

Peter Zellmann / Sonja Mayrhofer
IFT Institut für Freizeit- und Tourismusforschung

Das Buchungsverhalten der ÖsterreicherInnen Tradition und Internet gleich auf

- Reisebüro- und Internetbuchungen halten sich die Waage (29 % bzw. 28 %)
- 38 % buchen aber direkt: vor Ort, per Telefon oder Email
- Jüngere Reisende nutzen eher Buchungsmöglichkeiten im Internet
Ältere Reisende bevorzugen hingegen das Reisebüro.
- Flugreisen werden für den Urlaub etwas häufiger im Reisebüro gebucht als im Internet.
- Der PKW ist nach wie vor das Hauptverkehrsmittel für die Urlaubsreise
Ältere Reisende unternehmen überdurchschnittlich gerne Busreisen.

Institutsleiter Prof. Peter Zellmann: „Neue Buchungsmöglichkeiten wie Buchungs- oder Hotelportale werden im Bevölkerungsdurchschnitt gleich genutzt wie die traditionellen Reisebürobuchungen. Das setzt die Anbieter freilich unter Druck, weil traditionelle Vertriebswege ebenso professionell beschriftet werden müssen wie die Online-Portale. Das bedeutet einen höheren Kostenaufwand. Auch bei den Direktbuchungen sind modern (Email) und traditionell (Telefon) gleichauf. Die digitale Spaltung der Bevölkerung lässt sich auch im Buchungsverhalten nachweisen: Internetnutzungen sind deutlich eine Frage der höheren (Aus)Bildung.“

In diesem Forschungstelegramm beschäftigen wir uns mit Reisebuchungsverhalten der ÖsterreicherInnen. Spectra (Linz) hat auf Grundlage eines IFT-Fragemodells 1.015 Personen ab 15 Jahren, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung zu ihrem Reiseverhalten befragt.

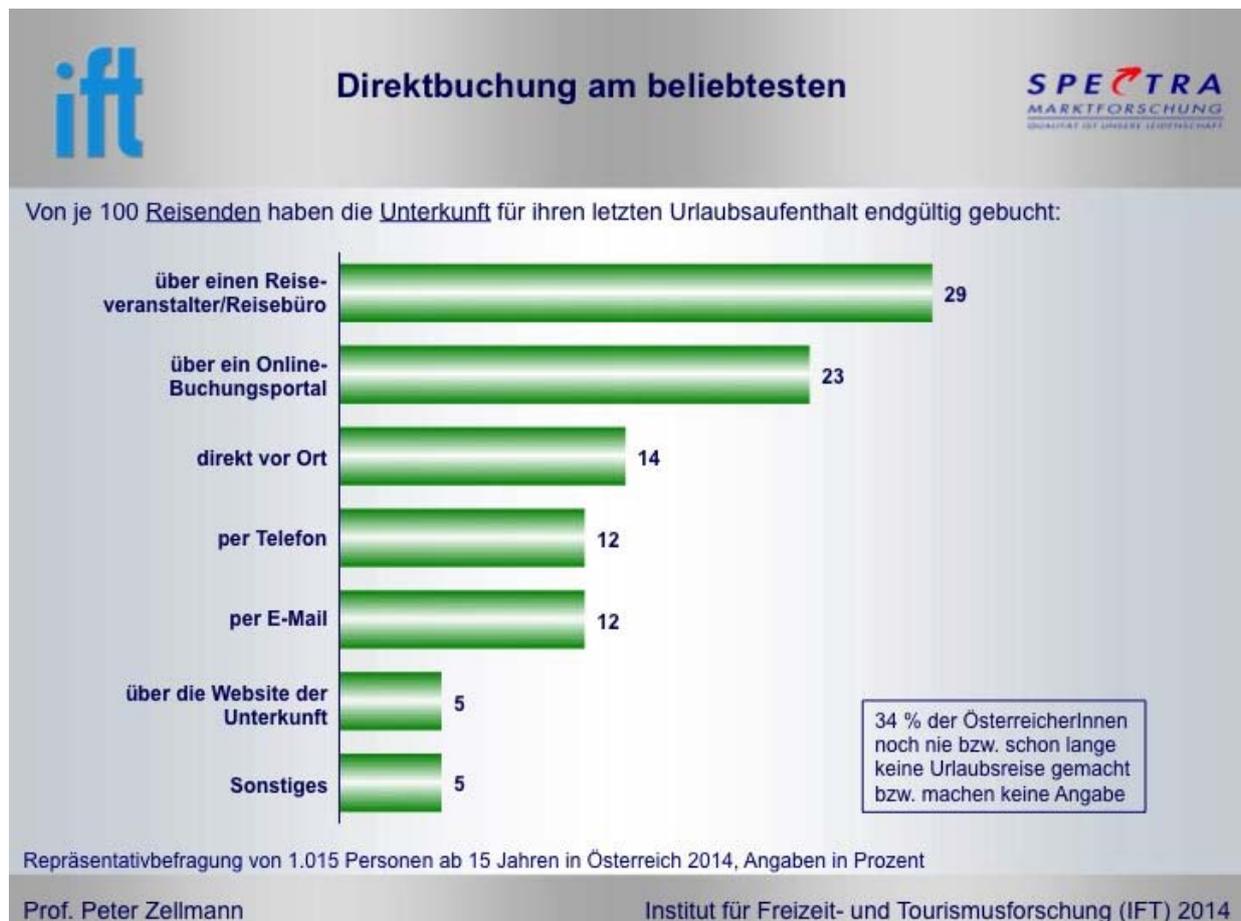
1. Besonders Auslandsaufenthalte werden eher über das Reisebüro gebucht

Die österreichischen Reisenden haben die Unterkunft für ihre letzte Urlaubsreise auf folgenden Wegen gebucht:

- **29 %** der Reisenden haben die Unterkunft über ein **Reisebüro bzw. einen Reiseveranstalter** gebucht,
- **23 %** über ein **Online-Buchungsportal**,
- **14 %** direkt **vor Ort**,
- **12 %** per **Telefon**,
- **12 %** per **E-Mail**, sowie
- **5 %** über die **Website der Unterkunft**.

Zählt man die Buchungsmöglichkeiten über das Internet zusammen, holt die Internetbuchung gegenüber der „klassischen“ Buchung im Reisebüro weiter auf:

- **28 %** der Reisenden buchen die Unterkunft über das **Internet**



Die Reiseinformation über das Internet eröffnet den Gästen allerdings neue Perspektiven für ihre Reisegestaltung: Für die **Hälfte** der ÖsterreicherInnen stellt die Möglichkeit den Urlaub **online zu planen**, sogar eine sehr **wichtige Entwicklung im Tourismus** in den letzten 50 Jahren dar (Ipsos/EuropAssistance Urlaubsbarometer 2013).

Ältere Reisende buchen lieber im Reisebüro

Die älteren Reisenden buchen die Unterkunft für die Reise häufiger im Reisebüro als im Internet:

- **38 %** der reisenden **Über-50-Jährigen** haben die Unterkunft für ihre letzte Haupturlaubsreise über ein **Reisebüro** gebucht (Ö: 29 %) – über das **Internet** (Online-Buchungsportal, Website der Unterkunft) waren es **19 %** (Ö: 28 %).
- **36 %** der **15- bis 29-Jährigen** haben dagegen die Unterkunft über das **Internet** gebucht (Ö: 28 %), während nur **22 %** in einem **Reisebüro** gebucht haben (Ö: 29 %).

Personen mit Pflichtschulabschluss und Personen mit niedrigem Haushaltseinkommen buchen besonders häufig **direkt vor Ort**:

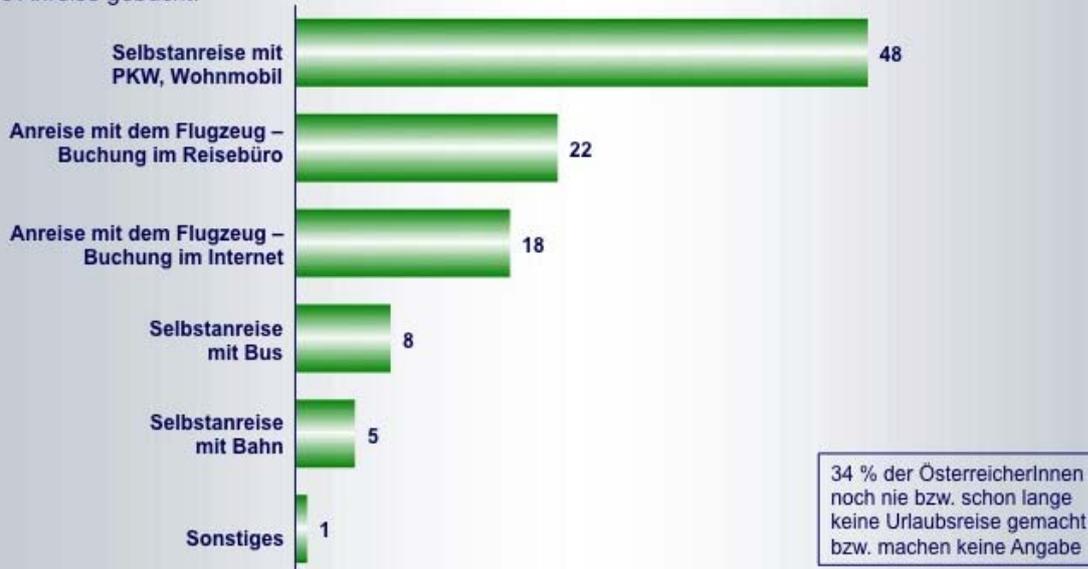
- **26 %** der reisenden Personen mit **Pflichtschulabschluss** haben die Unterkunft **direkt vor Ort** gebucht (Lehre/berufsbildende mittlere Schule: 10 %, Matura/Universität: 11 %; Ö: 14 %).
- **25 %** der reisenden Personen mit einem Haushaltsnettoeinkommen **unter 1.500 Euro** haben die Unterkunft für ihre letzte Haupturlaubsreise **direkt vor Ort** gebucht (1.500 bis 3.000 Euro: 13 %, über 3.000 Euro: 10 %; Ö: 14 %).

2. Urlaubsflüge werden (noch) etwas häufiger im Reisebüro gebucht

Die Anreise wird von den österreichischen Reisenden folgendermaßen organisiert bzw. gebucht:

- Knapp **die Hälfte** der UrlauberInnen reiste bei ihrer letzten Haupturlaubsreise **selbst mit dem PKW bzw. Wohnmobil** an.
- **22 %** der Reisenden haben die Anreise mit dem **Flugzeug im Reisebüro** gebucht.
- **18 %** haben die Anreise mit dem **Flugzeug im Internet** gebucht.

Von je 100 Reisenden haben für ihren letzten Urlaubsaufenthalt als Verkehrsmittel für die Anreise gewählt bzw. die Anreise gebucht:



Repräsentativbefragung von 1.015 Personen ab 15 Jahren in Österreich 2014, Angaben in Prozent

Prof. Peter Zellmann

Institut für Freizeit- und Tourismusforschung (IFT) 2014

Ältere Reisende sind besonders häufig mit dem Bus unterwegs

Nach Altersgruppen betrachtet unterscheidet sich das Buchungsverhalten für die Anreise:

- Die **15- bis 29-jährigen** Reisenden buchen auch **Flugreisen bereits häufiger im Internet** (26 %; Ö: 18 %) als im Reisebüro (21 %; Ö: 22 %).
- Die **Über-50-Jährigen** reisen insgesamt betrachtet **seltener mit dem Flugzeug** – wenn sie mit dem Flugzeug reisen, buchen sie lieber **im Reisebüro** (21 %; Ö: 22 %) als im Internet (13 %, Ö: 18%).
- Die **Über-50-Jährigen** sind besonders häufig mit dem **Bus** unterwegs: **12 %** geben an, ihre letzte Urlaubsreise mit dem Bus gemacht zu haben (Ö: 8 %).

Personen mit Matura bzw. Universitätsabschluss buchen Flugreisen besonders häufig im Internet:

- **28 %** der Reisenden mit **Matura bzw. Universitätsabschluss** haben ihre letzte Urlaubsreise mit dem **Flugzeug im Internet** gebucht (Pflichtschule: 14 %, Lehre/berufsbildende mittlere Schule: 13 %; Ö: 18 %),
- während **19 % die Flugreise im Reisebüro** gebucht haben (Pflichtschule: 20 %, Lehre/berufsbildende mittlere Schule: 25 %; Ö: 22 %)

TECHNISCHE DATEN

Aufgabenstellung

Die dieser Studie zugrunde liegenden Daten beruhen auf Erhebungen von SPECTRA Marktforschung – Linz. Auf Basis des Befragungsmodells des Instituts für Freizeit- und Tourismusforschung (IFT) wird jährlich das vergangene und beabsichtigte Urlaubsverhalten der österreichischen Bevölkerung erhoben (Tourismusanalyse).

Stichprobe/Methodik

Die Erhebung fand jeweils im Rahmen des SPECTRA-Bus statt und richtete sich an eine Stichprobe von **n=1.015** Personen repräsentativ für die österreichische Gesamtbevölkerung ab 15 Jahren. Bei der Stichprobe handelte es sich um ein Quota-Sample. Die Durchführung der Interviews erfolgte **face-to-face** von 129 geschulten und kontrollierten Interviewer.

Ergibt eine Addition der Prozentwerte mehr als 100, so bedeutet dies, dass zu den einzelnen Erhebungspunkten mehr als eine Angabe möglich war.

Sind keine Mehrfachangaben möglich, kann sich eine Abweichung von +/- 1% auf 100% durch Rundungsmaßnahmen ergeben.

Timing

Die Feldarbeit fand von 9.1. bis 31.1.2014 statt.

Grundgesamtheit der Erhebung

Österreich: 7,11 Mio. Personen ab 15 Jahren.