



ELVIA Sicherheitsbarometer Hotel 2009

**in Zusammenarbeit mit der Professur für empirische und
angewandte Tourismuswissenschaft der LEUPHANA
Universität Lüneburg**

ITB Berlin 11.-15. März 2009

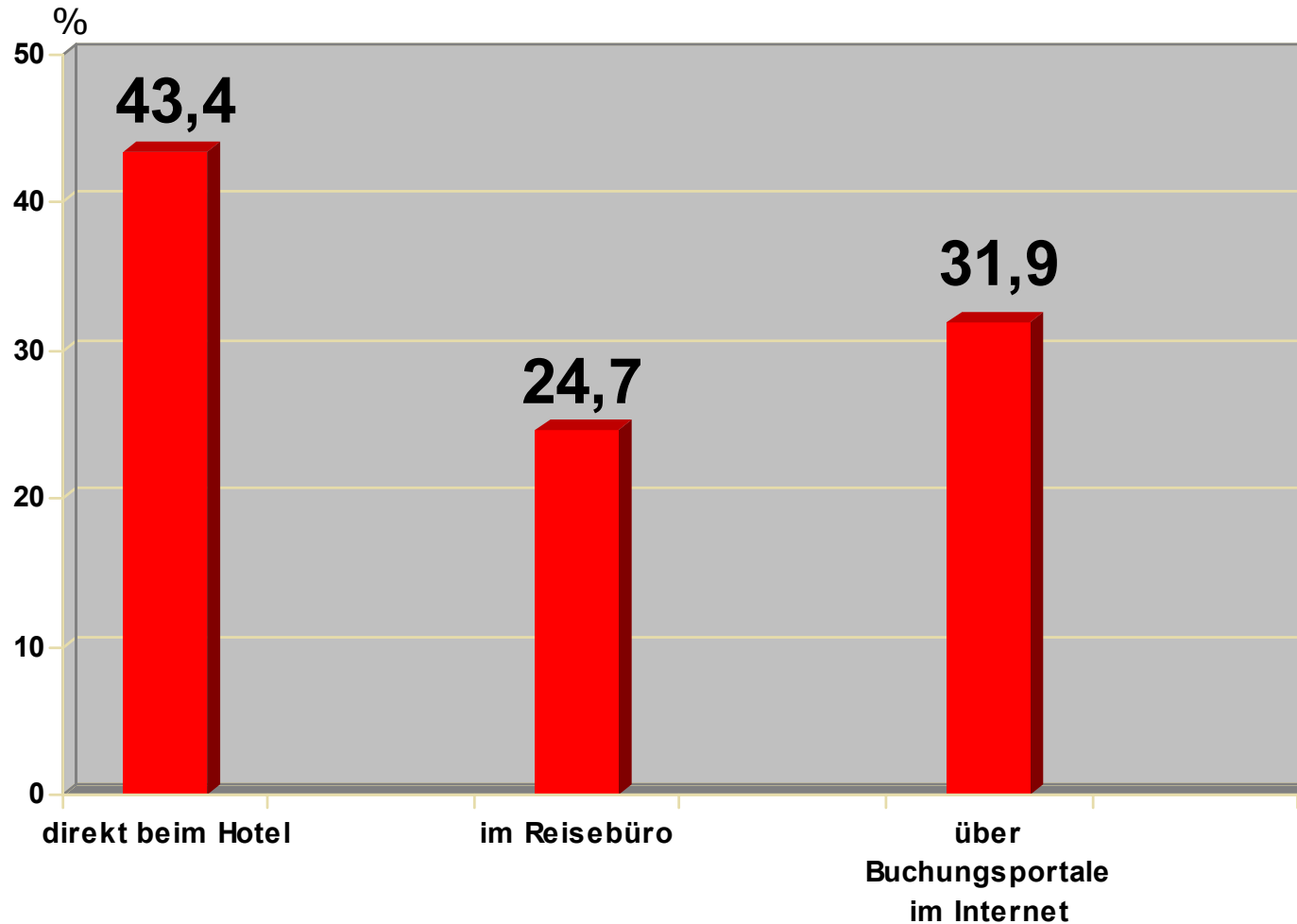
Zur Befragung:

Befragungszeitraum: Oktober und November 2008

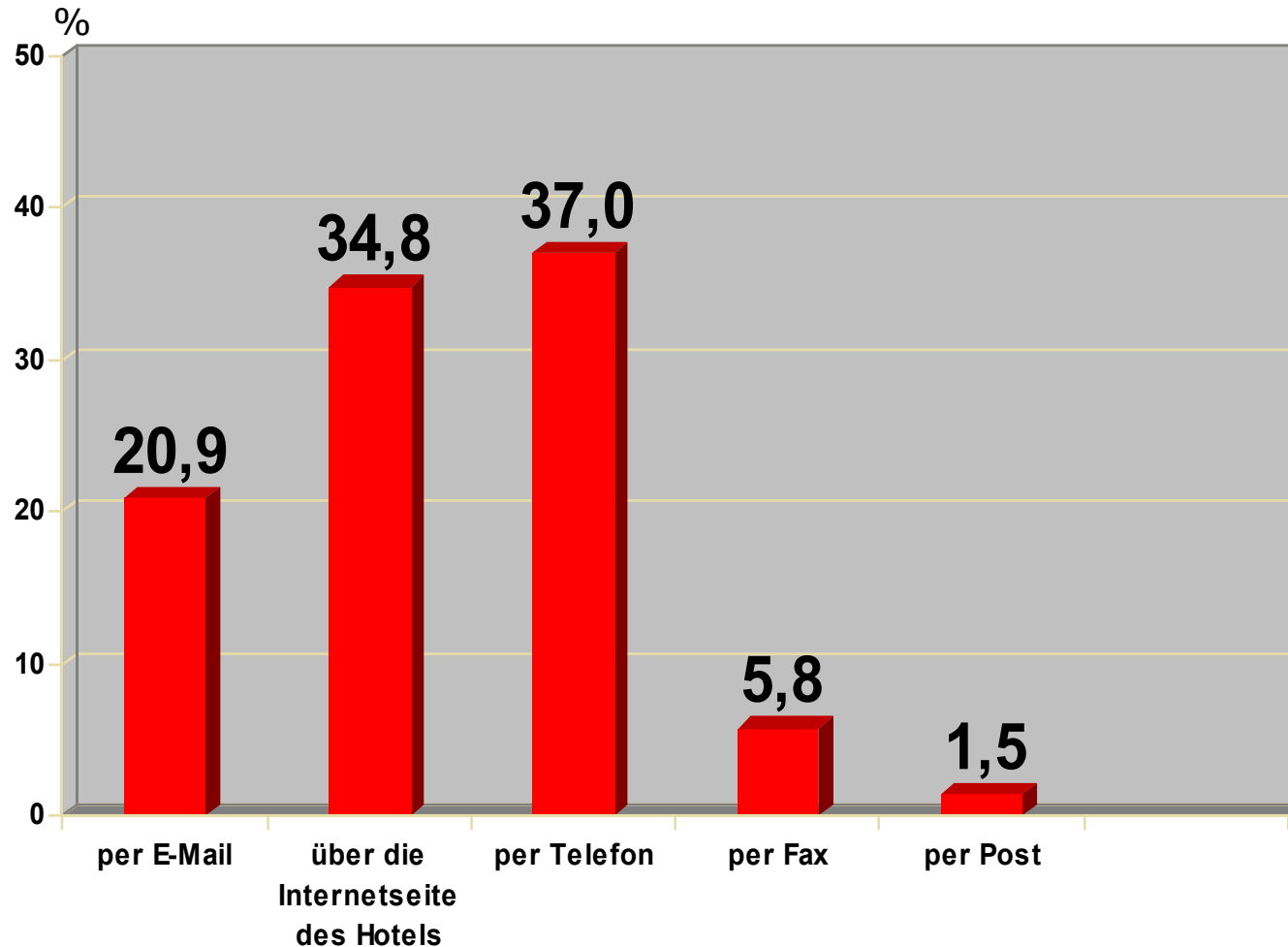
Insgesamt wurden 12.000 Fragebögen verteilt, davon kamen 1.336 auswertbare Fragebögen zurück. Das entspricht einer Rücklaufquote von 11,13%!

Das ELVIA Sicherheitsbarometer Hotel 2009 untersuchte die Einstellung der deutschen Hotelgäste zum Buchungsverhalten sowie zu Stornoregelungen und Stornokosten.

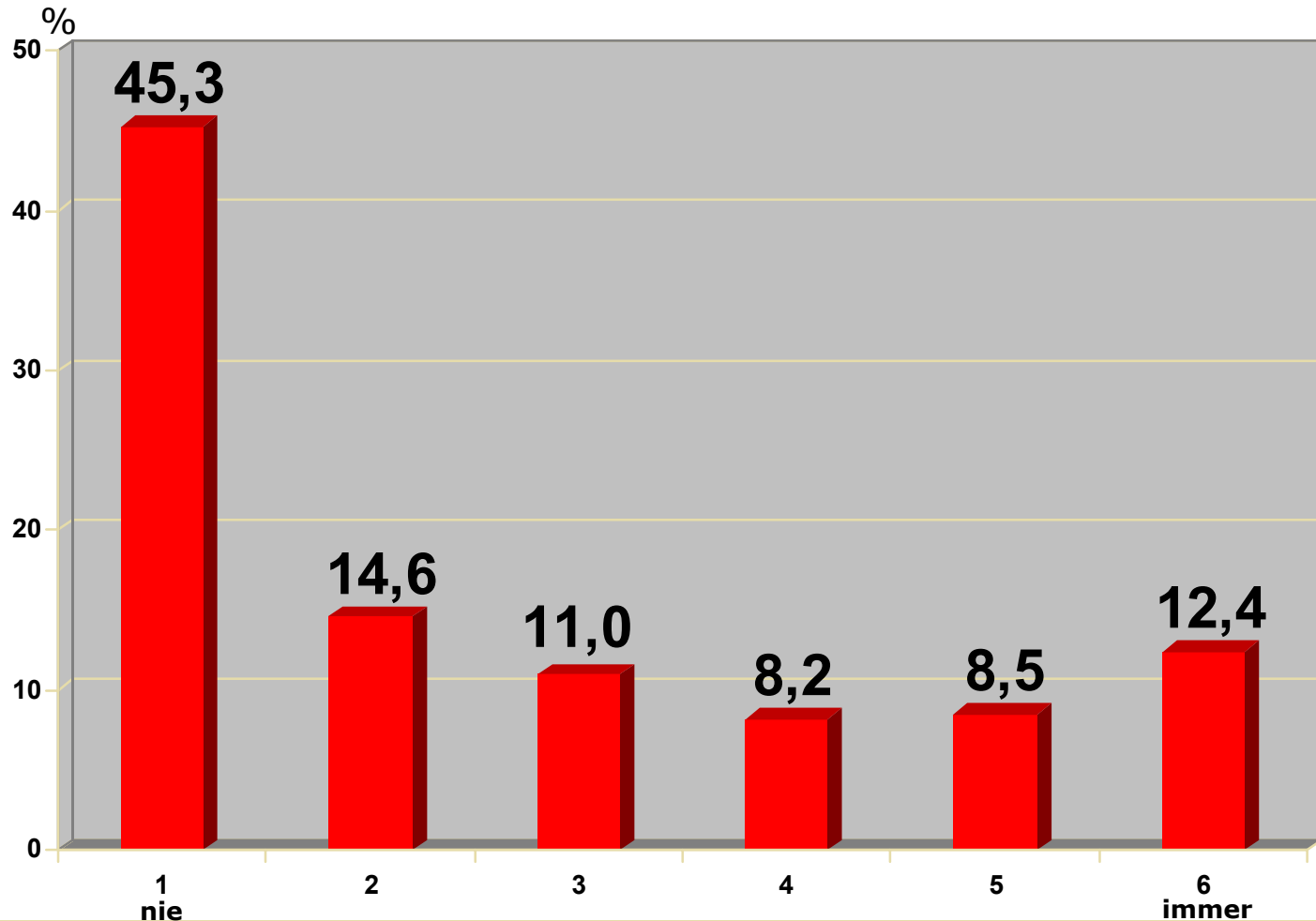
Wo buchen Sie in der Regel einen Hotelaufenthalt?



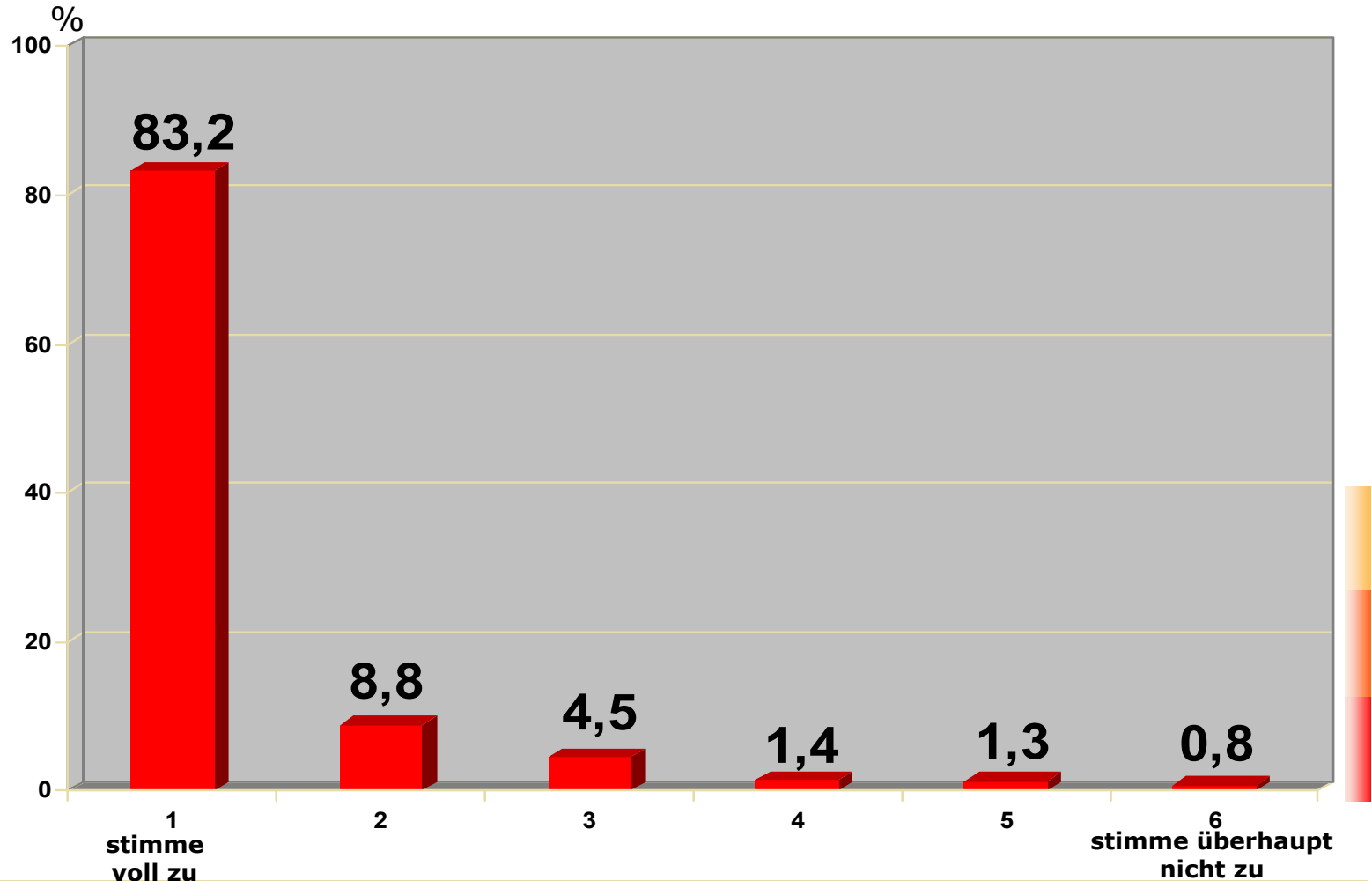
Falls Sie direkt beim Hotel buchen: Auf welchem Wege tun Sie dies in der Regel?



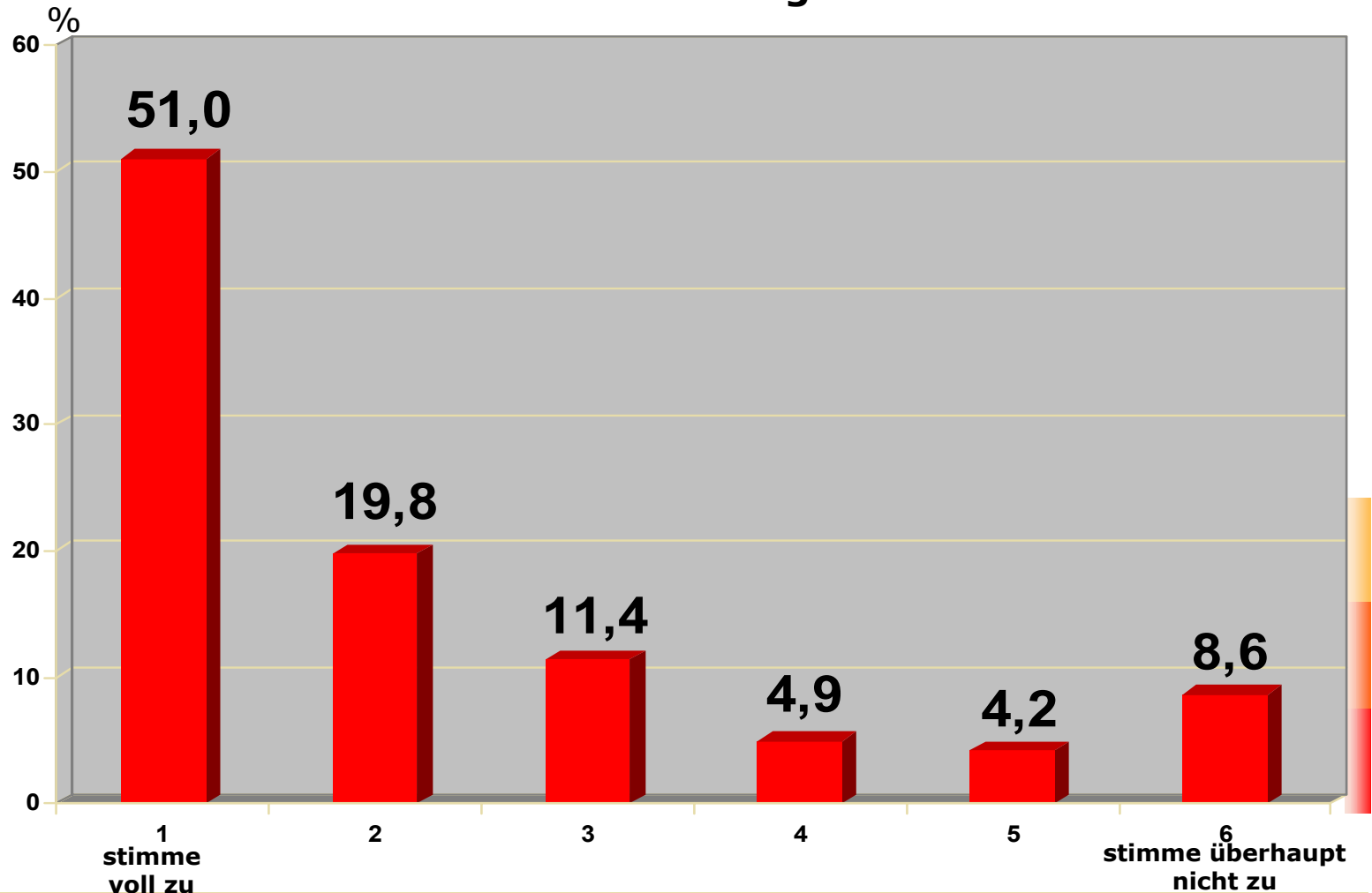
Wie häufig wurden Sie bei der Buchung auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels hingewiesen?



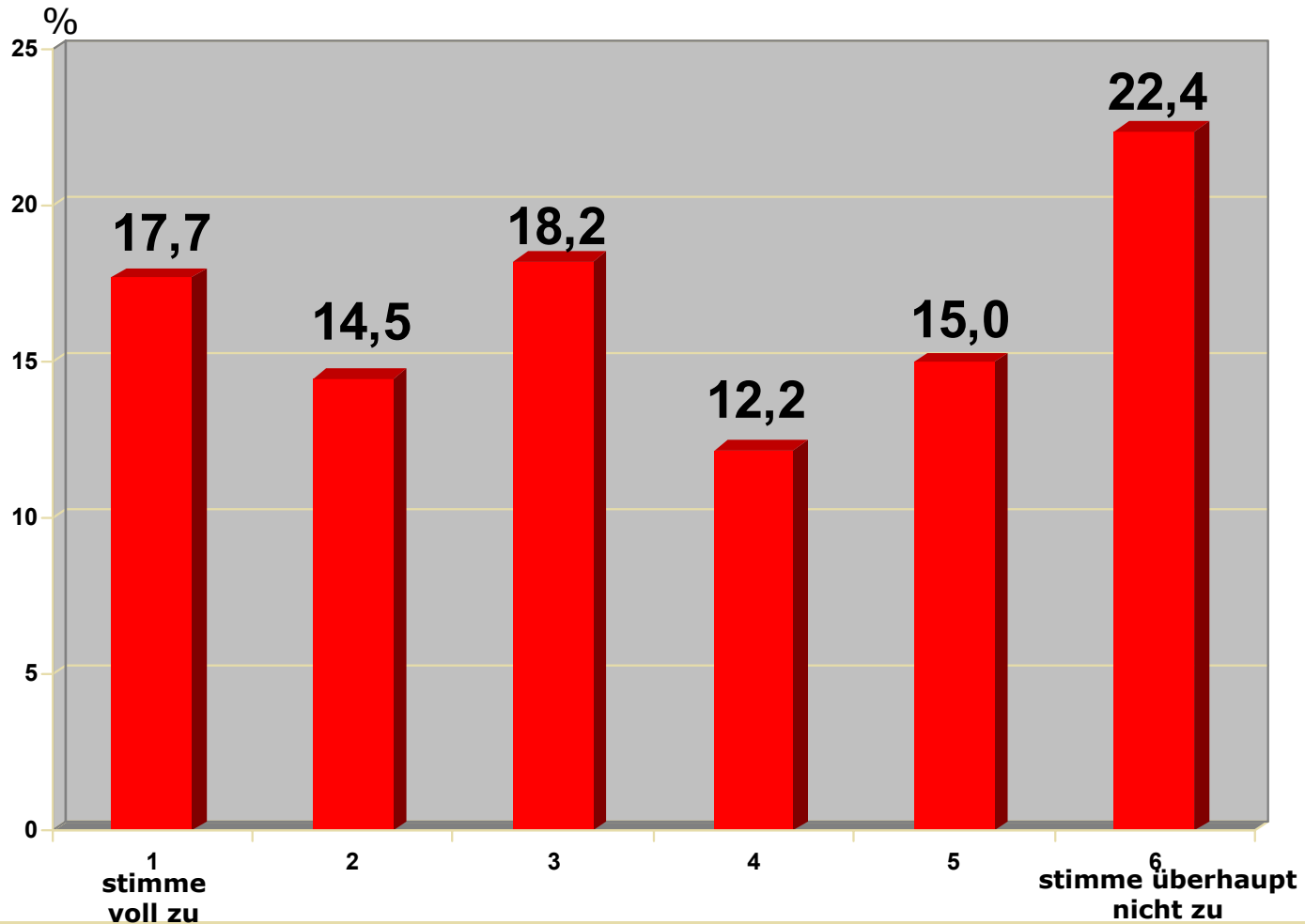
Ich möchte immer eine schriftliche Bestätigung über meine Hotelbuchung erhalten.



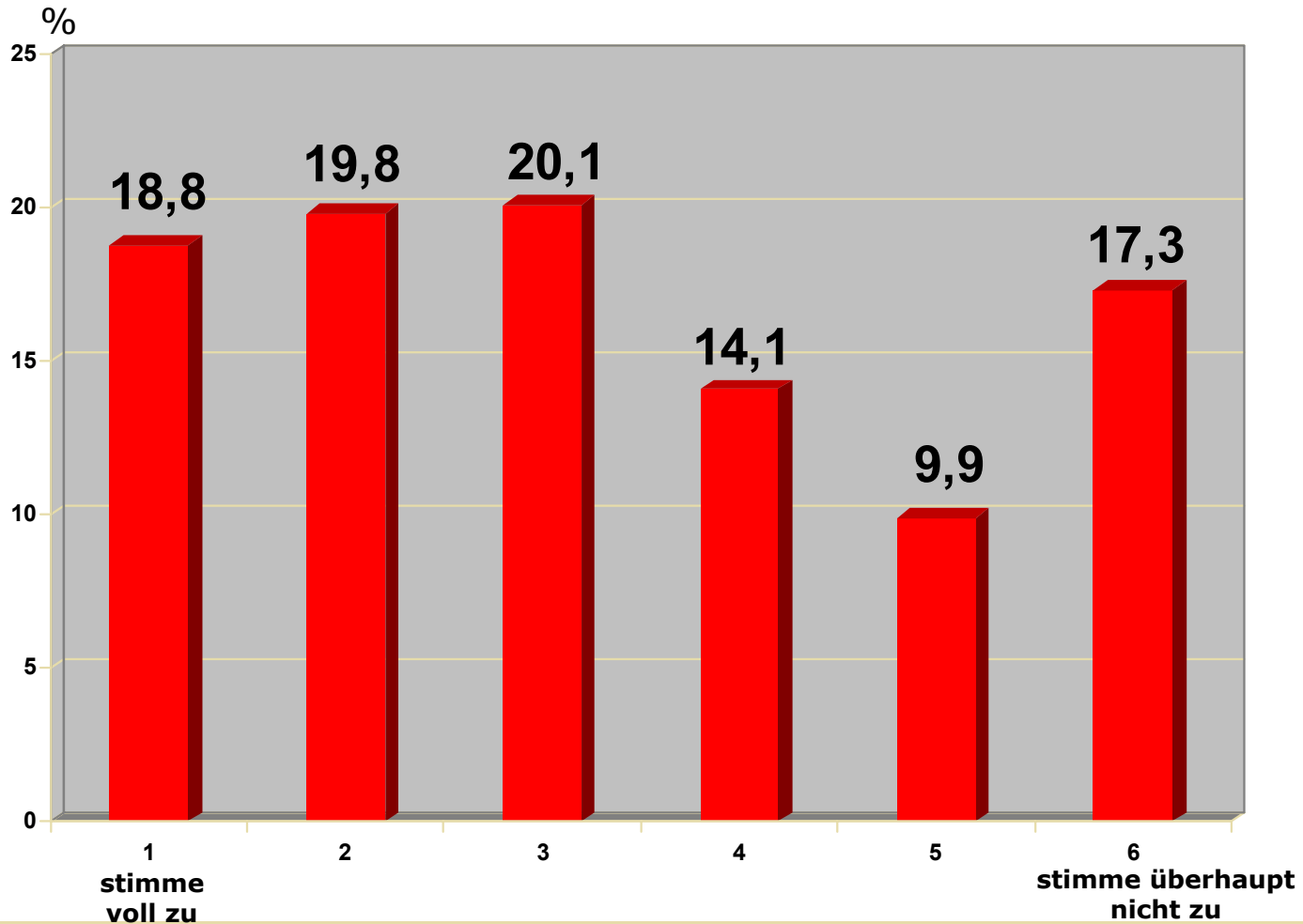
Ich bin bereit, eine Hotelbuchung mit einer Anzahlung oder meiner Kreditkarte zu garantieren.



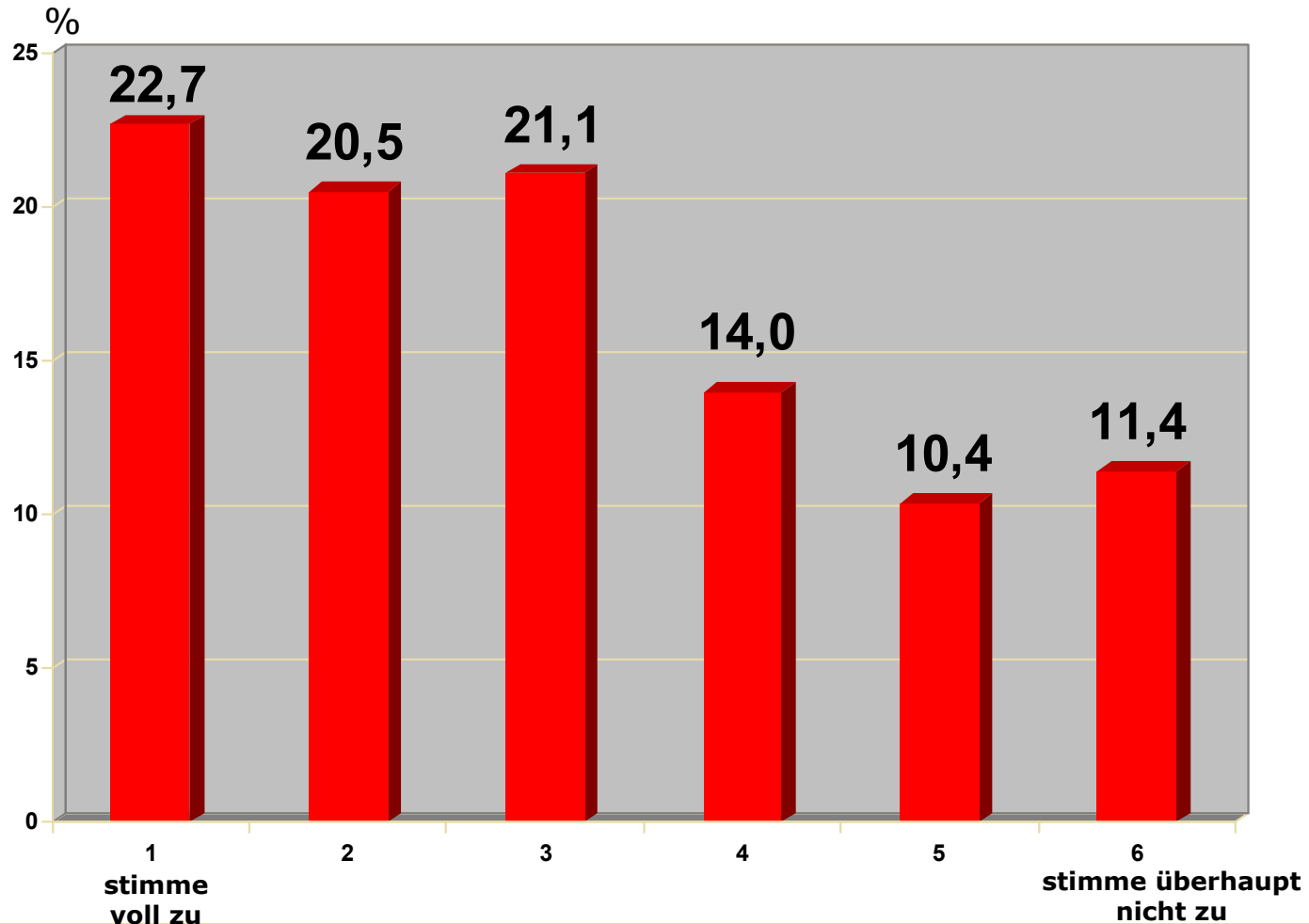
Frühbucherrabatte im Hotel motivieren mich zu einer frühzeitigen Buchung, auch wenn ich die nicht umbuchen kann.



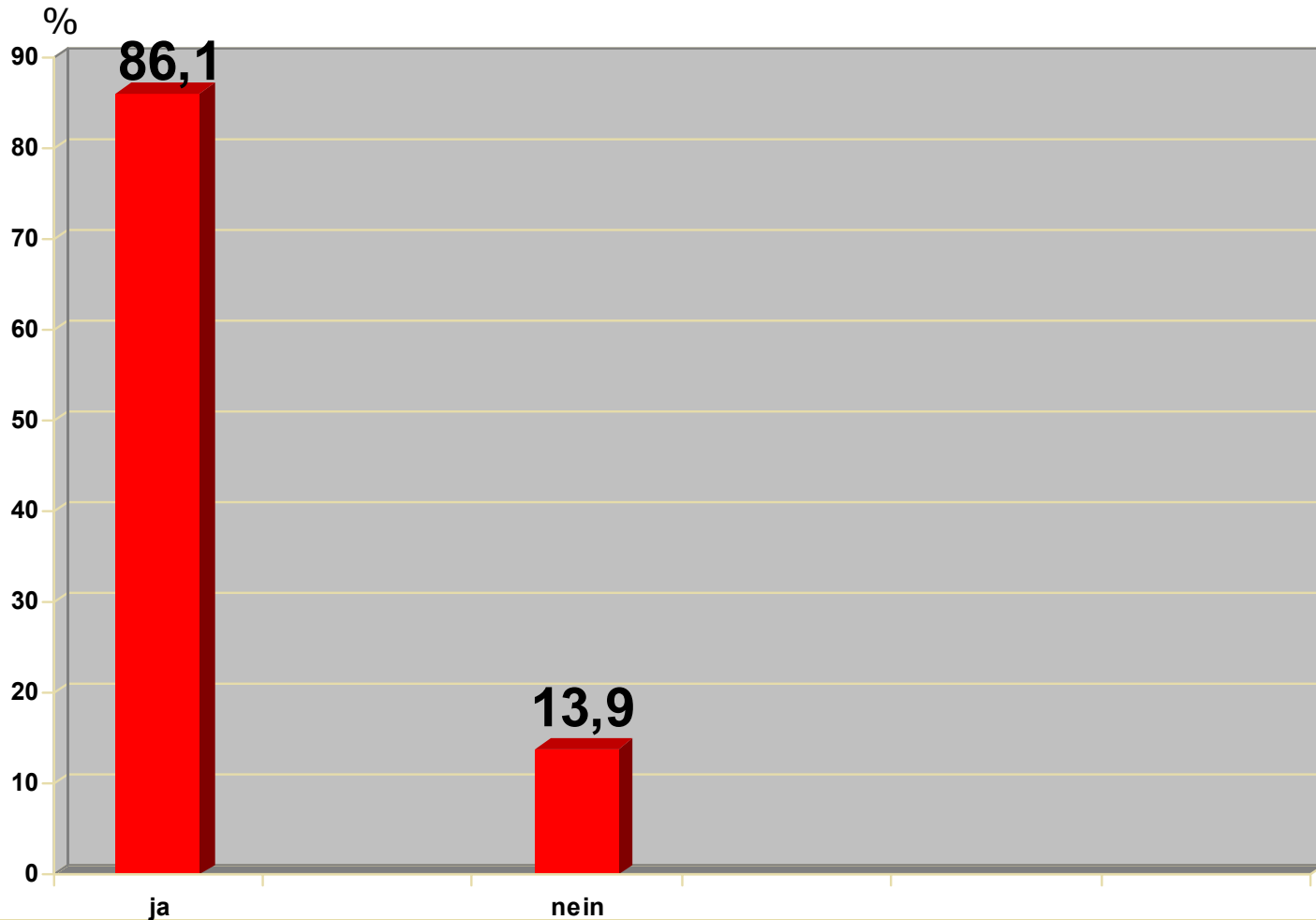
Dafür, dass ich ein Hotel bis zum Tag der Abreise kostenlos stornieren kann, bin ich bereit, einen höheren Preis zu zahlen.



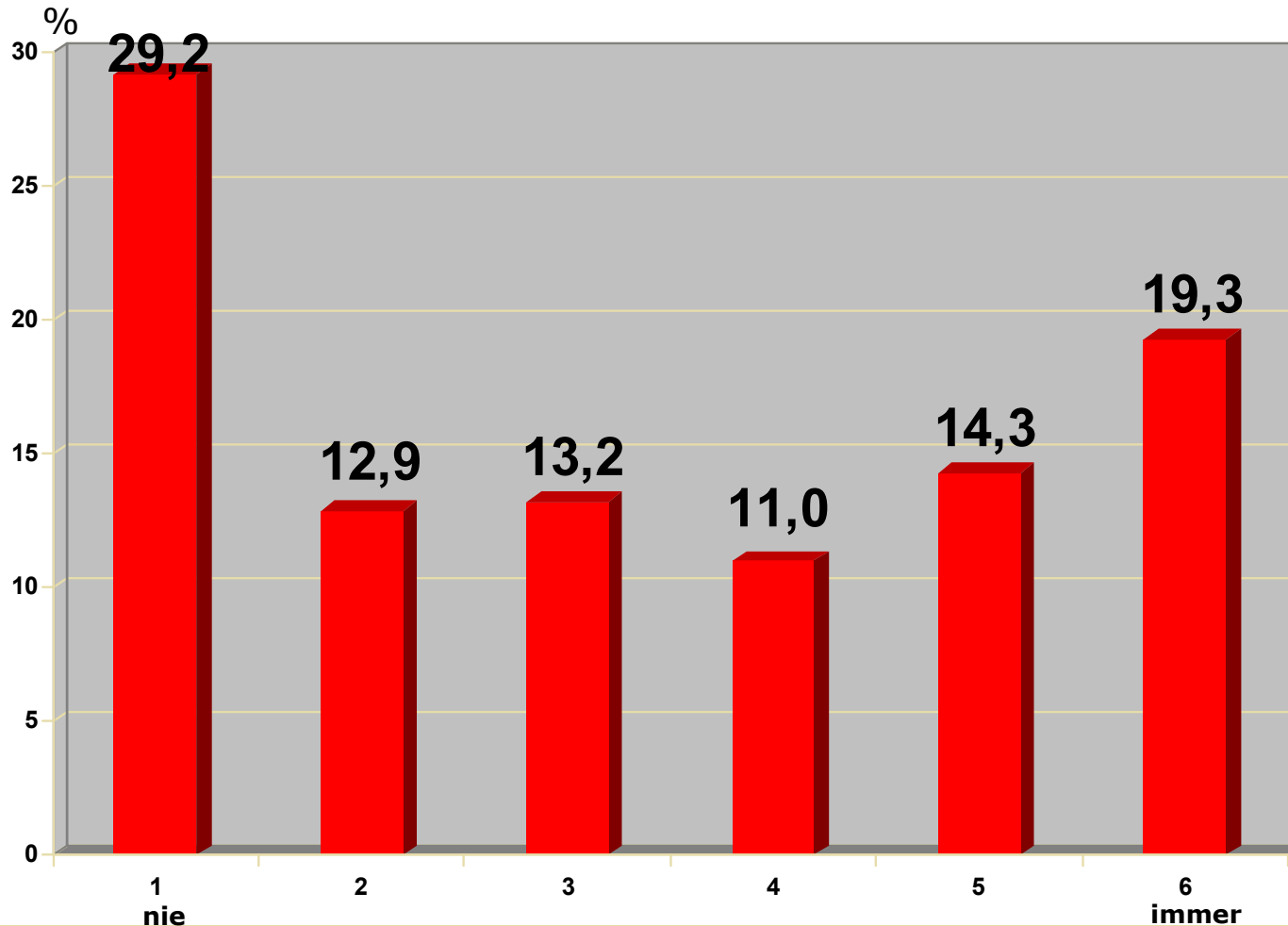
Paketangebote im Hotel sind mir lieber, als jede Leistung einzeln zu buchen, da die Kosten so besser kalkulierbar sind.



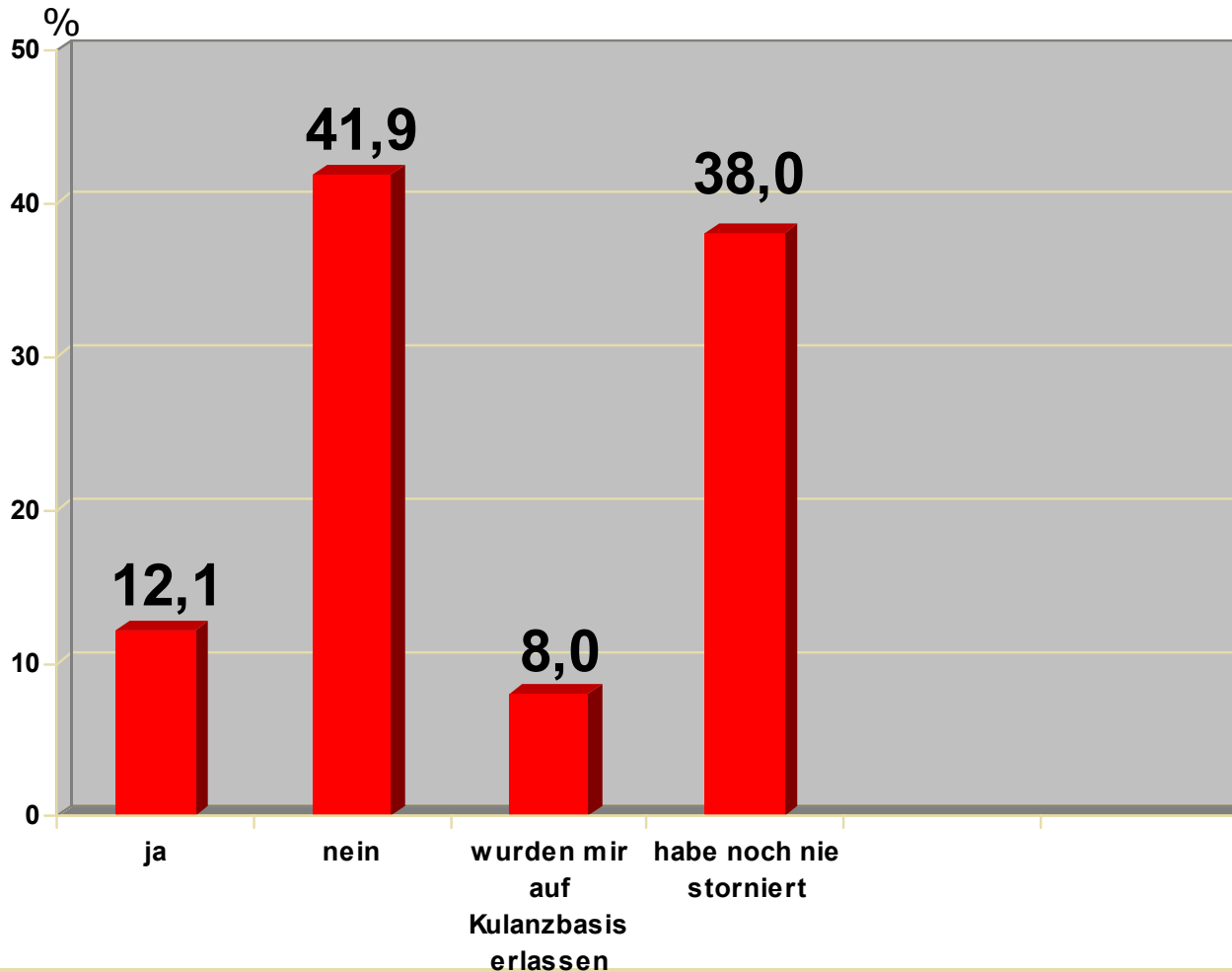
War Ihnen zum Zeitpunkt der Buchung bewusst, dass bei Umbuchung oder Stornierung Kosten anfallen können?



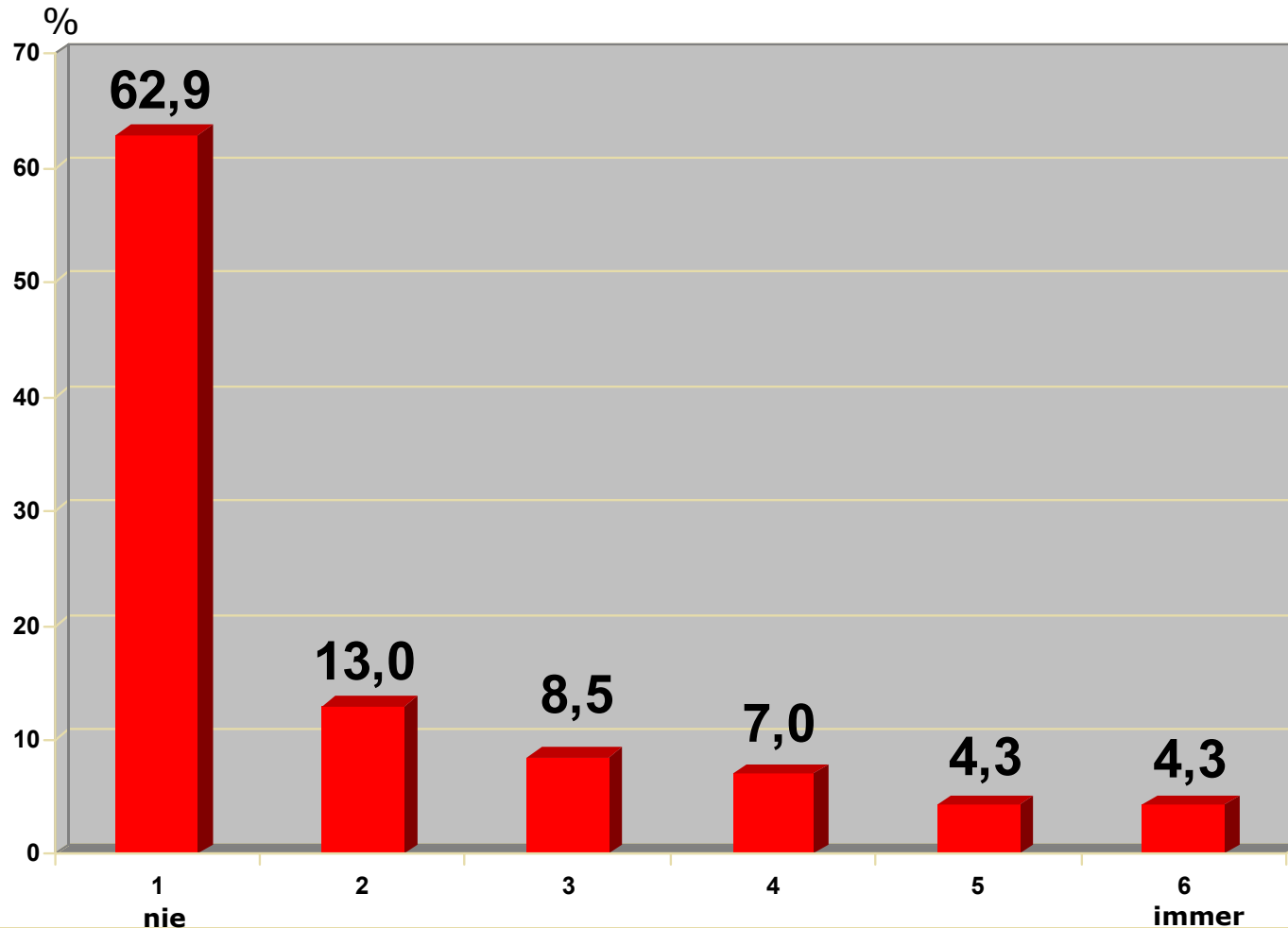
Wie häufig wurden Sie schon bei der Buchung eines Hotelzimmers auf eventuelle Stornokosten hingewiesen?



Wurden Ihnen nach einem nicht angetretenen Hotelaufenthalt schon einmal Stornokosten in Rechnung gestellt?



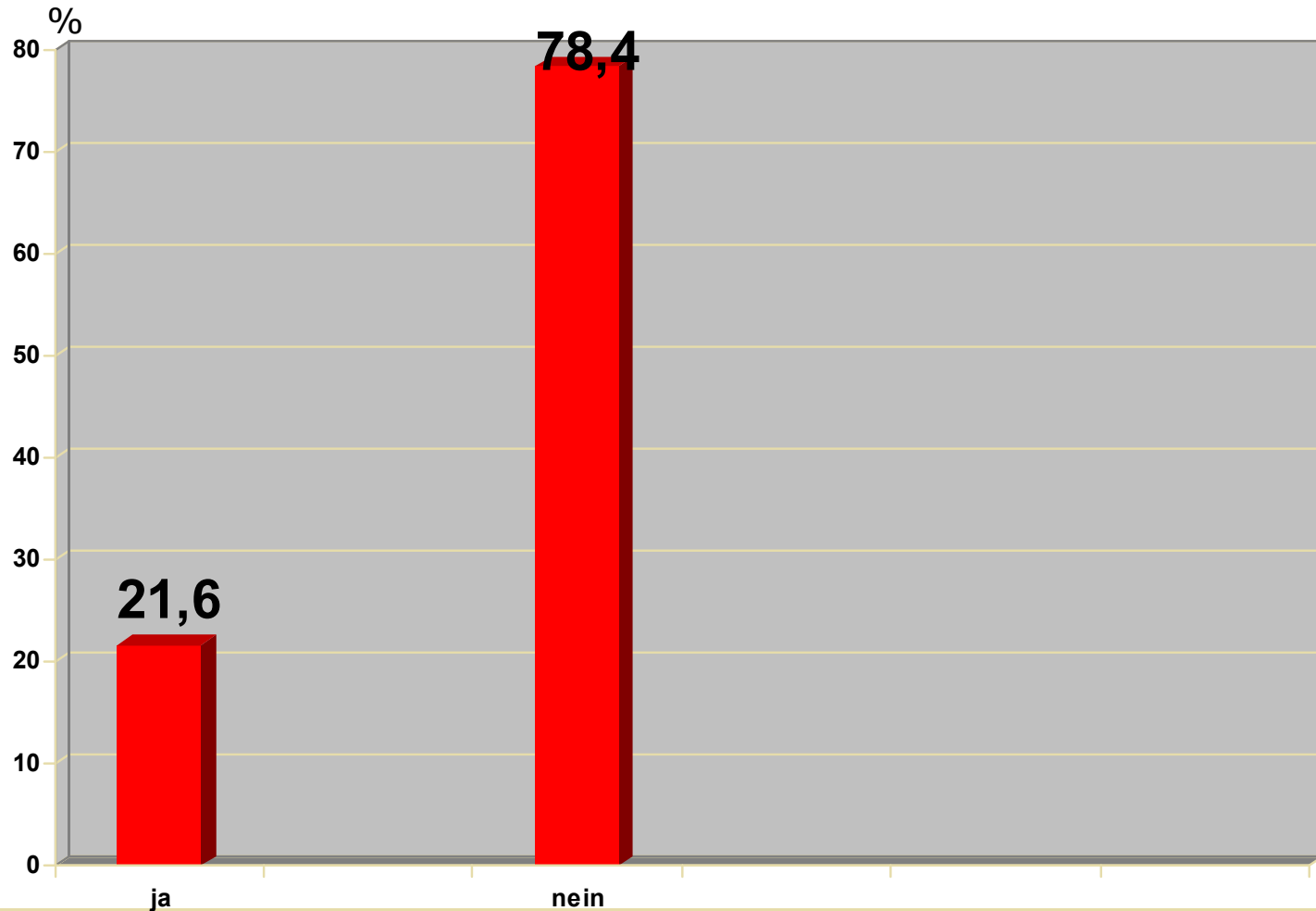
Wurde Ihnen bei der Buchung eines Hotelzimmers der Abschluss einer Storno-Versicherung angeboten?



Falls Ihnen bei Buchung schon einmal der Abschluss einer Storno-Versicherung angeboten wurde (Mehrfachnennung möglich)

| | |
|--|--------|
| Mir wurde nur ganz allgemein der Abschluss empfohlen, ohne Hinweis, wo oder wie die Versicherung abzuschließen ist | 18,0 % |
| Mir wurde der Abschluss einer bestimmten Versicherung empfohlen | 10,3 % |
| Der postalischen Buchungsbestätigung lag eine Überweisungspolice bei | 6,4 % |
| Ich erhielt nach Buchung per E-Mail einen Internet-Link zum Abschluss der Versicherung | 4,1 % |
| Schon bei der Buchung (im Internet oder per Telefon) konnte ich die Versicherung abschließen | 8,5 % |

Hatten Sie für den Fall einer Stornierung eine Stornokosten-Versicherung abgeschlossen?



Falls nein: Warum nicht?

