

Grösste Urlaubssorge der Schweizer: Quarantäne im Ausland

Ob Hotel oder Appartement, Wellness oder nicht ist Schweizern dieses Jahr egal. Wichtig sind Sicherheit und Storno. Das zeigt eine ZHAW-Umfrage von letzter Woche.



Ferien in der Schweiz: Auf dem Pilatus bei Sonnenaufgang.

Bild: swiss-image/Ivo Scholz

Die rückläufigen Ansteckungszahlen, die sukzessiv erfolgenden Lockerungen des strikten Lockdown und auch die damit verbundenen Diskussionen um Grenzöffnungen schüren die Hoffnung, dass es bald wieder möglich sein wird zu reisen. Viele Schweizer sehnen sich nach Normalität und haben Urlaubspläne, fühlen sich allerdings nach wie vor verunsichert, wie die Ferien in diesem Jahr aussehen könnten. Vor diesem Hintergrund stellen sich Beherbergungsbetriebe die Frage, welche veränderten Erwartungen ihre Feriengäste aufgrund der aktuellen Situation haben und welche Massnahmen konkret nötig sind, um Gäste und Mitarbeitende gleichermaßen zu schützen und die Wünsche der Urlaubsreisenden ihren Präferenzen entsprechend bestmöglich zu erfüllen. [IMG 6]

Drei Viertel haben geplante Reisen bereits storniert

Um mehr Klarheit über die Bedürfnisse der Schweizerinnen und Schweizer in Bezug auf das Thema Reisen vor dem Hintergrund der aktuellen Corona-Situation zu erhalten, hat das Institut für Marketing-Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) im Zeitraum vom 15. bis 18. Mai 2020 eine empirische Studie durchgeführt. Die 299 Teilnehmer für die quantitative Onlinebefragung wurden repräsentativ für die deutschsprachige Schweizer Wohnbevölkerung in Bezug auf Geschlecht und Alter der untere den 30- bis 79-Jährigen über ein Online-Access-Panel rekrutiert. [IMG 7]

Insgesamt zeigt sich, dass Reisen für die Mehrheit der Befragten einen hohen Stellenwert hat. Fast 80 Prozent geben an, dass es ihnen unter normalen Umständen (eher) wichtig respektive sehr wichtig ist, die Ferien mit Reisen zu verbringen. Dies zeigt sich auch deutlich an den Reiseaktivitäten in der Vergangenheit und an den ursprünglich für dieses Jahr geplanten Reisen. 90 Prozent der Befragten haben im vergangenen Jahr mindestens eine private Reise mit Übernachtung unternommen, jeder Zweite sogar drei oder mehr Reisen. Für dieses Jahr hatte bis Mitte März lediglich etwa jeder Fünfte noch keine Reise geplant. Von den Teilnehmern, die mindestens eine Reise geplant hatten, wurde am häufigsten angegeben, ursprünglich ein Reiseziel ausserhalb der Schweiz, aber innerhalb Europas geplant zu haben.

Bezüglich der weiteren Entwicklung der Reisepläne für dieses Jahr zeigt sich, dass etwa drei Viertel der Befragten zumindest einen Teil oder alle Reisen bereits storniert haben oder dies noch planen. Nur etwa ein Viertel hält weiterhin an den ursprünglichen Reiseplänen fest. 14 Prozent der Befragten haben konkrete Ersatzpläne für die stornierte(n) Reise(n), über ein Drittel ist hingegen noch unentschieden. Viele möchten noch eine Reise oder zumindest Tagesausflüge durchführen, wissen aber noch nicht genau, wohin. Lediglich ein Viertel der Befragten plant dieses Jahr keine private Urlaubsreise, allerdings nicht zwingend aufgrund der Corona-Situation, sondern teilweise auch aufgrund anderer Umstände.

Insgesamt scheint es bei den meisten Befragten keine oder kaum Einschränkungen finanzieller oder zeitlicher Natur aufgrund der Corona-Krise zu geben. Auch unsichere wirtschaftliche Zukunftsperspektiven beeinflussen die Reisepläne der Befragten kaum. Allerdings geben viele Befragte an, Reisen nun kurzfristiger als sonst zu planen, um flexibler zu sein. Zudem planen auch viele Reisende nun sicherheitsorientierter und zum Teil auch detaillierter als vorher. Weiterhin spielt nun häufiger auch das Gesundheitssystem des Reiselandes eine stärkere Rolle als in der Vergangenheit. Ein überdurchschnittlich wichtiger Faktor für viele Reisende ist insbesondere auch das Vertrauen zum Hotel bzw. zum jeweiligen Reiseanbieter.

Entscheidend: Gute Stornobedingungen und viel Sicherheit

Hinsichtlich der Kriterien, die für eine Reiseplanung in der aktuellen Situation eine besondere Rolle spielen, zeigt sich, dass flexible Stornobedingungen am wichtigsten sind, gefolgt von wenigen Corona-Fällen in der Region, erweiterten Desinfektionsmassnahmen und einem speziellen Schutzkonzept.

Auf die offene Frage, wie ein Schutzkonzept nach Meinung der Befragten konkret gestaltet sein müsste und welche weiteren Kriterien relevant sind, werden neben regelmässiger Desinfektion und der Einhaltung von Social Distancing sehr verschiedene Erwartungen vorgebracht. Häufig drehen sich diese um Transparenz und Kommunikation, wodurch Vertrauen entsteht. So sollte z. B. auch transparent gemacht werden, welche Massnahmen in der Küche umgesetzt werden.

[IMG 2]

Hinsichtlich der Wahrnehmung von Risiken in Abhängigkeit zu verschiedenen Reisezielen zeigt sich, dass das Reiseland Schweiz sehr gut positioniert ist. Insgesamt sind die Sorgen der Befragten in Bezug auf verschiedene Kriterien bei einer Reise innerhalb der Schweiz durchwegs deutlich niedriger als bei Reisezielen im europäischen Ausland oder gar ausserhalb Europas (siehe Grafik 1). Auch möchten aktuell weniger Reisende öffentliche Transportmittel – inklusive Flugzeug – nutzen und stattdessen verstärkt mit dem Auto Urlaub machen.

[IMG 3]

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Befragung, dass sich bei allen Problemen, die sich durch die Ausbreitung des neuartigen Coronavirus für die Tourismusbranche in der Schweiz ergeben haben, auch neue Chancen für Gastgeber eröffnen. Viele Reisen waren ursprünglich ausserhalb der Schweiz geplant und wurden häufig storniert. Viele sind noch unentschlossen, wohin eine Reise gehen soll, planen aber insbesondere, das Auto zu nutzen, und sind bei Reisen in diesem Jahr besonders sicherheitsorientiert. Schaffen es die Schweizer Gastgeber, durch überzeugende Schutzkonzepte und offene Kommunikation Vertrauen zu schaffen, werden sie eine attraktive Alternative darstellen – und die meisten Befragten erwarten keine Discounts.

[IMG 4]

[IMG 5]

Die vollständige Studie ab 29. Mai 2020 erhältlich unter: [zhaw.ch/imm/behavioral-marketing](https://www.zhaw.ch/imm/behavioral-marketing) (<https://www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/imm/ueber-uns/fachstellen/behavioral-marketing/>)

Publiziert am Freitag, 29. Mai 2020