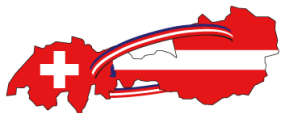


Customer Journey:

Sommerurlaub, Mobilfunkvertrag und Haushaltsversicherung



April 2025



HANDELSKAMMER
Schweiz ■ Österreich ■ Liechtenstein

marketagent.

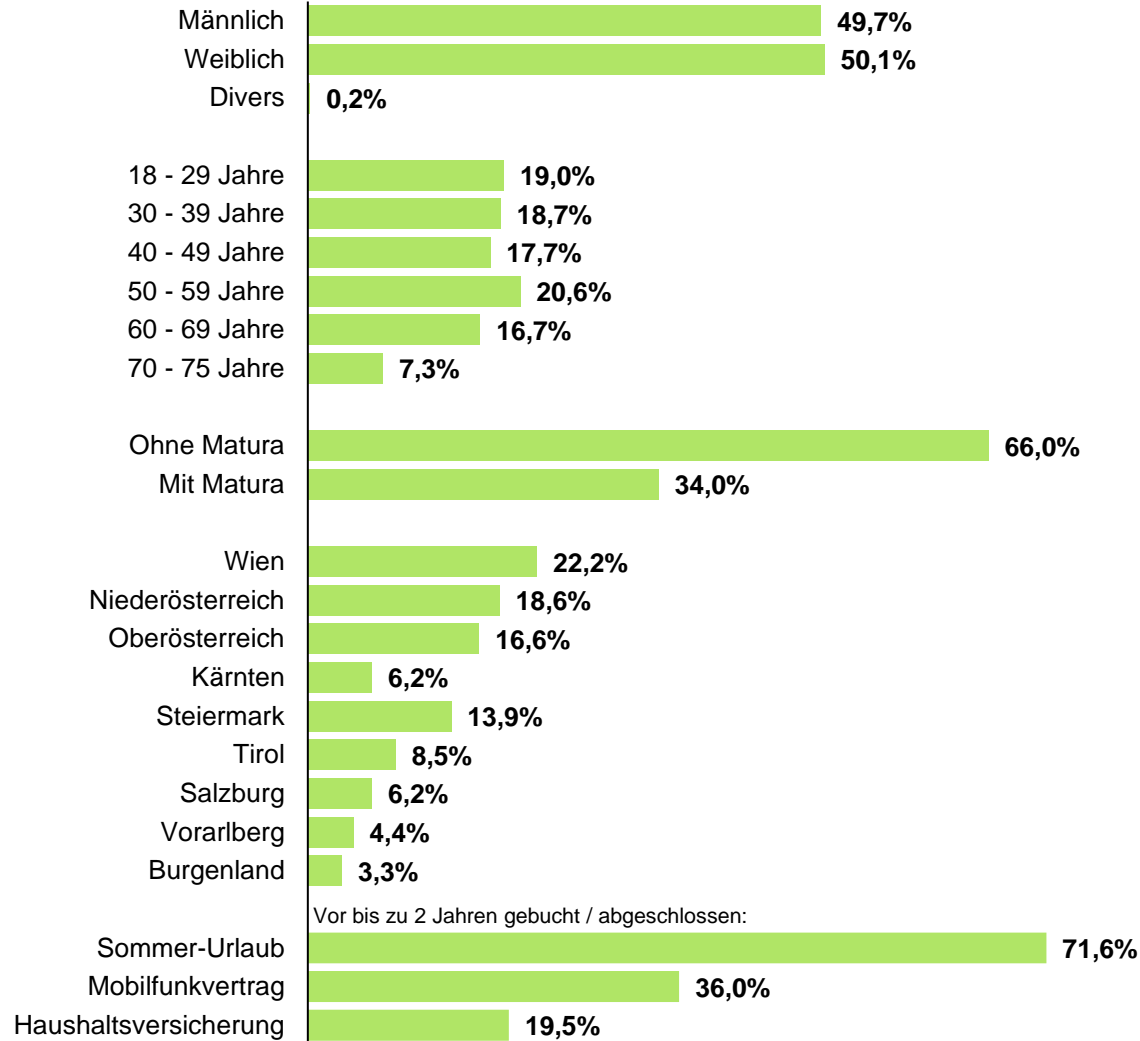
Umfrage-Basics | Studiensteckbrief

Auftraggeber	Eigenstudie in Kooperation mit HKSÖL – Handelskammer Schweiz-Österreich-Liechtenstein
Methode	CAWI Marketagent Online Access Panel
Sample-Größe	n = 2.107 Netto-Interviews
Kernzielgruppe	Personen zwischen 18 und 75 Jahren aus Österreich, Deutsch- und Westschweiz, die in den letzten 2 Jahren einen Sommerurlaub gebucht haben, einen Mobilfunkvertrag oder eine Haushaltsversicherung abgeschlossen haben Inzidenz: 81%
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die österreichische und Schweizer Bevölkerung Random Selection gewichtet
Feldzeit	13.02.2025 - 05.03.2025
Studienumfang	70 Fragen
Mobile Teilnahme	57,7%

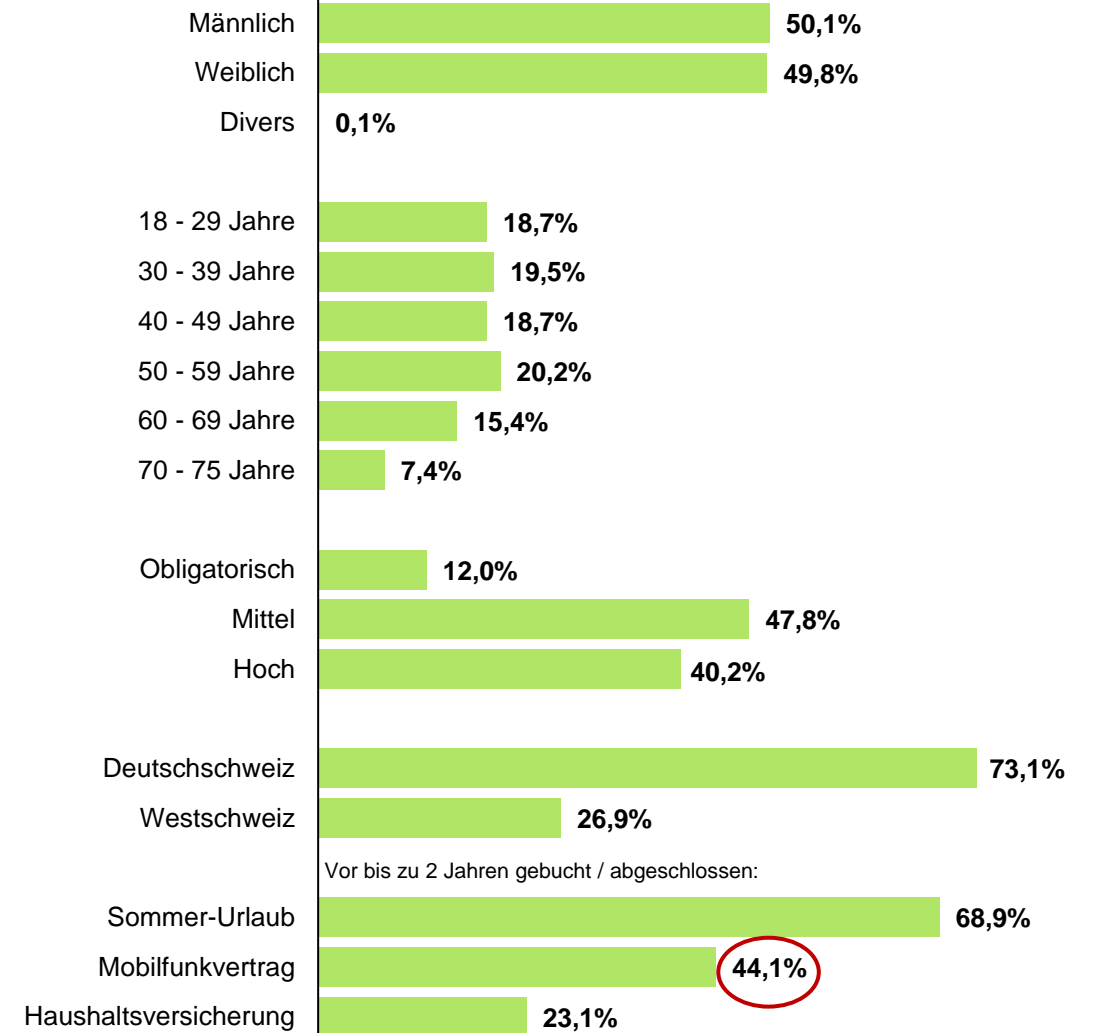
Zusammensetzung der Samples - Eingangssample



Österreich | n=1.298



Schweiz | n=1.304



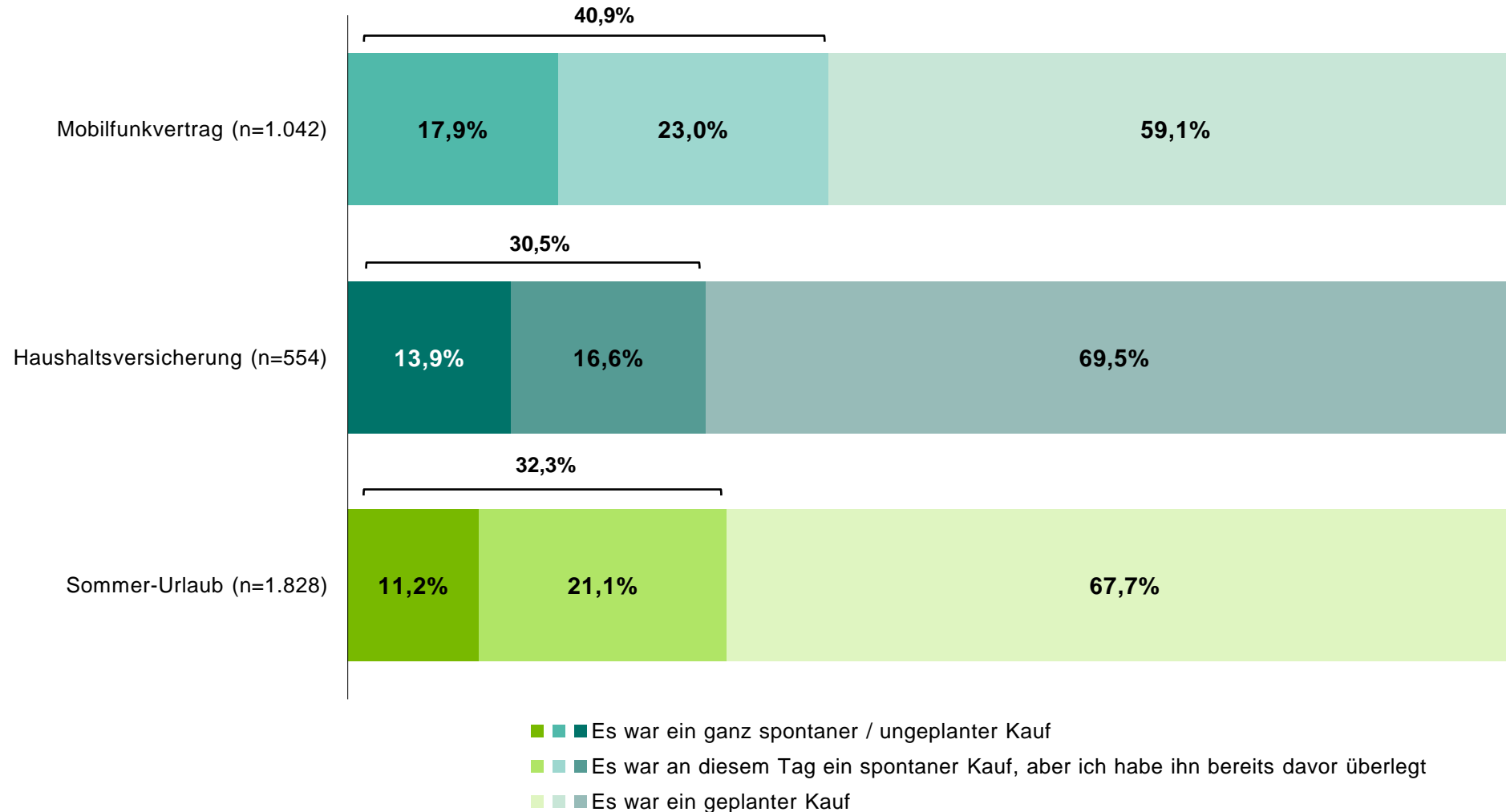
Quick-Reader

- **Planung und Auslöser:** Alle drei Services werden mehrheitlich geplant abgeschlossen. Ein konkreter Bedarf ist der häufigste Auslöser für eine Haushalts-versicherung (34%), beim Mobilfunkvertrag ist es die Notwendigkeit eines Ersatzes (29%). Sommerurlaube sind stark von Gesprächen mit anderen beeinflusst (40%).
- **Informationsverhalten:** Das Internet ist die wichtigste Quelle für Sommerurlaube (77%) und Mobilfunkverträge (69%). Bei Haushaltsversicherungen wird stark auf persönliche Beratung gesetzt (49%). Persönliche Empfehlungen und Beratung werden als die vertrauenswürdigsten Informationsquellen angesehen, während Influencer*innen wenig Vertrauen entgegengebracht wird.
- **Online-Informationsquellen:** Bei der Recherche zu Urlauben (65%) und Haushalts-versicherungen (49%) dominieren Suchmaschinen, während für Mobilfunktarife direkt Websites bekannter Anbieter angesteuert werden (61%). Vergleichsportale werden bei allen drei Services genutzt – am stärksten bei Versicherungen (47%).
- **Online vs. offline:** Der Informationsprozess für Sommerurlaube (72%) und Mobilfunkverträge (62%) findet überwiegend online statt, bei Haushaltsversicherungen halten sich Offline- und Online-Quellen die Waage.
- **Angebotsvergleich:** Bei Sommerurlauben werden signifikant mehr Angebote angesehen (12,3) als bei Mobilfunkverträgen (5,5) oder Haushaltsversicherungen (5,9). In die engere Auswahl kommen dann jeweils rund 3 Angebote. Am schwersten fällt der Angebotsvergleich bei der Haushaltsversicherung (36%).
- **Entscheidung und Abschluss:** Im Schnitt dauert der Entscheidungsprozess beim Sommerurlaub am längsten (17,8 Tage), Mobilfunkvertrag (12,1) und Haushalts-versicherung (11,6) werden schneller entschieden. Sommerurlaube (79%) und Mobilfunkverträge (53%) werden mehrheitlich online abgeschlossen, Haushaltsversicherungen lieber persönlich/ in einer Filiale (58%). Bei Sommerurlauben (66%) und Haushaltsversicherungen (63%) bevorzugen die Kund*innen vertraute Anbieter, bei Mobilfunkverträgen werden auch häufiger neue Anbieter ausprobiert (44%).
- **Nach der Buchung / dem Abschluss:** Rund jede*r Vierte vergleicht auch nach der Buchung/dem Abschluss weiterhin Angebote.
- **Österreich vs. Schweiz:** Schweizer Konsumenten sind online-affiner, haben jedoch größere Schwierigkeiten beim Angebotsvergleich und erleben häufiger Reue nach dem Abschluss. In Österreich wird das Preis-Leistungs-Verhältnis stärker gewichtet.

Part I:

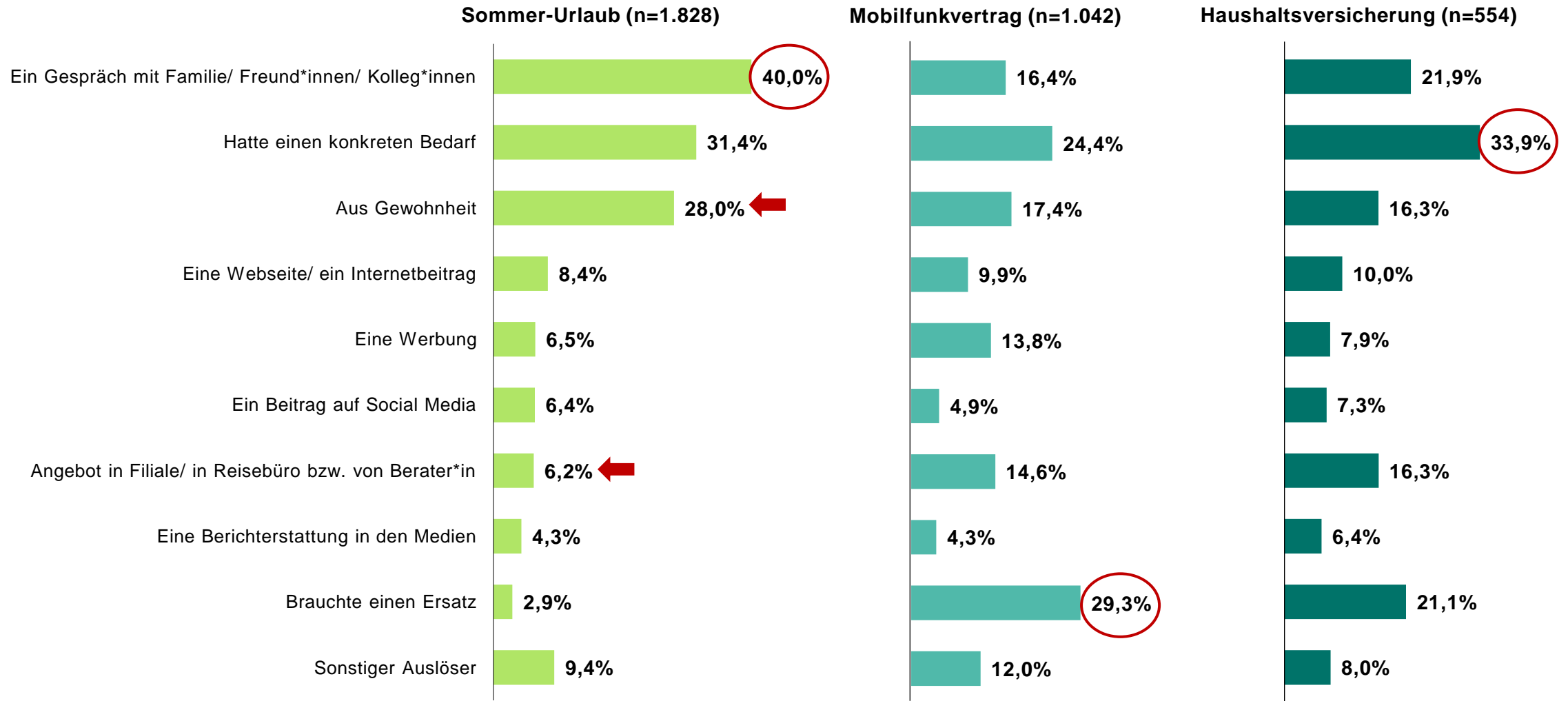
Sommerurlaub, Mobilfunkvertrag und Haushaltsversicherung im Vergleich

Spontaner vs. geplanter Kauf/ Abschluss



Denken Sie jetzt bitte an Ihre/n letzte/n [Buchung eines Sommer-Urlaubs/ Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung]. Wie würden Sie [die Buchung/ den Abschluss] alles in allem am ehesten beschreiben? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

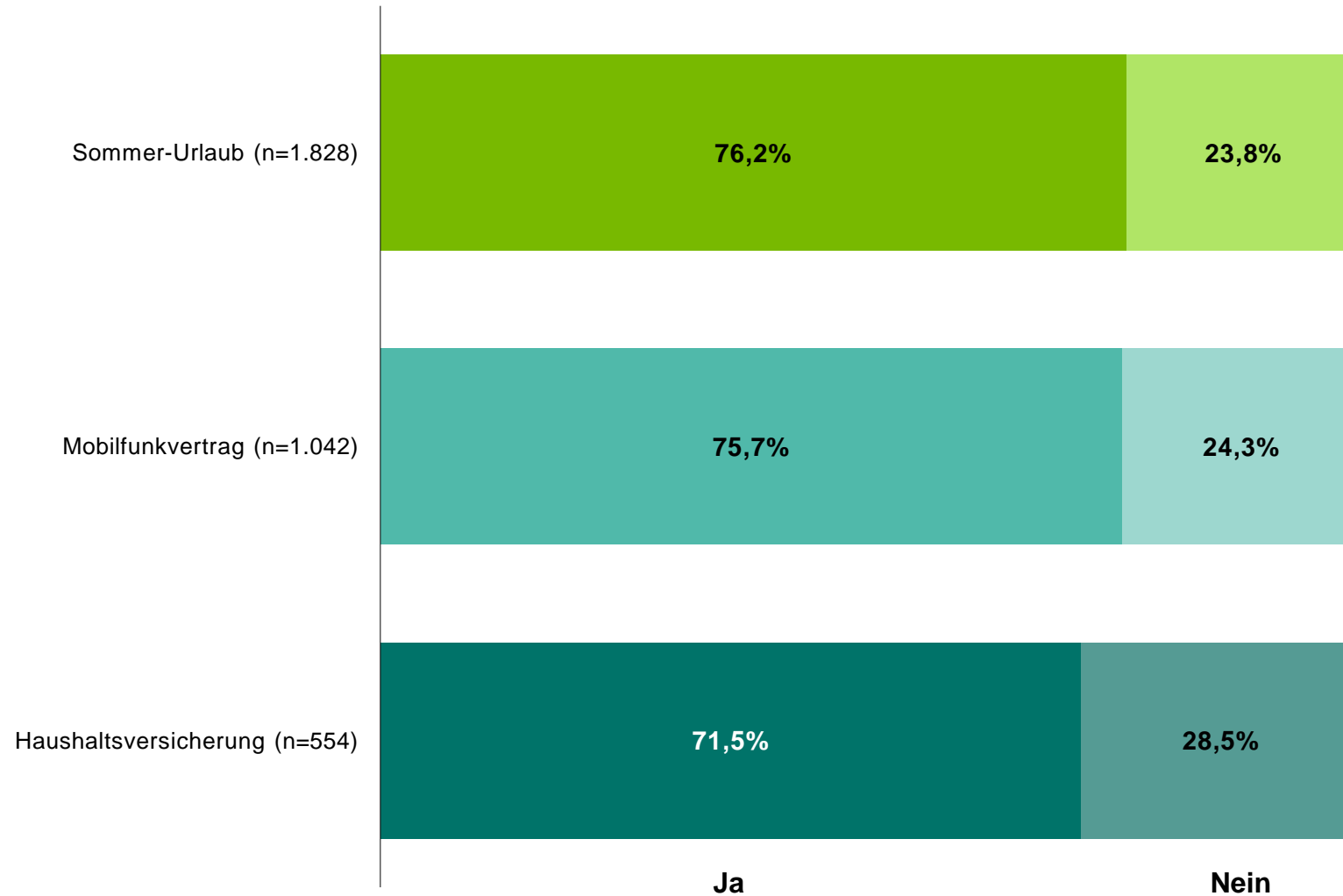
Konkrete Auslöser / Impulse



Was war der konkrete Auslöser dafür, dass Sie an [die Buchung eines Sommer-Urlaubs/ den Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung] gedacht haben?
 [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen || Mehrfach-Nennung möglich

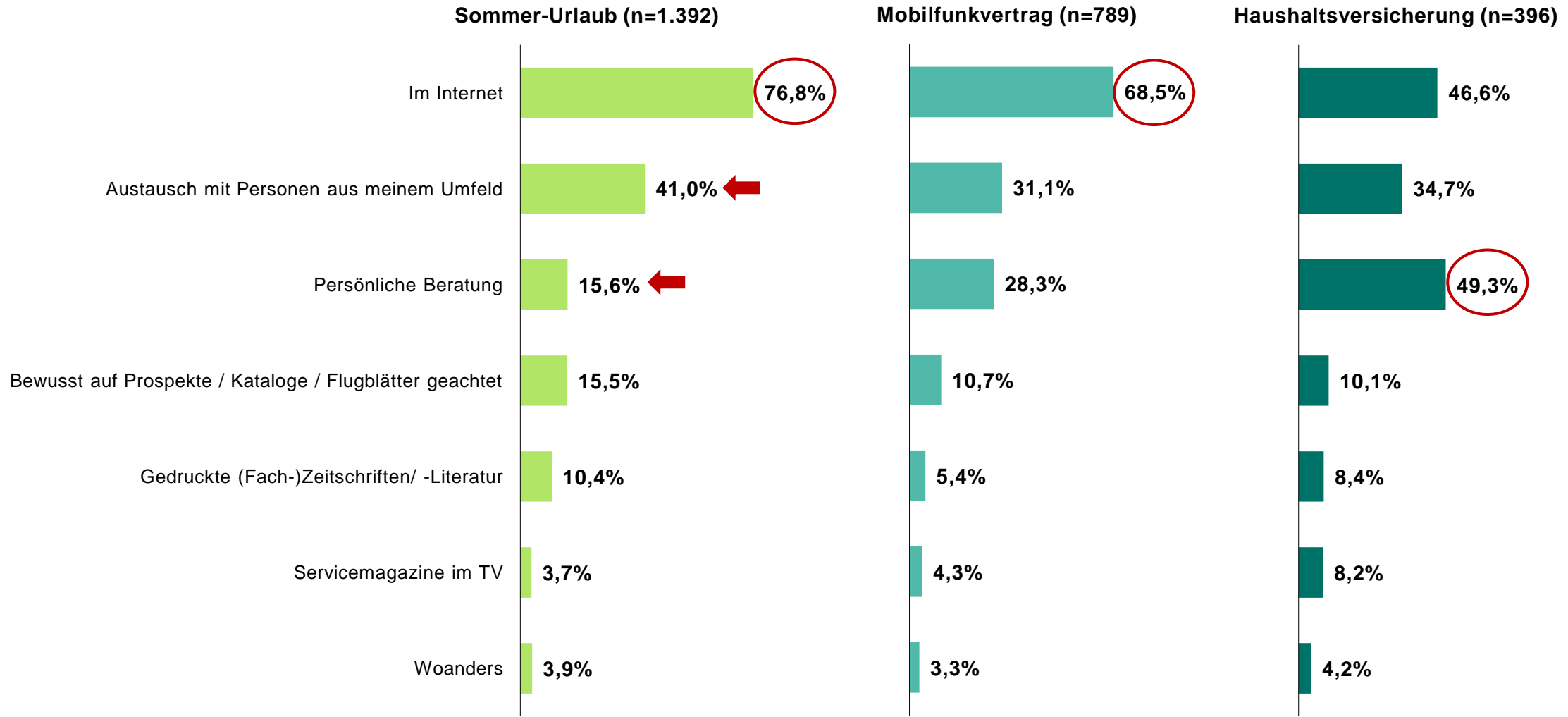


Bewusstes Informieren vor der Buchung/ dem Abschluss



Haben Sie sich in Zusammenhang mit [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] im Vorfeld bewusst informiert? ||
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

Genutzte Informationsquellen



Wo haben Sie sich in Zusammenhang mit [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] informiert? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen und sich davor bewusst informiert || Mehrfach-Nennung möglich

Genutzte Online-Informationsquellen



Wo im Internet haben Sie sich in Zusammenhang mit [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] informiert? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen und sich davor bewusst im Internet informiert || Mehrfach-Nennung möglich



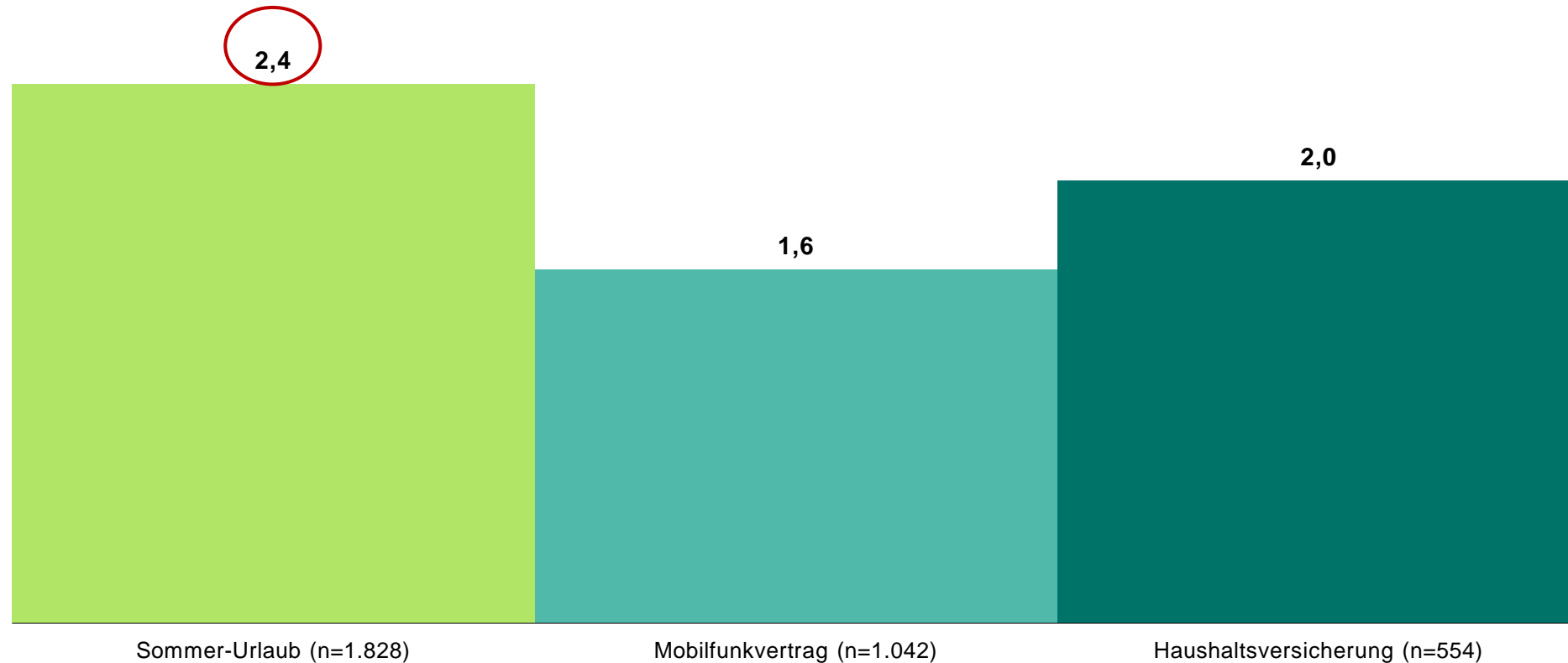
© Katharina Axmann

„Trotz ihrer hohen Präsenz in den sozialen Medien spielt die Empfehlung von Influencer*innen eine untergeordnete Rolle bei der Informationsbeschaffung der Konsumentinnen und Konsumenten. Das Vertrauen in persönliche Erfahrungen von Familie und Freunden bleibt deutlich stärker, was zeigt, dass authentische, vertraute Quellen nach wie vor den größten Einfluss auf Kaufentscheidungen haben.“

Thomas Schwabl, Gründer und Geschäftsführer von Marketagent

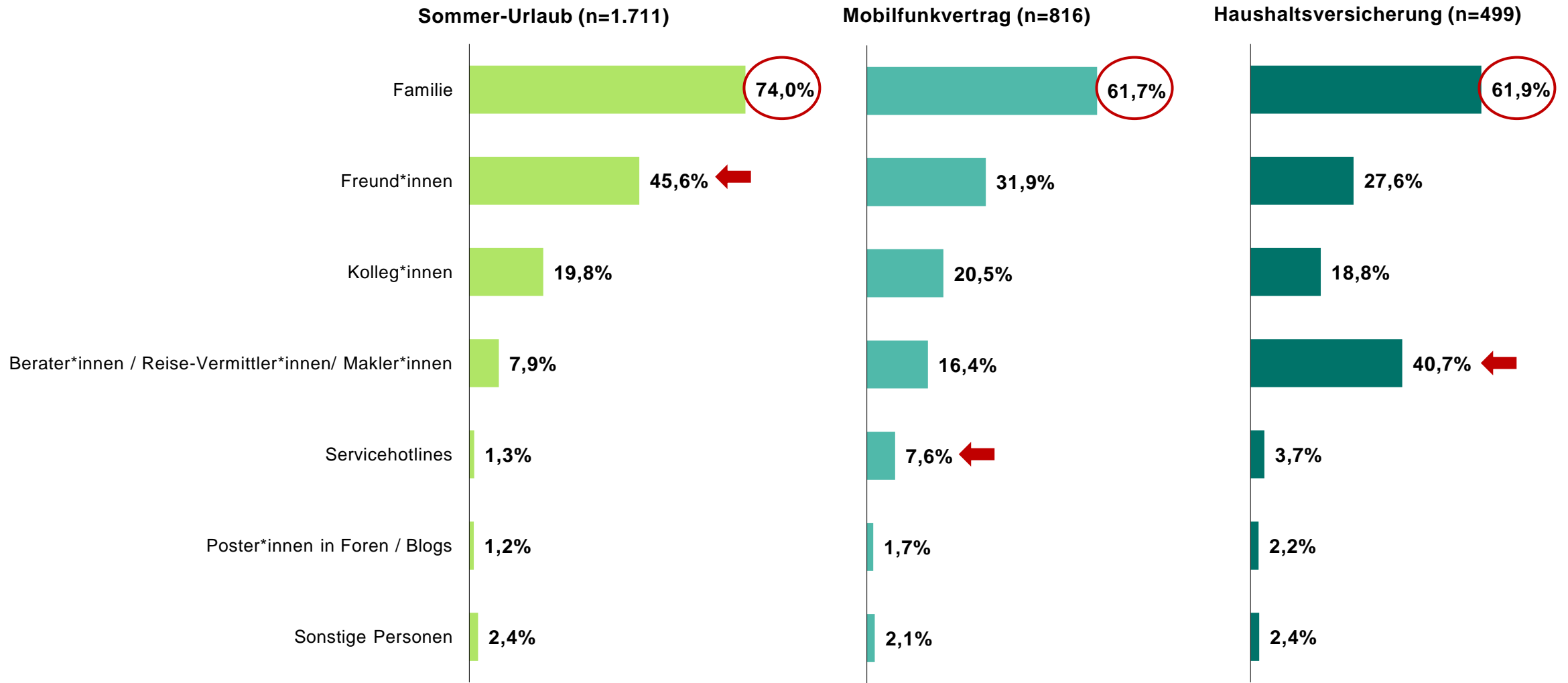
Austausch mit anderen: Anzahl der Gesprächspartner

Mittelwerte



Mit wie vielen Personen haben Sie sich vor [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] zu diesem Thema persönlich ausgetauscht? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

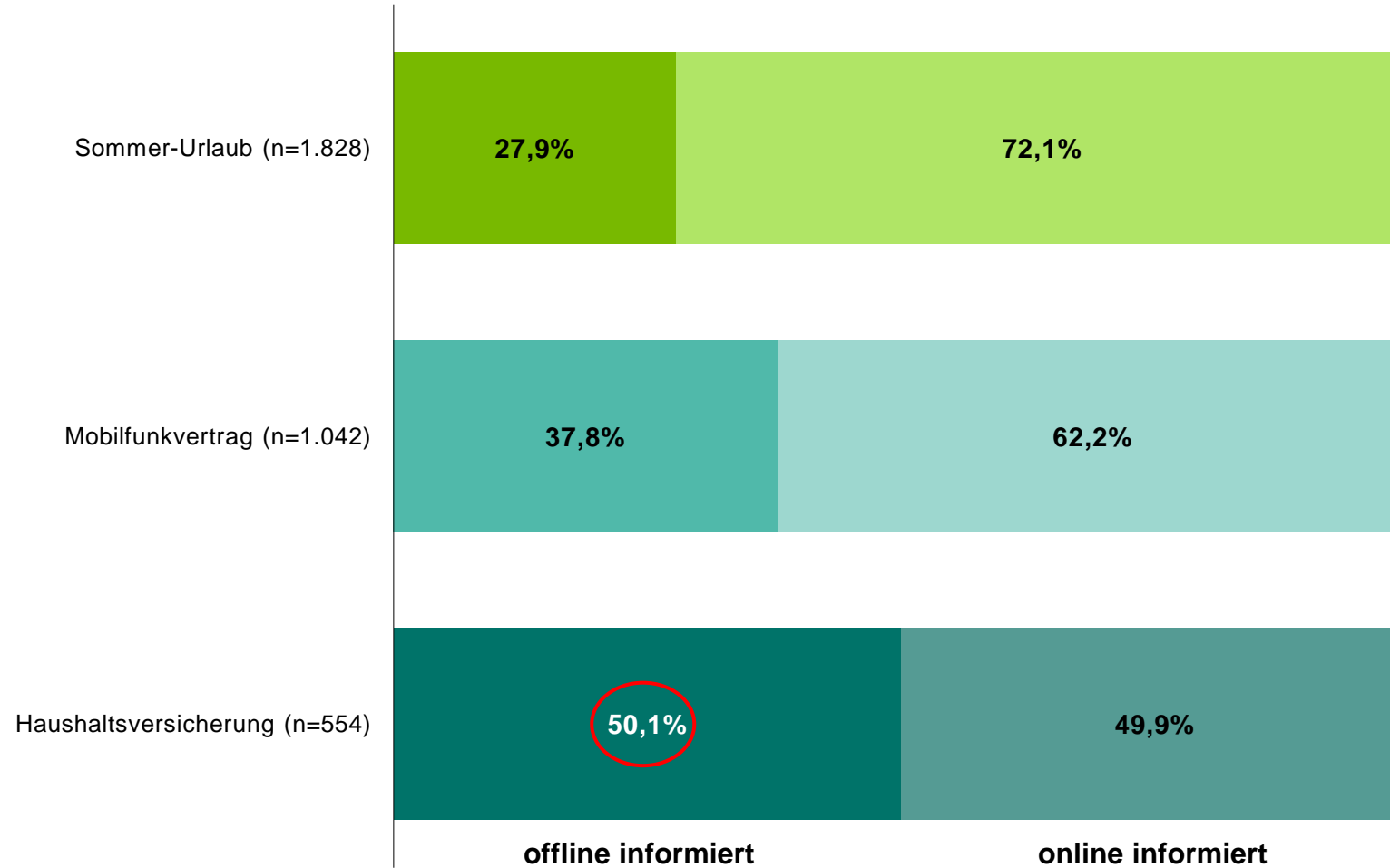
Austausch mit anderen: Gesprächspartner



Und mit wem haben Sie sich vor [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] ausgetauscht? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen und sich davor mit anderen ausgetauscht || Mehrfach-Nennung möglich

Informationssuche: Anteil offline vs. online

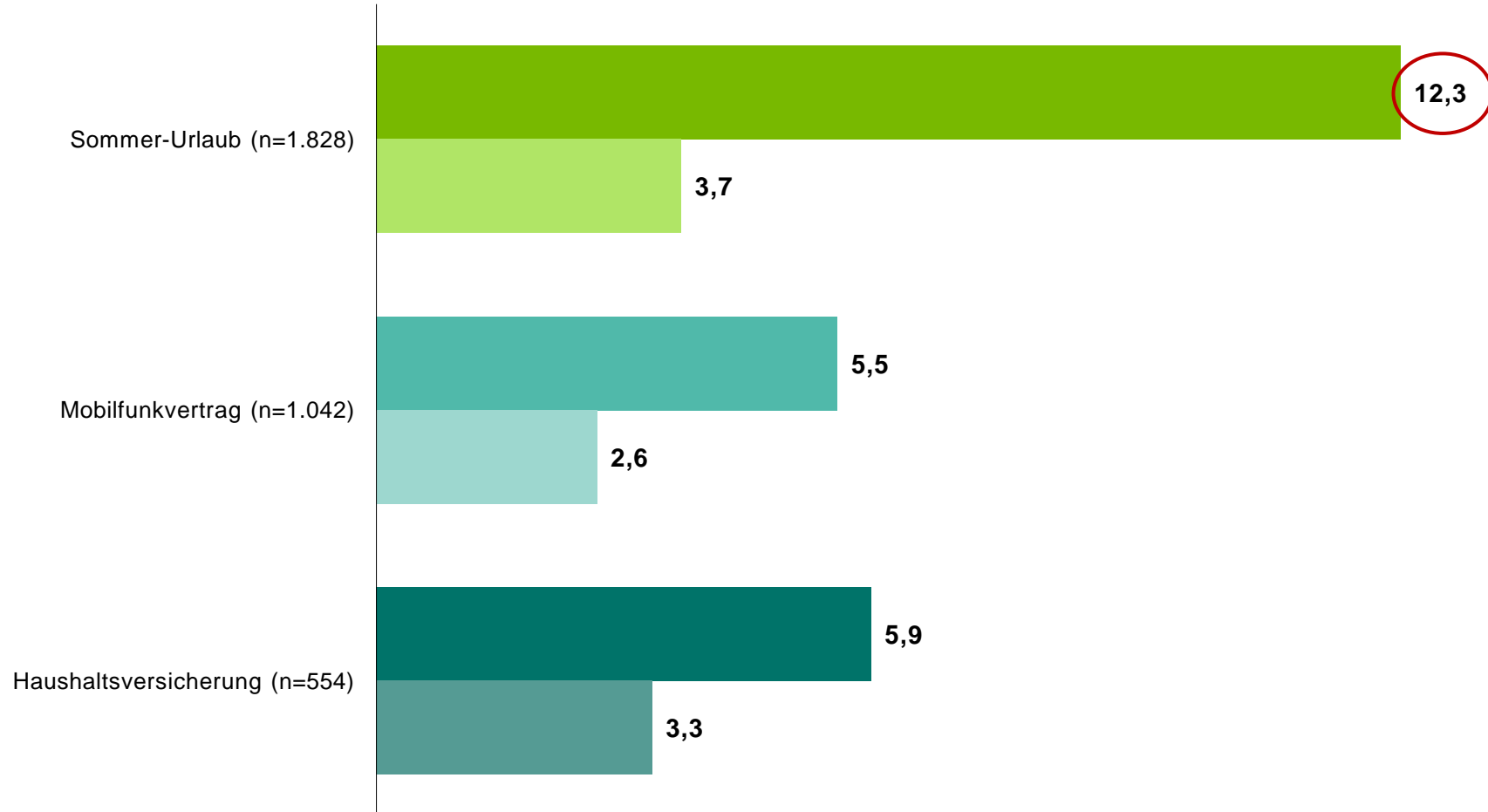
Mittelwert



[...] Was schätzen Sie, wie viel Ihres Informationsprozesses in Zusammenhang mit [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] hat online und wie viel offline stattgefunden? [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

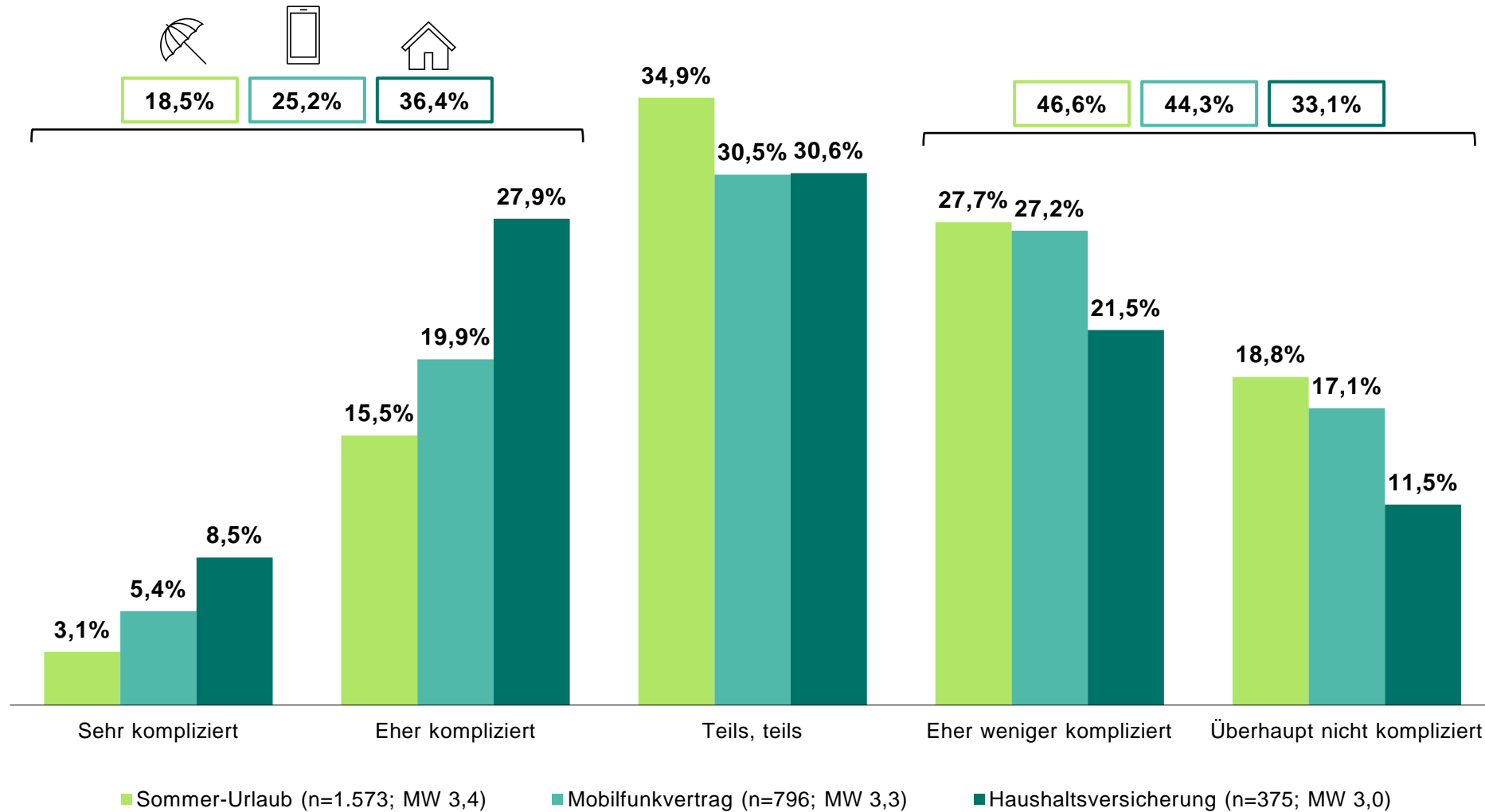
Angebote in der Auswahl: angesehen vs. engere Auswahl

Mittelwerte



Was schätzen Sie, wie viele unterschiedliche Angebote für [Sommer-Urlaube/ Mobilfunkverträge/ Haushaltsversicherungen] haben Sie sich vor [der Buchung/ dem Abschluss] insgesamt angesehen? Und wie viele davon kamen letztendlich in die engere Auswahl? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

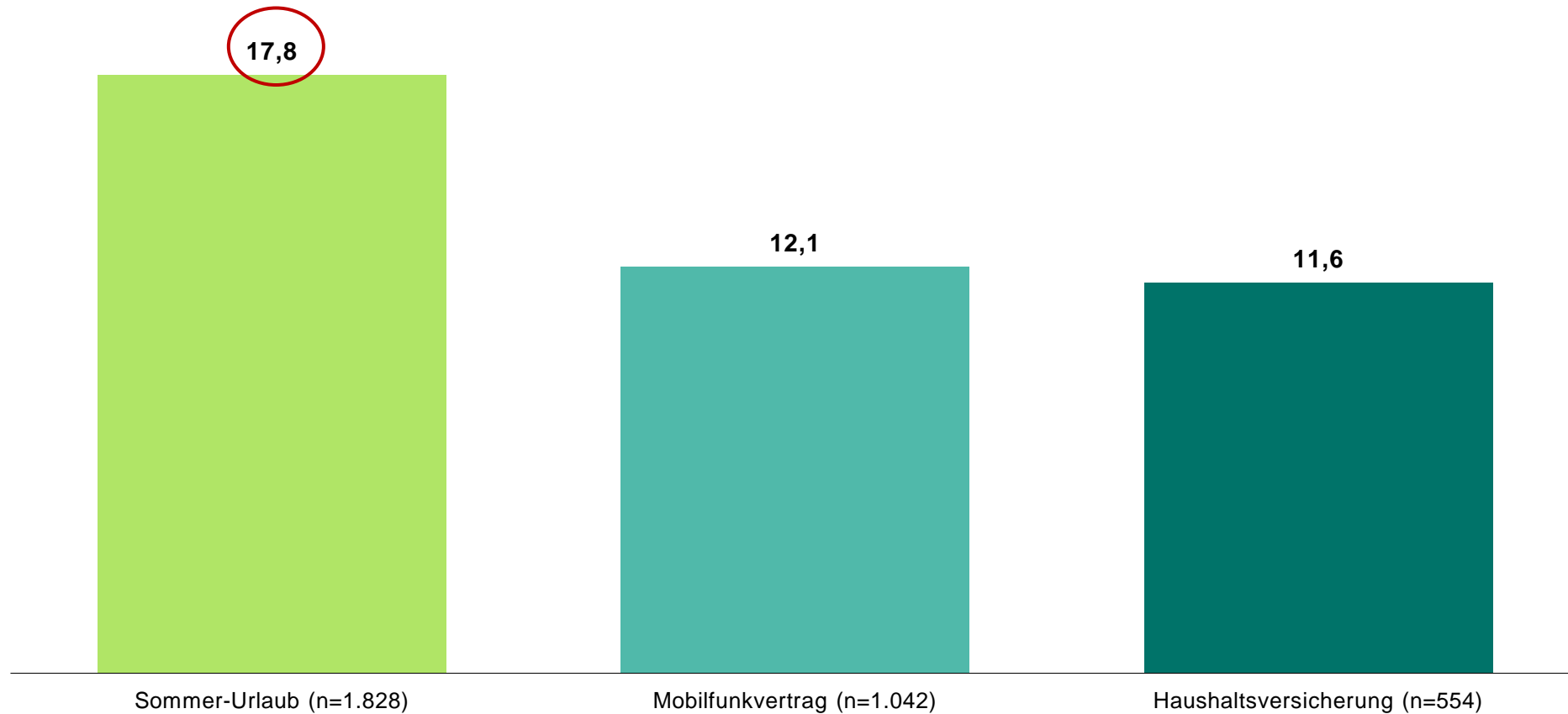
Schwierigkeit des Angebotsvergleichs



Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert"

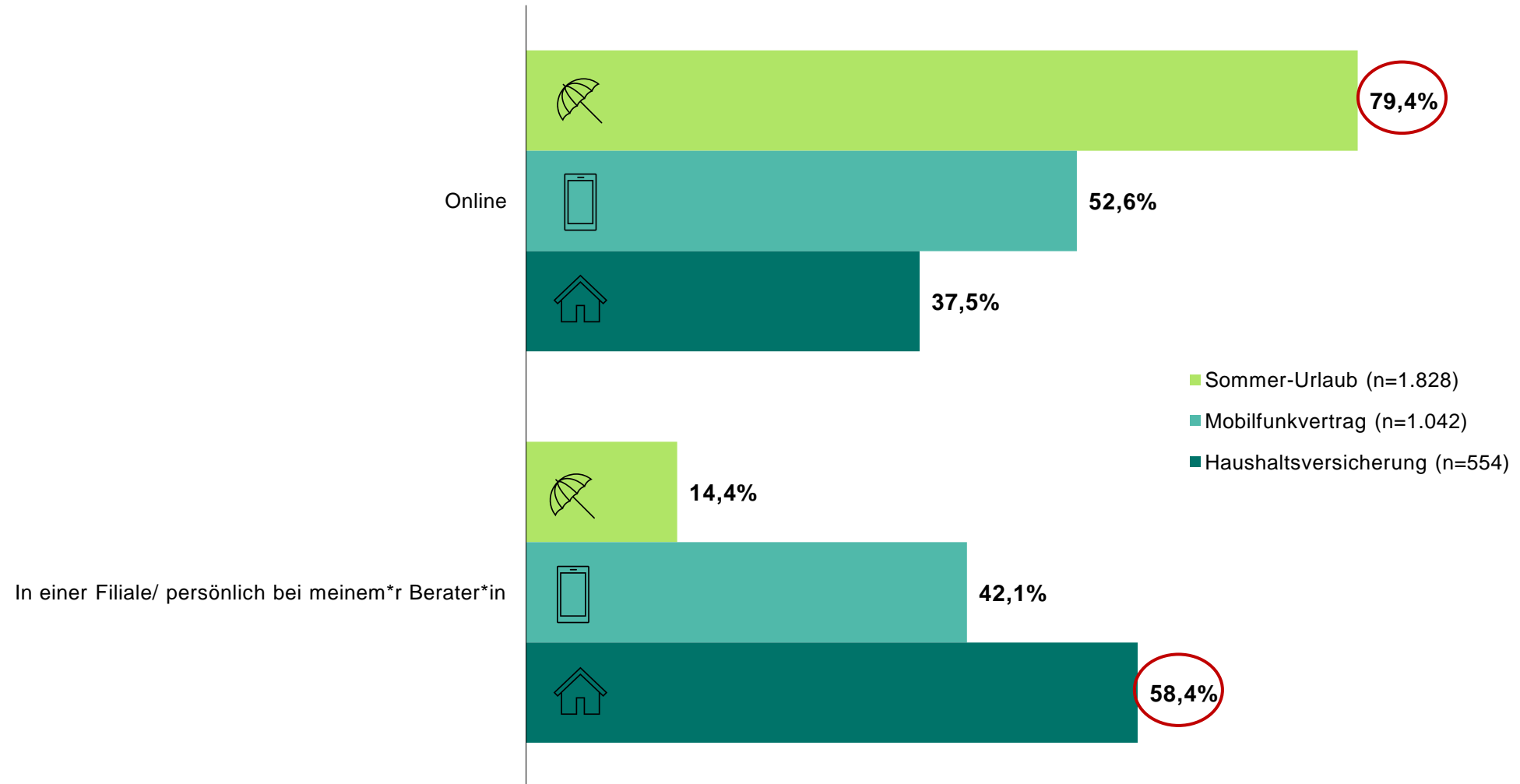
Dauer des Entscheidungsprozesses

Mittelwerte in Tagen



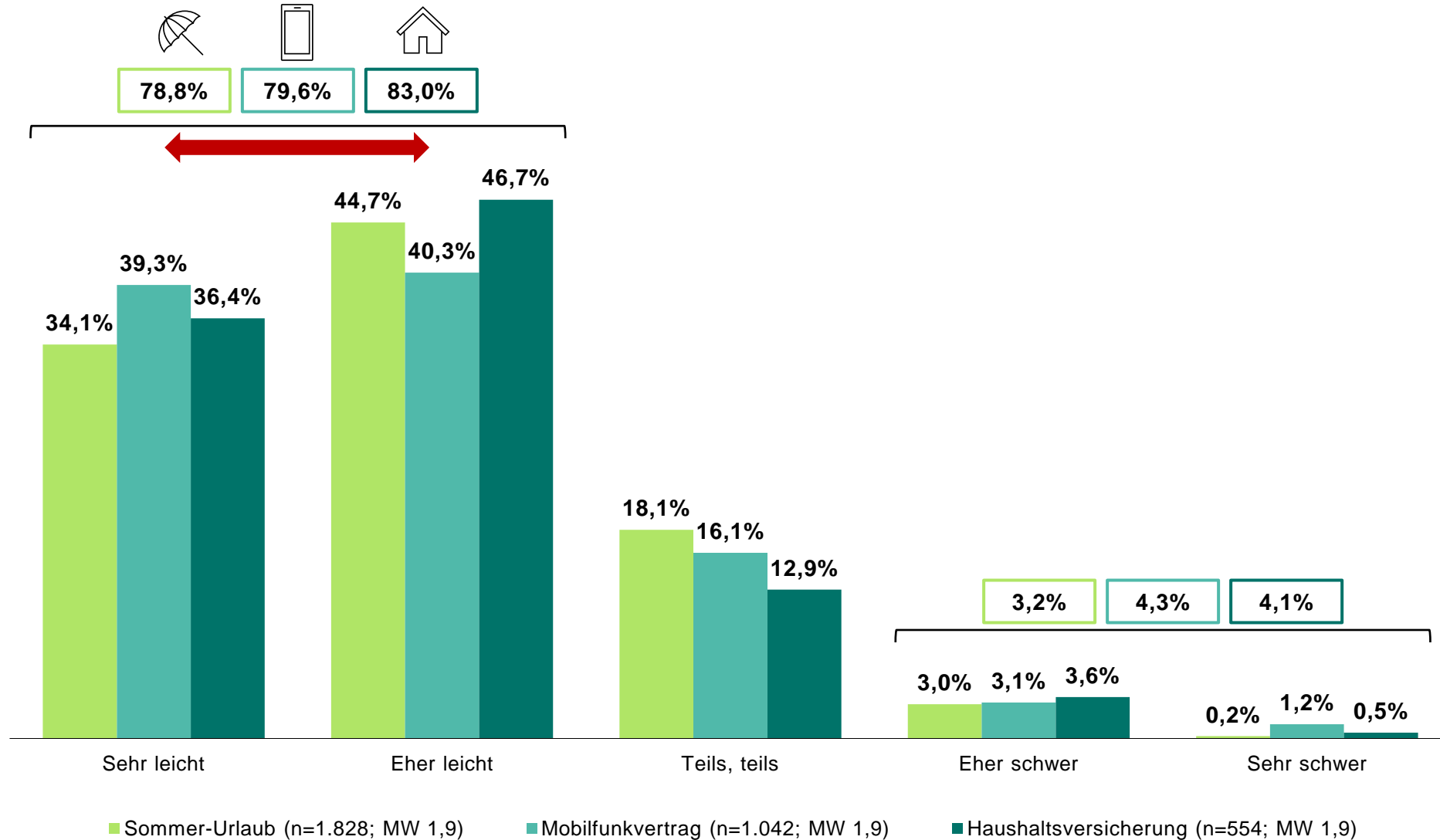
Wie lange haben Sie sich insgesamt für diesen Kauf-/ Entscheidungsprozess Zeit genommen? [...] ||
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

Ort der Buchung/ des Abschlusses



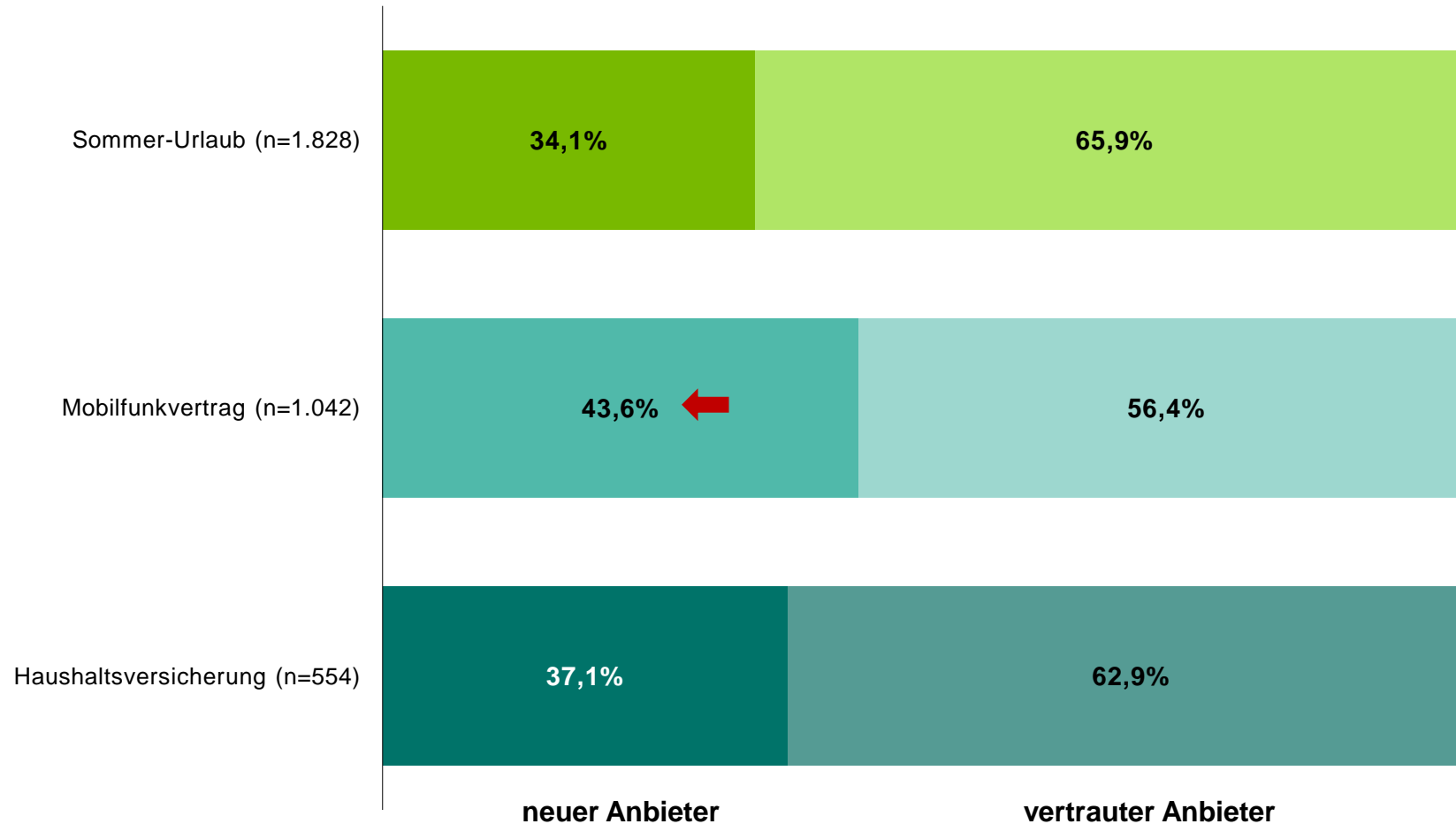
Wo haben Sie [den Sommer-Urlaub/ den Mobilfunkvertrag/ die Haushaltsversicherung] letztendlich [gebucht/ abgeschlossen]? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen || "Sonstiges" - Sommer-Urlaub: 6,2%; Mobilfunkvertrag: 5,4%; Haushaltsversicherung: 4,1%

Entscheidung für Anbieter: leicht vs. schwer



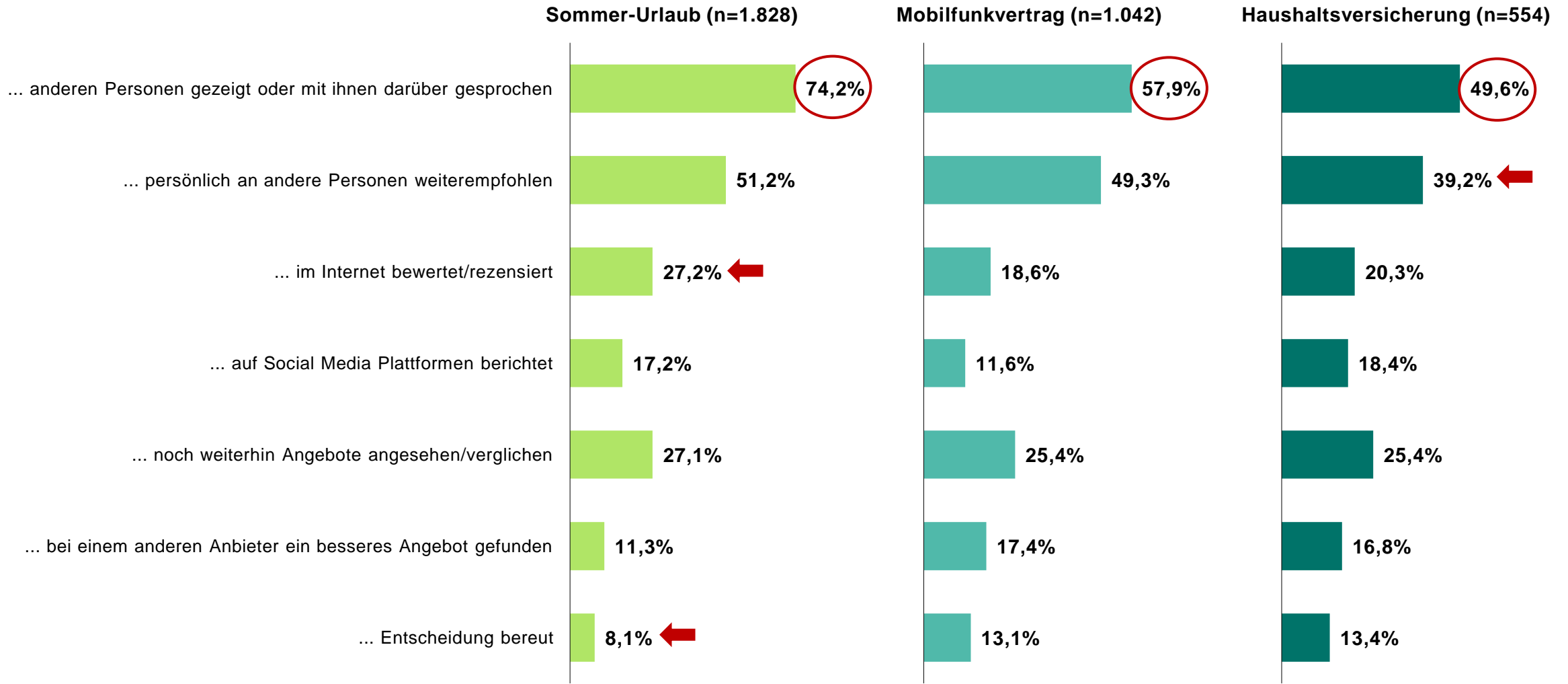
Wie leicht bzw. schwer ist Ihnen die Entscheidung für diesen Anbieter/ diese Leistung in Summe gefallen? ||
 Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen || Skala von "1 = Sehr leicht" bis "5 = Sehr schwer"

Gewählter Anbieter: neu vs. vertraut



Ist der Anbieter, bei dem Sie Ihre/n [Sommer-Urlaub gebucht/ Mobilfunkvertrag abgeschlossen/ Haushaltsversicherung abgeschlossen] haben, ... ||
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

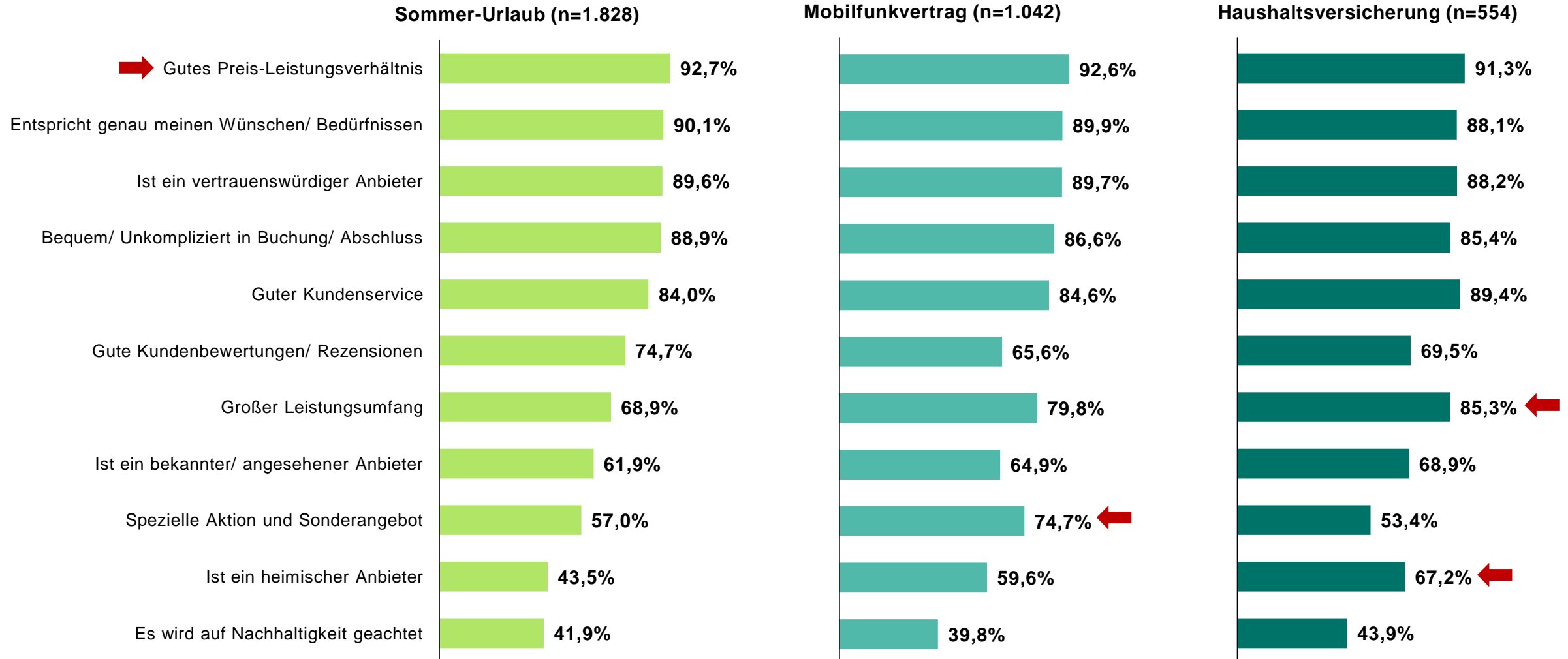
Handlungen nach der Buchung/ dem Abschluss



Haben Sie nach [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] ...? ||
 Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

Wichtige Aspekte bei der Buchung/ dem Abschluss

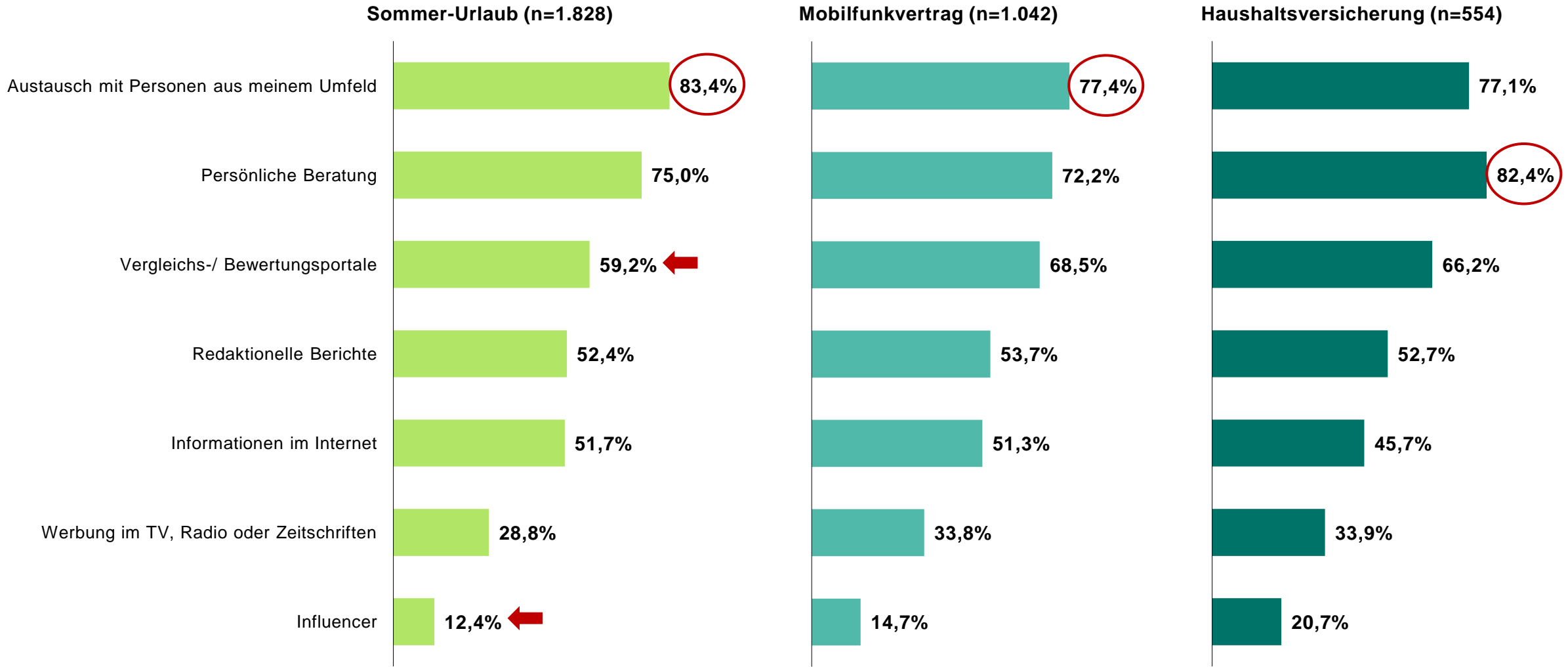
Top-2-Box: sehr wichtig / eher wichtig



Inwiefern sind Ihnen die folgenden Aspekte bei [der Buchung eines Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung] wichtig? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

Vertrauenswürdigkeit der folgenden Informationsquellen

Top-2-Box: sehr vertrauenswürdig / eher vertrauenswürdig

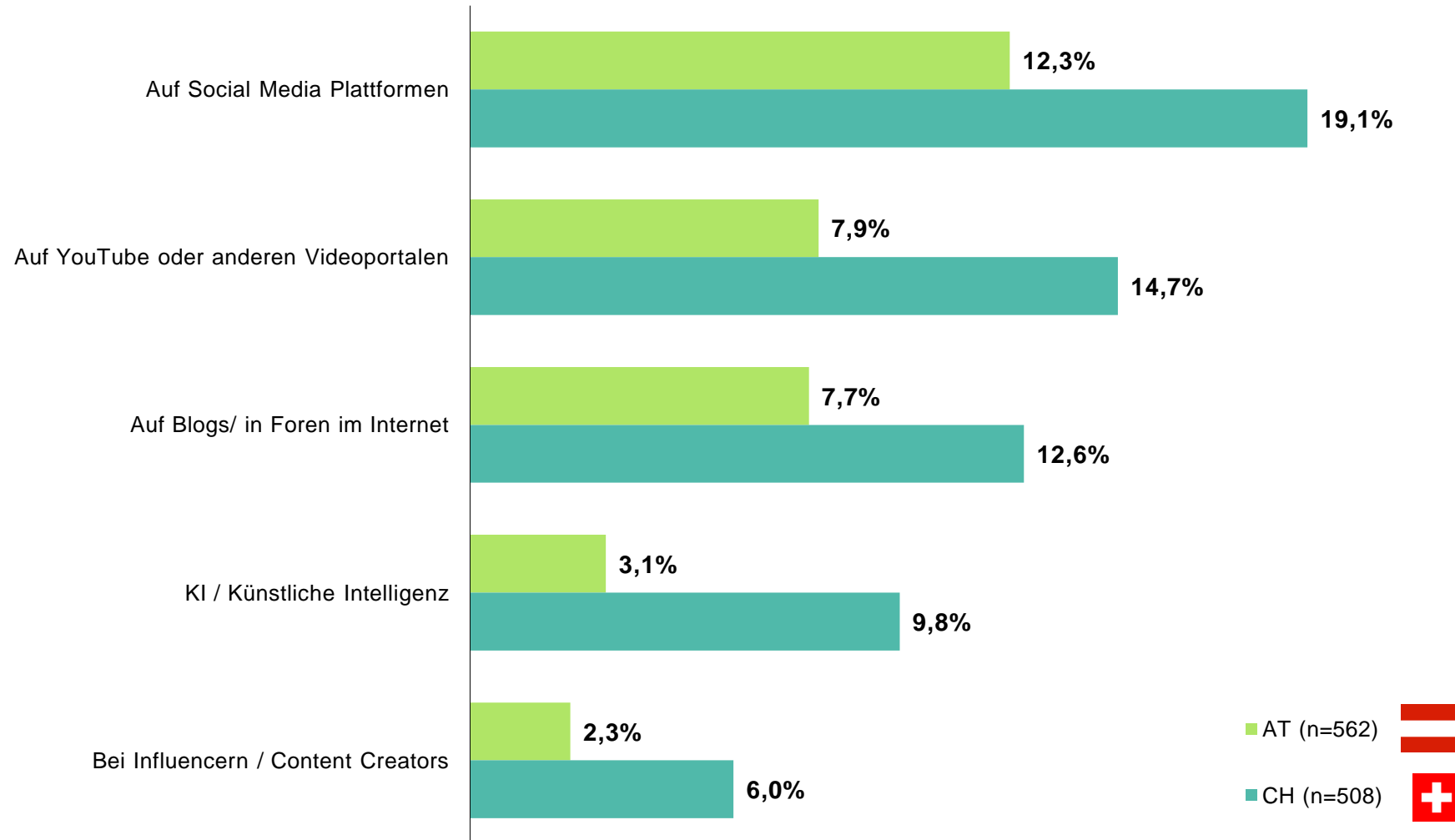


Wie vertrauenswürdig erachten Sie die folgenden Informationsquellen in Zusammenhang mit [der Buchung eines Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung] alles in allem? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

Sommer-Urlaub

Ländervergleich – Österreich vs. Schweiz

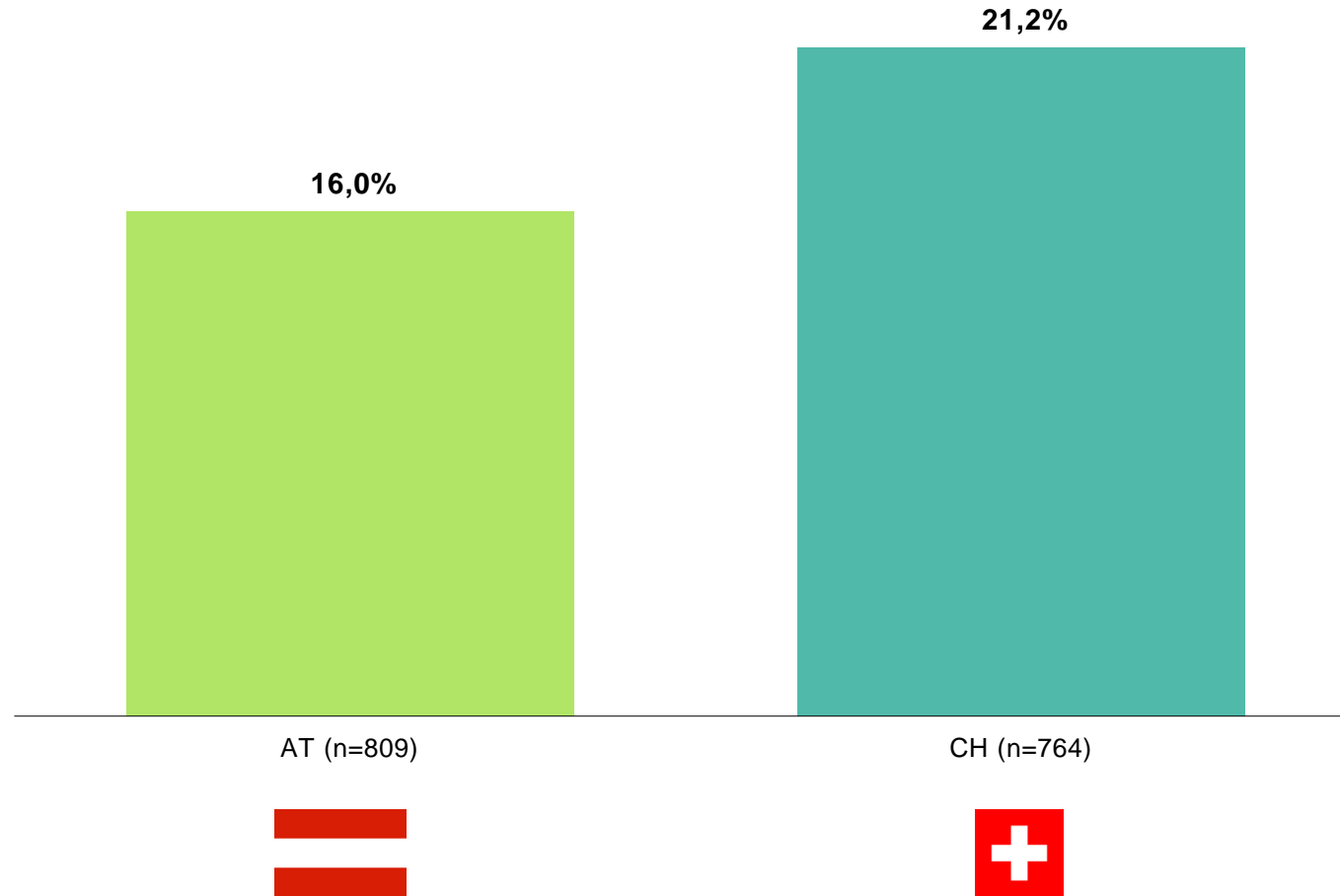
Sommer-Urlaub: Genutzte Social Media Informationsquellen



Wo im Internet haben Sie sich in Zusammenhang mit der Buchung des Sommer-Urlaubs informiert? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht und sich davor bewusst im Internet informiert || Mehrfach-Nennung möglich

Sommer-Urlaub: Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

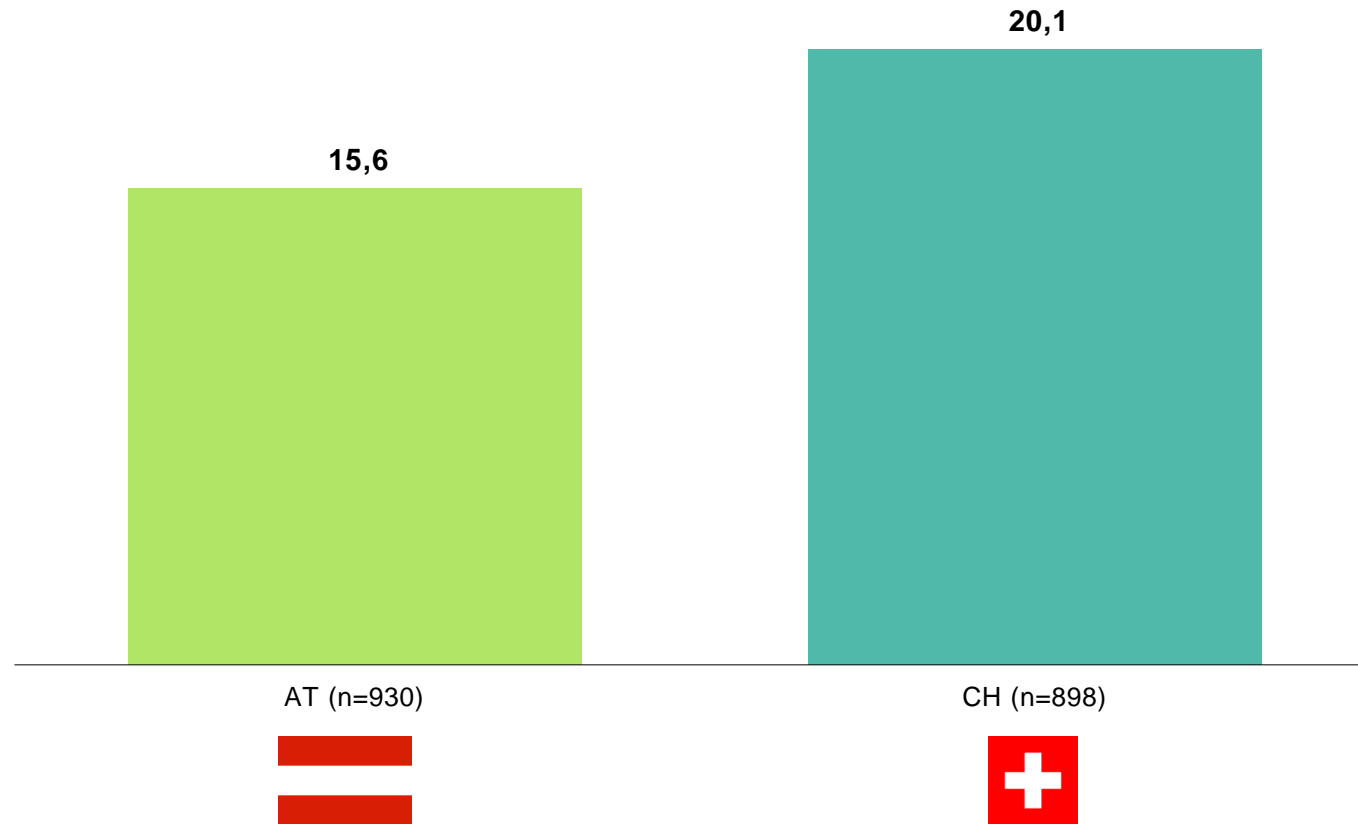
Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert



Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr kompliziert / 2 = Eher kompliziert

Sommer-Urlaub: Dauer des Entscheidungsprozesses

Mittelwerte in Tagen

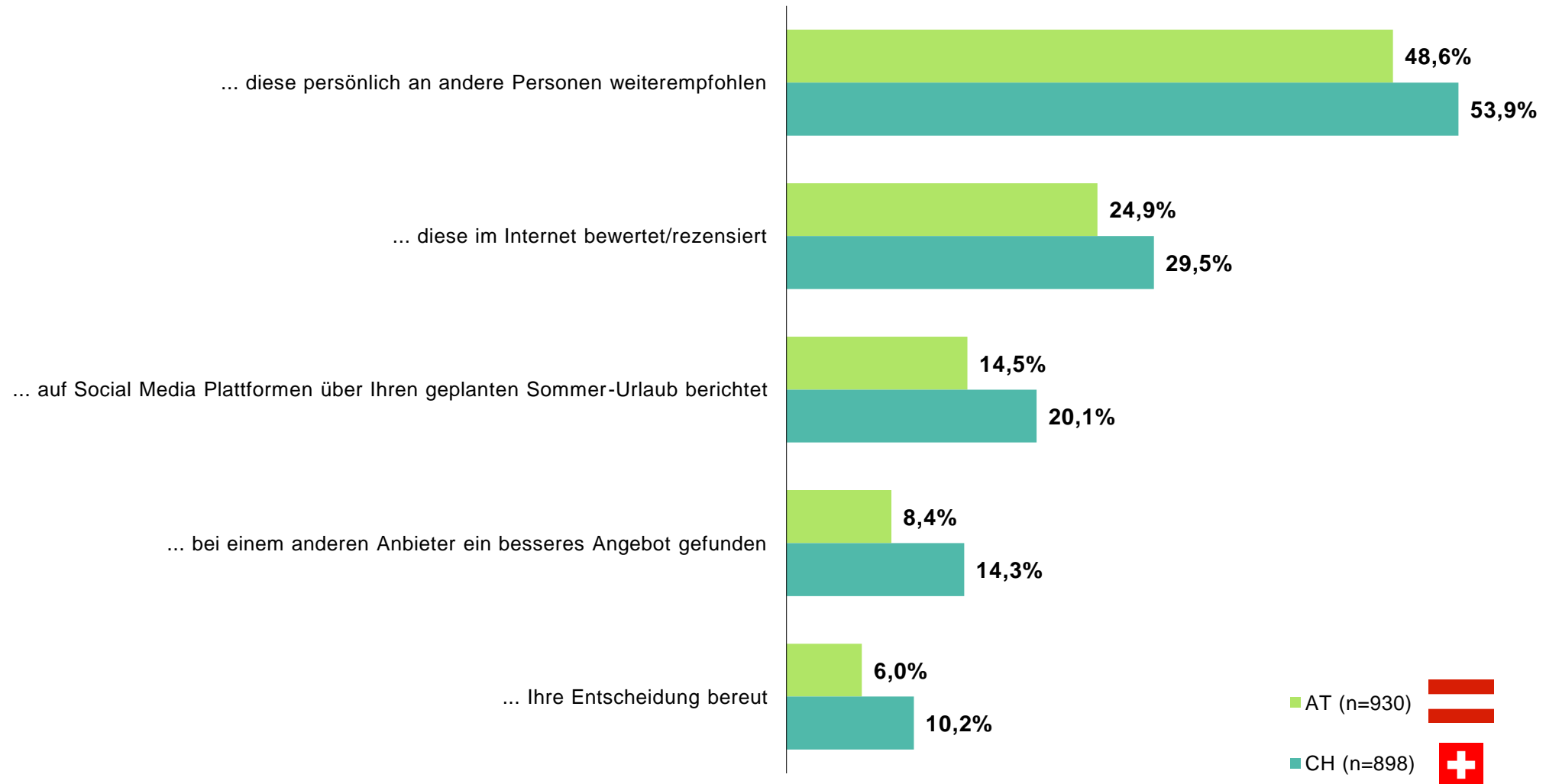


Wie lange haben Sie sich insgesamt für diesen Kauf-/ Entscheidungsprozess Zeit genommen? [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht

Sommer-Urlaub: Buchung online



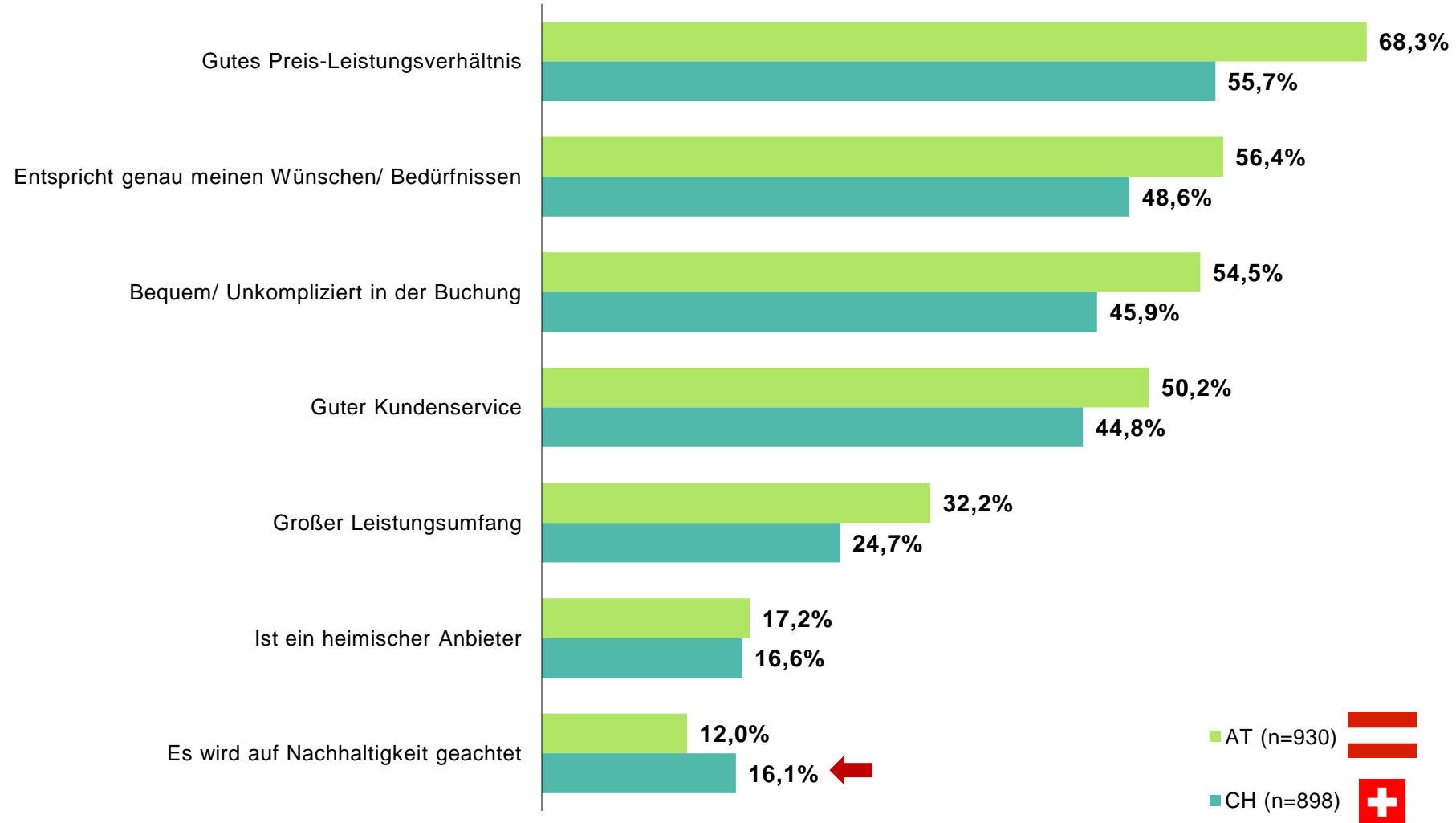
Sommer-Urlaub: Handlungen nach der Buchung



Haben Sie nach der Buchung des Sommer-Urlaubs ...? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht

Sommer-Urlaub: Wichtige Aspekte bei der Buchung

Top-Box: sehr wichtig

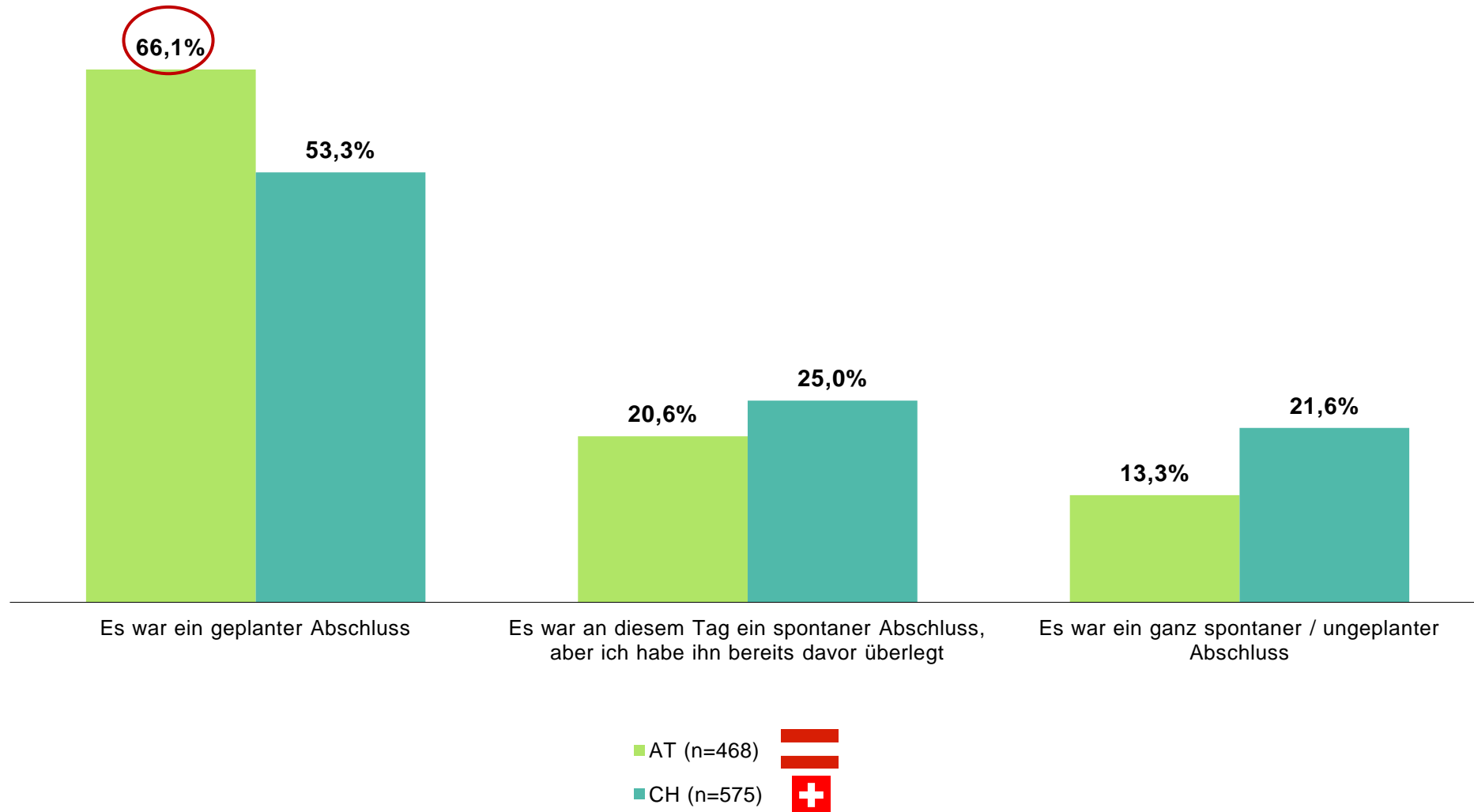


Inwiefern sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Buchung eines Sommer-Urlaubs wichtig? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht

Mobilfunkvertrag

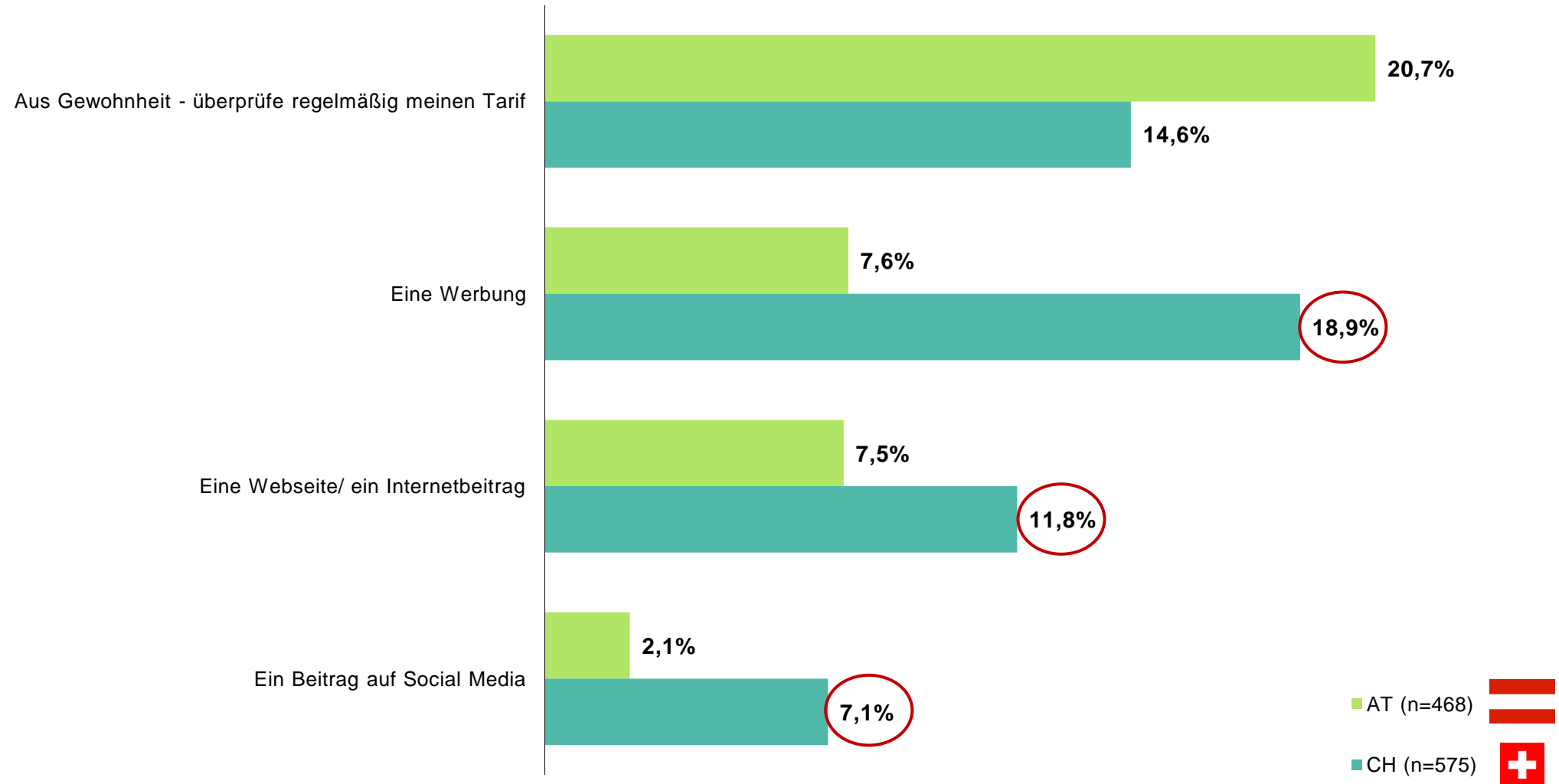
Ländervergleich – Österreich vs. Schweiz

Mobilfunkvertrag: Spontaner vs. geplanter Abschluss



Denken Sie jetzt bitte an Ihren letzten Abschluss eines Mobilfunkvertrags. Wie würden Sie den Abschluss alles in allem am ehesten beschreiben? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen

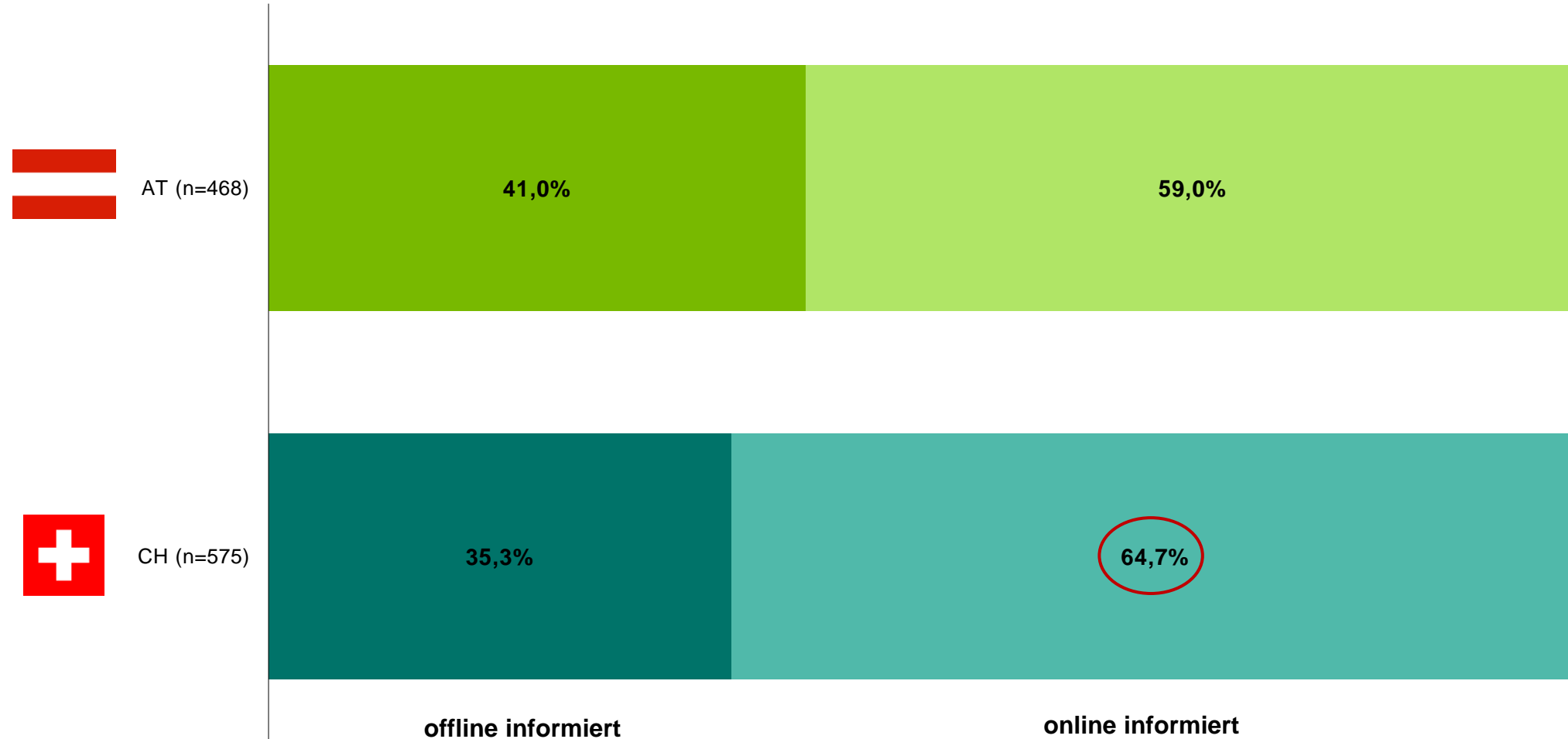
Mobilfunkvertrag: Konkrete Auslöser / Impulse



Was war der konkrete Auslöser dafür, dass Sie an den Abschluss eines Mobilfunkvertrags gedacht haben? [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen || Mehrfach-Nennung möglich

Mobilfunkvertrag: Informationssuche - Anteil offline vs. online

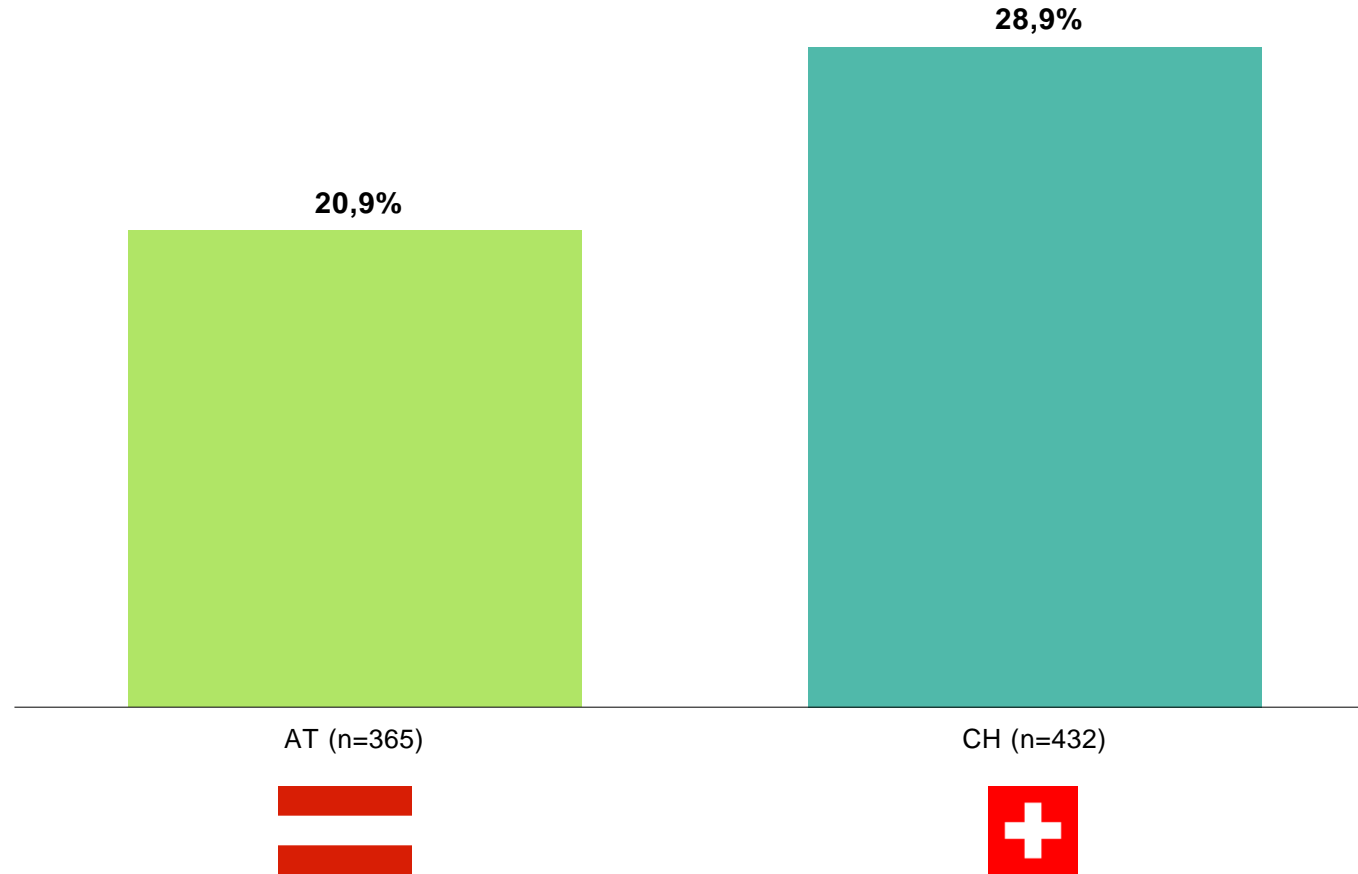
Mittelwerte



[...] Was schätzen Sie, wie viel Ihres Informationsprozesses in Zusammenhang mit dem Abschluss des Mobilfunkvertrags hat online und wie viel offline stattgefunden? [...] ||
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen

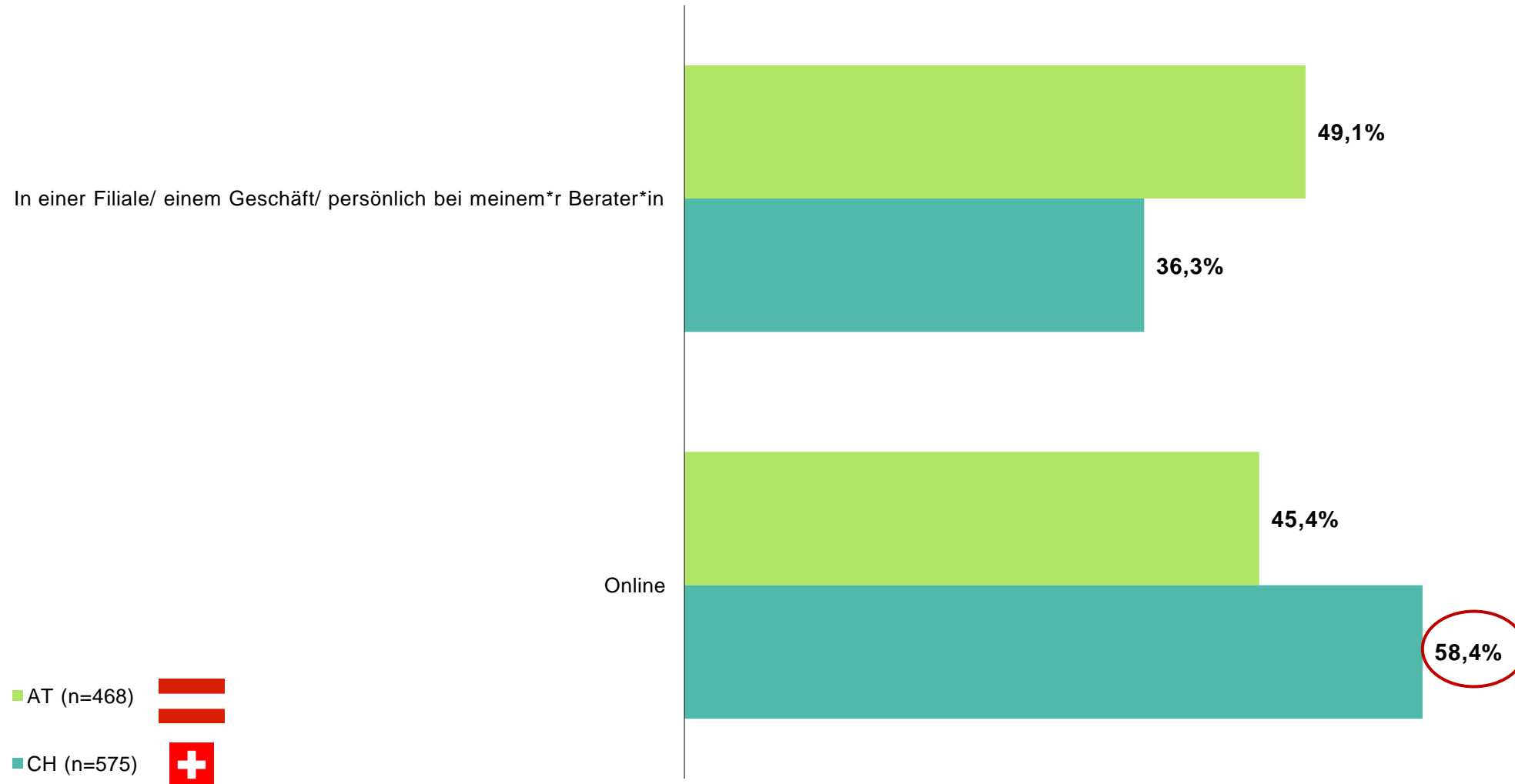
Mobilfunkvertrag: Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert



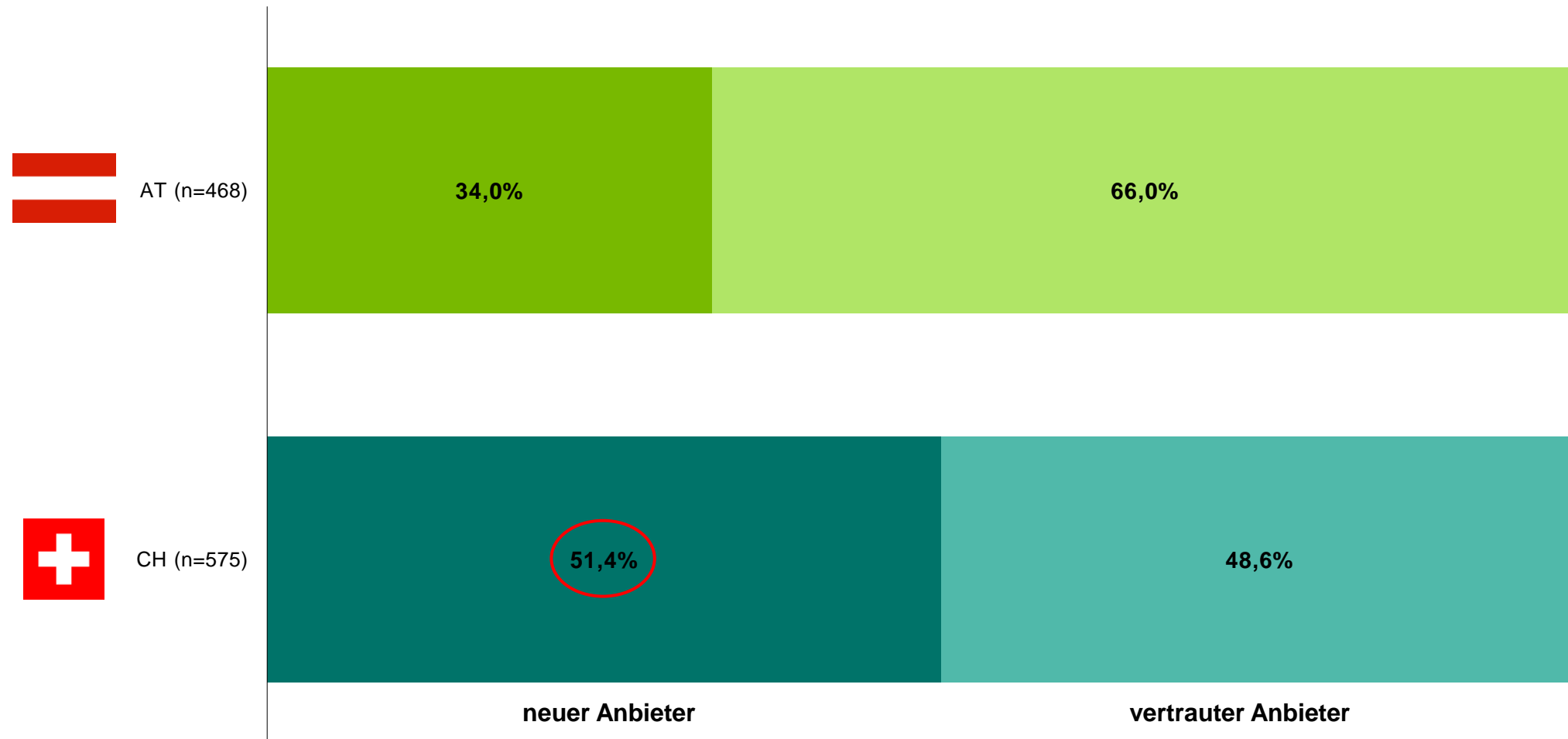
Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr kompliziert / 2 = Eher kompliziert

Mobilfunkvertrag: Ort des Abschlusses



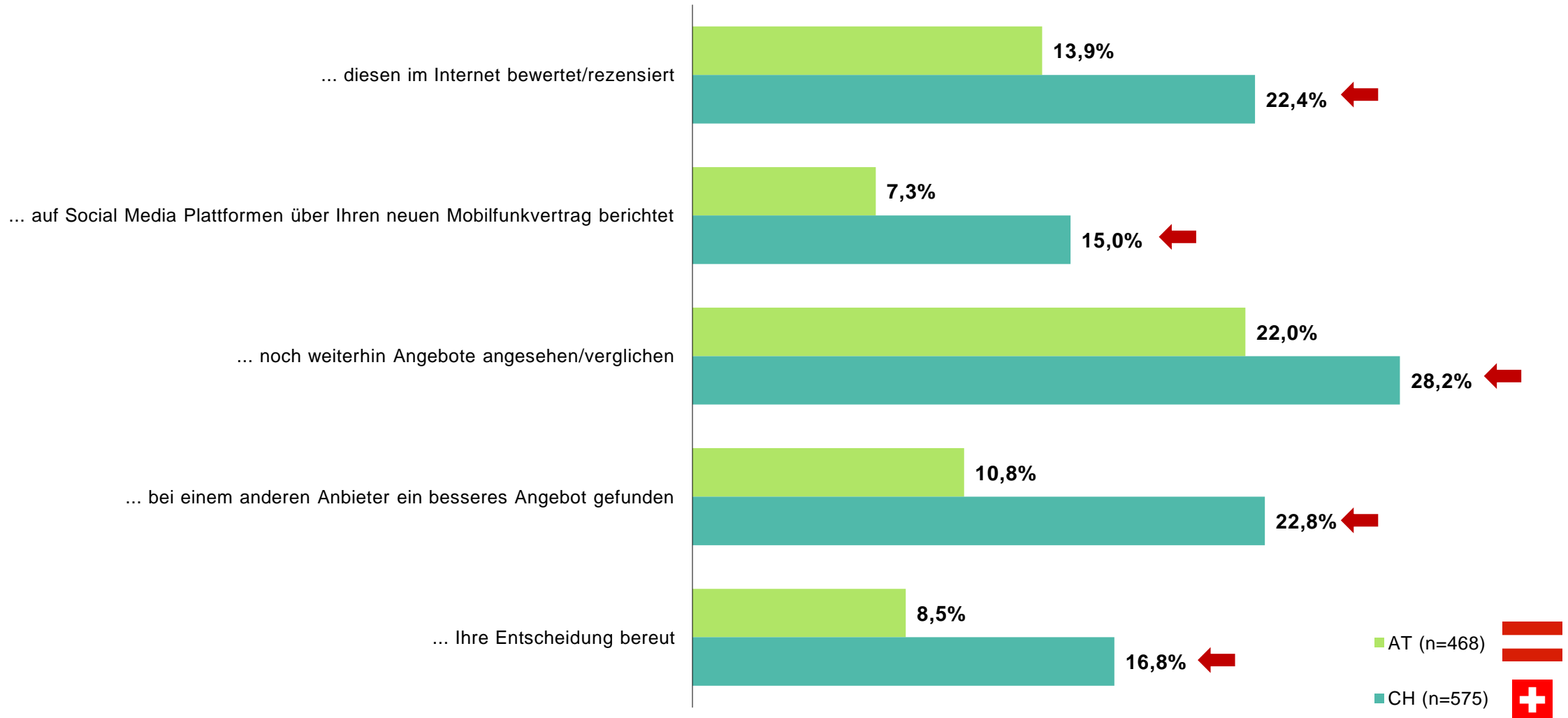
Wo haben Sie den Mobilfunkvertrag letztendlich abgeschlossen? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen || "Sonstiges" - Österreich: 5,5%; Schweiz: 5,3%

Mobilfunkvertrag: Neuer vs. vertrauter Anbieter



Ist der Anbieter, bei dem Sie Ihren Mobilfunkvertrag abgeschlossen haben, ... || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen

Mobilfunkvertrag: Handlungen nach dem Abschluss

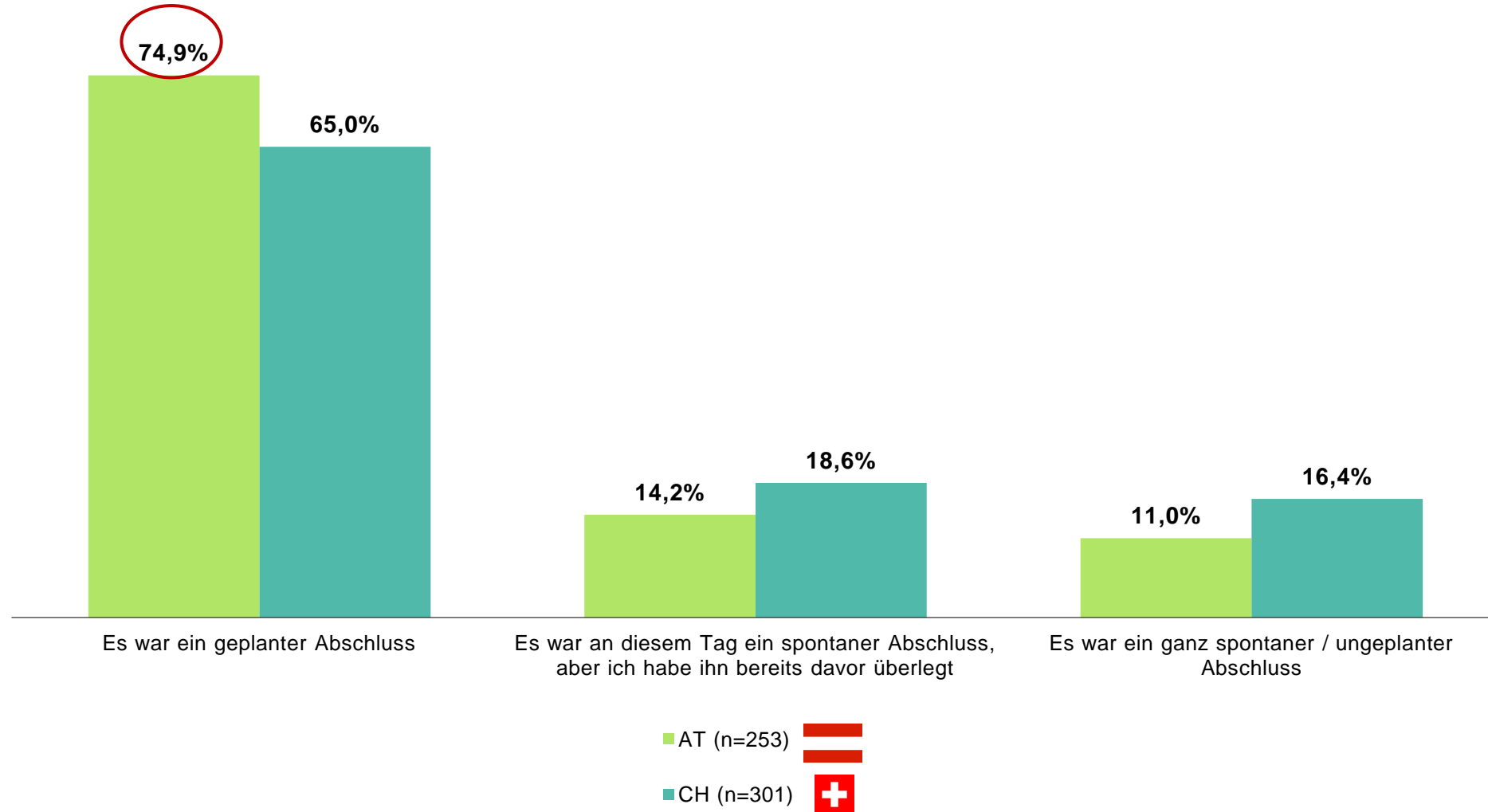


Haben Sie nach dem Abschluss des Mobilfunkvertrags ...? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen

Haushaltsversicherung

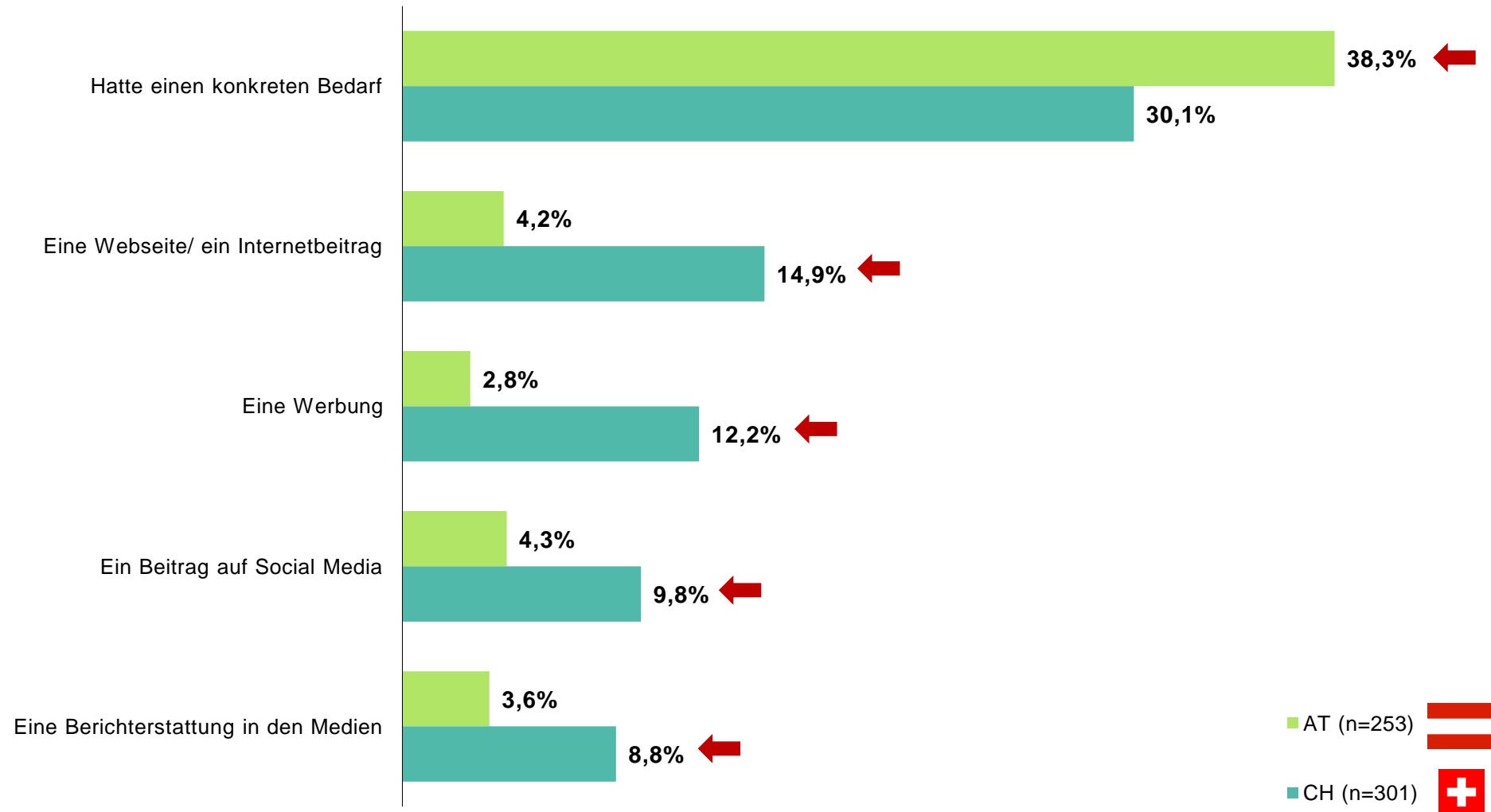
Ländervergleich – Österreich vs. Schweiz

Haushaltsversicherung: Spontaner vs. geplanter Abschluss



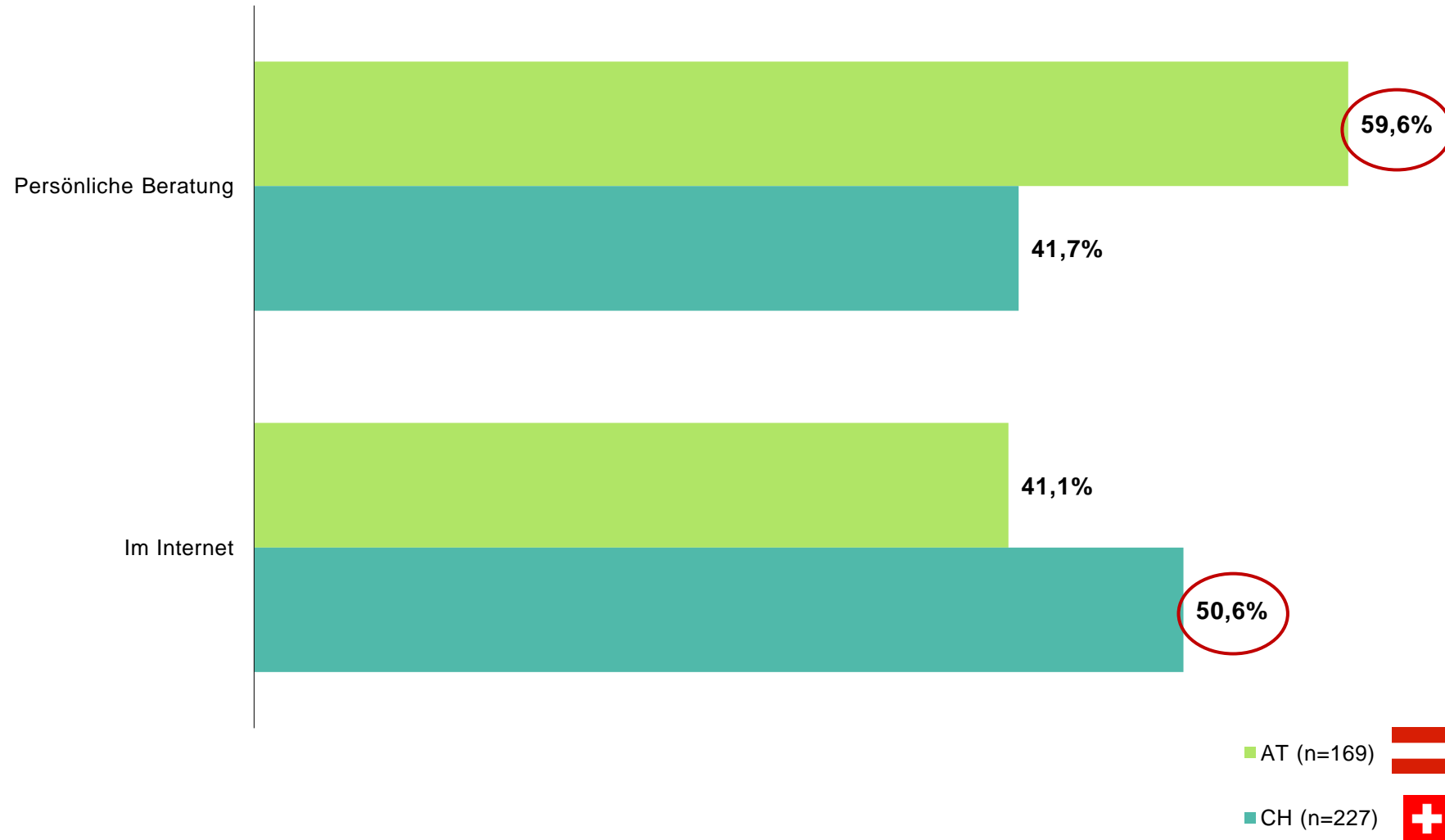
Denken Sie jetzt bitte an Ihren letzten Abschluss einer Haushaltsversicherung. Wie würden Sie den Abschluss alles in allem am ehesten beschreiben? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen

Haushaltsversicherung: Konkrete Auslöser/ Impulse



Was war der konkrete Auslöser dafür, dass Sie an den Abschluss einer Haushaltsversicherung gedacht haben? [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen || Mehrfach-Nennung möglich

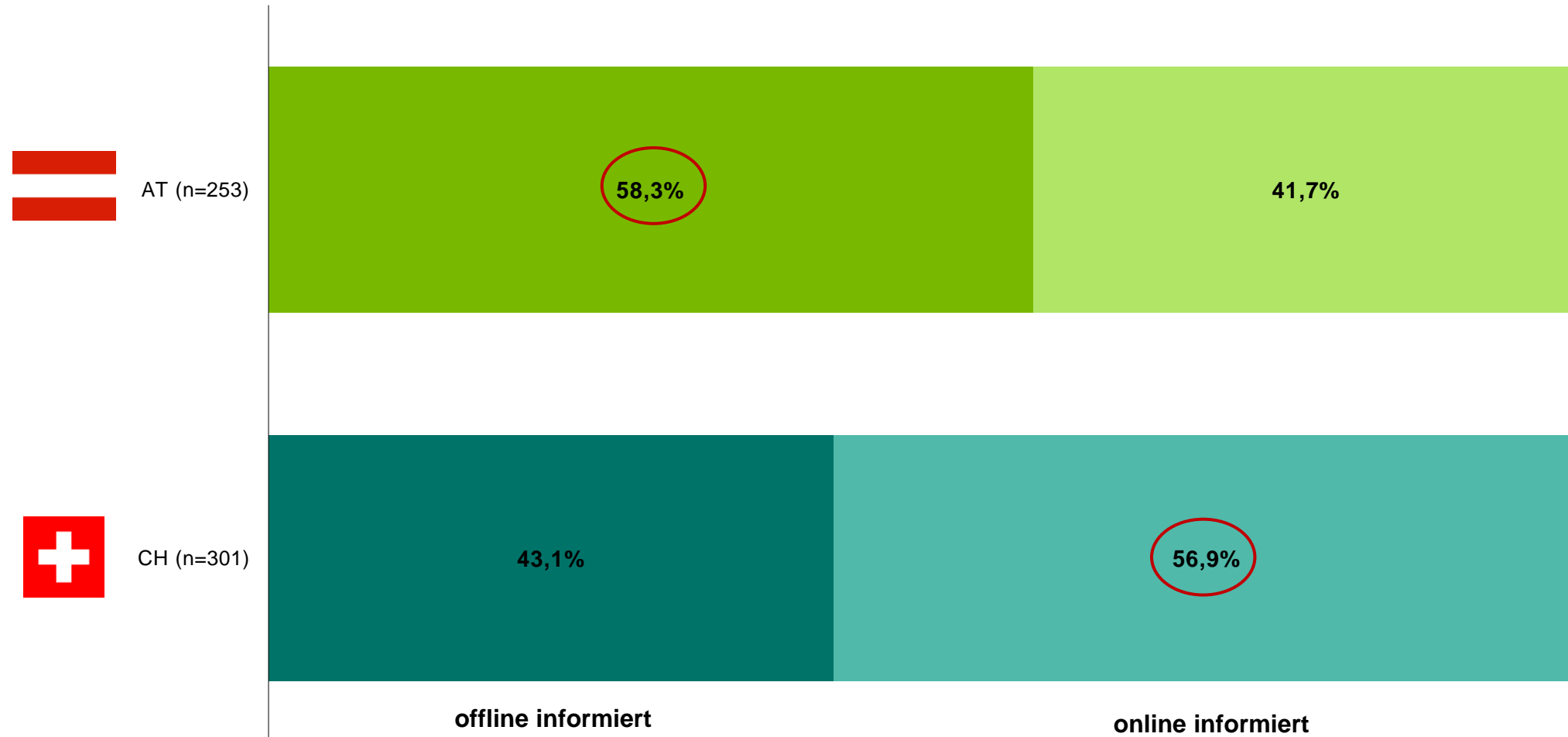
Haushaltsversicherung: Genutzte Informationsquellen



Wo haben Sie sich in Zusammenhang mit dem Abschluss der Haushaltsversicherung informiert? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen und sich davor bewusst informiert || Mehrfach-Nennung möglich

Haushaltsversicherung: Informationssuche - Anteil offline vs. online

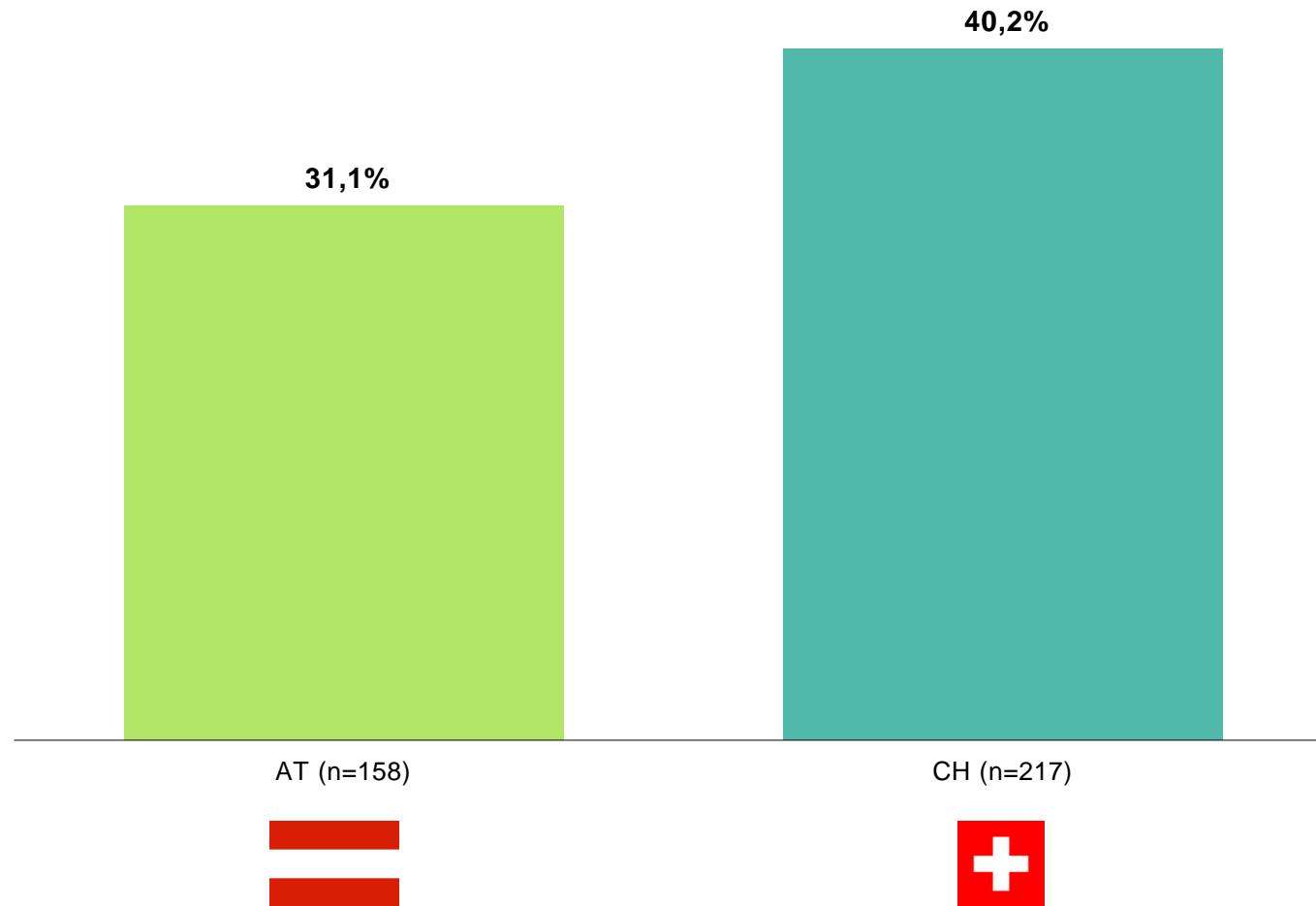
Mittelwerte



[...] Was schätzen Sie, wie viel Ihres Informationsprozesses in Zusammenhang mit dem Abschluss der Haushaltsversicherung hat online und wie viel offline stattgefunden? [...] ||
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen

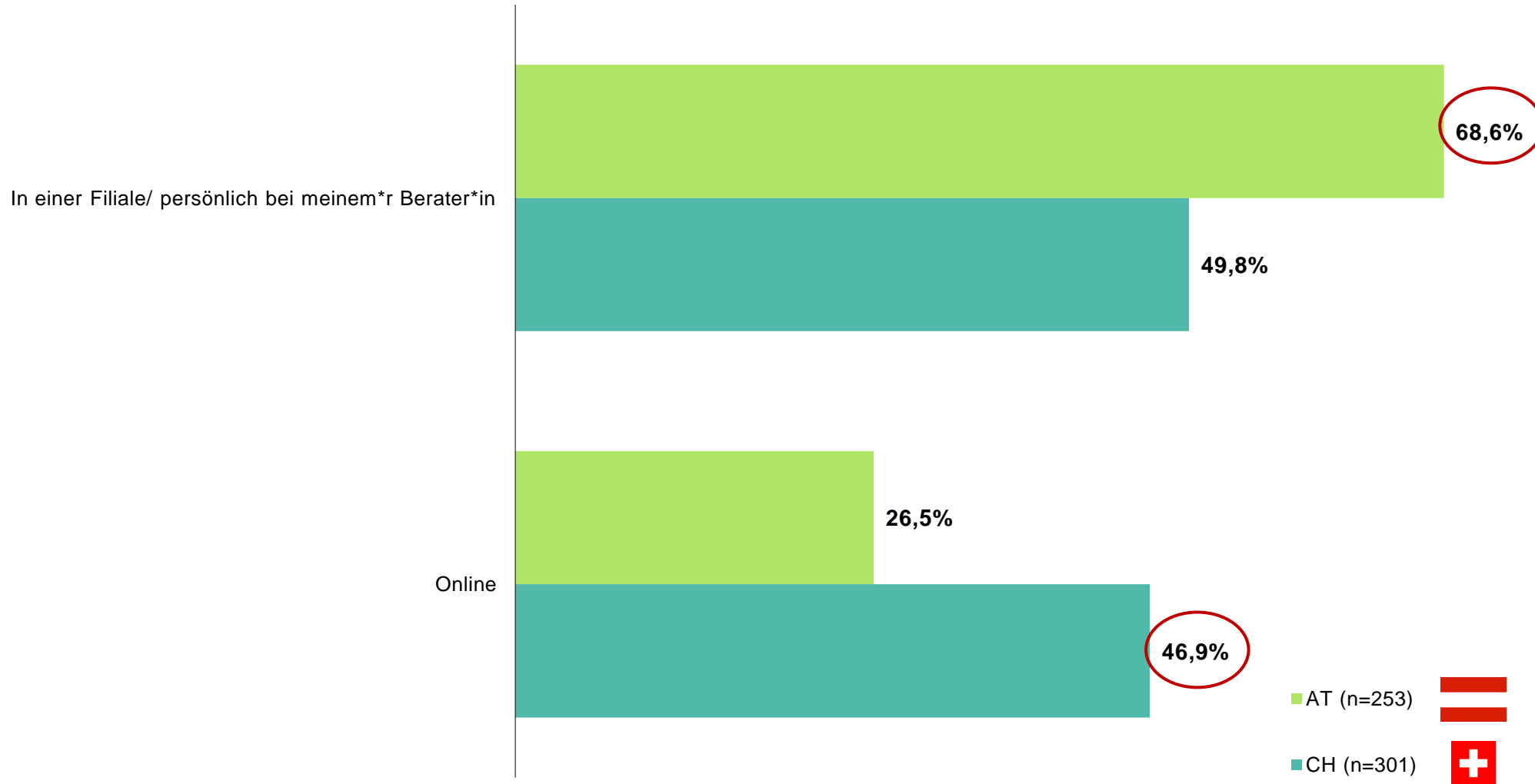
Haushaltsversicherung: Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert

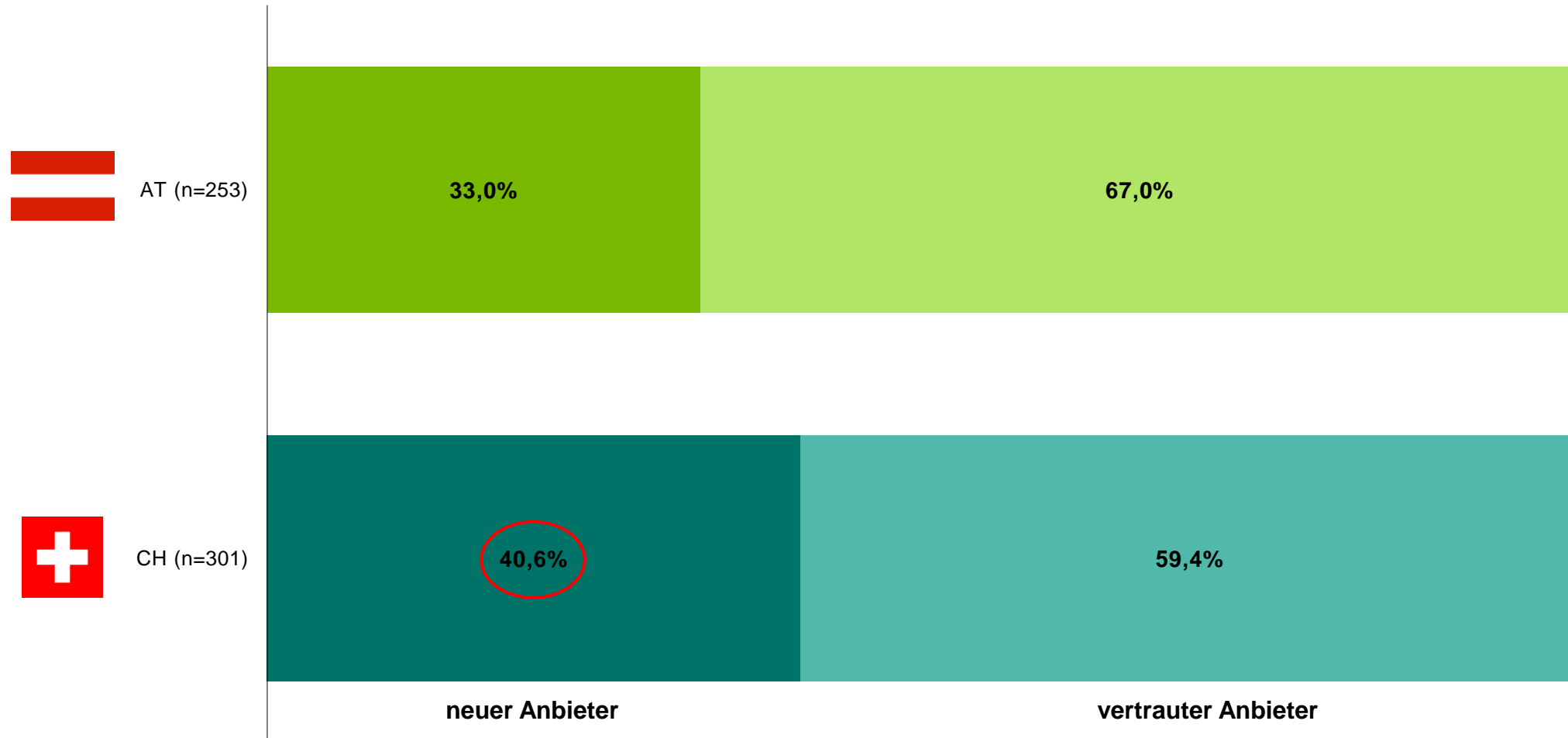


Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr kompliziert / 2 = Eher kompliziert

Haushaltsversicherung: Ort des Abschlusses

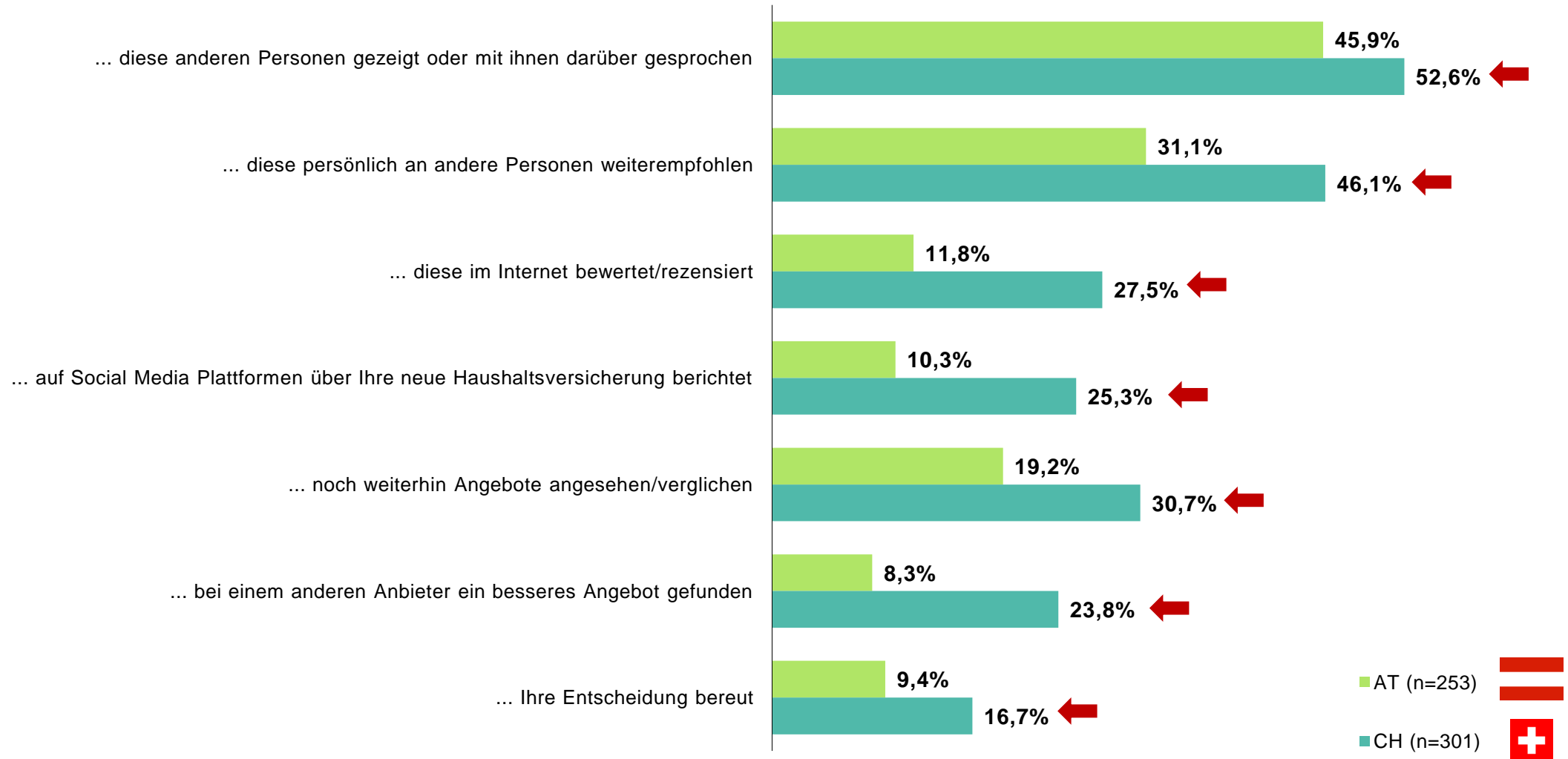


Haushaltsversicherung: Neuer vs. vertrauter Anbieter



Ist der Anbieter, bei dem Sie Ihre Haushaltsversicherung abgeschlossen haben, ... || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen

Haushaltsversicherung: Handlungen nach dem Abschluss





© HKSÖL

„Auch scheinbar kleine Unterschiede im Entscheidungsverhalten können entscheidend sein. Gerade bei länderübergreifenden Kampagnen lohnt sich der Blick ins Detail. Ohne belastbare Daten und repräsentative Meinungen agiert man schnell im Blindflug – und riskiert, dass hohe Investitionen wirkungslos verpuffen.“

Urs Weber, Generalsekretär der HKSÖL

Funny Take-aways

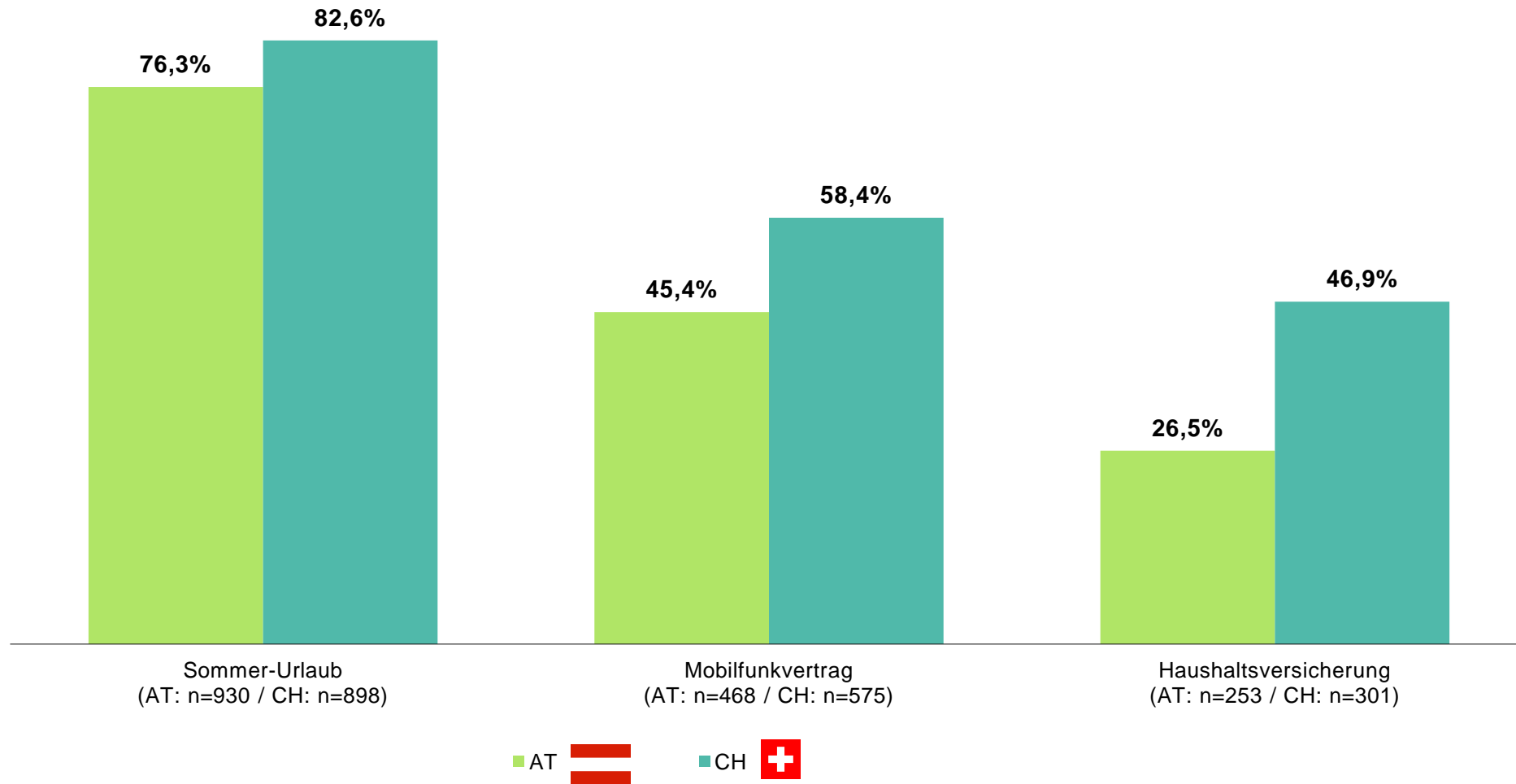
Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert



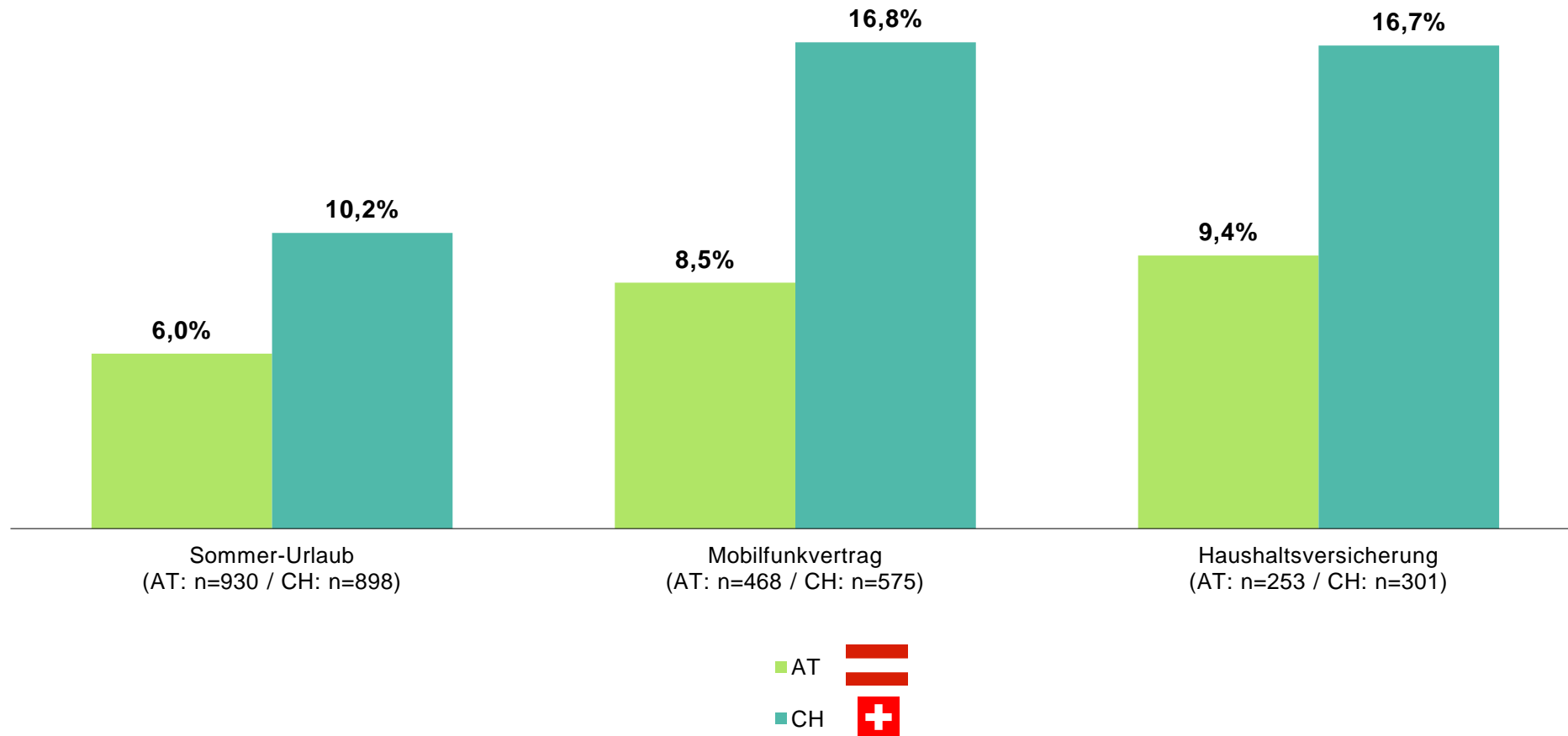
Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr kompliziert / 2 = Eher kompliziert

Buchung / Abschluss online



Wo haben Sie [den Sommer-Urlaub/ den Mobilfunkvertrag/ die Haushaltsversicherung] letztendlich [gebucht/ abgeschlossen]? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

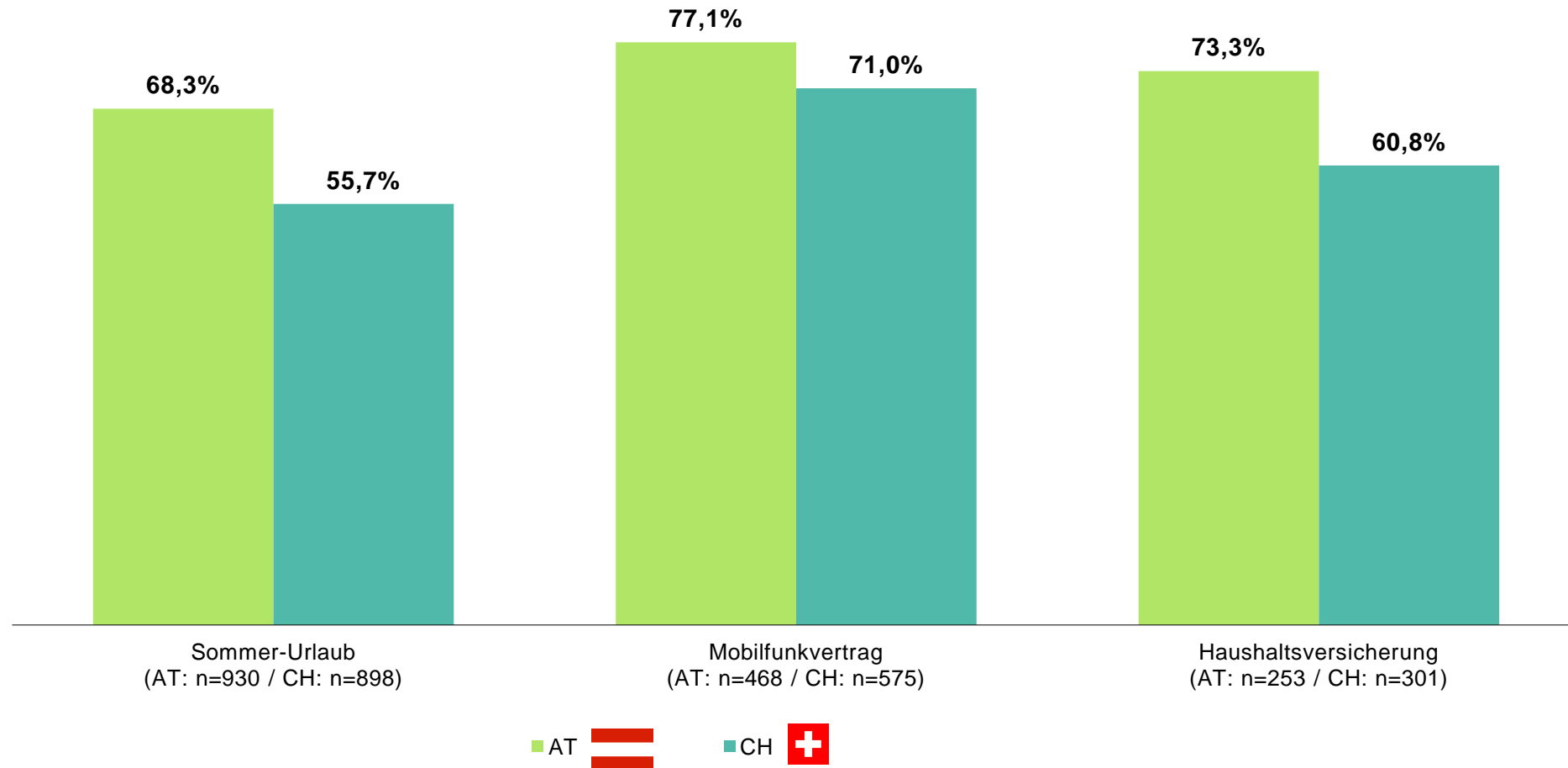
Entscheidung nach der Buchung / dem Abschluss bereut



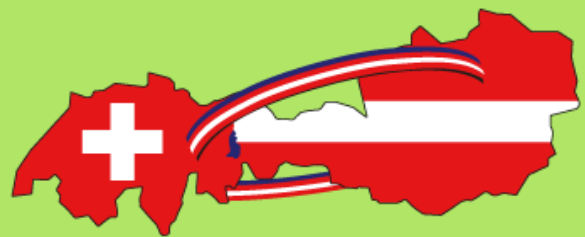
Haben Sie nach [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] ...? || ... Ihre Entscheidung bereut ||
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

Wichtigkeit des Preis-Leistungs-Verhältnisses

Top-Box: Sehr wichtig



Inwiefern sind Ihnen die folgenden Aspekte bei [der Buchung eines Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung] wichtig? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen



HANDELSKAMMER
Schweiz ■ Österreich ■ Liechtenstein

Urs Weber
Generalsekretär

weber@hk-schweiz.at
+43 1 512 59 59

Schwindgasse 20
1040 Wien

www.hk-schweiz.at

**einfach
schnell
fragen.**

Mag. Andrea Berger
Research & Communications

a.berger@marketagent.com
02252 909 009 25

Mühlgasse 59
2500 Baden

www.marketagent.com



marketagent.