



Verbraucherumfrage 07/2018

## Buchung von Last-Minute-Reisen im Internet

**Boniversum**  
Consumer Information



Ein Unternehmen  
der Creditreform Gruppe

So viel ist sicher.

## Vorwort

Sehr geehrte Leser und Leserinnen,

die Deutschen reisen gerne und oft. Ob Strandurlaub, Städtetrip oder eine Kreuzfahrt - Reisen steht bei den Verbrauchern auch 2018 hoch im Kurs. Immer mehr Deutsche buchen zunehmend ihre Reisen online und gerne auch Last-Minute.

Unsere aktuelle Verbraucherumfrage haben wir daher genau diesem Themenfeld gewidmet und konnten unter anderem feststellen: insbesondere bei den Zahlungsmethoden der Online-Buchung gehen die Wünsche der Verbraucher und das tatsächliche Angebot deutlich auseinander.

Aber sehen Sie selbst.



**Marc Leske**

Head of Sales Travel Industry  
*Creditreform Boniversum GmbH*

# Highlights



Rund 25 Prozent der Verbraucher in Deutschland haben nach eigenen Angaben in den letzten 12 Monaten eine Last-Minute-Reise gebucht – die meisten davon im Internet



Die meisten Last-Minute-Reisen wurden mit Kreditkarte (44 Prozent) oder einem Bezahlssystem wie Paypal oder sofortüberweisung.de (30 Prozent) bezahlt



Viele Verbraucher würden bei der Buchung einer Last-Minute-Reise das Bezahlverfahren „auf Rechnung“ nutzen, wenn diese Bezahloption angeboten würde



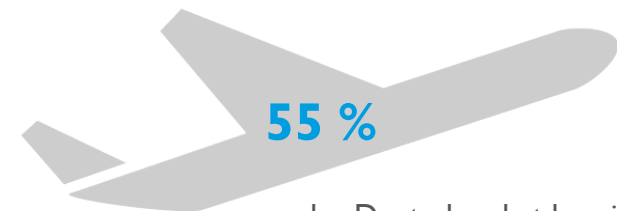
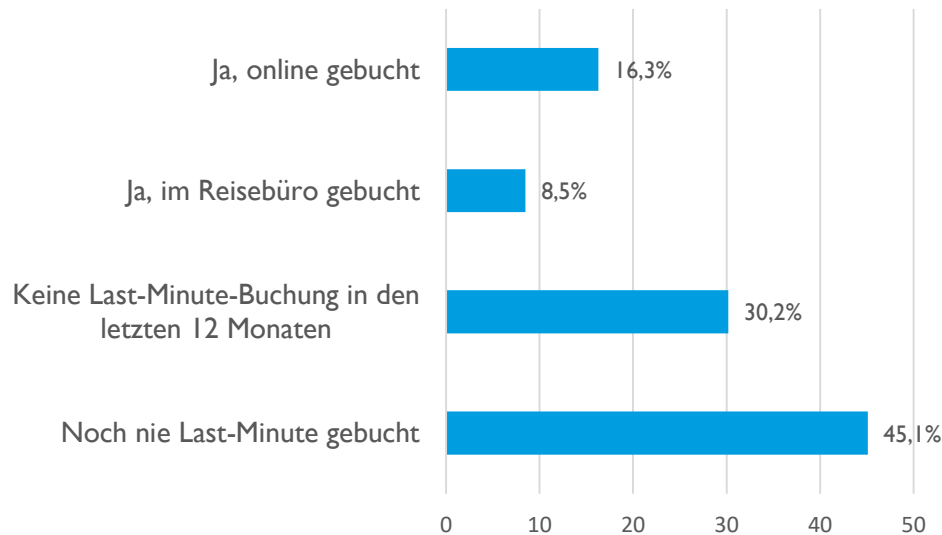
Beim Angebot der Lastschrift würde die Hälfte der Verbraucher häufiger Last-Minute-Reisen online buchen



## Wie buchen die Deutschen ihre Last-Minute-Reise?

Rund jeder vierte Verbraucher hat in den letzten 12 Monaten eine Last-Minute-Reise gebucht. Die meisten davon buchten ihre Reise im Internet (16,3 Prozent). Nur rund 9 Prozent buchten im Reisebüro.

## Buchung von Last-Minute-Reisen



55 %  
der Deutschen hat bereits  
einmal eine Last-Minute-  
Reise gebucht

Rund jeder vierte Verbraucher in Deutschland hat in den letzten 12 Monaten eine Last-Minute-Reise gebucht (24,7 Prozent). Dies sind hochgerechnet rund 15 Millionen Verbraucher in Deutschland. Die Online-Buchung liegt dabei klar im Trend. 16 Prozent der Deutschen - also etwa 10 Millionen Verbraucher - buchten ihre Reise im Internet. Nur knapp 9 Prozent der Befragten gingen für ihre Buchung in ein Reisebüro.

30 Prozent der Verbraucher haben hingegen in den letzten 12 Monaten keine Last-Minute-Reise gebucht – 45 Prozent der Deutschen gaben an, noch nie eine Reise Last-Minute gebucht zu haben.

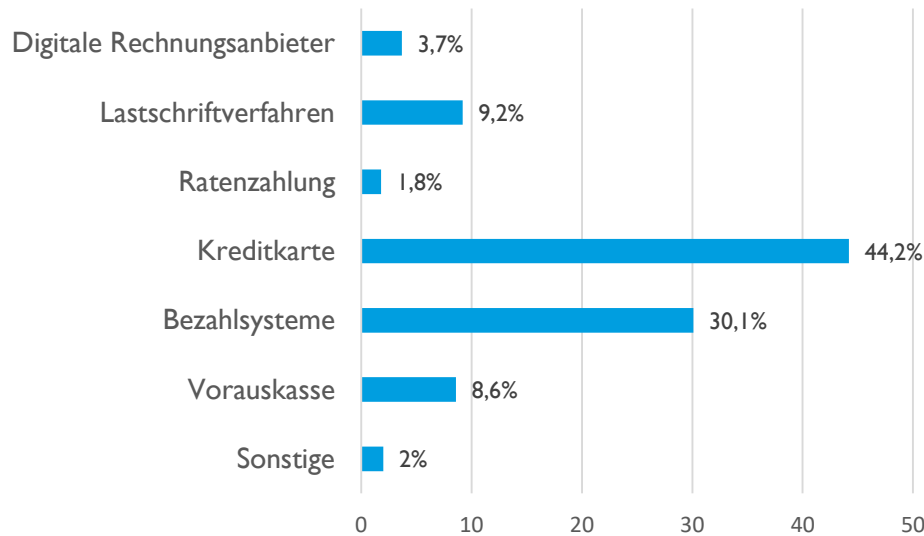


## Wie zahlen die Deutschen ihre Reisen?

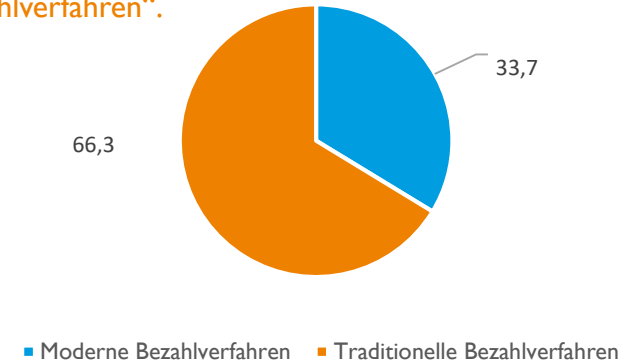
Die meisten der Deutschen zahlen ihre Last-Minute-Reisen mit Kreditkarte oder einem Bezahlssystem wie Paypal oder sofortüberweisung.de.



## Genutzte Bezahlverfahren bei Last-Minute-Reisen



Die Verbraucher nutzen insgesamt häufiger „traditionelle Bezahlverfahren“.



Die meisten Last-Minute-Reisen, die in den letzten 12 Monaten im Internet gebucht worden sind, wurden mit Kreditkarte (44,2 Prozent) oder einem Bezahlssystem wie Paypal oder sofortüberweisung.de (30,1 Prozent) bezahlt. Danach folgen mit Abstand die Bezahlverfahren Lastschriftverfahren (9,2 Prozent) und Vorauskasse (8,6 Prozent).

„Traditionelle Bezahlverfahren“ wie Kreditkarte, Vorauskasse oder Lastschriftverfahren sind bei Online-Reisebuchungen insgesamt beliebter als die „modernen Bezahlverfahren“ wie Paypal, sofortüberweisung.de oder auch Klarna oder Billsafe.

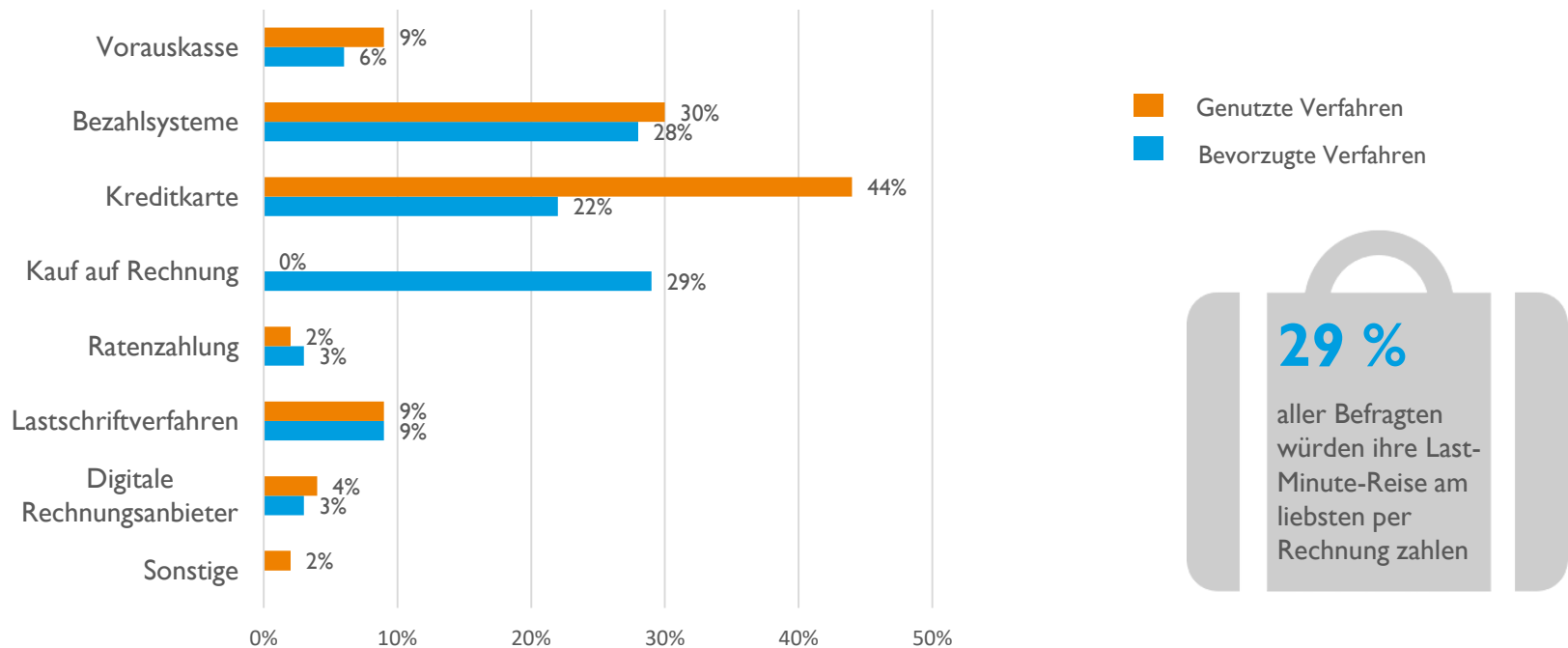


## Wie würden die Deutschen ihre Reisen am liebsten zahlen?

Die meisten der Deutschen würden ihre Last-Minute-Reise gerne per Rechnung bezahlen.



## Genutzte & bevorzugte Bezahlverfahren bei Last-Minute-Reisen



Viele Verbraucher würden bei ihrer Buchung gerne per Rechnung bezahlen, wenn diese Zahlart angeboten würde - fast jeder Dritte gibt die Rechnung als bevorzugtes Zahlungsmittel an. Insbesondere Frauen und ältere Personen wünschen sich die Rechnung auch bei Last-Minute-Reisebuchungen.

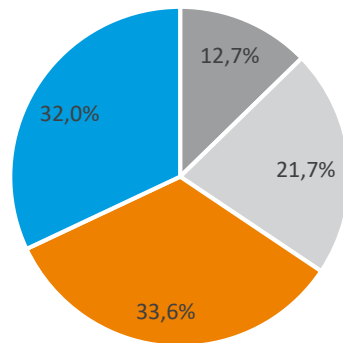
Im direkten Vergleich der genutzten und der bevorzugten Bezahlverfahren verliert die Kreditkarte am meisten an Akzeptanz. Aber auch alle anderen Bezahlverfahren würden (bis auf die Ratenzahlung) leicht verlieren.



**Würden Zahlarten wie „Kauf auf Rechnung“ und „Lastschrift“ auch bei Last-Minute-Reisen angeboten, würden Verbraucher häufiger buchen!**

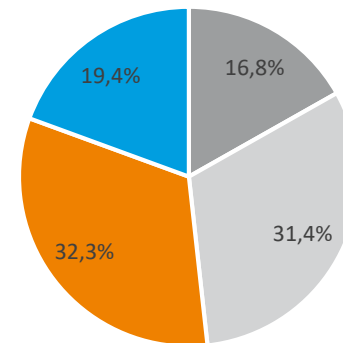
# Mehr Bezahloptionen – mehr Buchungen!

## Mehrbuchung bei Option "Kauf auf Rechnung"



- Nein, auf keinen Fall
- Nein, eher nicht
- Ja, wahrscheinlich
- Ja, ganz bestimmt

## Mehrbuchung bei Option "Lastschrift"

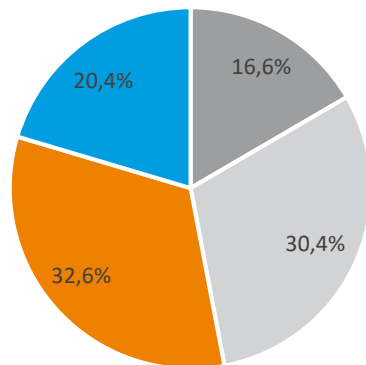


- Nein, auf keinen Fall
- Nein, eher nicht
- Ja, wahrscheinlich
- Ja, ganz bestimmt

Das Angebot des Bezahlverfahrens „auf Rechnung“ macht die Buchung von Last-Minute-Reisen und auch die Anbieter im Vergleich zu Wettbewerbern attraktiver. Zwei von drei Verbrauchern (65,5 Prozent) würden häufiger eine Last-Minute-Reise buchen, wenn das Bezahlverfahren „auf Rechnung“ angeboten würde. Beim Angebot der Lastschrift sind es die Hälfte der Verbraucher, die bereit wären, häufiger zu buchen.

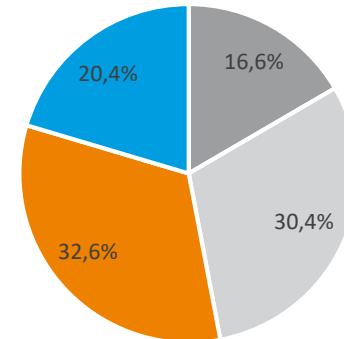
# Wechselbereitschaft des Anbieters bei fehlenden Zahlarten

## Anbieterwechsel bei Angebot der Zahlart "Kauf auf Rechnung"



■ Nein, auf keinen Fall ■ Nein, eher nicht ■ Ja, wahrscheinlich ■ Ja, ganz bestimmt

## Anbieterwechsel bei Angebot der Zahlart "Lastschrift"



■ Nein, auf keinen Fall ■ Nein, eher nicht  
■ Ja, wahrscheinlich ■ Ja, ganz bestimmt

Fast 70 Prozent der Verbraucher geben an, zu Reiseanbietern wechseln zu wollen, die bei gleichbleibendem Angebot das Bezahlverfahren „auf Rechnung“ anbieten. Jeweils ein Drittel der befragten Verbraucher würde „ganz bestimmt“ (32,5 Prozent) oder zumindest „wahrscheinlich“ (36,2 Prozent) bei einem Anbieter buchen, der die Zahlarten „Kauf auf Rechnung“ für Last-Minute-Reisebuchungen anbietet. 53 Prozent wären bereit für die Zahlart „Lastschrift“ den Anbieter zu wechseln.

# Studiendesign

## Methodik, Fragestellungen und Basisangaben

Die Creditreform Boniversum GmbH (Boniversum) führt seit 2010 regelmäßig Umfragen zu aktuellen Verbraucher-Themen durch. Die Analysen basieren jeweils auf einer bundesweiten und bevölkerungsrepräsentativen Online-Umfrage von über 1.000 Verbrauchern im Alter zwischen 18 und 69 Jahren. Die aktuelle Umfrage befasst sich schwerpunktmäßig mit dem Themenfeld „Last Minute-Reisen“. Unter Last Minute-Reisen wird ein Reiseangebot verstanden, bei der zwischen der Buchung der Reise und dem Anreisetag höchstens vier Wochen liegen. Die Umfrage wurde Mitte April 2018 durchgeführt. 1.003 Verbraucher beteiligten sich an der Befragung.

## Die Bezugsgrößen

- Bevölkerung: 83,75 Mio. (Destatis, Hochrechnung)
- Personen über 18 Jahre: 68,83 Mio. (microm)
- Online-Nutzer (über 14 Jahre): 62,4 Mio. (89,8 Prozent; ARD-ZDF Medienforschung 2017)
- Internetnutzer = Potenzielle Einkäufer über 14 Jahre: 75,21 Mio.
- Internetnutzer = Potenzielle Einkäufer über 18 Jahre: 61,81 Mio. = Basiswert für die Berechnung der Nutzer von Last-Minute-Reisen

## Fragebogen

1. Haben Sie schon einmal eine Last-Minute-Urlaubsreise gebucht, deren Anreisetag innerhalb der nächsten 4 Wochen lag?
2. Mit welchen der genannten Bezahlmöglichkeiten haben Sie Ihre letzte(n) Last-Minute-Urlaubsreisen, die Sie im Internet gebucht haben, bezahlt?
3. Wenn Sie eine Last-Minute-Urlaubsreise, deren Anreisetag in den nächsten 4 Wochen liegt, im Internet buchen würden, welche der genannten Bezahlmöglichkeiten würden Sie bevorzugen bzw. am liebsten nutzen?
4. Würden Sie im Internet häufiger Last-Minute-Urlaubsreisen buchen, wenn Sie die Bezahloption „auf Rechnung“ oder „Lastschrift“ wählen könnten?
5. Würden Sie bei gleichbleibendem Angebot bei einem anderen Anbieter buchen, der die Zahlarten „auf Rechnung“ und „Lastschrift“ für Last-Minute-Reisebuchungen anbietet?



## **Kontakt**

Creditreform Boniversum GmbH  
Hellersbergstr. 11  
41460 Neuss  
[www.boniversum.de](http://www.boniversum.de)

## **Wissenschaftliche Beratung**

Dr. Rainer Bovelet, Aachen

## **Pressekontakt**

Aleksandra Gulba  
Tel: +49 2131 109-5103  
[a.gulba@boniversum.de](mailto:a.gulba@boniversum.de)

## **Erhebung**

Innofact AG, Düsseldorf

**Boniversum**  
Consumer Information



Ein Unternehmen  
der Creditreform Gruppe