
IUBH Touristik Radar 2015



in Kooperation mit dem Verband Internet
Reisevertrieb e.V.

Pauschal- oder Individualreise?
Studie zum Stellenwert von Sicherheit und Haftung bei
der Reisebuchung

Inhalt

1. Einleitung

- Themenrelevanz
- Zielsetzung der Studie
- Studiensteckbrief
- Fragebogen
- Studienteilnehmer
- Methodische Einschränkungen

2. Auswertung

- Reise- und Buchungsverhalten
- Pauschal- vs. Individualreise
- Stellenwert von Sicherheit und Haftung bei der Reisebuchung

3. Fazit

4. Projektmitwirkung & Kontakt

1. Einleitung: Themenrelevanz

Aktuelle Diskussion um die geplanten **Änderungen der EU-Pauschalreiserichtlinie** mit dem Ziel, die Verbraucherrechte zu stärken:

- "Die deutsche Gesetzgebung ist unserer Meinung nach gefragt, für eine praktikable Umsetzung zu sorgen und somit mehr Klarheit auf allen Seiten zu schaffen."
(*Michael Buller, 02/06/15*)
- Sowohl im Online- wie auch im stationären Vertrieb sieht der VIR-Vorstand eine Reihe von Herausforderungen bei der Umsetzung der neuen Regularien. (*Wilde & Partner, 02/06/15*)
- „Ich kann nicht sehen, dass die neue Regelung dem Konsumenten nach momentanem Stand enorme Vorteile bringt. Denn momentan sieht es für den Kunden in erster Linie nach weniger Dienstleistungen, höheren Preisen und größerer Verwirrung aus.“ (*Michael Buller, 02/06/15*)
- Insbesondere die Definitionen der “Pauschalreise” und der “Verbundenen Reisearrangements” sind nun so verzerrt worden, dass in der Praxis keine Ausweitung des Anwendungsbereichs auf die sogenannten “Click-Through”-Buchungen gelingen würde.
(*DRV, 11/02/14*)

1. Einleitung: Zielsetzung der Studie

"**IUBH Touristik Radar**" ist ein Marktforschungsprojekt der Internationalen Hochschule Bad Honnef • Bonn (IUBH) im Rahmen der akademischen Ausbildung von Nachwuchskräften in Kooperation mit dem Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR).

Die Studie zu wechselnden branchenrelevanten touristischen Themen soll als fester Bestandteil der Trend- und Marktforschung im Tourismus etabliert und zukünftig mindestens einmal pro Jahr durchgeführt werden.

Neben allgemeinen Fragestellungen zum Reiseverhalten, wird flexibel auf aktuelle Marktthemen der Reiseindustrie eingegangen und die Meinung relevanter Zielgruppen dazu eingeholt.

1. Einleitung: Studiensteckbrief

- **Online-Studie** der IUBH School of Business and Management (Fachbereich Tourismusmanagement) in Kooperation mit dem Verband Internet Reisen e.V.
- Erhebungszeitraum: **27.04.2015 - 08.06.2015**
- Verlinkung des Online-Fragebogens auf verschiedenen Websites/Portalen: VIR sponsored adds auf Facebook, Facebook (IUBH), HolidayCheck.de, Expedia.de, Lastminute.de
- Stichprobe: deutschsprachige Online-Bevölkerung in Deutschland
→ **867 vollständig ausgefüllte Online-Fragebögen**

1. Einleitung: Fragebogen

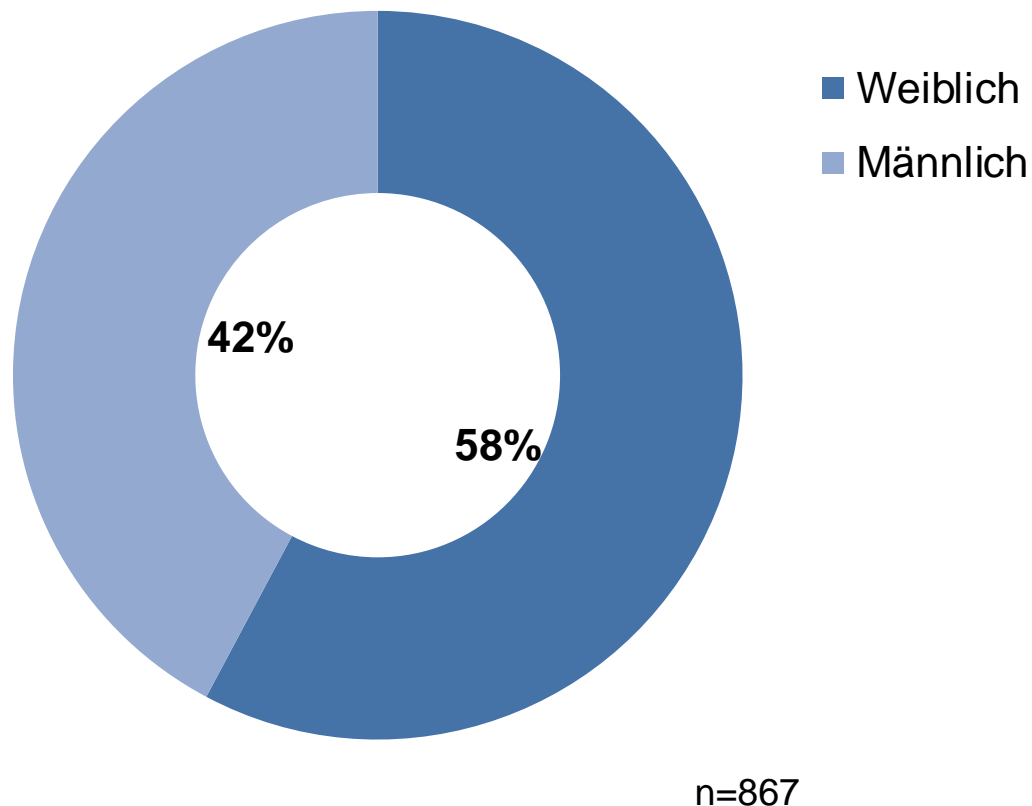
- queStat-Online-Umfrage
- 21 Fragen (qualitativ / quantitativ)
- *Fragengruppen:*
 - Letzte private Urlaubsreise (mindestens 3 Übernachtungen)
 - Stellenwert von Sicherheit und Haftungsansprüchen
 - Demographische Fragen
- *Incentivierung:* Amazon-Voucher

1. Einleitung: Methodische Einschränkungen

- Die Umfrage war nur auf bestimmten Portalseiten und über Social Media Plattformen verfügbar.
- Die Auswahl der Umfrageteilnehmer basiert nicht auf einer Zufallsauswahl. Die Ergebnisse sind daher nur für diese Stichprobe repräsentativ.
- Es konnte nur online an der Umfrage teilgenommen werden, die Befragungsergebnisse beschränken sich daher auf Online-User.
- Befragungszeitraum bzw. Untersuchungszeitraum beschränkt sich auf 6 Wochen (April-Juni).

1. Einleitung: Studienteilnehmer

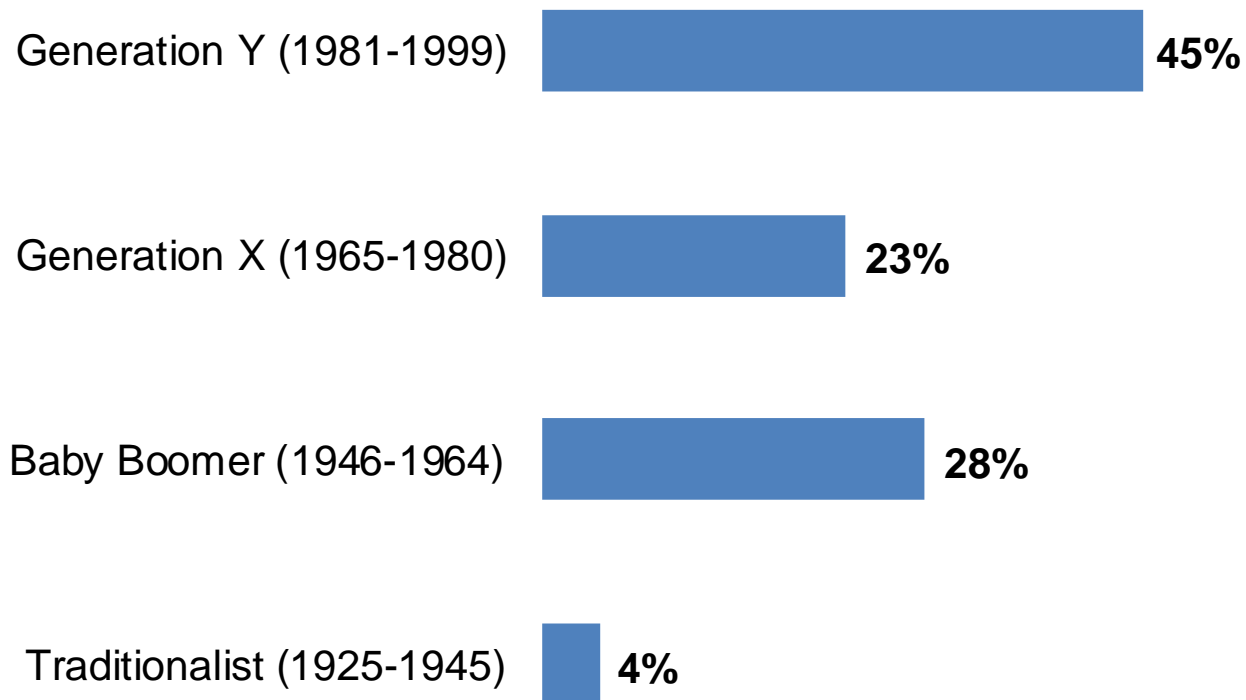
Verteilung nach Geschlecht



- ▶ Vergleich zur Bevölkerung in Deutschland: 51% Frauen, 49% Männer (Quelle: Statistisches Bundesamt 2014)
- ▶ Vergleich zur Online-Bevölkerung: 52% Männer, 48% Frauen (Quelle: GfK Consumer Panels 2014)

1. Einleitung: Studienteilnehmer

Verteilung nach Altersklassen (Generationeneinteilung nach Vereinte Nationen)

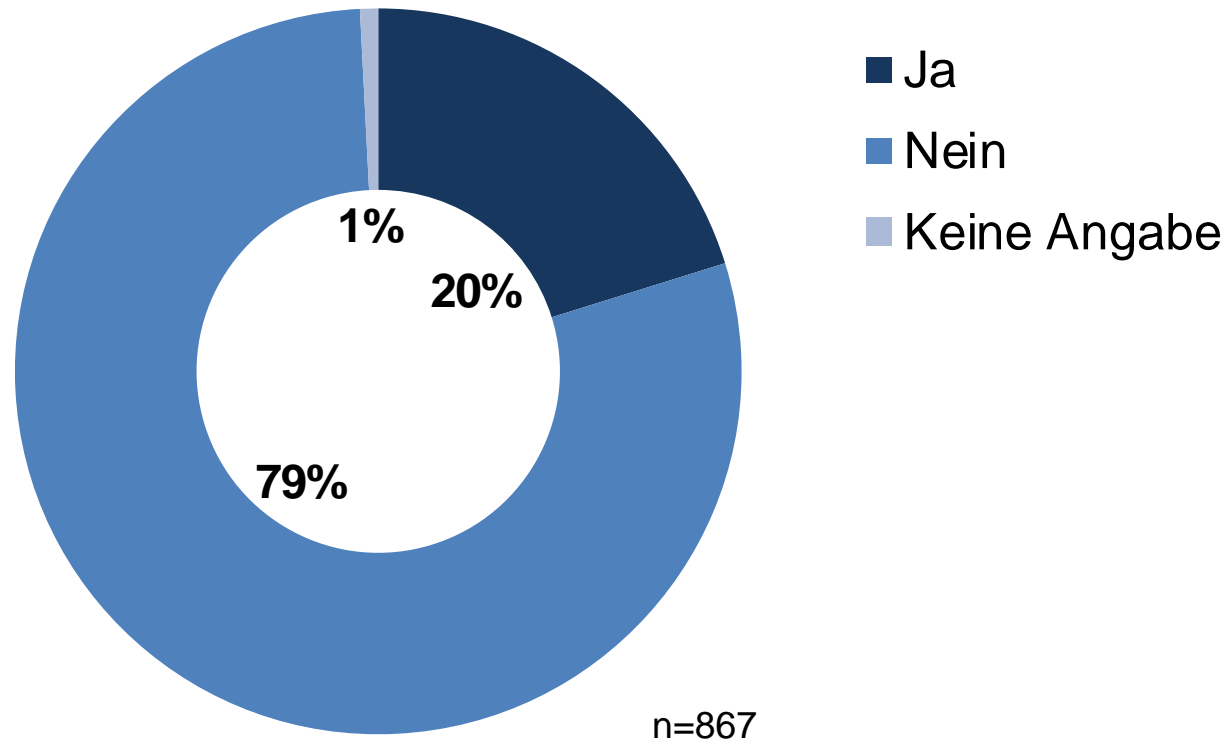


n=851

- ▶ Altersdurchschnitt:
40 Jahre
(Median: 39 Jahre)
- ▶ 23% der Online-
Bevölkerung in
Deutschland sind 40-49
Jahre alt (Quelle: GfK
Consumer Panels 2014)

1. Einleitung: Studienteilnehmer

Sind Sie in der Tourismusbranche tätig?



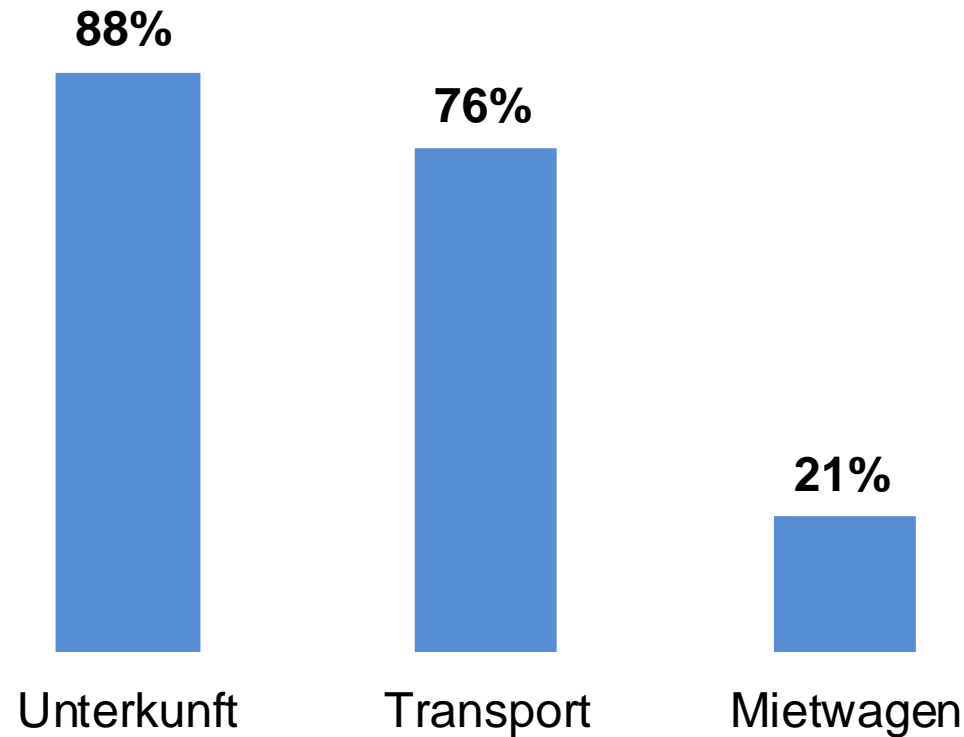
► Bei 20% der Befragten kann bei der Beantwortung der Fragen touristisches Fachwissen angenommen werden.

2. Auswertung: Übersicht

- Reise- und Buchungsverhalten
- Pauschal- vs. Individualreisen
- Stellenwert von Sicherheit und Haftung

2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

Welche Reiseleistungen haben Sie gebucht?
(letzte private Urlaubsreise, mind. 3 Übernachtungen)

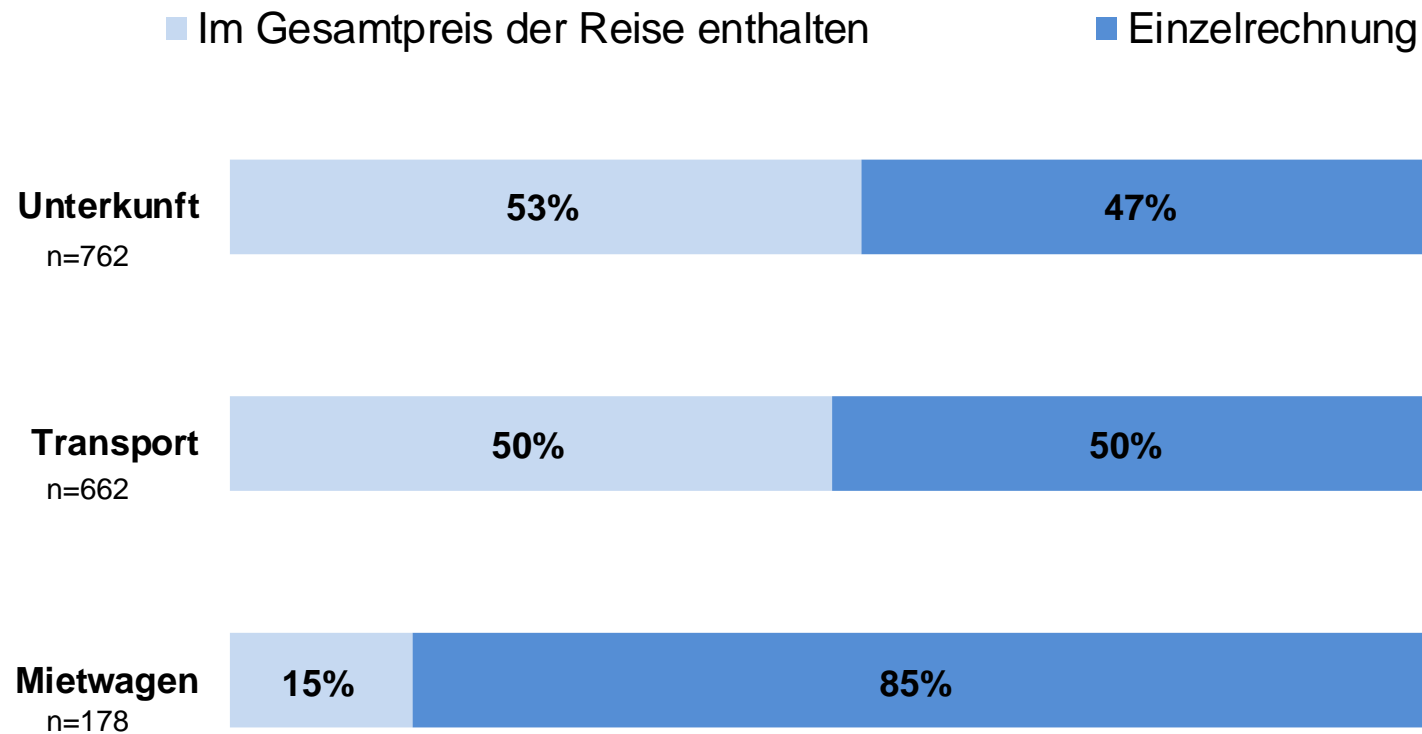


► Einzelne oder in Kombination gebuchte Reiseleistungen (Mehrfachantworten möglich)

n=867

2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

Wie haben Sie diese Reiseleistung bezahlt?



► Der Mietwagen war in maximal 15% aller Mietwagenbuchungen Teil einer Pauschalreise (→ im Gesamtpreis der Reise enthalten)

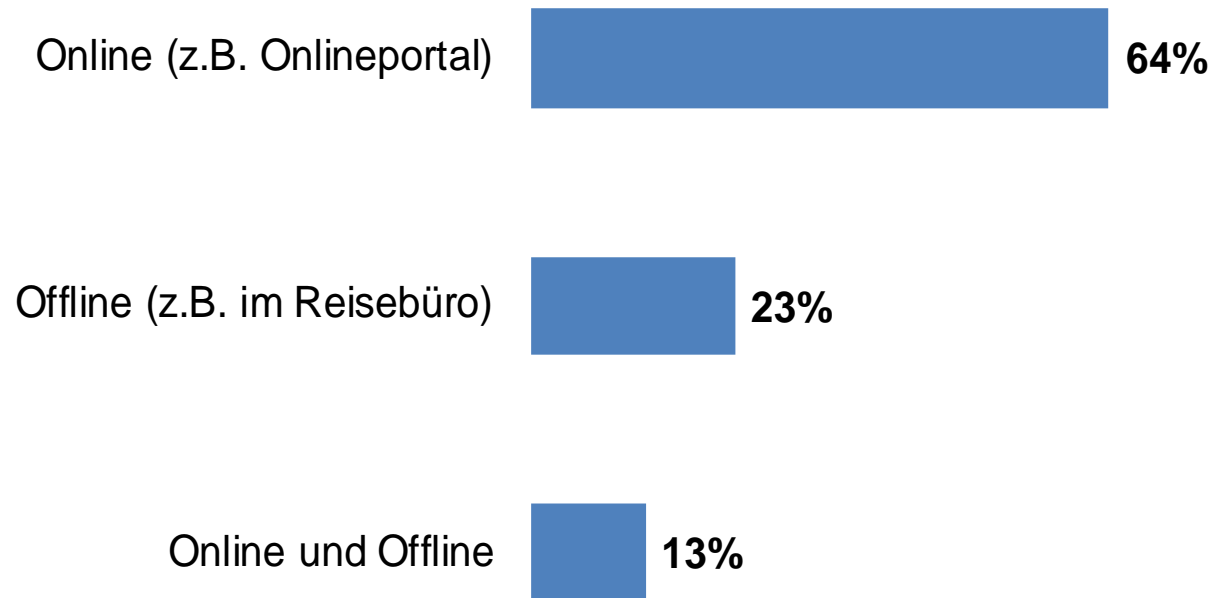
2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

Kombinationen an gebuchten Reiseleistungen (letzte Urlaubsreise)

Unterkunft	Transport	Mietwagen	Anzahl Personen	
✓	✓	✓	146	"Pauschal-Touristen"
✓	✓	X	444	
✓	X	✓	11	
X	✓	✓	19	"Individual-Touristen"
✓	X	X	161	
X	✓	X	53	
X	X	✓	2	
			Σ 836	

2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

Wie ist die Buchung Ihrer letzten privaten Urlaubsreise erfolgt?

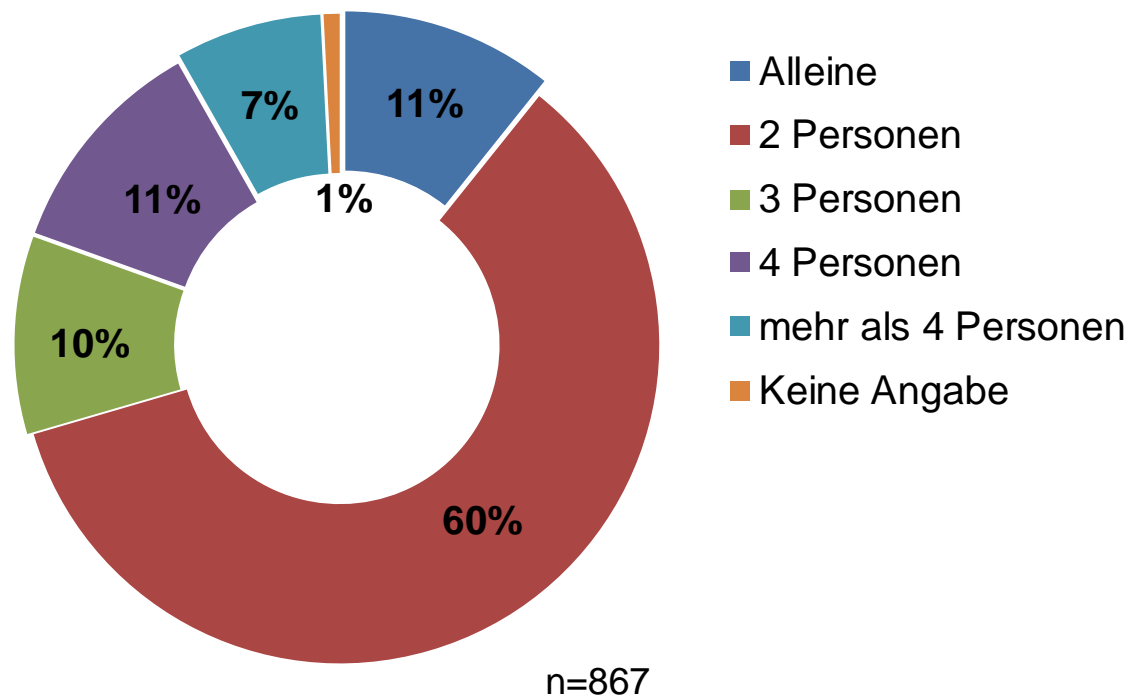


n=867

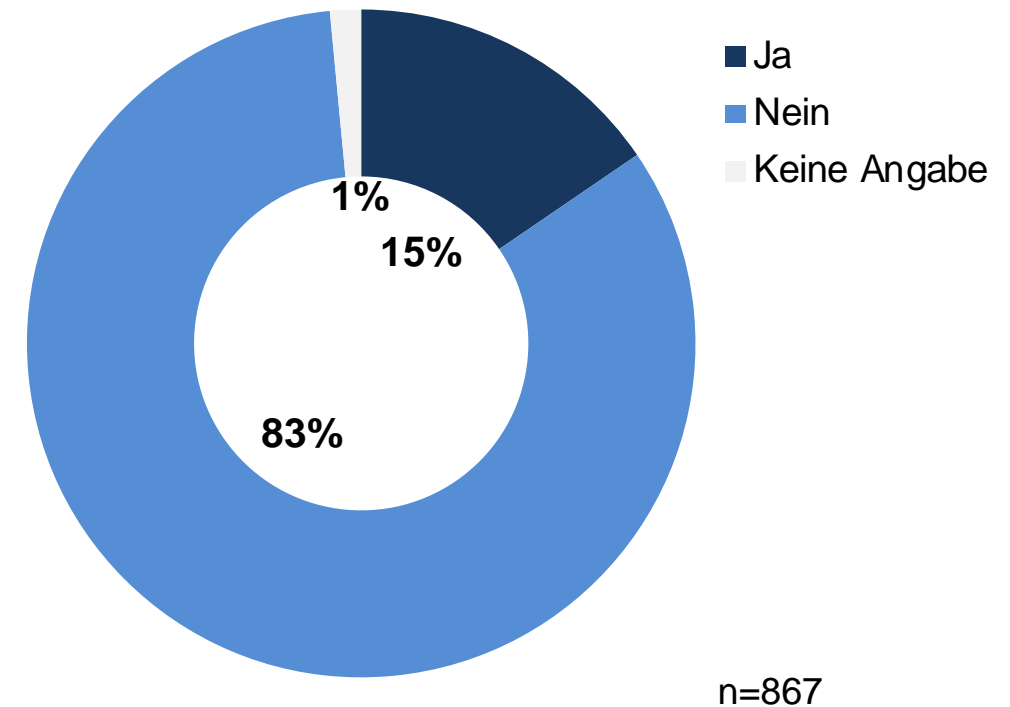
► 2014 haben laut FUR Reiseanalyse 17% der deutschsprachigen Bevölkerung ihre Urlaubsreise über ein Internet-Portal gebucht, 31% über ein Reisebüro.

2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

Für wie viele Personen (Sie selbst mit eingeschlossen) haben Sie Ihre letzte private Urlaubsreise gebucht?

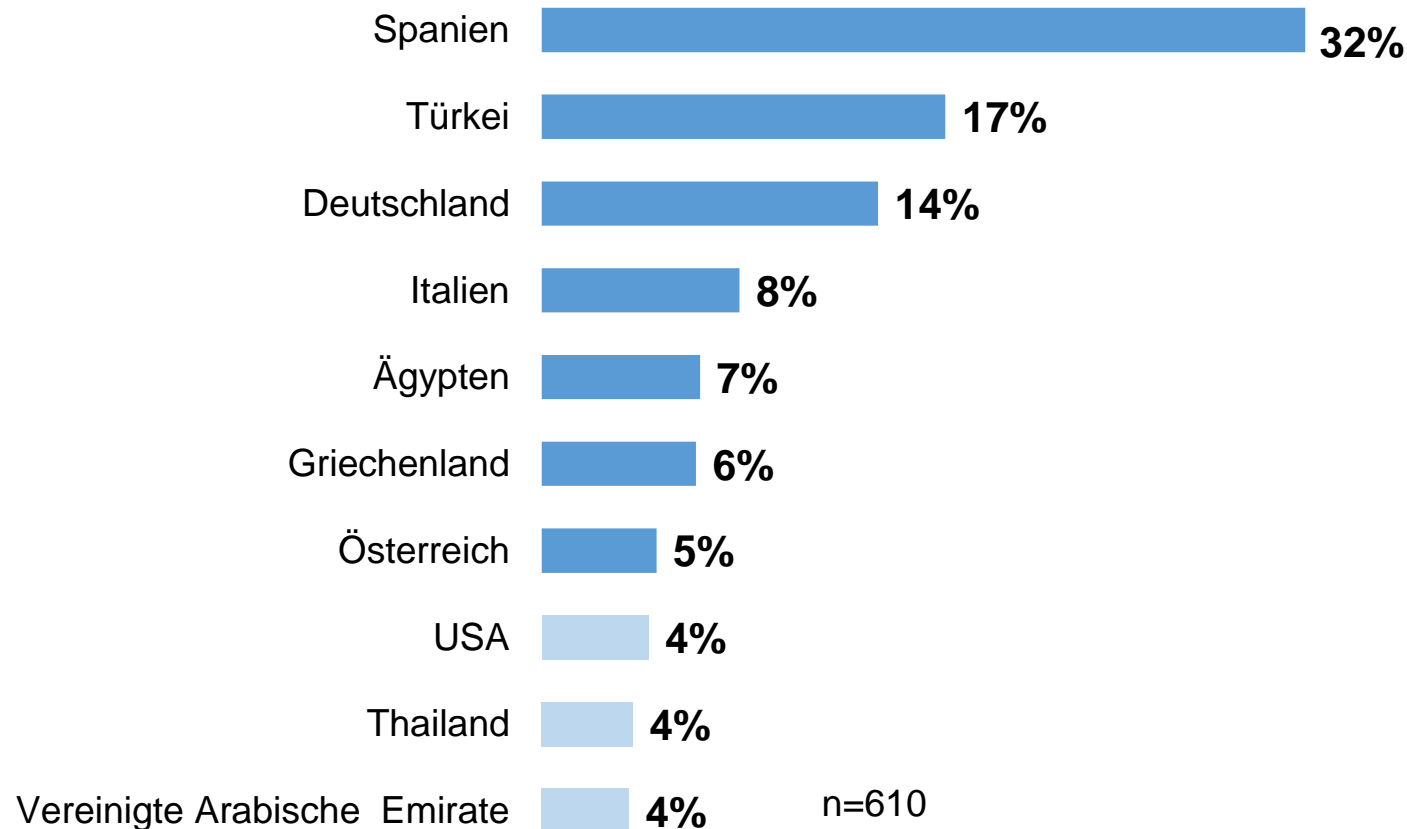


Sind Sie bei Ihrer letzten privaten Urlaubsreise mit Kindern unter 18 Jahre gereist?



2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

In welches Land ging Ihre letzte private Urlaubsreise (TOP 10-Destinationen)?



- ▶ Top Auslands-Urlaubsreiseziel der Deutschen war laut *FUR Reiseanalyse* in 2014 Spanien, auf Platz 2 lag Italien.
- ▶ Laut *GfK Travelscope* (2014) ist Deutschland die Top Destination hinsichtlich Urlaubs- und Freizeitreisen der Deutschen, gefolgt von Spanien.

2. Auswertung: Reise- und Buchungsverhalten

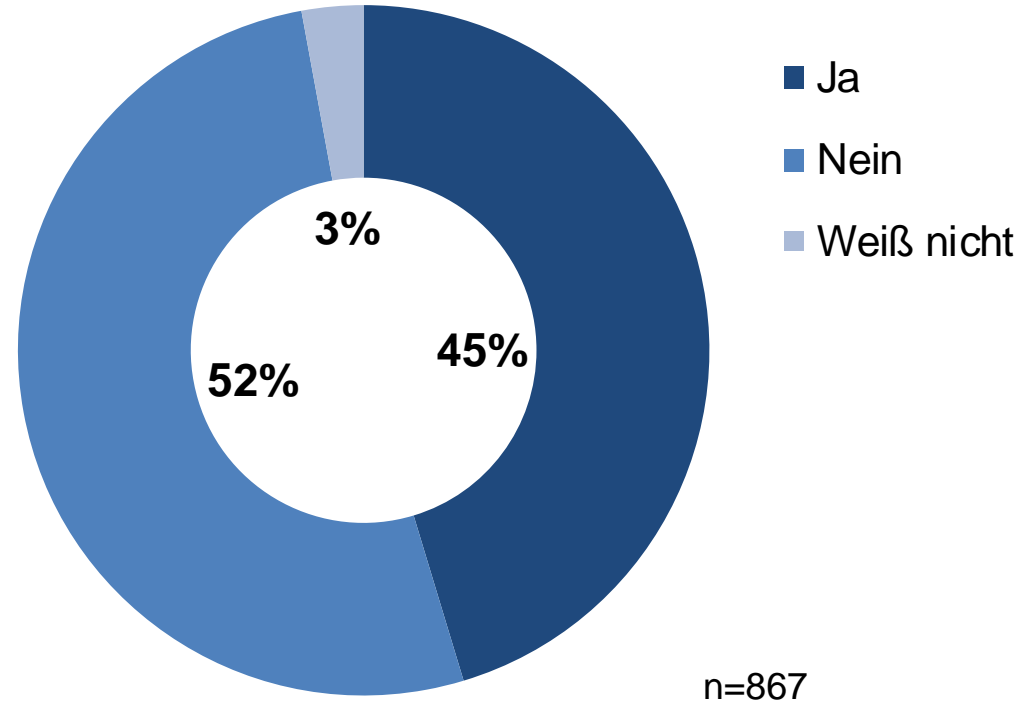
Erfahrungen mit Reismängeln und/oder Schadensersatzansprüchen

▶ **35%** von 807 Befragten der Studie haben im Rahmen einer privaten Urlaubsreise schon einmal **Reisemängel** reklamiert

▶ **20%** von 807 Befragten der Studie haben im Rahmen einer privaten Urlaubsreise schon einmal **Schadensersatzansprüche** geltend gemacht.

2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

Würden Sie Ihre letzte private Urlaubsreise als Pauschalreise bezeichnen?



- ▶ Anteil kombinierter Reiseleistungen (→Folie 13; mind. Unterkunft + Transport): **68%**
- ▶ „Unterkunft im Gesamtpreis enthalten“ (→Folie 12): **53%**
- ▶ „Transport im Gesamtpreis enthalten“ (→Folie 12): **50%**
- ▶ Der Großteil der Befragten hat die letzte private Urlaubsreise der Bezeichnung *Pauschalreise* entsprechend der angegebenen Abrechnung gebuchter Reiseleistungen richtig zugeordnet!

2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

Warum haben Sie sich bei Ihrer letzten privaten Urlaubsreise für die von Ihnen gewählte Reisorganisation entschieden? (Top3, ungestützte Frage)

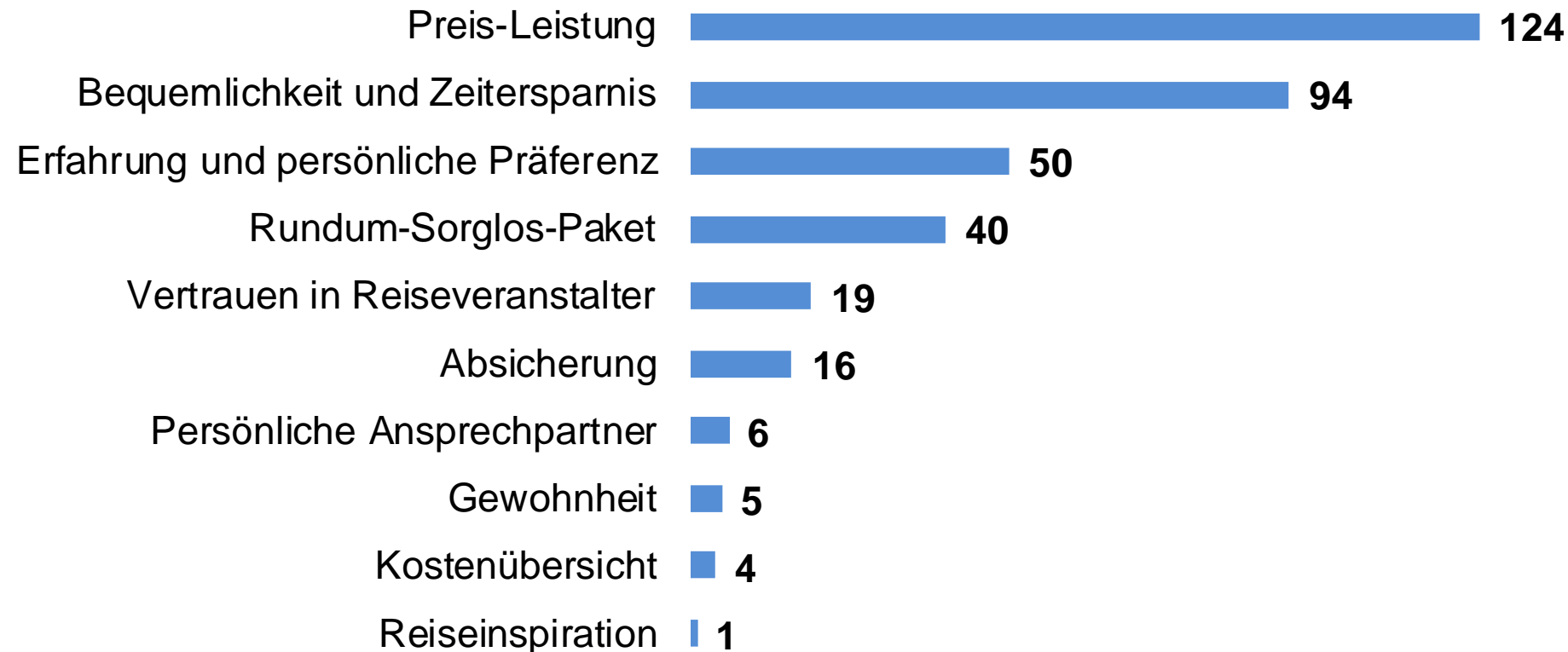
Rang	Pauschalreise (n=359)*	Rang	Individualreise (n= 258)*
1	Preis-Leistungs-Verhältnis (35%)	1	Preisersparnis (31%)
2	Bequemlichkeit und Zeitersparnis (26%)	2	Flexibilität/ Unabhängigkeit (23%)
3	Erfahrung und persönliche Präferenzen (14%)	3	Individualität (21%)
...
6	Absicherung (4%)	-	Absicherung (0%)

* Anzahl Nennungen

2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

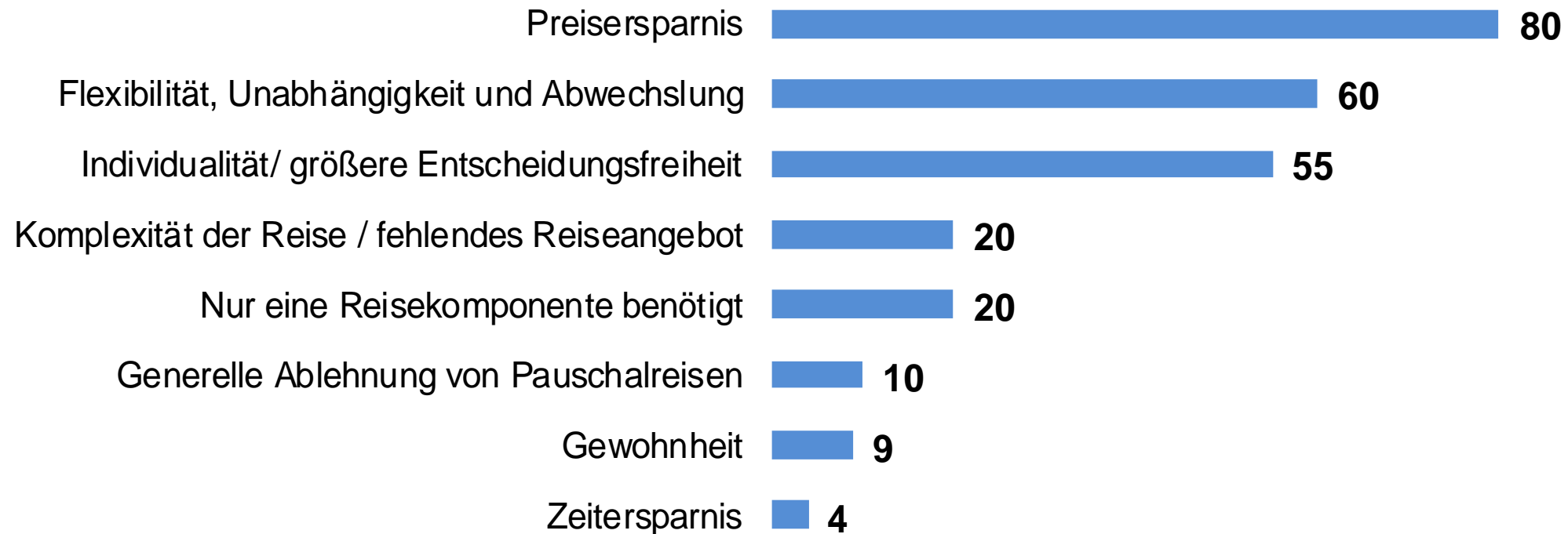
Warum haben Sie sich bei Ihrer letzten Reise für eine PAUSCHALREISE entschieden?

(ungestützte Frage; kategorisiert, absolute Häufigkeiten der Nennungen)



2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

Warum haben Sie sich bei Ihrer letzten Reise für eine INDIVIDUALREISE entschieden?
 (ungestützte Frage; kategorisiert, absolute Häufigkeiten der Nennungen)



2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

PRO Pauschal

Zitatauswahl

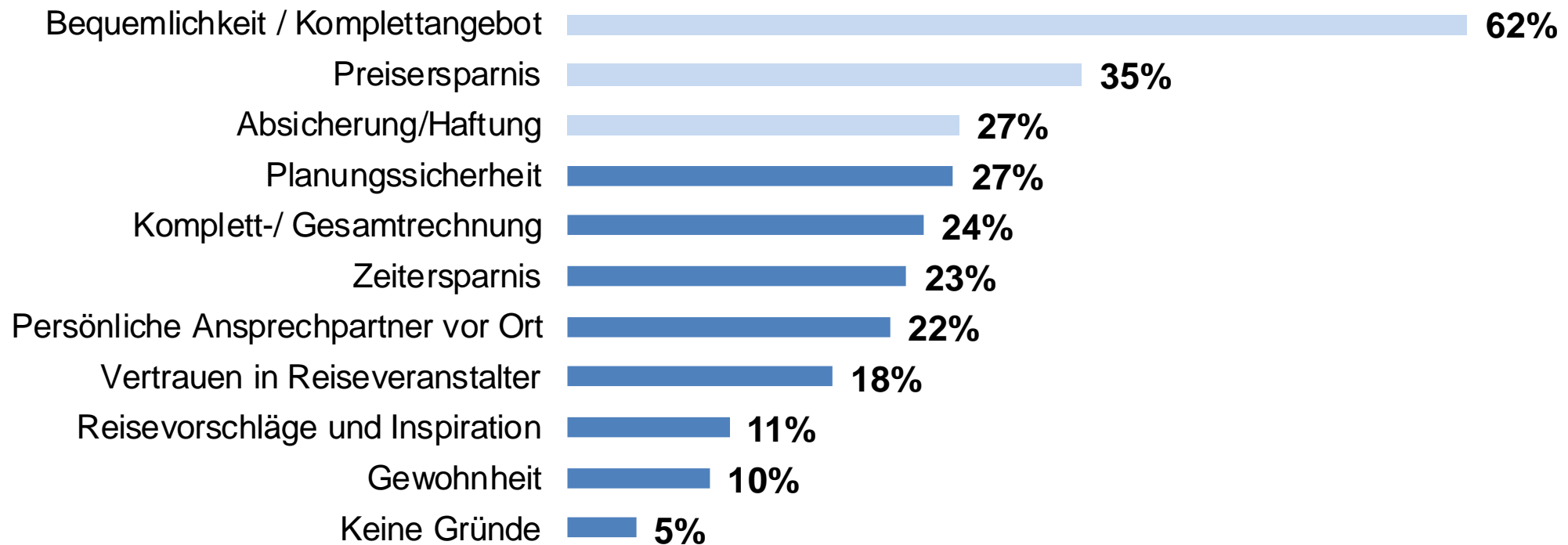
CONTRA Pauschal

- "Weil ich es sehr schätze eine gut organisierte Reise zu erleben und mich nicht mit stundenlangem Suchen im Internet befassen möchte."
- "Sicherheit und Preis, da in einer Pauschalreise alles mit drin ist, quasi ein Rundumschutz und ich brauche mir keine Gedanken mehr zu machen. Außerdem traue ich mir selber es nicht zu eine Reise zu planen. (...)"
- "Man weiß genau wie viel Geld man ausgibt und alles ist inbegriffen. (...)"
- „Wollte mal All-Inclusive Urlaub machen. Außerdem sind Individualreisen in Ägypten mit vielen Schwierigkeiten verbunden.“
- „Weil mir das Reisebüro einen guten Flug und ein schönes Hotel zusammengestellt hat“
- „Stressfreier und risikoloser. Meist auch günstigerer Preis als bei Individualreise.“
- „Rundum Sorglos Paket mit Kind“

- "...da es die Reise, wie wir sie uns vorgestellt haben, pauschal nicht gibt."
- "Pauschalreisen sind überteuert, man bekommt unbequeme Flugzeiten zugeteilt und verbringt seine wichtigsten Wochen des Jahres mit unangenehmen Leuten."
- "Städtereisen innerhalb Europas kann man gut selbst organisieren."
- "Pauschalreisen sind starr, kaum flexibel und treffen nicht meine individuellen Bedürfnisse. Pauschalreisen sind ein Relikt der 90er bzw. 2000er Jahre. Selbst moderne X-Veranstalter können nicht die Individualität bieten, die ich mir im Urlaub erwarte."
- "Ich bin Individualist und habe ausreichend eigene Reiseideen."
- Bei einer Kurzreise benötige ich keine Pauschalreise." / "Pauschalreisen beginnen bei mir ab 7 Tagen."
- „Australien gereist, Stopps selber ausgesucht, unabhängig von Reiseleitung“

2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

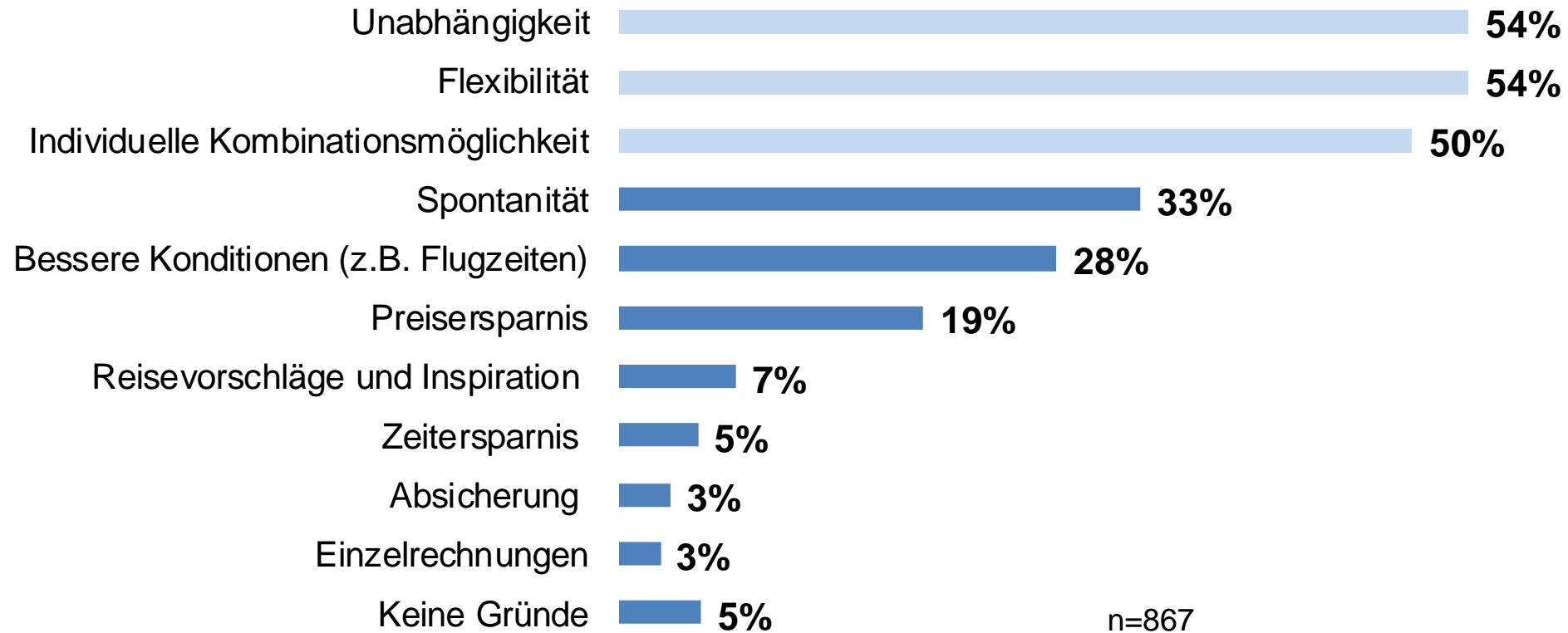
Welche der folgenden Gründe sprechen Ihrer Meinung nach hauptsächlich für die Buchung einer PAUSCHALREISE? (gestützte Frage; Top3-Auswahl)



n=864

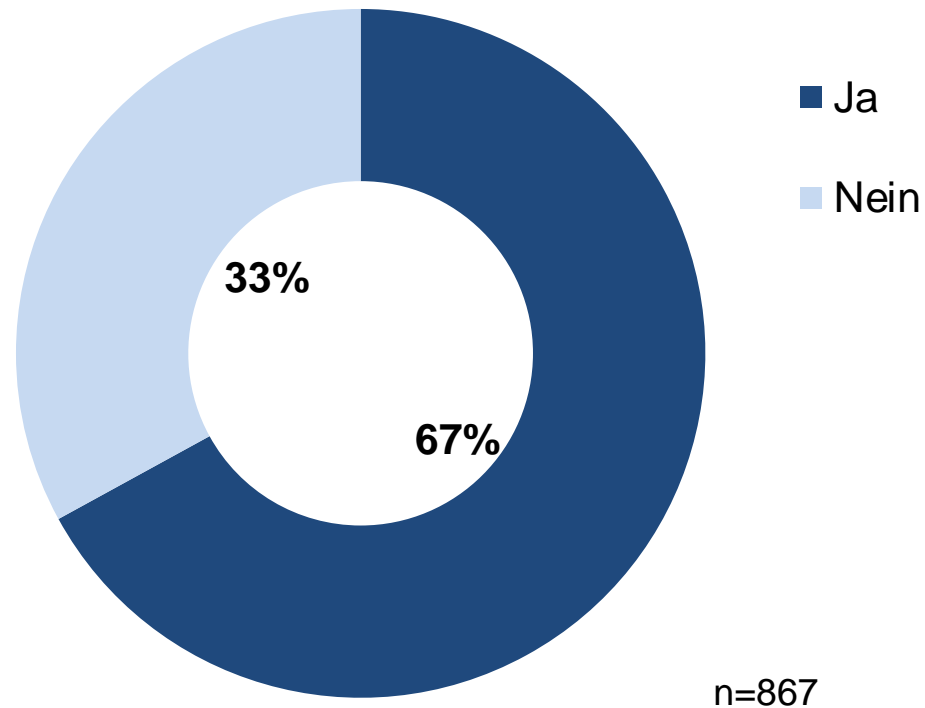
2. Auswertung: Pauschal vs. Individualreise

Welche der folgenden Gründe sprechen Ihrer Meinung nach hauptsächlich für die Buchung einer INDIVIDUALREISE? (gestützte Frage; Top3-Auswahl)



2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

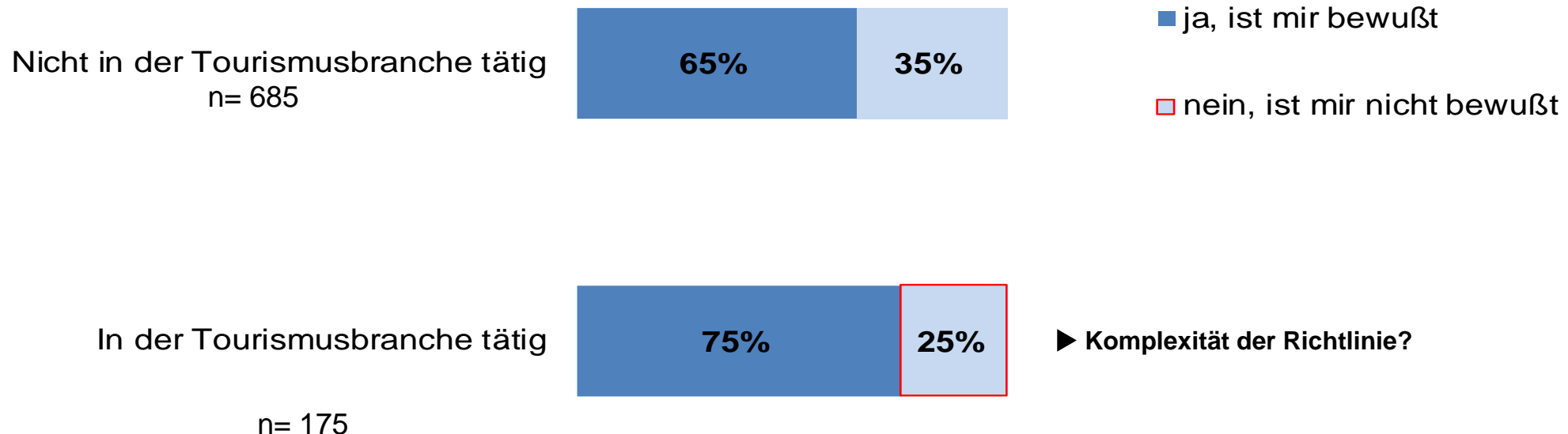
Ist Ihnen bewusst, dass Sie bei der separaten Buchung einzelner Reiseleistungen weniger Schutz in Verbraucherrechten haben, als bei der Buchung einer Pauschalreise eines Reiseveranstalters?



► Etwa 2/3 der Befragten sind sich über mögliche Haftungsbeschränkungen bei der Buchung einzelner Reiseleistungen bewusst!

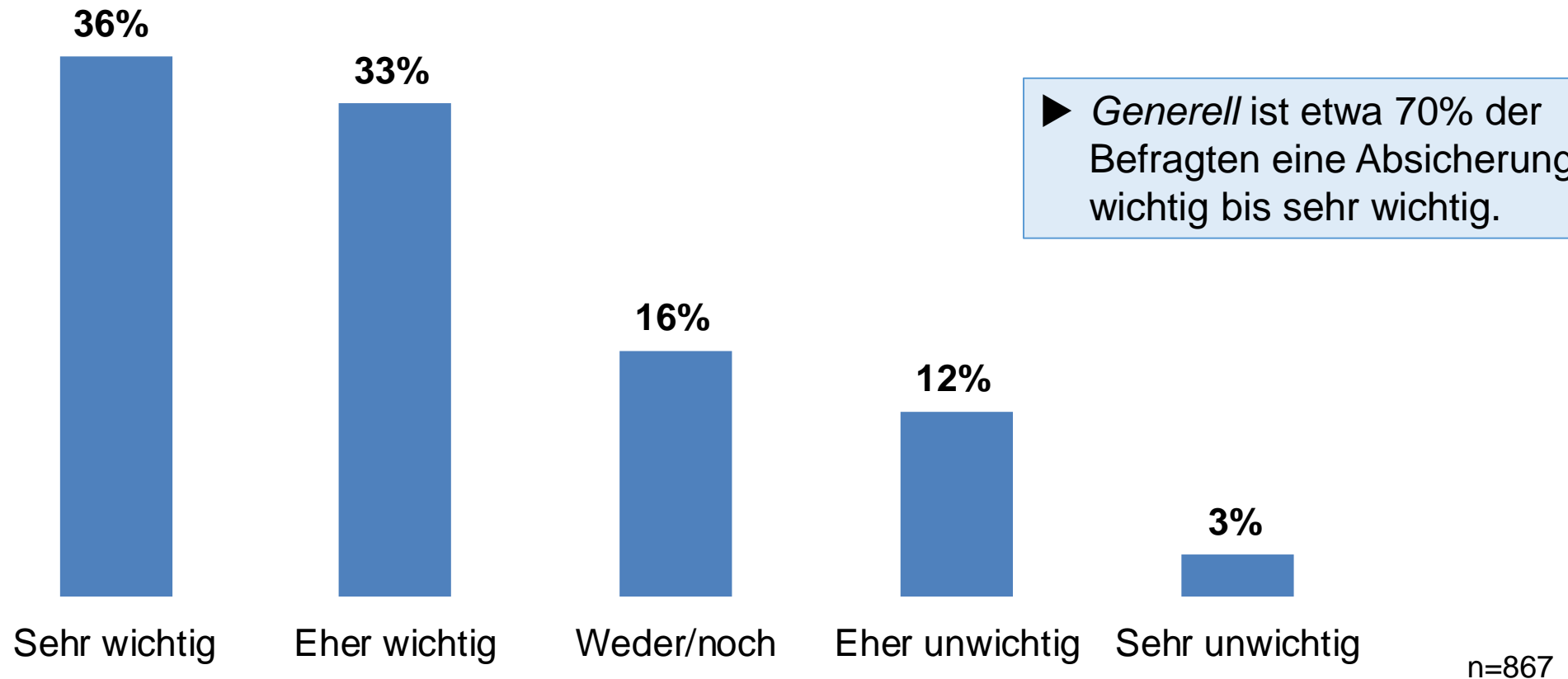
2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Ist Ihnen bewusst, dass Sie bei der separaten Buchung einzelner Reiseleistungen weniger Schutz in Verbraucherrechten haben, als bei der Buchung einer Pauschalreise eines Reiseveranstalters?



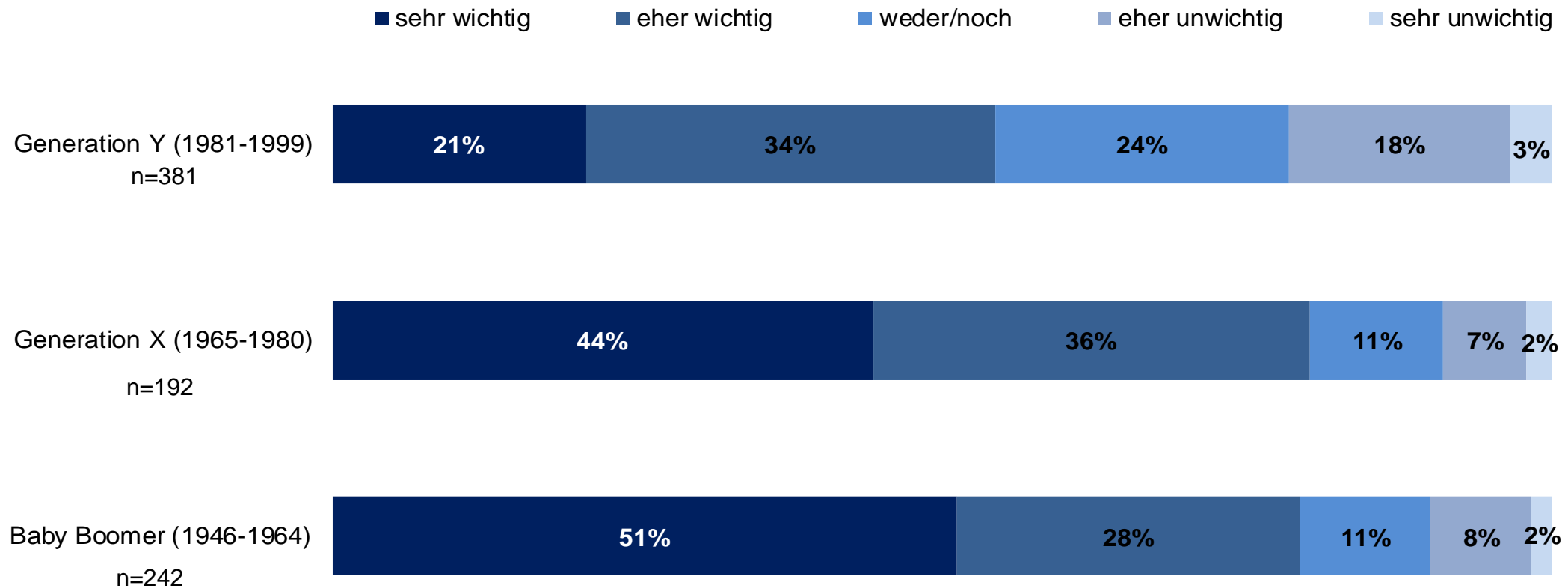
2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Wie wichtig ist Ihnen generell eine Absicherung (z.B. Sicherungsschein) bei der Buchung Ihrer privaten Urlaubsreisen?



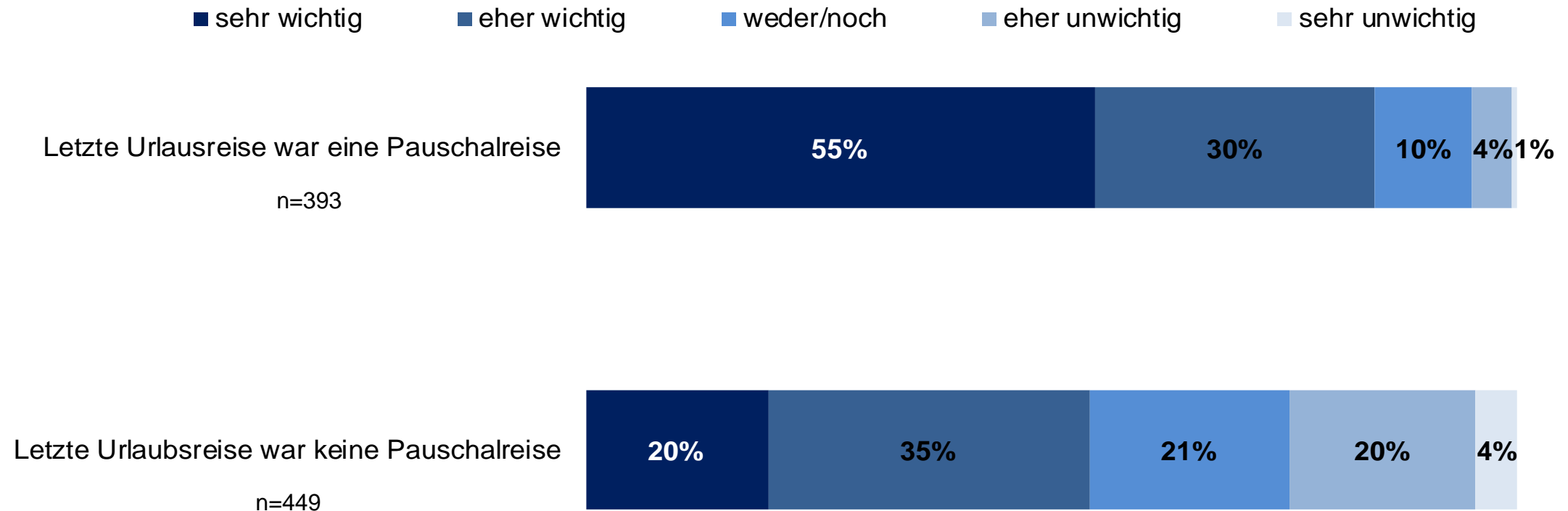
2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Generationenvergleich: Wie wichtig ist Ihnen generell eine Absicherung bei der Buchung Ihrer privaten Urlaubsreisen?



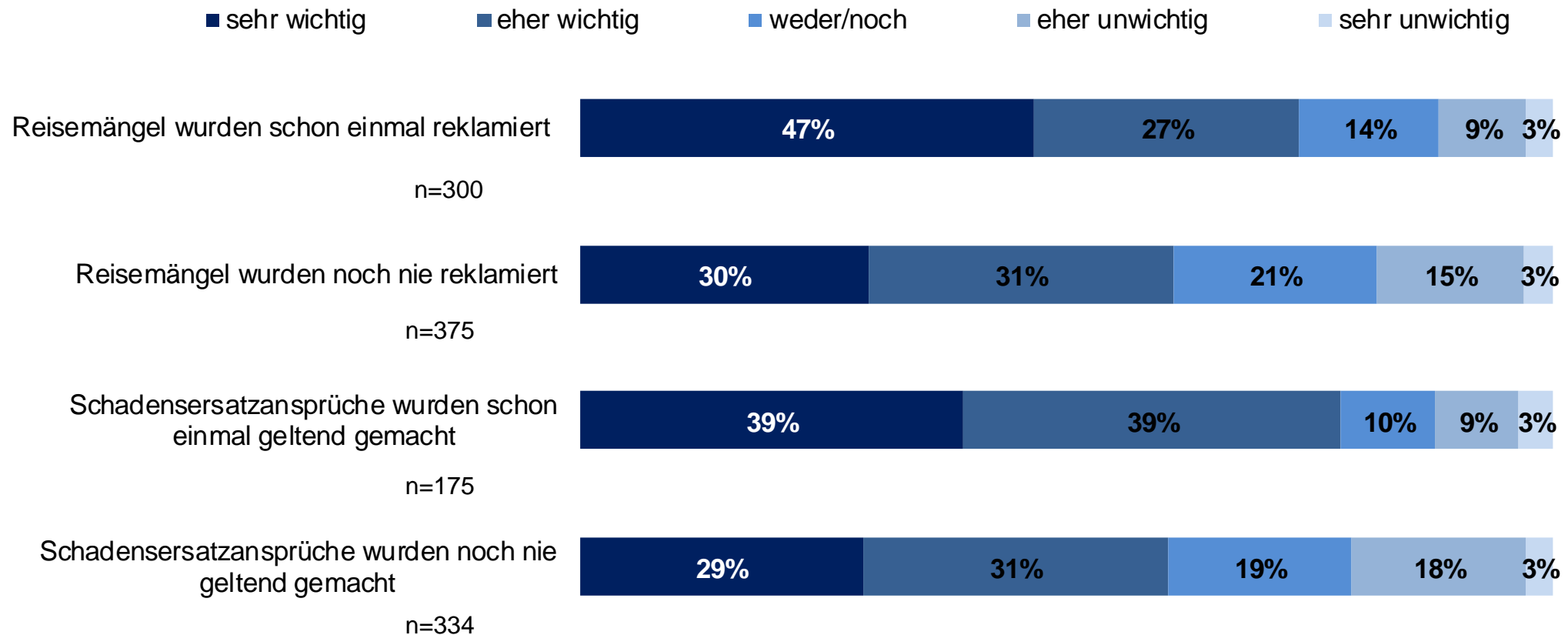
2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Pauschalreise: Wie wichtig ist Ihnen generell eine Absicherung bei der Buchung Ihrer privaten Urlaubsreisen?



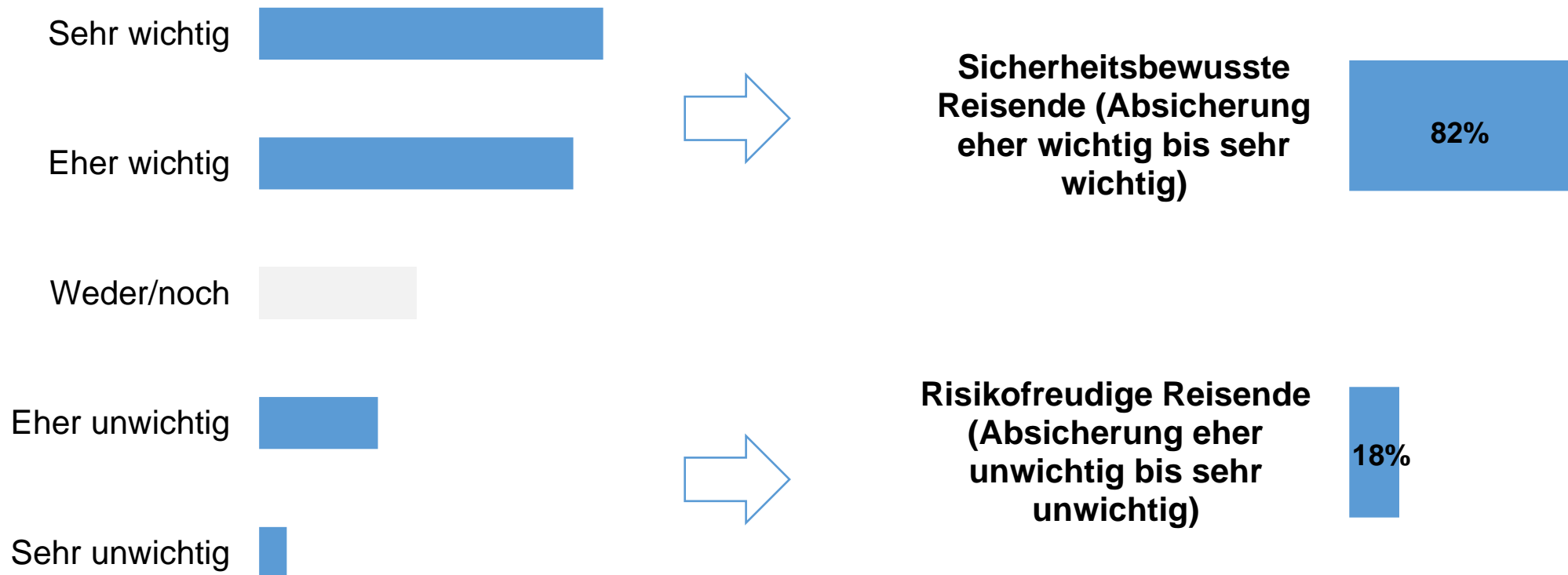
2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Erfahrungen mit Mängeln/Schadensersatz: Wie wichtig ist Ihnen generell eine Absicherung bei der Buchung Ihrer privaten Urlaubsreisen?



2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

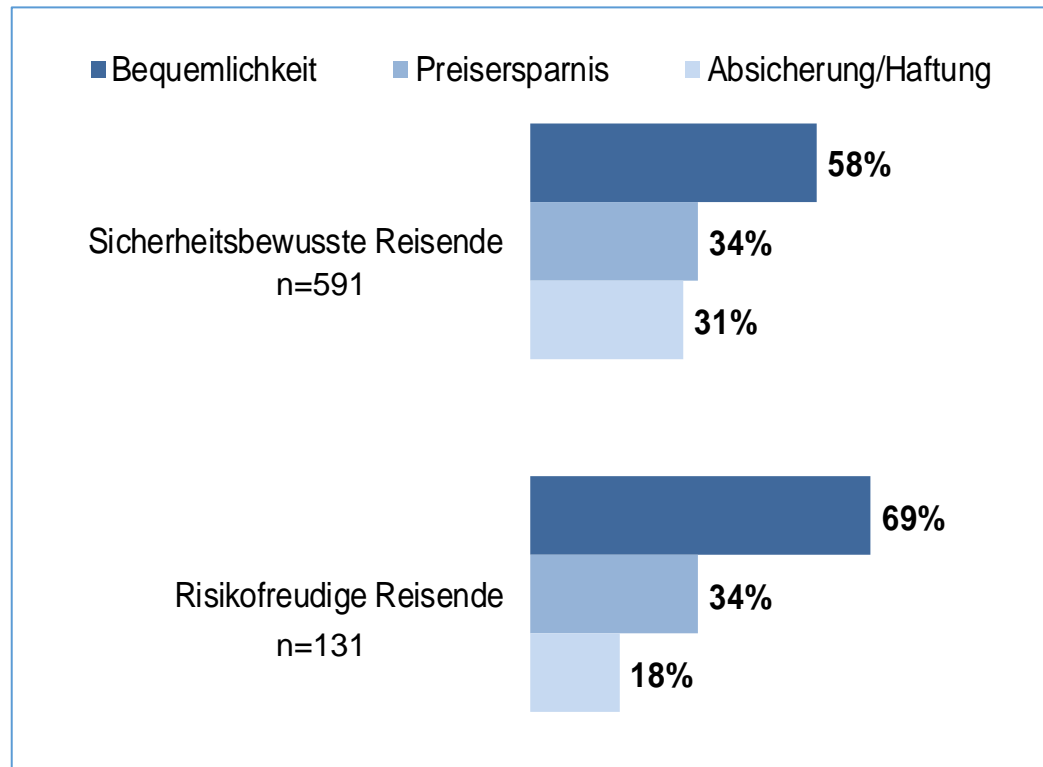
Reiseprofile: Wie wichtig ist Ihnen generell eine Absicherung bei der Buchung Ihrer privaten Urlaubsreisen?



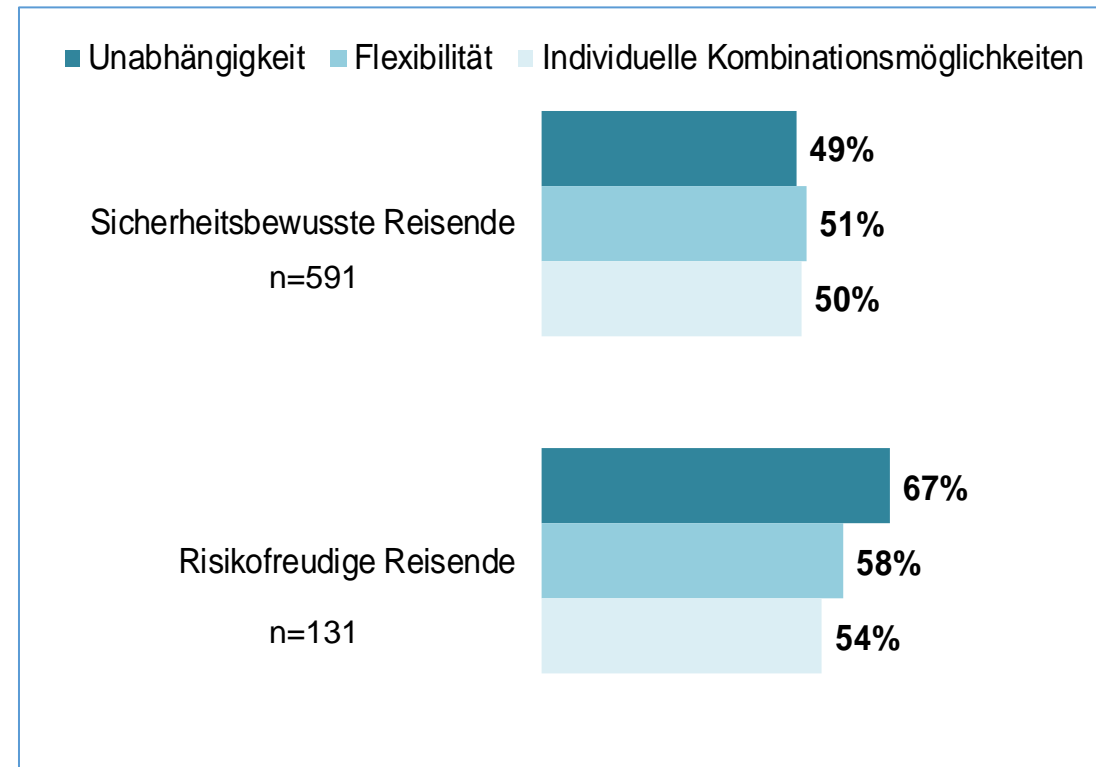
n= 725

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: TOP 3-Gründe für eine Pauschalreise

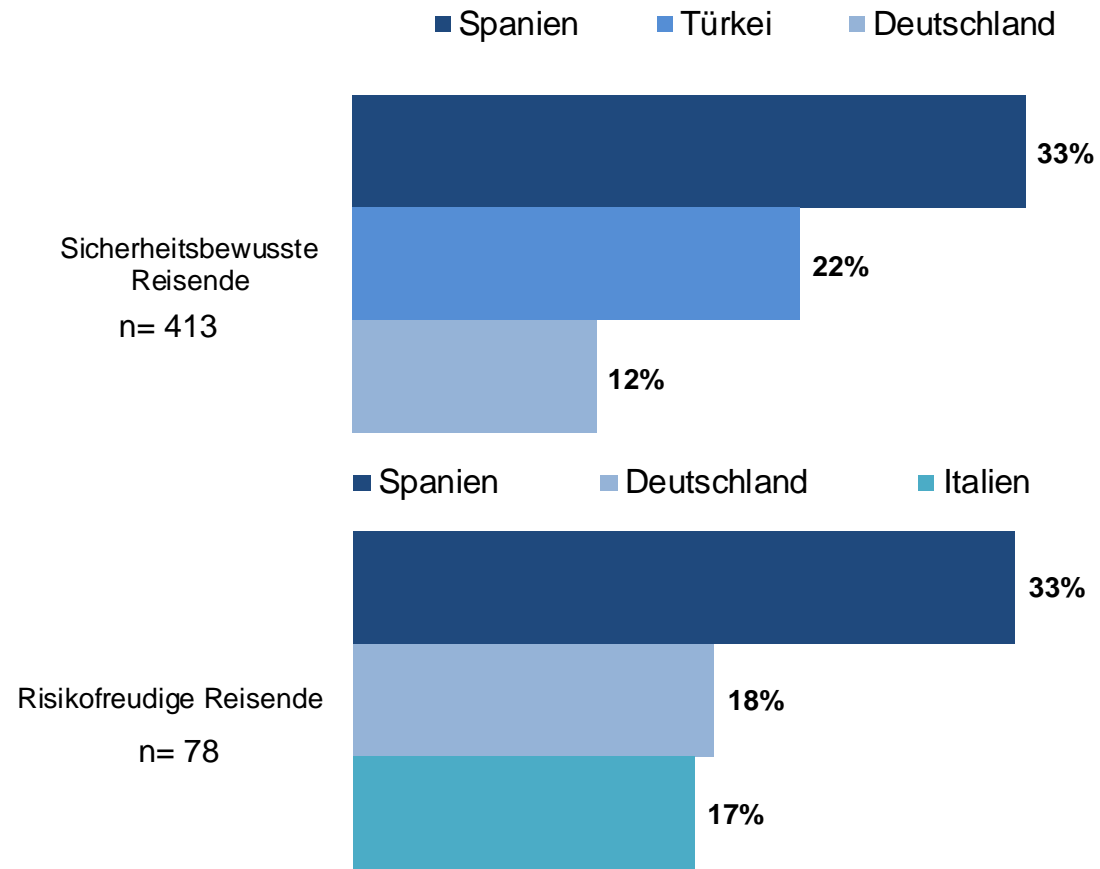


Profilvergleich: TOP 3-Gründe für eine Individualreise



2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: Top 3-Reiseländer

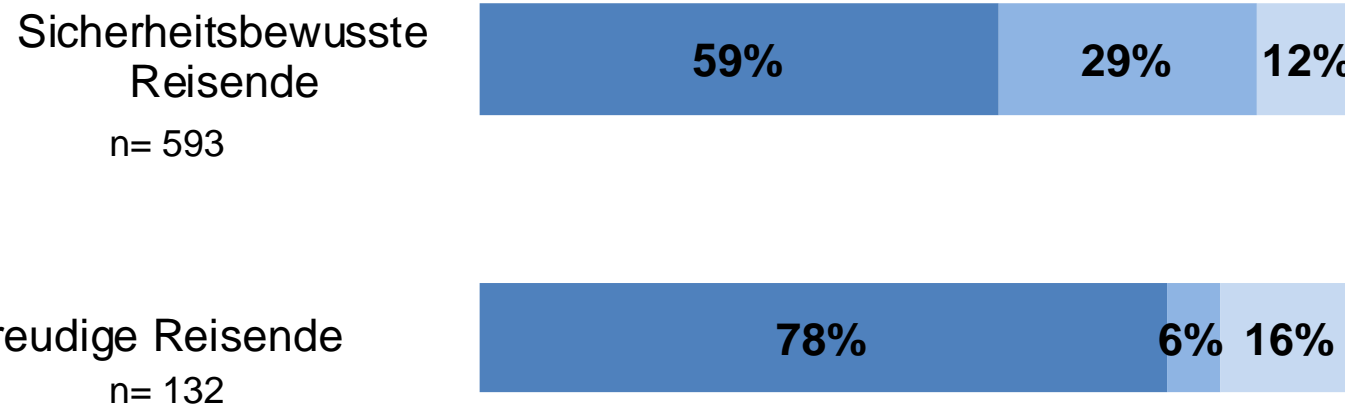


- ▶ Unter den Top 3 Destinationen der sicherheitsbewußten Reisenden: **Türkei**
- ▶ Unter den Top 3 Destinationen der risikofreudigen Reisenden: **Italien**
- ➔ Pauschalreise- vs. Individualreisedestination?

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: Buchungskanal

■ Online (z.B. Onlineportal)
 ■ Offline (z.B. im Reisebüro)
 ■ Online und Offline

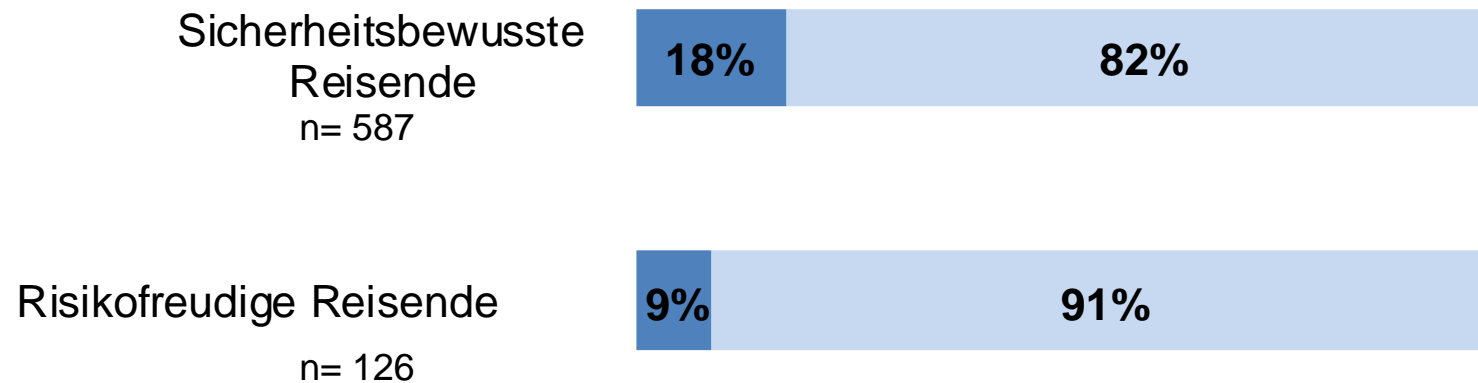


► Der Anteil an Reisebürobuchungen ist bei den sicherheitsbewussten Reisenden deutlich höher.

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: Reisen mit Kindern

■ Letzten Urlaubsreise mit Kindern
 ■ Letzten Urlaubsreise ohne Kinder

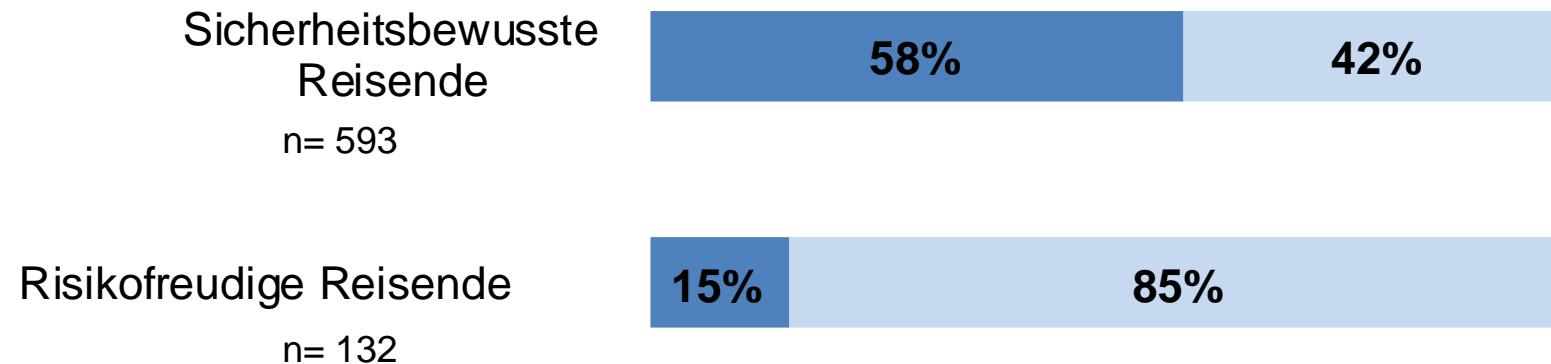


► Der Anteil an Reisen mit Kindern ist bei den sicherheitsbewussten Reisenden höher.

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: Pauschalreise vs. Individualreise

■ Letzte Urlaubsreise war eine Pauschalreise
 ■ Letzte Urlaubsreise war keine Pauschalreise

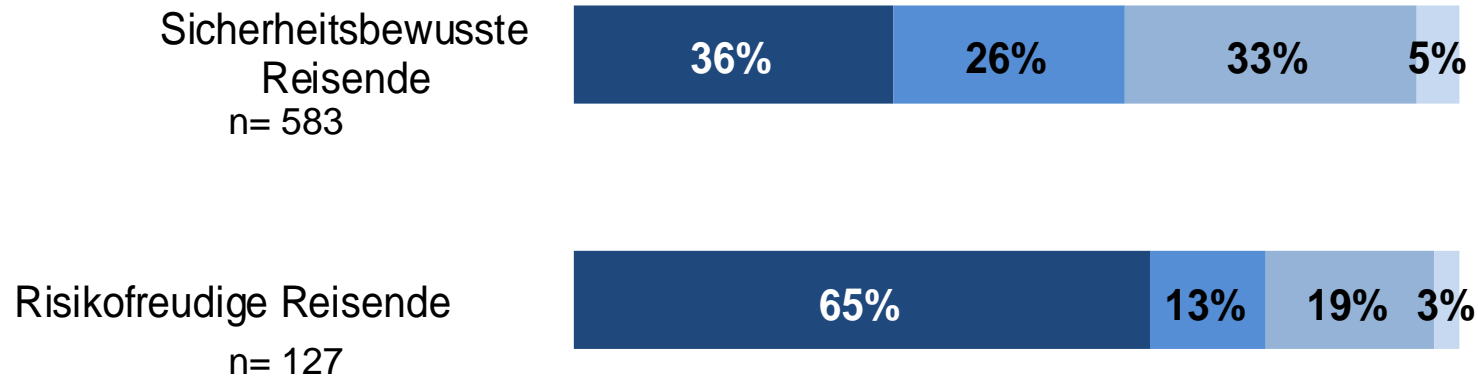


► Bezogen auf die letzte Urlaubsreise ist der Anteil an Pauschalurlaube bei den Sicherheitsbewussten deutlich höher.

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: Generationen

- Generation Y (1981-1999)
- Generation X (1965-1980)
- Baby Boomer (1946-1964)
- Traditionalist (1925-1945)

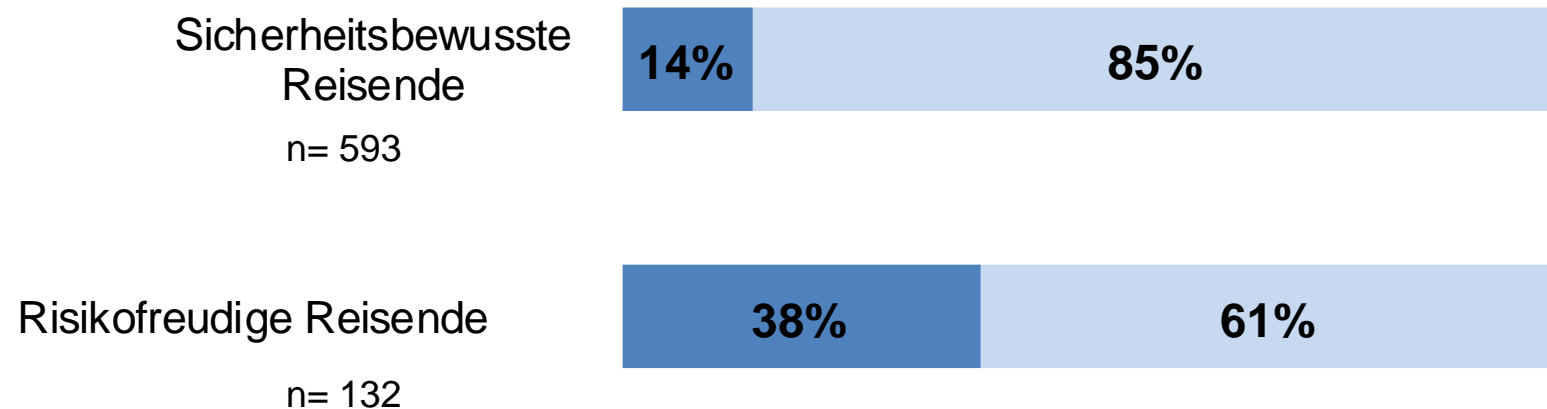


► Sicherheitsbewusste Reisende haben verglichen mit den risikofreudigen einen höheren Anteil an der Generation „Baby Boomer“.

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilvergleich: Tätigkeit in Tourismusbranche

■ In Tourismusbranche tätig
 ■ Nicht in Tourismusbranche tätig
 ■ k.A.



2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilsteckbrief nach signifikanten Unterscheidungsmerkmalen

“Der sicherheitsbewusste Reisende”	“Der risikofreudige Reisende”
Generation Y + Baby Boomer	Generation Y
Pauschalreise, Reisebürobuchung	Individualreise, Online-Buchung
Reisen mit Kindern	
Top3 Reiseländer: Spanien, Türkei, Deutschland	Top3 Reiseländer: Spanien, Deutschland, Italien
Top-Grund für eine Individualreise: Flexibilität	Top-Grund für eine Individualreise: Unabhängigkeit
Pauschalreisebuchung: <i>Absicherung</i> = Top 3-Grund für 31% der sicherheitsbewussten Befragten	Pauschalreisebuchung: <i>Absicherung</i> = Top3-Grund für 18% der risikofreudigen Befragten
	Bezug zur Tourismusbranche

► Empfehlung: Das Thema Absicherung/Haftung bei Reisen sollte differenziert betrachtet werden!

2. Auswertung: Stellenwert von Sicherheit und Haftung

Profilsteckbrief „Sicherheitsneutrale Reisende“* (Absicherung weder wichtig noch unwichtig)

Top3-Urlaubsländer (letzte private Urlaubsreise):	Spanien (21%), Deutschland (15%), Italien (6%)
Hauptbuchungskanal der letzten private Urlaubsreise:	Online-Buchung: 76% (Offline-Buchung: 12%)
Anteil an privaten Urlaubsreisen mit Kindern:	Ja: 14%
Reiseorganisationsform der letzten privaten Urlaubsreise:	Individualreise: 68%
Bezug zur Tourismusbranche:	Ja: 28%
Hauptgrund für eine Pauschalreise:	Bequemlichkeit/Komplettangebot: 79% (Absicherung/Haftung: 19%)
Hauptgrund für eine Individualreise:	Flexibilität: 65% (Absicherung: 1%)

▶ Hohe Profil-
übereinstimmung
mit den
„risikofreudigen
Reisenden“!

*n=142

3. Fazit

- Der **Preis** bzw. das Preis-Leistungsverhältnis sind ungestützt laut dieser Umfrage der **Hauptfaktor** sowohl für Pauschal- als auch Individualreisebuchungen → Inkaufnahme von Risiken für Preisersparnis?
- Das ideale Reiseangebot: **bequem, günstig, unabhängig, flexibel, individuell und sicher!**
- Bei der Entscheidung pauschal vs. individuell wurde der Aspekt „**Sicherheit & Haftung**“ von den Befragten spontan erst an 6. Stelle genannt. Gestützt, d.h. in einer vorgegebenen Auswahlliste, wurde der Aspekt jedoch am dritthäufigsten ausgewählt.
- Statistisch **signifikante** Unterschiede abgefragter Merkmale zum Reiseverhalten und zur Soziodemographie der verglichenen Profile „**sicherheitsbewusste Reisende**“ und „**risikofreudige Reisende**“ weisen auf ein differenzierbares Konsumentenprofil hinsichtlich der jeweiligen Absicherungsbedürfnisse hin. Es empfiehlt sich daher eine **differenzierte Betrachtung und Bewertung des Aspektes „Absicherung & Haftung“ für den Verbraucher.**
- Personen mit **schlechten Erfahrungen** (Reisemängel, Schadensersatz) tendieren eher zu einem erhöhten Absicherungsbedürfnis.
- 2/3 der Befragten **sind sich darüber bewusst**, dass der Verbraucherschutz bei der Buchung einzelner Reiseleistungen gegenüber Pauschalreiseangeboten von Reiseveranstaltern eingeschränkt ist.
- Basierend auf den Umfrageergebnissen besteht bei ca. 70% der Befragten ein **hohes generelles Bedürfnis nach Absicherung** bei der Buchung von Reiseleistungen.

4. Projektteam



Anne-Marie Lewis
Theresa Oberstraß
Janka Kensik
Raphael Path
Franziska Möller

Projektleitung/Marktforschung

Fachbereich Tourismusmanagement

Dipl.-Kffr. Janka Kensik
Fon: +49(2224) 9605-211
Fax: +49(2224)9605-119
j.kensik@iubh.de

Fachbereichsleitung Tourismusmanagement

Prof. Dr. Helmut Wachowiak
Fon: +49(2224)9605-202
Fax: +49(2224)9605-119
h.wachowiak@iubh.de

4. Projektmitwirkung

Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR):

- Michael Buller
- Martin Meux
- Lara Hass



VIR- Mitglieder:



lastminute.de



Expedia.de™



HolidayCheck.de
★★★★★

Über die IUBH School of Business and Management



Die **IUBH School of Business and Management** mit den Standorten in Bad Honnef · Bonn, Bad Reichenhall und Berlin ist das Kompetenzzentrum für Betriebswirtschaftslehre und Servicemanagement.

Sie steht für ein fundiertes, wissenschaftliches Studium und ist in besonderem Maße fokussiert darauf, Arbeitshaltung und Dienstleistungsmentalität der Studierenden zu fördern.

Das Studienangebot umfasst Bachelor- / Masterstudiengänge und Bachelor Fast Track Programme in den Bereichen Hotel-, Tourismus-, Event- und Luftverkehrsmanagement sowie Internationales Management. Die Hochschule, die im Jahr 2000 ihren Studienbetrieb aufnahm, zählt heute etwa 1.800 Studierende aus 62 Nationen sowie rund 100 Professoren und Lehrbeauftragte. Sie gehört zu den Gründungsmitgliedern der „Hotel Schools of Distinction „ und erhielt als erste und einzige Hochschule in Deutschland das Qualitätszertifikat „UNWTO.TedQual“ der Vereinten Nationen Welttourismusorganisation für ihre Studiengänge im Fachbereich Tourismusmanagement.