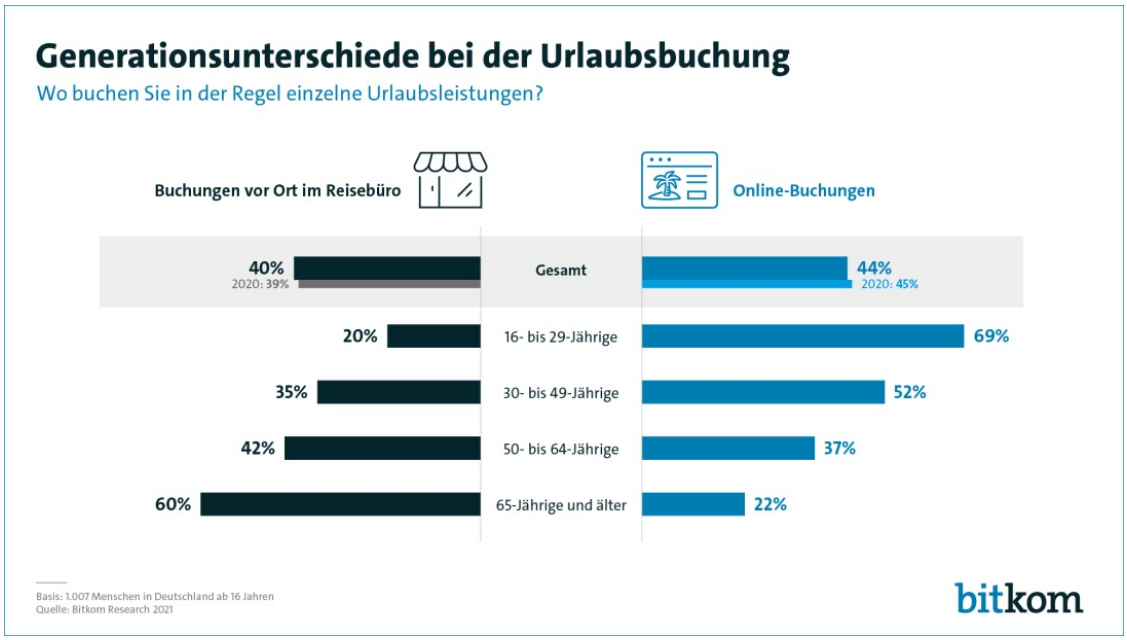
Bitkom e.V. | Presseinformation

44 Prozent der Deutschen buchen ihren Urlaub im Internet

- **Vor allem Jüngere nutzen Internet-Angebote zur Urlaubsbuchung**
- **Online punktet mit Flexibilität und Transparenz, Offline mit Komfort und Beratung**



Berlin, 26. Juli 2021 - Der Weg zum perfekten Urlaub führt die Deutschen ins Internet: 44 Prozent buchen in der Regel einzelne Urlaubsleistungen oder ganze Pauschalreisen online. Kaum weniger beliebt ist der Gang ins Reisebüro, den vier von zehn Urlaubsuchenden (40 Prozent) wählen. Allerdings ergibt sich ein geteiltes Bild im Altersvergleich. So bevorzugen vor allem Jüngere den Online-Weg: Sieben von zehn 16- bis 29-Jährigen (69 Prozent) buchen ihre Reisen gewöhnlich im Web. Bei den 30- bis 49-Jährigen sind es noch 52 Prozent, bei den 50- bis 64-Jährigen 37 Prozent. Von den Befragten über 64 Jahren nutzen nur rund zwei von zehn (22 Prozent) das Internet zur Urlaubsbuchung. Sie bleiben dem Reisebüro treu und buchen an Ort und Stelle (60 Prozent) oder telefonisch (11 Prozent). Das zeigt eine repräsentative Umfrage unter 1.007 Personen ab 16 Jahren in Deutschland, die vom Digitalverband Bitkom in Auftrag gegeben wurde.

Nach der Corona-Pandemie dürfte das Bild Bestand haben und das Verhältnis zwischen Online- und Offline-Buchungen ausgeglichen bleiben: Jeweils ein Drittel will die Urlaubsleistungen nach der Pandemie hauptsächlich online (34 Prozent) oder im Reisebüro (33 Prozent) – vor Ort oder telefonisch – buchen. 29 Prozent haben vor, beide Wege zu gehen. Erneut werden die Generationsunterschiede deutlich: Während 44 Prozent der 16- bis 29-Jährigen nach der Pandemie hauptsächlich online buchen wollen, bevorzugt die Mehrheit der Menschen ab 65 Jahren (54 Prozent) den analogen Weg. „Reisebüros sind trotz langer Schließzeiten in der Corona-Pandemie nicht abgeschrieben, sondern bleiben relevante Ansprechpartner bei der Urlaubsbuchung. Auf Dauer wird ein reines analoges Konzept jedoch nicht Bestand haben“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Besonders die jüngeren Generationen suchen den Online-Zugang zur Urlaubsbuchung. Reisebüros dürfen sich den digitalen Geschäftsmodellen nicht verschließen und sollten ihr Portfolio um digitale Angebote erweitern.“

Online punktet mit Flexibilität und Transparenz, Offline mit Komfort und Beratung

Online-Buchende sehen Vorteile vor allem in der Unabhängigkeit der Öffnungszeiten der jeweiligen Anbieter (90 Prozent) sowie in der besseren Vergleichbarkeit der Reiseangebote (85 Prozent).

Zeitersparnis (66 Prozent) sowie ein größeres Angebot im Internet (61 Prozent) sind ebenfalls für die Mehrheit gute Gründe für die Reisebuchung im Netz. Drei von zehn (29 Prozent) sprechen von günstigeren Angeboten. Bessere Stornierungsbedingungen gewinnen als Grund für Online-Buchungen an Bedeutung: Für 22 Prozent der Befragten (2020: 15 Prozent) sind Reisen im Internet einfacher zu stornieren, 20 Prozent sagen, dass oft eine kostenlose Stornierung möglich ist – ein deutlicher Anstieg im Vergleich zum Vorjahr (2020: 4 Prozent). „Die Corona-Pandemie hat zu einem enormen Stornierungsaufkommen geführt. Die Reiseanbieter sind den Verbraucherinnen und Verbrauchern entgegengekommen und ermöglichen ihnen nun mehr Flexibilität im Buchungsprozess. Das erleichtert die Urlaubsplanung und erhöht die Kundenzufriedenheit“, kommentiert Rohleder.

Diejenigen, die lieber im Reisebüro vor Ort buchen, schätzen den Komfort, alle Leistungen aus einer Hand zu erhalten (74 Prozent). Außerdem ist der Mehrheit eine persönliche und individuelle Beratung wichtig (55 Prozent). 46 Prozent finden Online-Buchungen zu kompliziert und 37 Prozent die Auswahl im Internet zu unübersichtlich. Das Thema Vertrauen und Sicherheit spielt eine geringere Rolle. Zwar hat etwa ein Drittel der Anhängerinnen und Anhänger von Reisebüros (36 Prozent) Sorge, dass Online-Bewertungen der Angebote häufig gefälscht sind. Nur ein Viertel (26 Prozent) sorgt sich aber um die eigenen Daten. Im Vorjahr waren es noch 34 Prozent. Kein Vertrauen in eine Online-Buchung haben nur 18 Prozent.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Im Juni und Juli 2021 wurden dabei 1.007 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wo buchen Sie in der Regel einzelne Urlaubsleistungen?“, „Warum buchen Sie Ihre einzelnen Urlaubsleistungen in der Regel online und nicht offline?“, „Warum buchen Sie Ihre einzelnen Urlaubsleistungen in der Regel offline, also nicht im Internet?“ und „Wo wollen Sie nach der Corona-Pandemie ihre Urlaubsleistungen buchen?“

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/44-Prozent-der-Deutschen-buchen-ihren-Urlaub-im-Internet***