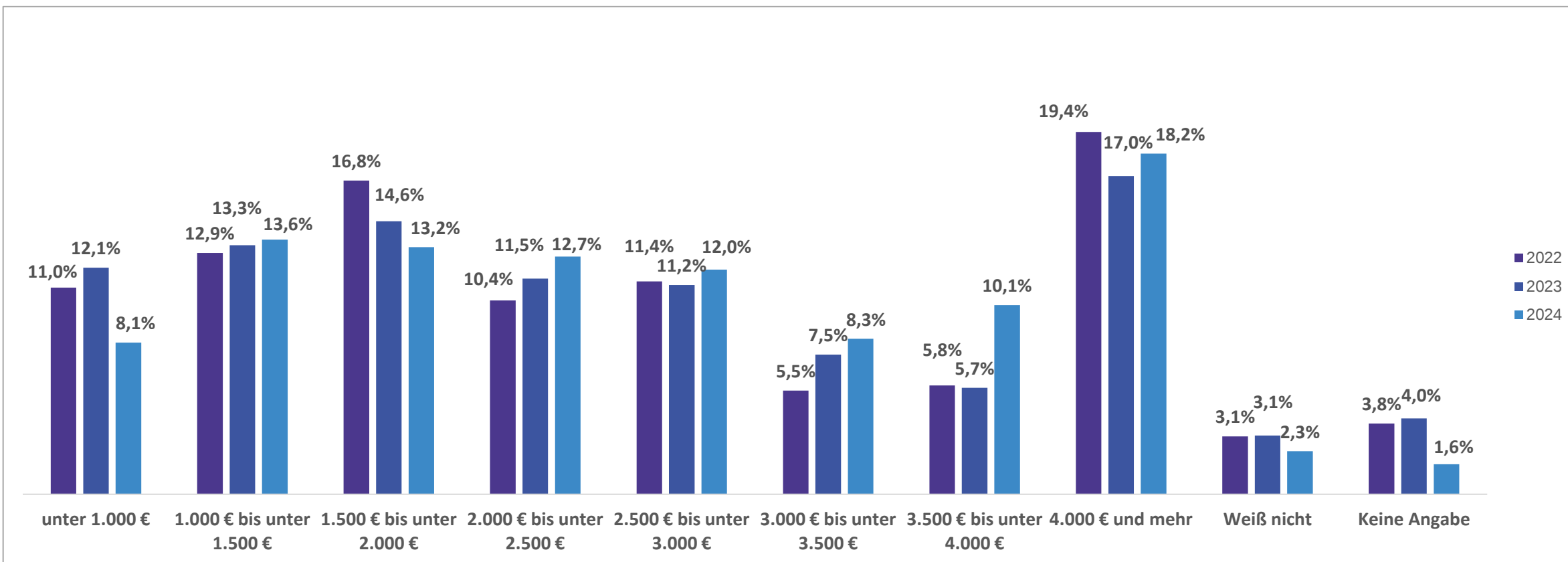
Mit wem verreisen Sie in der Regel?



F11: Mit wem verreisen Sie in der Regel?

Basis: Alle Befragten (n=1572) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

Können Sie einschätzen, wie viel Sie jährlich für Reisen ausgeben?

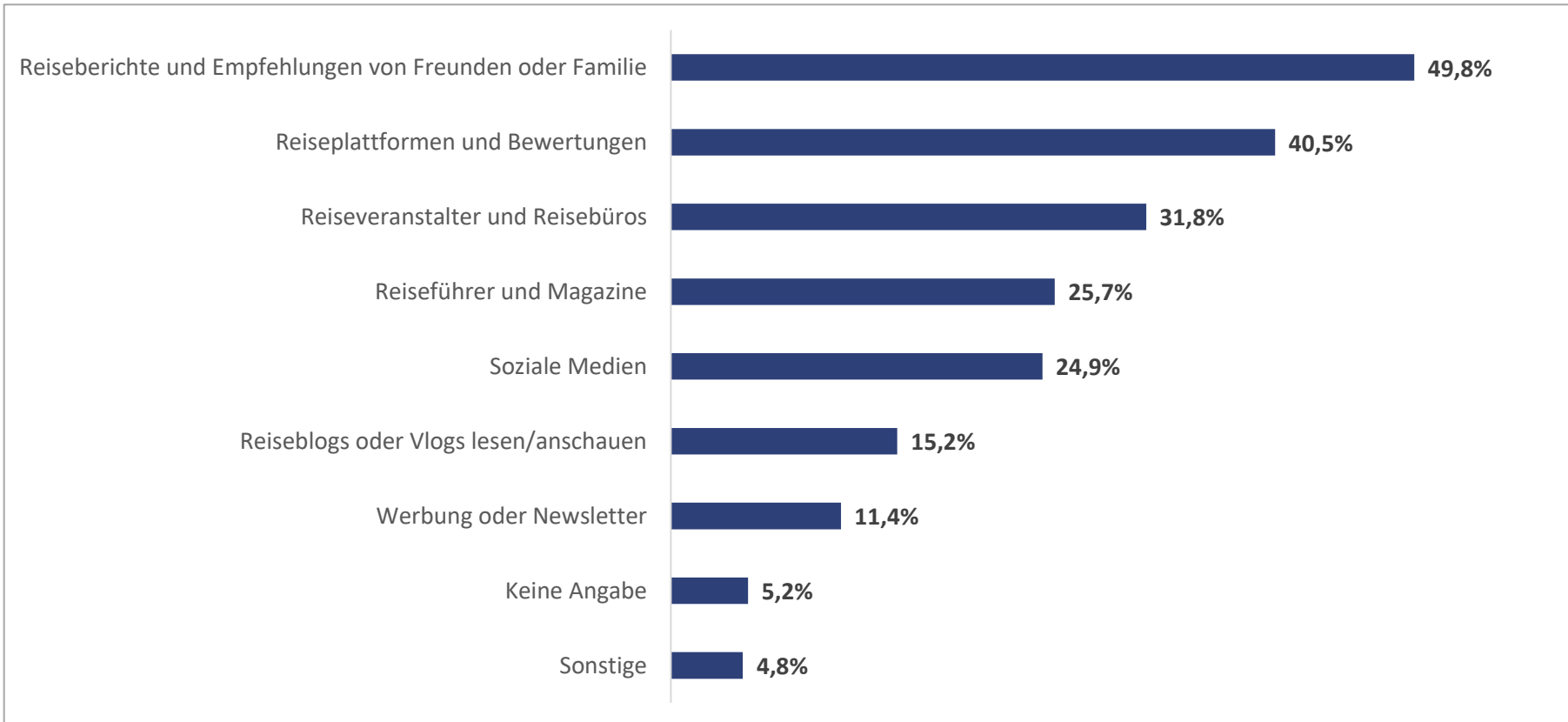


F13: Können Sie einschätzen, wie viel Sie jährlich für Reisen ausgeben?

Basis: Alle Befragten (2024 n=1572; 2023 n=1509; 2022 n= 1523)

- Stichprobenbeschreibung
- Angaben zur Reisetätigkeit
- Reisevorbereitung: Inspirations- und Informationssuche
- Buchungsabschluss: online, offline oder hybrid?
- Zukunftspotenziale für den Reisevertrieb
- EU-Pauschalreiserichtlinie

Wie lassen Sie sich inspirieren, bevor Sie sich für eine Reisebuchung entscheiden?



Sonstige

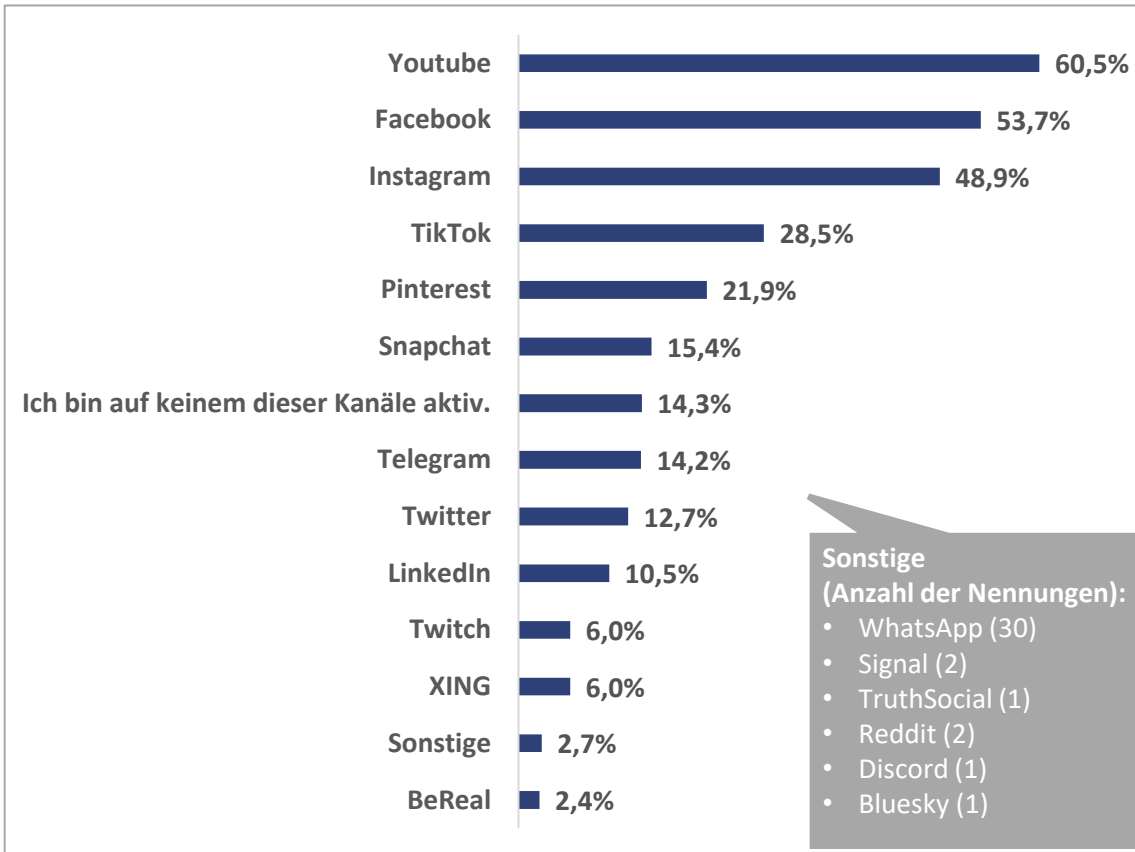
(Anzahl der Nennungen):

- Zeitung (3)
- Eigene Erfahrung (31)
- Online-Suche (10)
- TV (11)
- Tourismusinformation (2)

F14: Wie lassen Sie sich inspirieren, bevor Sie sich für eine Reisebuchung entscheiden?

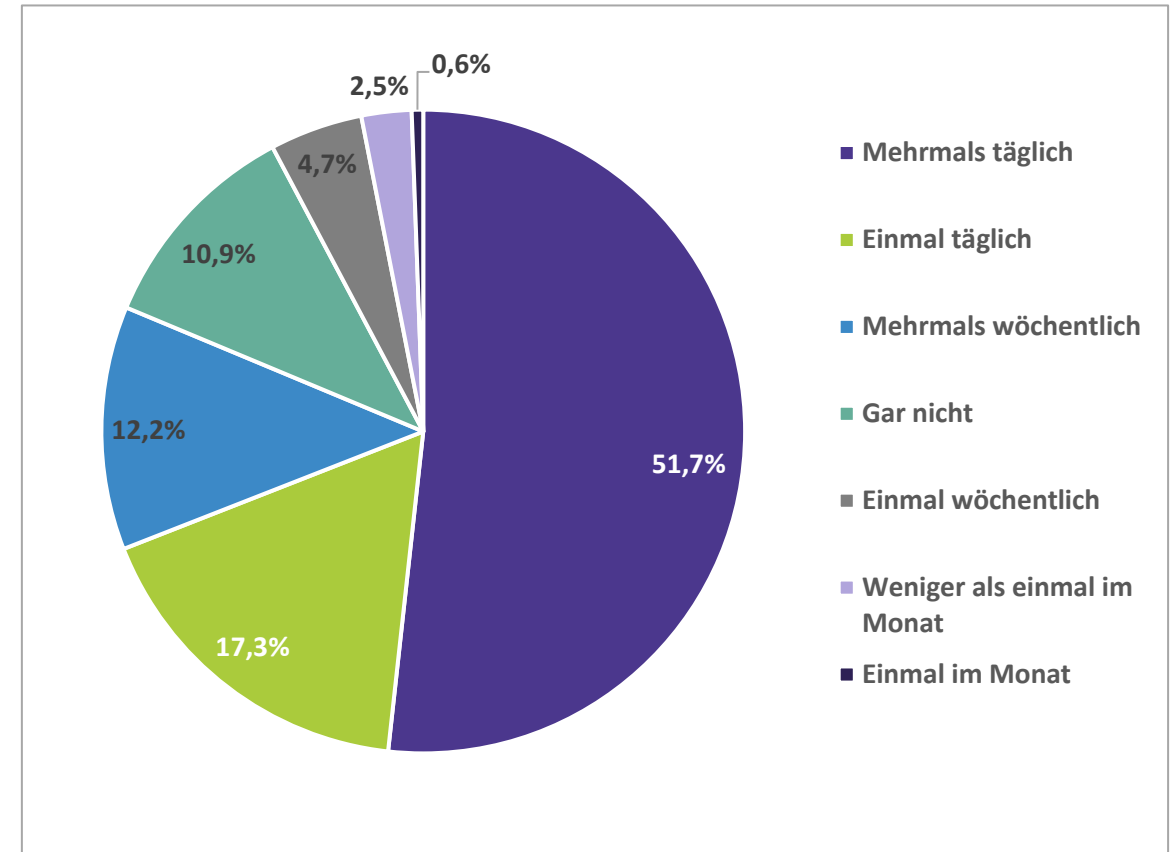
Basis: Alle Befragten (n=1572) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

Auf welchen Social-Media-Kanälen sind Sie für gewöhnlich aktiv? Wie oft sind Sie im Durchschnitt auf den Social-Media-Kanälen aktiv?



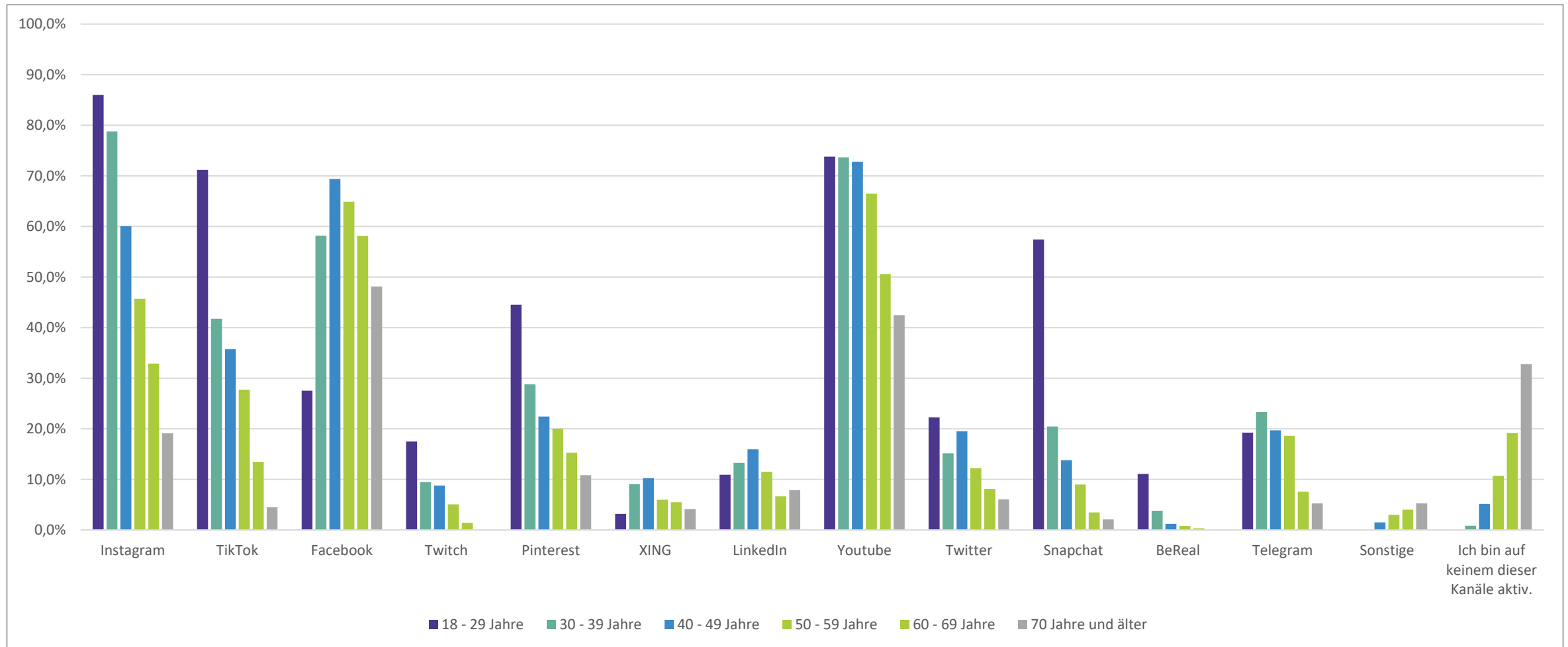
F15: Auf welchen Social-Media-Kanälen sind Sie für gewöhnlich aktiv?

Basis: Alle Befragten (n=1572) | Mehrfachantworten möglich



F16: Wie oft sind Sie im Durchschnitt zusammengekommen auf den Social-Media-Kanälen aktiv?

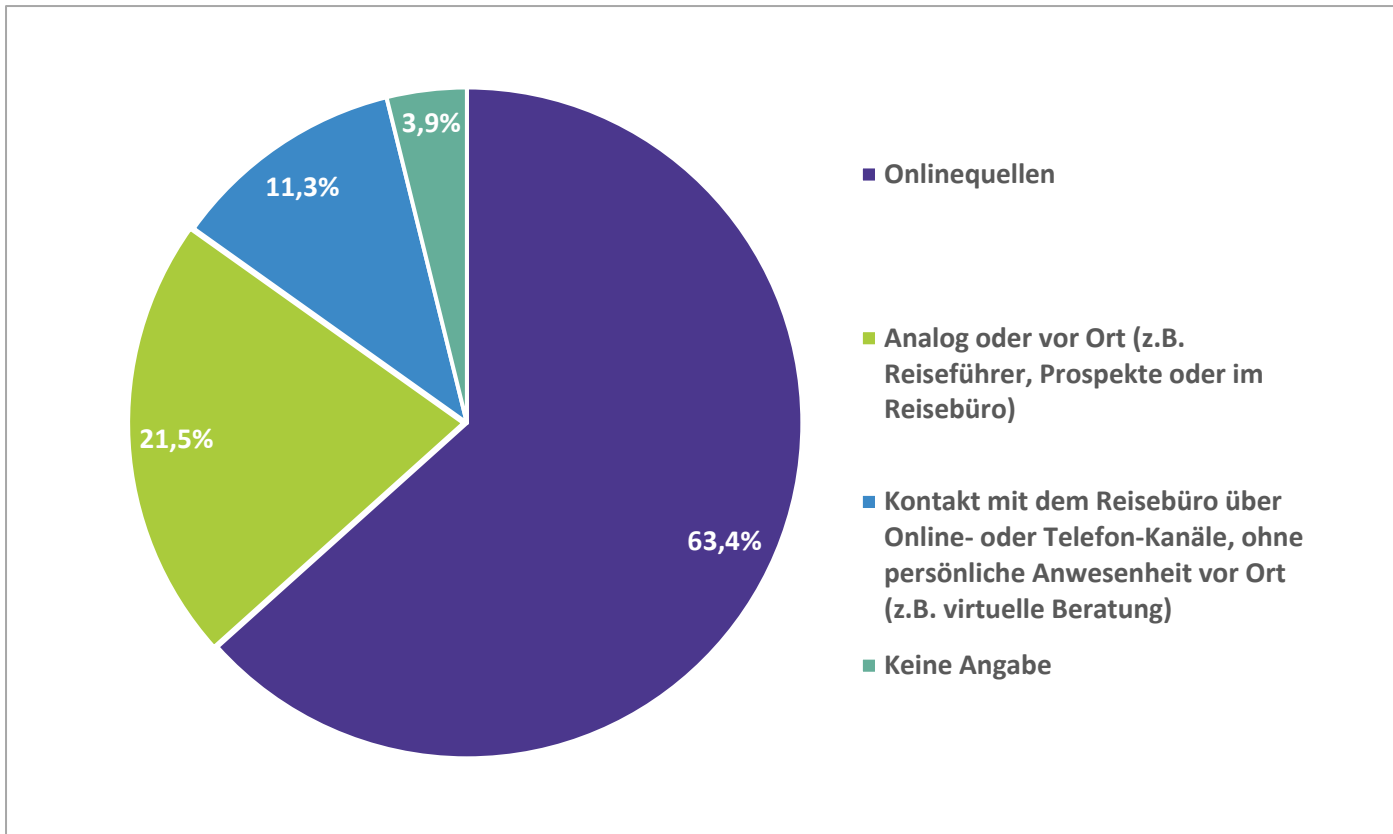
Basis: Alle Befragten (n=1572)



F15: Auf welchen Social-Media-Kanälen sind Sie für gewöhnlich aktiv?

Basis: Alle Befragten (n=1572), Aufriss nach Alter | Mehrfachantworten möglich

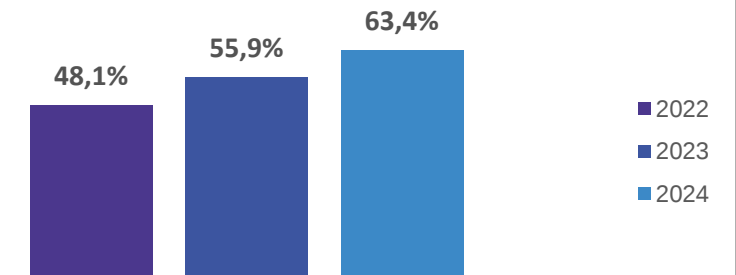
Nutzen Sie zur Informationsbeschaffung und Vorbereitung auf Ihre Reisen überwiegend Online- oder analoge Quellen?



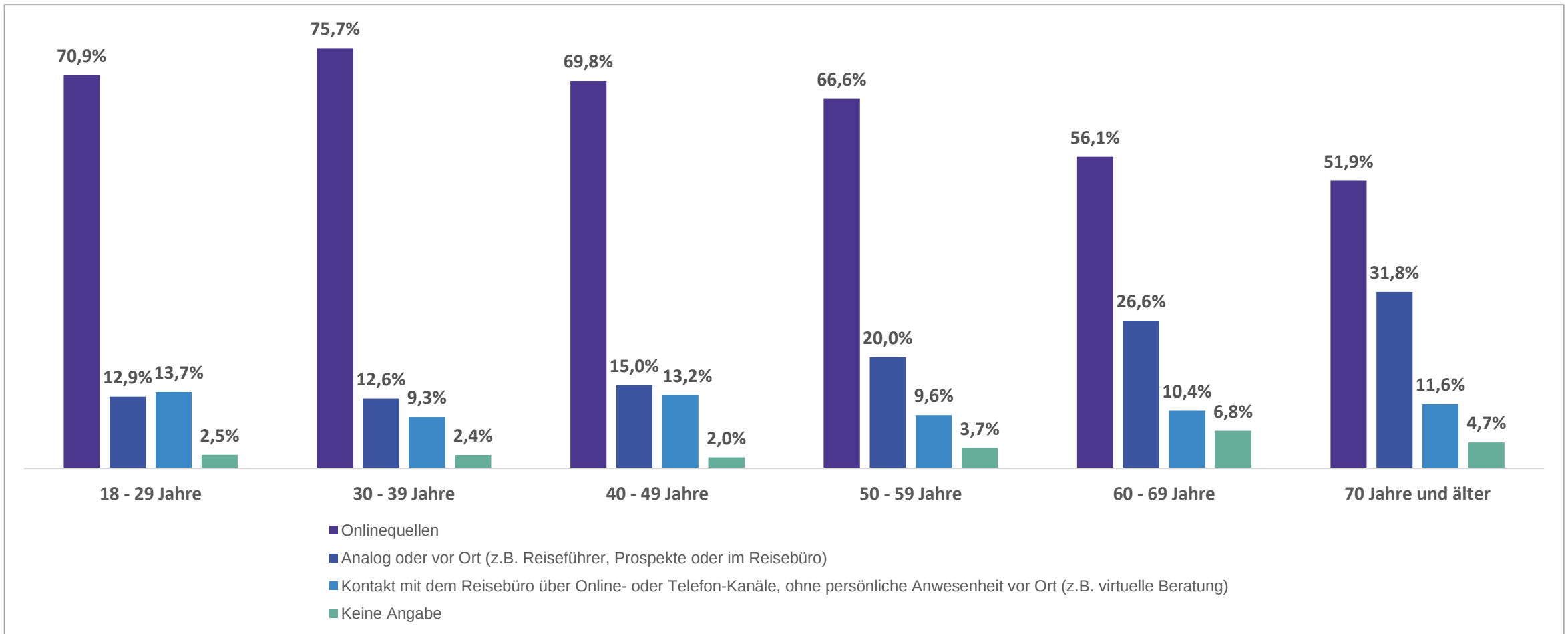
F17: Nutzen Sie zur Informationsbeschaffung und Vorbereitung auf Ihre Reisen überwiegend Online- oder analoge Quellen?

Basis: Alle Befragten (2024 n=1572; 2023 n=1509; 2022 n=1523)

Ausschließliche Nutzung von
Onlinequellen zur Reisevorbereitung
2022-2024



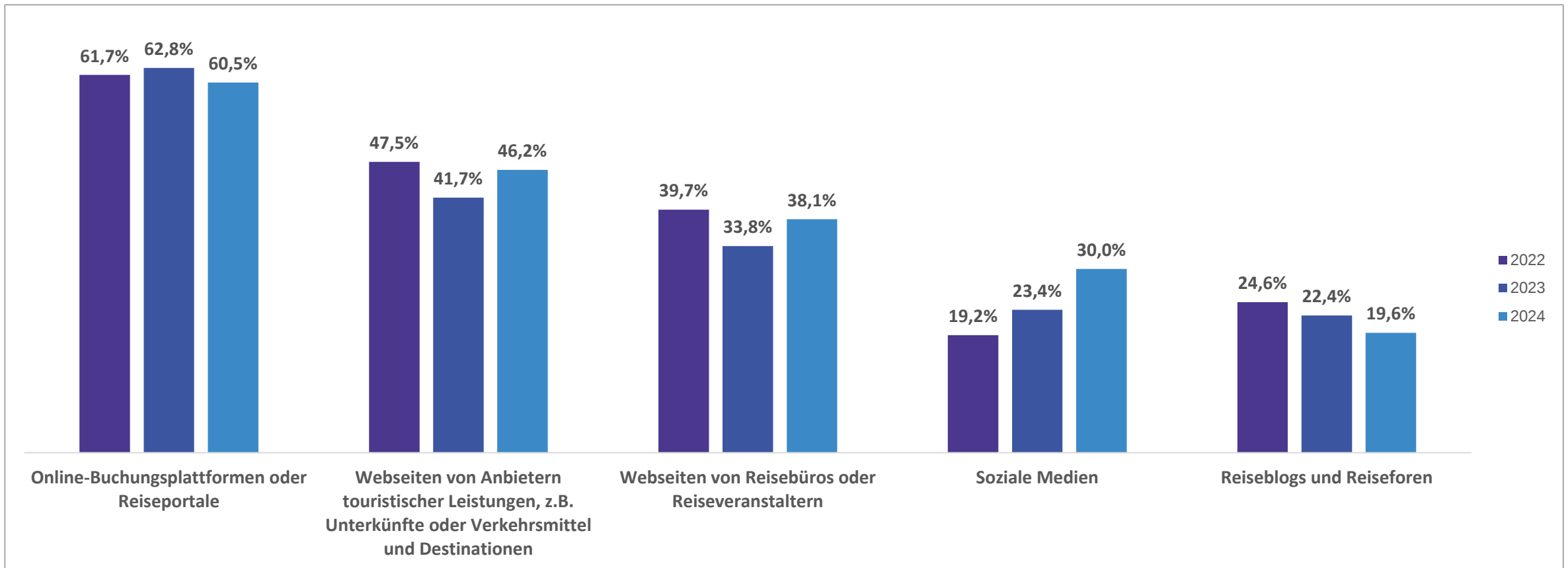
Bildquelle: stock.adobe.com by Alwie99d



F17: Nutzen Sie zur Informationsbeschaffung und Vorbereitung auf Ihre Reisen überwiegend Online- oder analoge Quellen?

Basis: Alle Befragten, Aufriss nach Alter (n=1572)

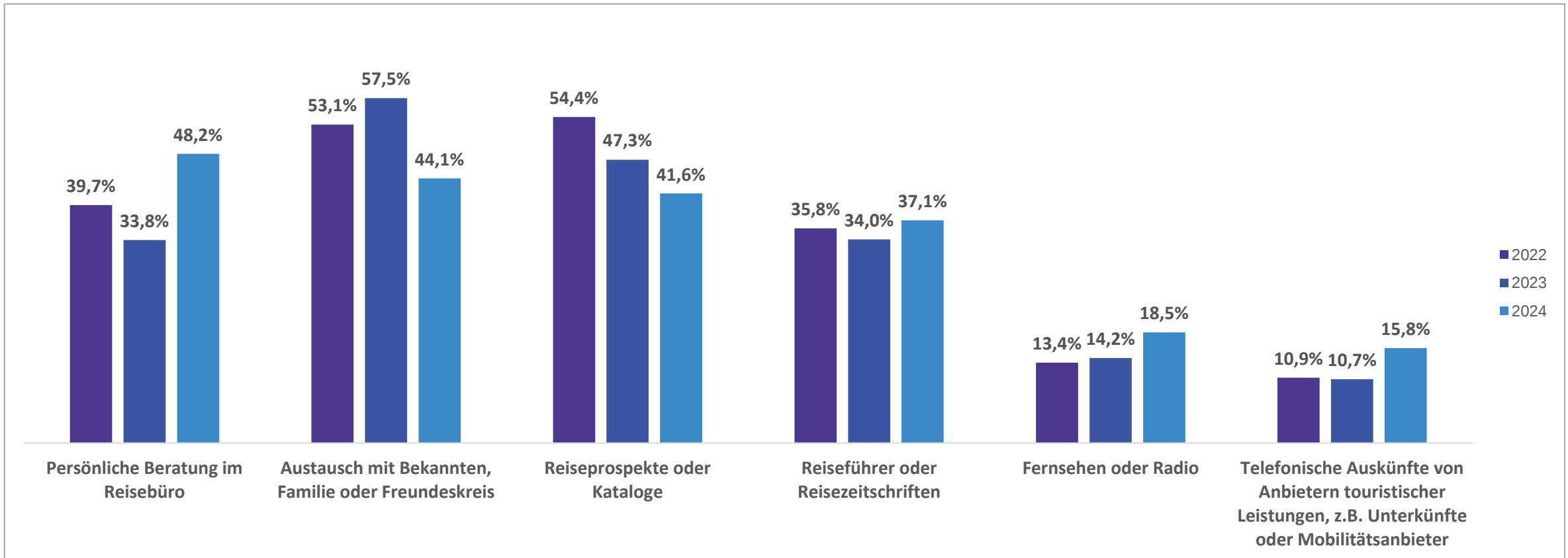
Welche der folgenden Onlinequellen nutzen Sie zur Informationsbeschaffung und Vorbereitung auf Ihre Reisen?



F18: Welche der folgenden Onlinequellen nutzen Sie zur Informationsbeschaffung und Vorbereitung auf Ihre Reisen?

Basis: Alle Befragten, die bei F17 **nicht** "Analog oder vor Ort" angegeben haben. (2024 n= 1234; 2023 n=1380; 2022 n=1372) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

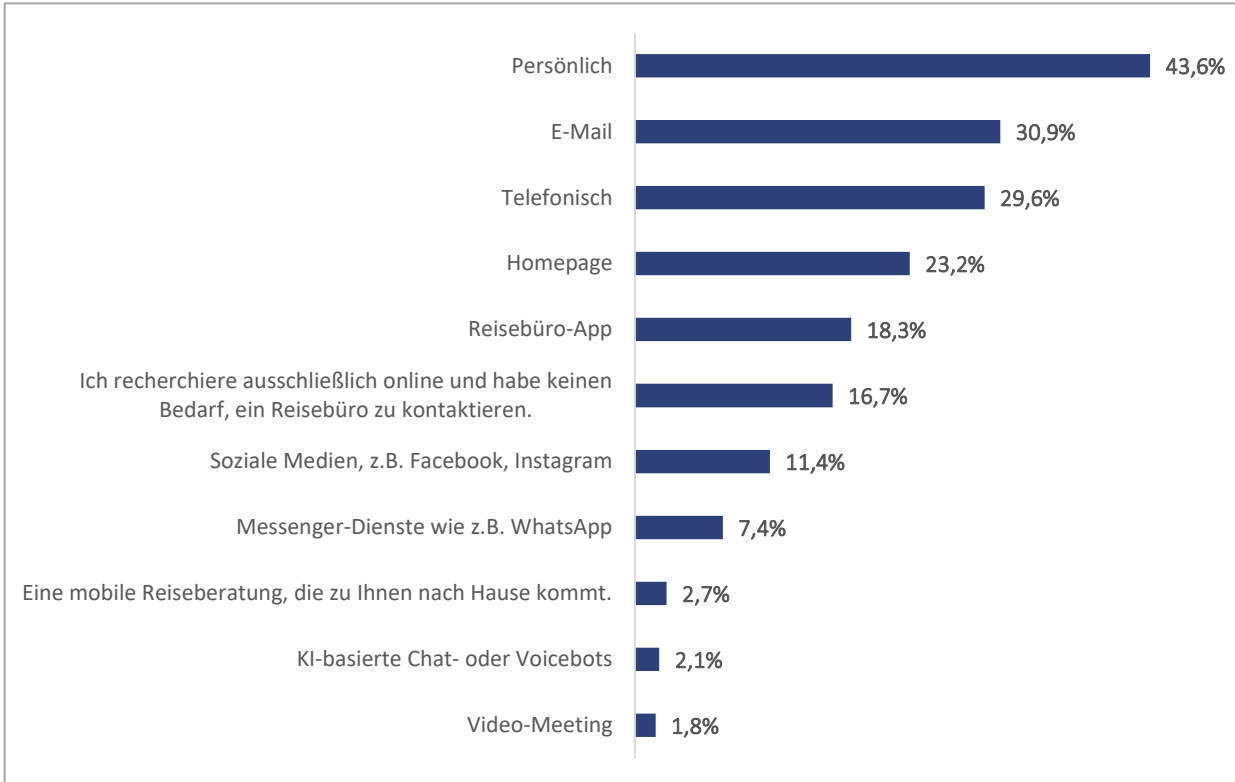
Welche der folgenden analogen Quellen nutzen Sie zur Reisevorbereitung und Informationsbeschaffung über Reisen?



F19: Welche der folgenden analogen Quellen nutzen Sie zur Reisevorbereitung und Informationsbeschaffung über Reisen?

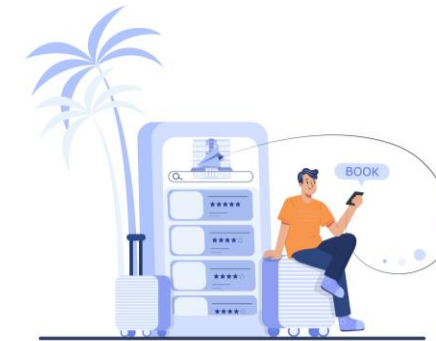
Basis: Alle Befragten, die bei F17 **nicht** "Onlinequellen" angegeben haben. (2024 n= 576; 2023 n=682; 2022 n=791) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

Über welche Kanäle ist es für Sie am wichtigsten, ein Reisebüro zu erreichen?

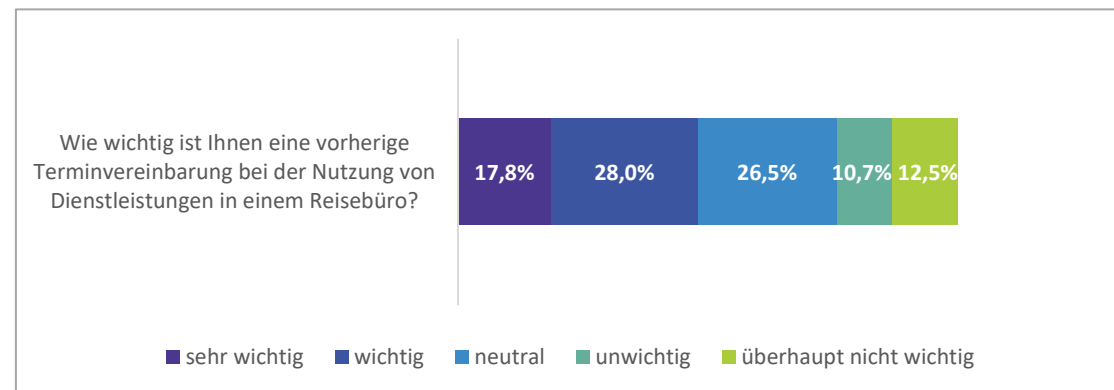


F20: Über welche Kanäle ist es für Sie am wichtigsten, ein Reisebüro zu erreichen?

Basis: Alle Befragten (n=1572) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich



Bildquelle: stock.adobe.com by freeslab

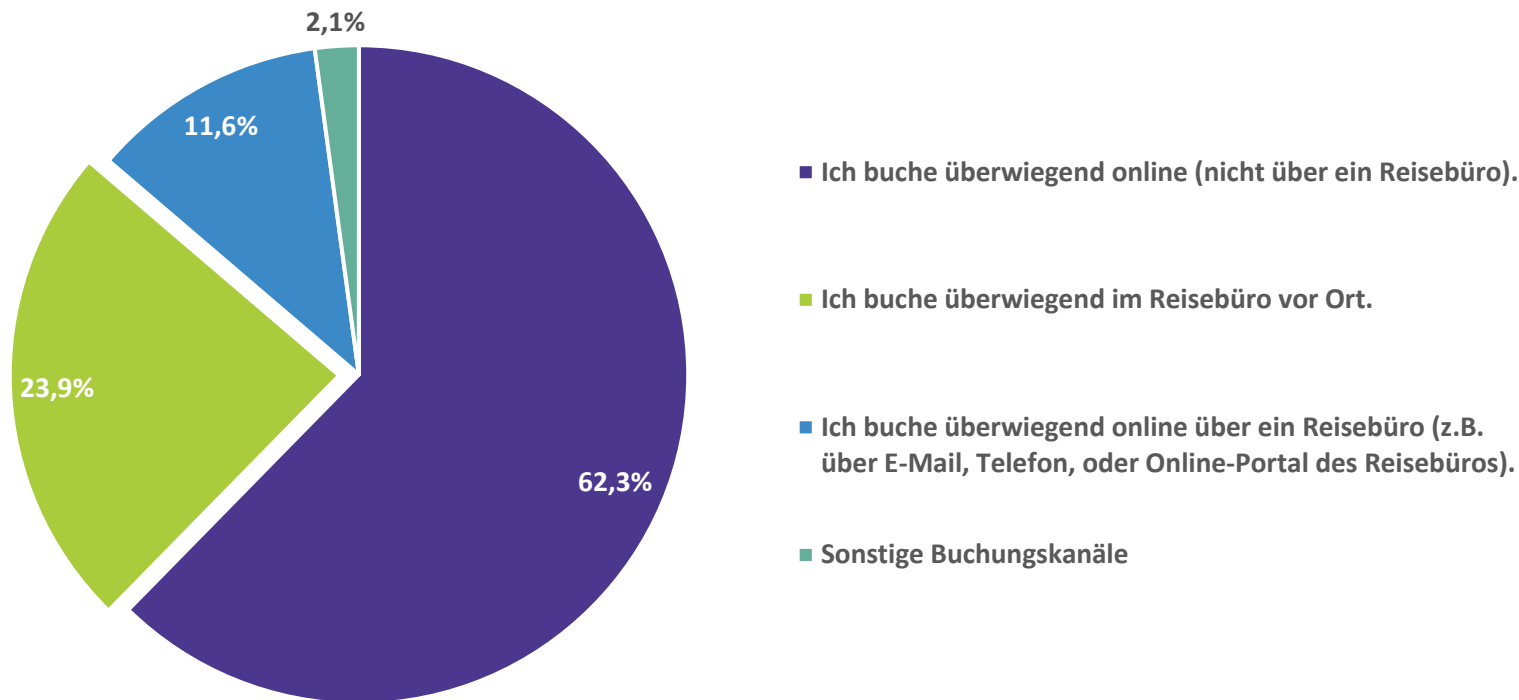


F21: Wie wichtig ist Ihnen eine vorherige Terminvereinbarung bei der Nutzung von Dienstleistungen in einem Reisebüro?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

- Stichprobenbeschreibung
- Angaben zur Reisetätigkeit
- Reisevorbereitung: Inspirations- und Informationssuche
- Buchungsabschluss: online, offline oder hybrid?
- Zukunftspotenziale für den Reisevertrieb
- EU-Pauschalreiserichtlinie

Wie buchen Sie Ihre Reisen?



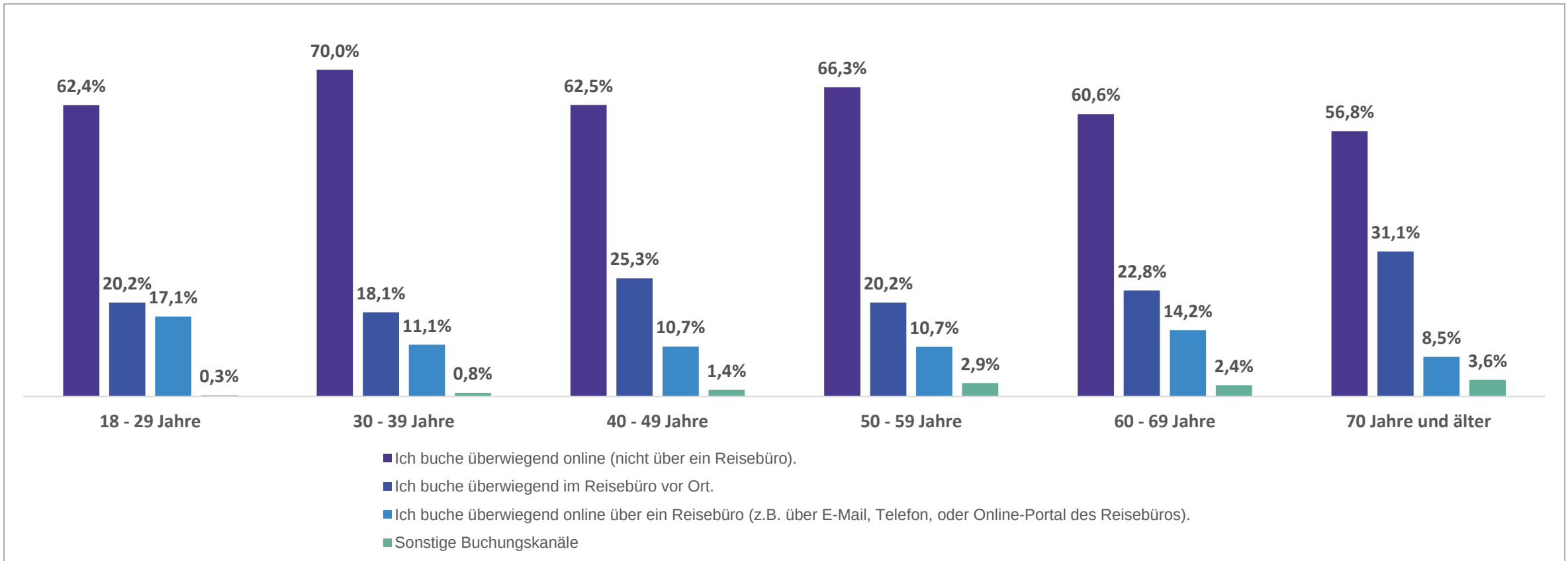
Sonstige (Anzahl der Nennungen):

- Telefonisch direkt bei Unterkunft (5)
- Per Mail direkt bei Unterkunft (1)
- Buchung über TV (1)

F23: Wie buchen Sie Ihre Reisen?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

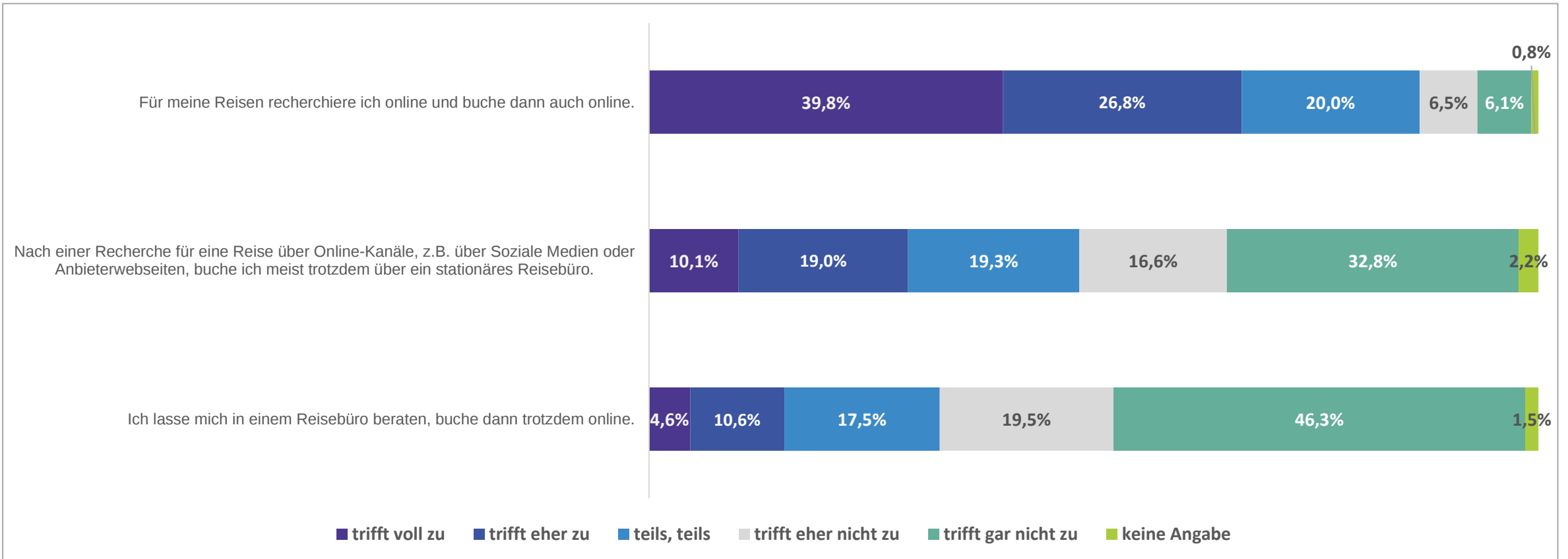
Wie buchen Sie Ihre Reisen?



F23: Wie buchen Sie Ihre Reisen?

Basis: Alle Befragten, Aufriss nach Alter (n=1572)

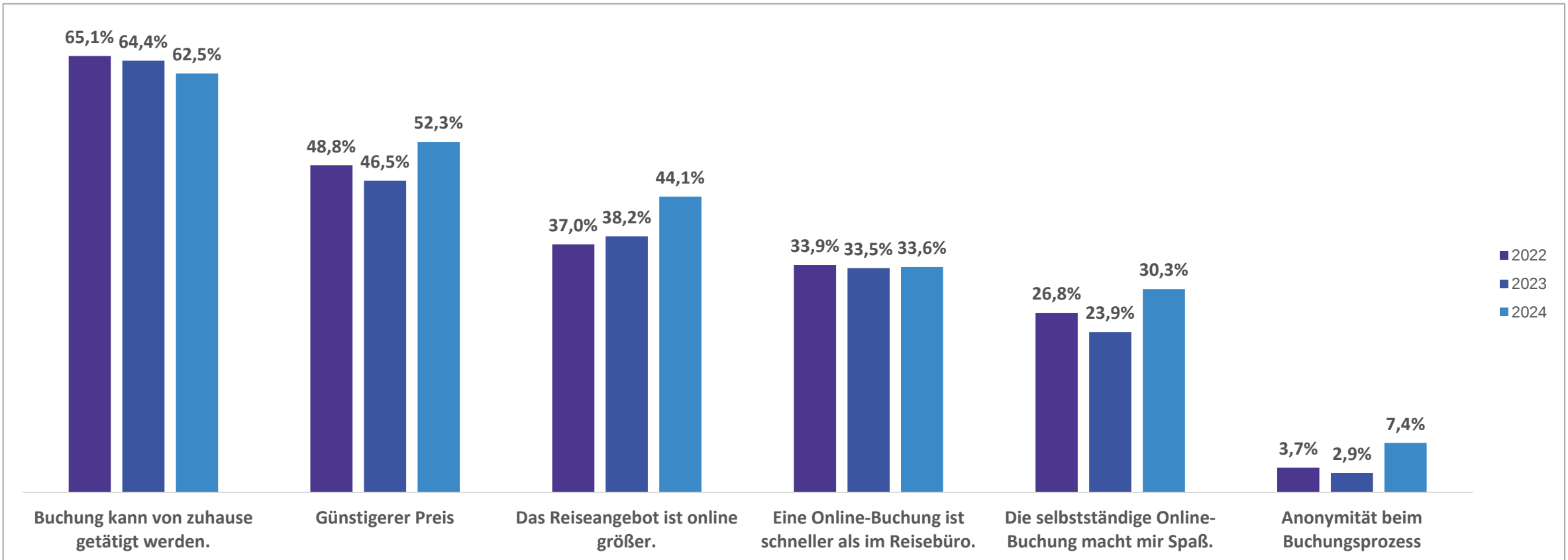
Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen für Ihre Reisebuchungen zutreffend sind.



F22: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen für Ihre Reisebuchungen zutreffend sind (trifft voll zu =1 bis trifft gar nicht zu =5).

Basis: Alle Befragten (n=1572)

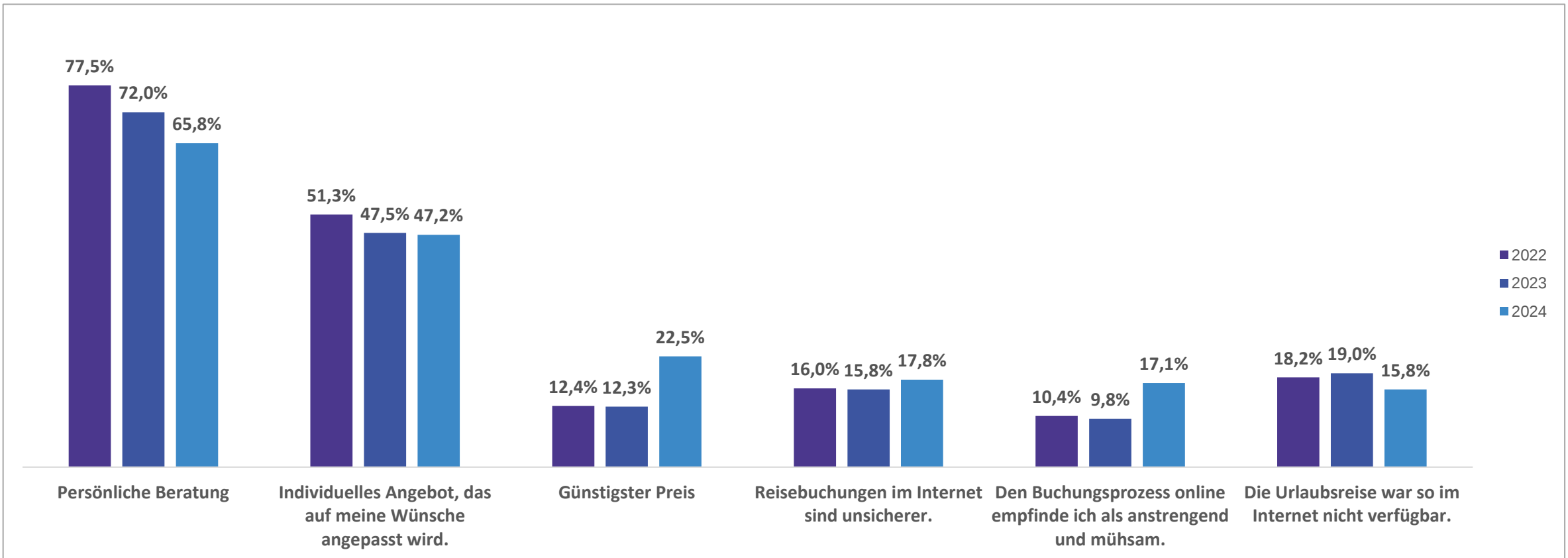
Welche der folgenden Gründe sind für Sie ausschlaggebend, Ihre Reisen online zu buchen?



F24: Welche der folgenden Gründe sind für Sie ausschlaggebend, Ihre Reisen online zu buchen?

Basis: Alle Befragten (2024 n=1196; 2023 n=1284; 2022 n=1239) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

Aus welchen Gründen buchen Sie Ihre Reisen im stationären Reisebüro?



F25: Aus welchen Gründen buchen Sie Ihre Reisen im stationären Reisebüro?

Basis: Alle Befragten, die bei F23 **nicht** "Ich buche überwiegend online (nicht über ein Reisebüro)" angegeben haben. (2024 n=592; 2023 n=565; 2022 n=657) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich



Stichprobenbeschreibung



Angaben zur Reisetätigkeit



Reisevorbereitung: Inspirations- und Informationssuche



Buchungsabschluss: online, offline oder hybrid?

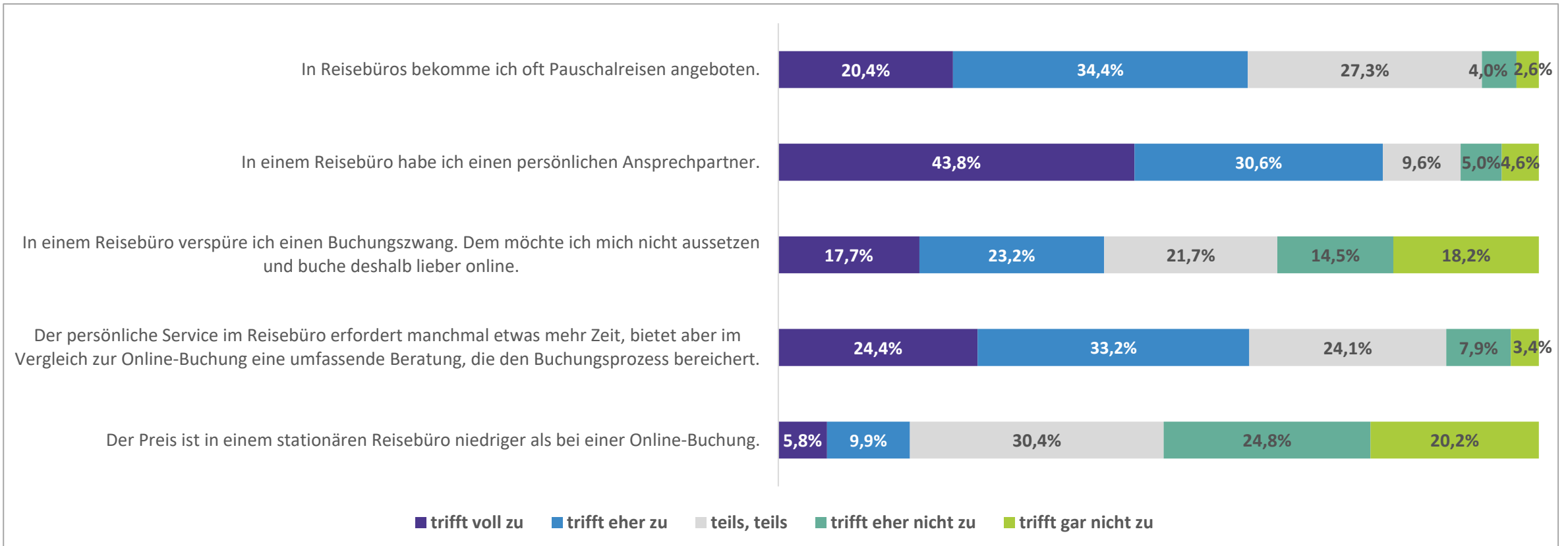


Zukunftspotenziale für den Reisevertrieb



EU-Pauschalreiserichtlinie

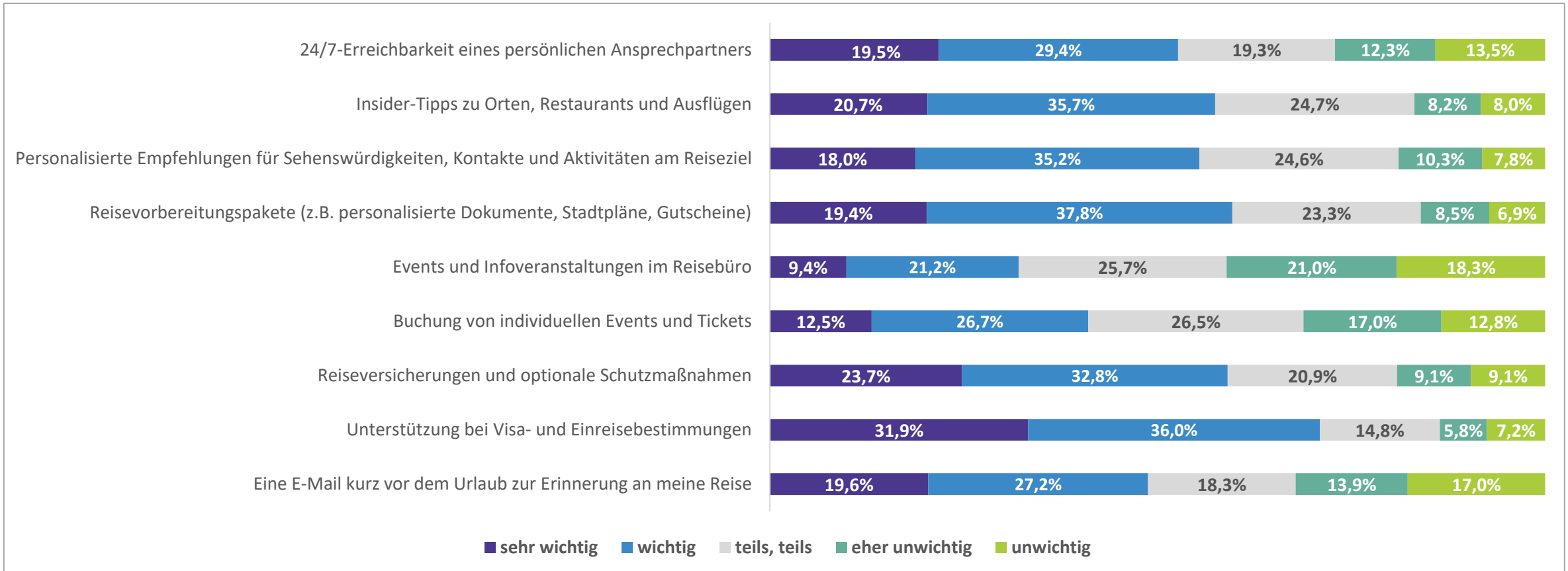
Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf ein stationäres Reisebüro zu?



F27: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf ein stationäres Reisebüro zu?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

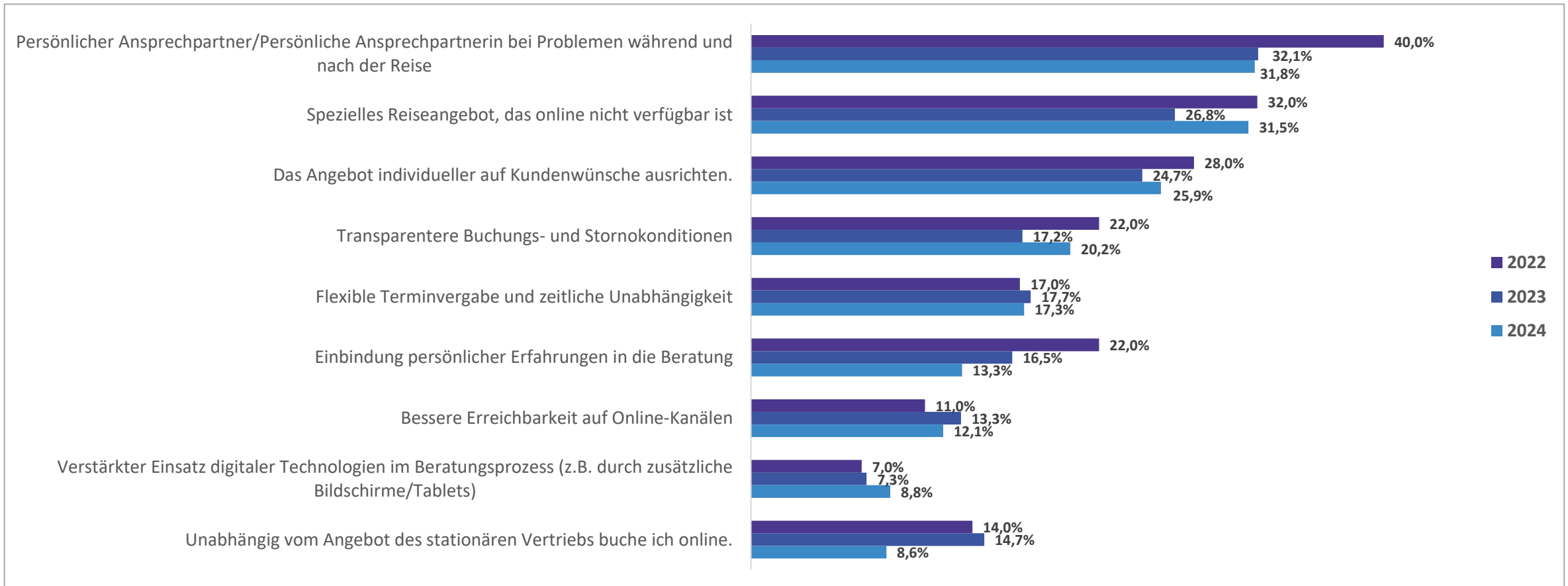
Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf Zusatzleistungen in einem stationäres Reisebüro zu?



F30: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf ein stationäres Reisebüro zu?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

Was müsste der stationäre Reisevertrieb bieten, damit Sie dort zukünftig oder weiterhin eine Reisebuchung in Erwägung ziehen?

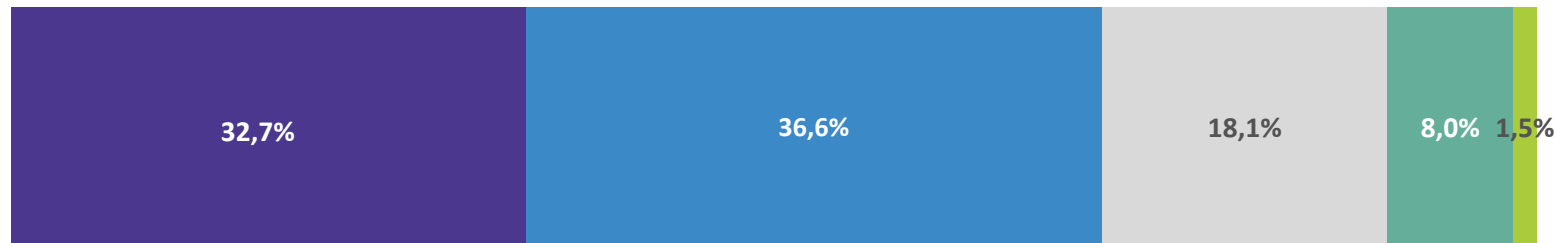


F29: Was müsste der stationäre Reisevertrieb bieten, damit Sie dort zukünftig oder weiterhin eine Reisebuchung in Erwägung ziehen?

Basis: Basis: Alle Befragten (2024 n=1572; 2023 n=1509; 2022 n=1523) | bis zu drei Mehrfachantworten möglich

- Stichprobenbeschreibung
- Angaben zur Reisetätigkeit
- Reisevorbereitung: Inspirations- und Informationssuche
- Buchungsabschluss: online, offline oder hybrid?
- Zukunftspotenziale für den Reisevertrieb
- EU-Pauschalreiserichtlinie

Wie bewusst ist Ihnen die Absicherung, also der Schutz vor finanziellen Verlusten und organisatorischen Problemen, bei einer Pauschalreise gegenüber einer individuell geplanten Reise?



■ sehr bewusst ■ eher bewusst ■ teils, teils ■ eher nicht bewusst ■ gar nicht bewusst

F31: Wie bewusst ist Ihnen die Absicherung, also der Schutz vor finanziellen Verlusten und organisatorischen Problemen, bei einer Pauschalreise gegenüber einer individuell geplanten Reise?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

EU-Pauschalreiserichtlinie:

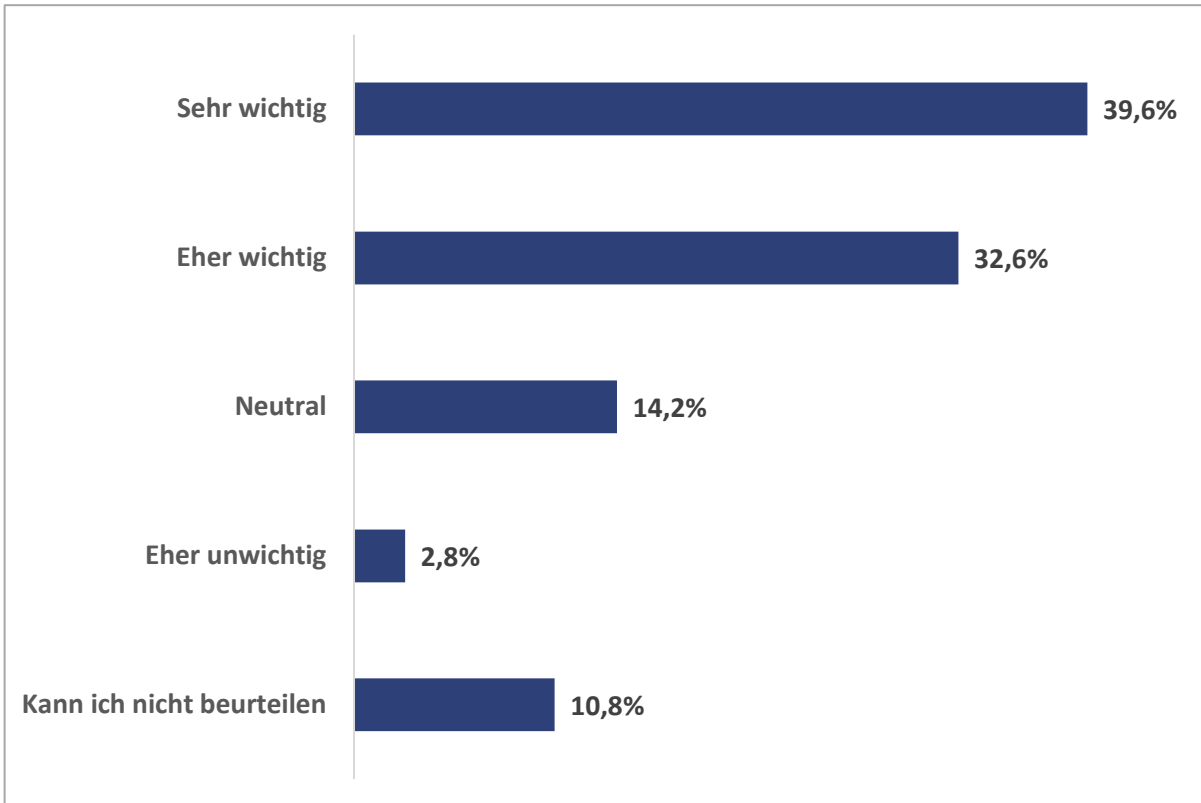
Sie schützt VerbraucherInnen bei Pauschalreisen, die mindestens zwei Reiseleistungen kombinieren (z.B. Flug und Hotel). Sie regelt die Informationspflichten, Haftung und Rechte bei Änderungen oder Problemen, wie z.B. Stornierungen oder Mängeln, und stellt sicher, dass Urlauber im Falle von Insolvenz des Anbieters abgesichert sind.



Bildquelle: stock.adobe.com by Robert Kneschke

Bedeutung und Nutzen der EU-Pauschalreiserichtlinie: Rechtlicher Schutz bei Pauschalreisen

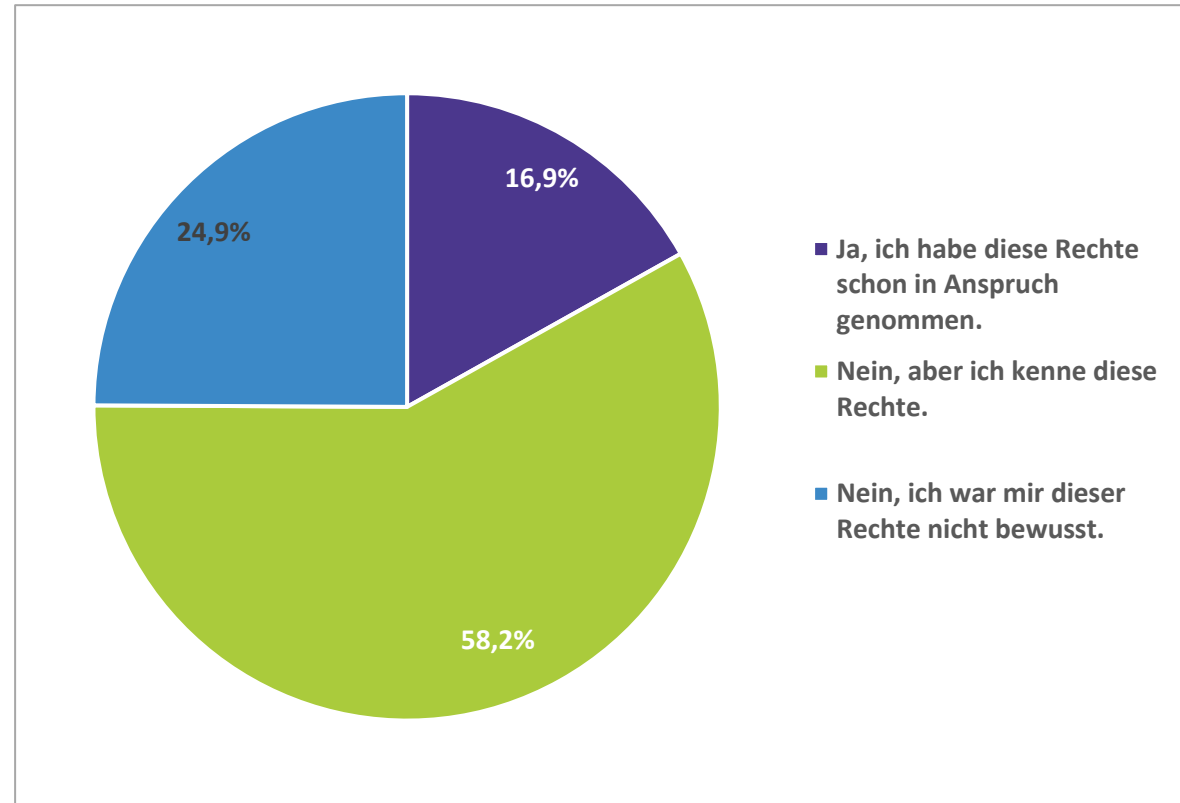
Wie wichtig ist Ihnen der rechtliche Schutz im Rahmen der EU-Pauschalreiserichtlinie?



F33: Wie wichtig ist Ihnen der rechtliche Schutz im Rahmen der EU-Pauschalreiserichtlinie?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

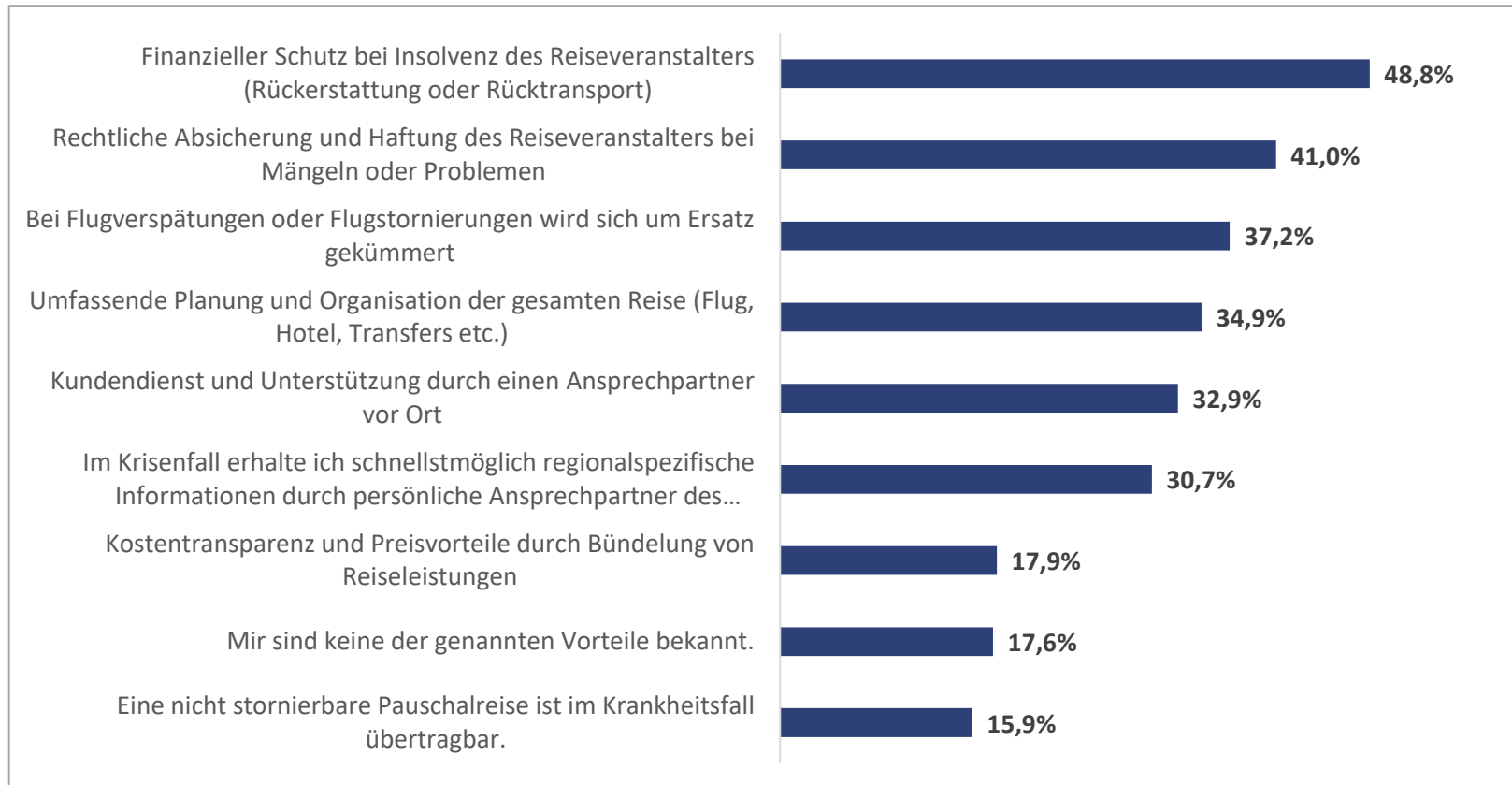
Haben Sie jemals von den Rechten und dem Schutz profitiert, die Ihnen die EU-Pauschalreiserichtlinie bei Pauschalreisen bietet?



F35: Haben Sie jemals von den Rechten und dem Schutz profitiert, die Ihnen die EU-Pauschalreiserichtlinie bei Pauschalreisen bietet?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

Welche der folgenden Vorzüge einer Pauschalreise mit Sicherungsschein sind Ihnen bekannt?



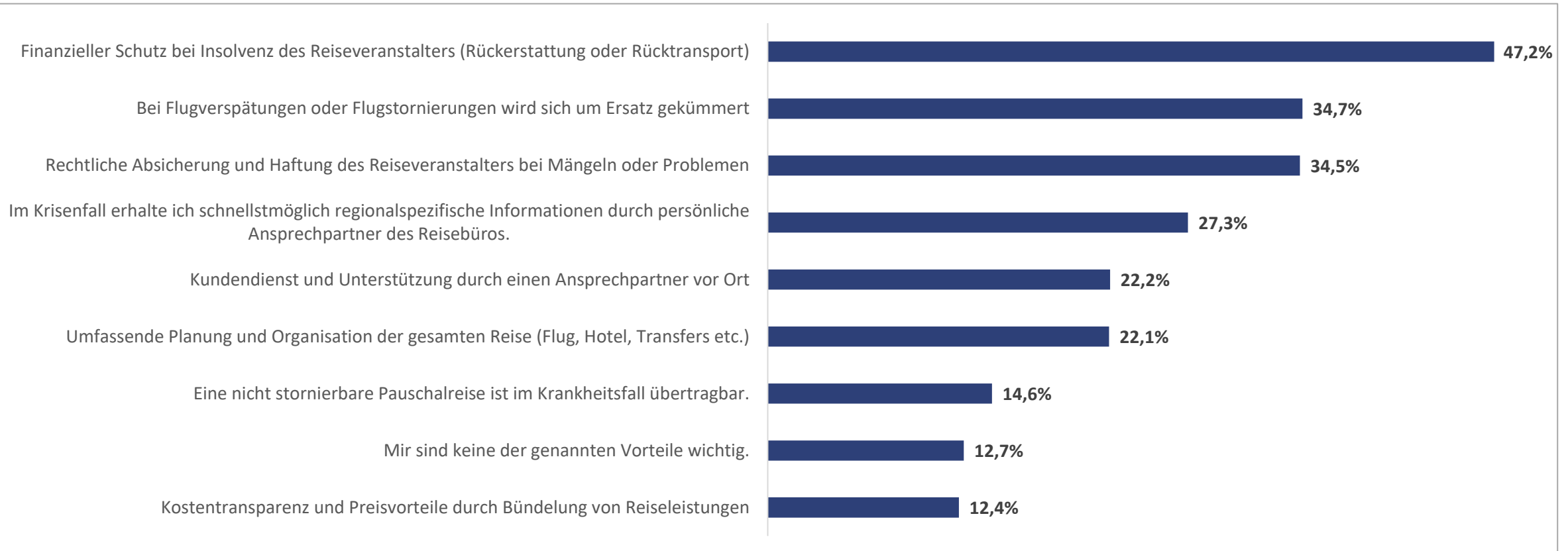
Sicherungsschein:

Der Reisesicherungsschein ist ein Dokument im Reiserecht, das sicherstellt, dass Voraus- oder Anzahlungen für Pauschalreisen, die zugunsten des Reiseveranstalters geleistet werden, durch Kreditinstitute oder Versicherungen abgesichert sind.

F32: Welche der folgenden Vorzüge einer Pauschalreise mit Sicherungsschein sind Ihnen bekannt?

Basis: Alle Befragten (n=1572) | Mehrfachantworten möglich

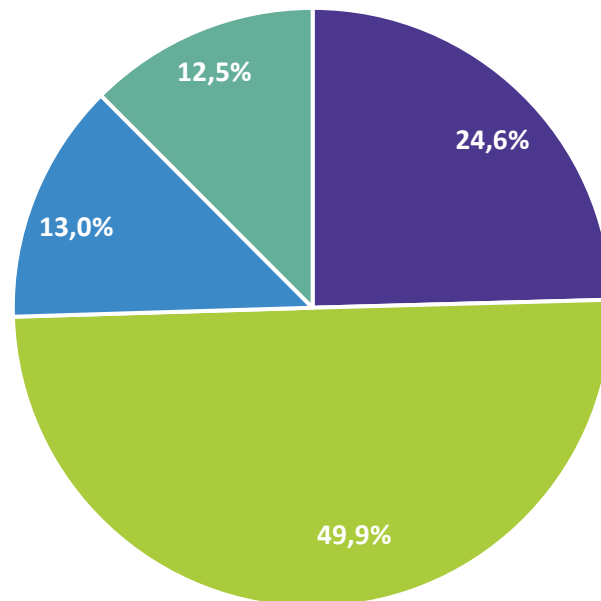
Welche der folgenden Vorzüge einer Pauschalreise mit **Sicherungsschein** sind Ihnen am wichtigsten?



F34: Welche der folgenden Vorzüge einer Pauschalreise mit **Sicherungsschein sind Ihnen am wichtigsten? Mehrfachantworten möglich. Bitte wählen Sie maximal drei Antwortmöglichkeiten aus.**

Basis: Alle Befragten (n=1572)

Würden Sie bevorzugt bei einem Reiseveranstalter buchen, der den kompletten Schutz der EU-Pauschalreiserichtlinie bietet, selbst wenn dies zu höheren Preisen führt?



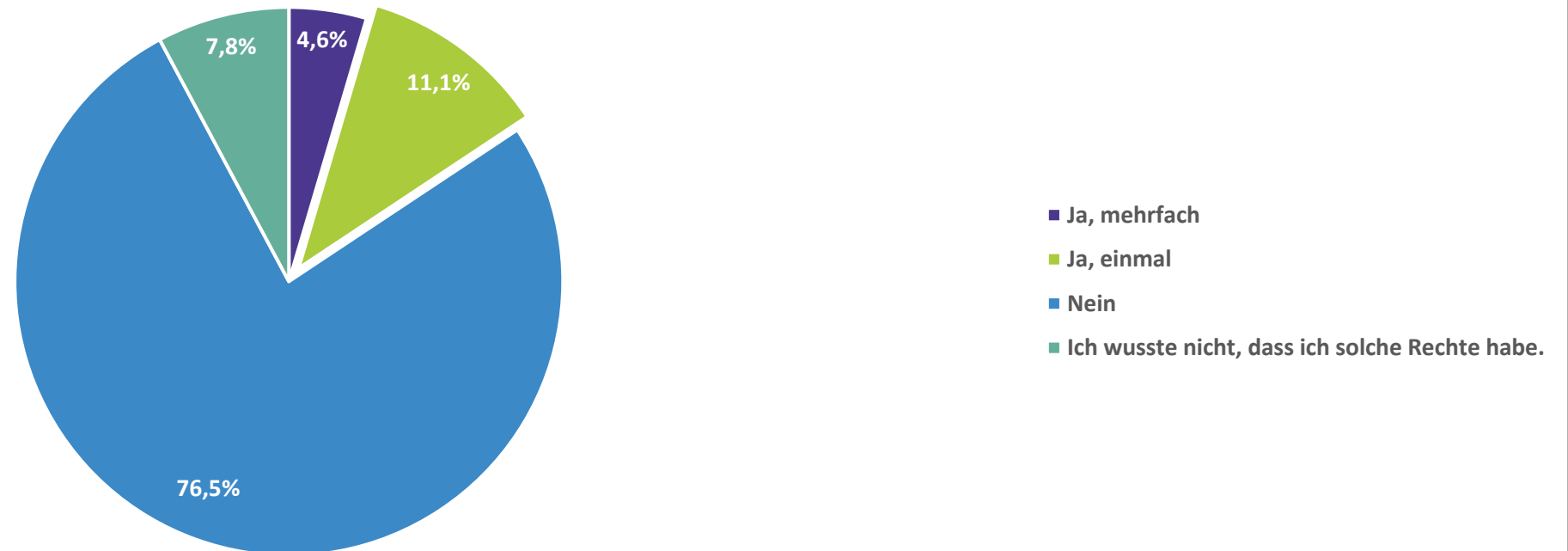
- Ja, der Schutz ist mir wichtiger als der Preis.
- Ja, aber nur wenn der Preisunterschied gering ist.
- Nein, ich bevorzuge günstigere Reisen, auch ohne vollständigen Schutz.
- Die Preisänderungen hätten keinen Einfluss auf meine Buchungsentscheidung.

F36: Würden Sie bevorzugt bei einem Reiseveranstalter buchen, der den kompletten Schutz der EU-Pauschalreiserichtlinie bietet, selbst wenn dies zu höheren Preisen führt?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

Schwierigkeiten bei der Inanspruchnahme der Rechte gemäß der EU-Pauschalreiserichtlinie

Haben Sie schon einmal Schwierigkeiten bei der Inanspruchnahme Ihrer Rechte als Pauschalreisender gemäß der EU-Pauschalreiserichtlinie erlebt?



F37: Haben Sie schon einmal Schwierigkeiten bei der Inanspruchnahme Ihrer Rechte als Pauschalreisender gemäß der EU-Pauschalreiserichtlinie erlebt?

Basis: Alle Befragten (n=1572)

Wie digital ist die Customer Journey?

- **Kombination aus digitalen und analogen Kanälen bleibt essenziell** – Reiseplattformen, soziale Medien sowie Reisebüros und persönliche Empfehlungen spielen weiterhin eine Rolle.



Bildquelle: stock.adobe.com by Robert Worawut

- **Social Media gewinnt an Bedeutung** – 70 % der Befragten nutzen Social Media Kanäle mindestens einmal täglich, jedoch mit zielgruppenspezifischen Unterschieden im Hinblick auf die Altersgruppen.
- **Online-Quellen dominieren die Reiseplanung** – Rund 75 % der reisenden Bevölkerung informieren sich und buchen online, wobei das Verhalten in den Altersgruppen variiert.

Veränderungen im Buchungs- und Informationsverhalten (Vergleich 2022-2024)

- **Trend zur rein digitalen Reisevorbereitung steigt** – Seit 2022 herrscht ein Zuwachs um fast 15 %.
- Die **persönliche Beratung** in Reisebüros ist weiterhin der wichtigste Aspekt, um in einem Reisebüro zu buchen, aber rückläufig.

➡ **Digitale Präsenz ausbauen:**
Social Media für Inspiration und Expertenwissen nutzen sowie die Website mit Buchungsfunktionen und digitalen Beratungen optimieren.

➡ **Hybride Beratung und Transparenz fördern:**
Persönliche Beratung mit digitalen Tools kombinieren und klare Informationen zu Buchung, Stornierung und Absicherung bereitstellen.



Bildquelle: stock.adobe.com by Robert tippapatt

EU-Pauschalreiserichtlinie

- **Hohe Sensibilität für rechtlichen Schutz** – Knapp 70 % der reisenden Bevölkerung kennen die Absicherung bei Pauschalreisen und schätzen sie.
- **Wissenslücke trotz Bekanntheit** – Mehr als die Hälfte (58,2 %) der Befragten wissen um die EU-Rechte, haben aber noch nicht von ihnen profitiert.
- **Preisbewusstsein spielt eine Rolle** – Ca. die Hälfte (49,9 %) der Befragten wollen Schutz nur bei geringem Preisunterschied.



Pauschalreisen als Vorteil kommunizieren:

Rechtlichen Schutz betonen und Preis-Leistungs-Verhältnis verständlich sowie attraktiv erklären.



Schloss Neuburg
Am Burgberg 8
94127 Neuburg am Inn

Postanschrift
Universität Passau
CENTOURIS
94030 Passau

Tel: 0851 509 – 2431
E-Mail: centouris@uni-passau.de
Web: www.centouris.uni-passau.de

PROJEKTLEITUNG



Dr. Stefan Mang



Dr. Janine Maier



Laura Valenza



Xhyla Musliu

Kontakt

Dr. Janine Maier
janine.maier@uni-passau.de
Tel: +49 (0) 851 509 2727

Laura Valenza
laura.valenza@uni-passau.de
Tel: +49 (0)851 509 2186