

# Customer Journey:

## Sommerurlaub, Mobilfunkvertrag und Haushaltsversicherung



Zürich, am 6. Mai 2025  
Roland Zeindler



HANDELSKAMMER  
Schweiz ■ Österreich ■ Liechtenstein



**marketagent.**

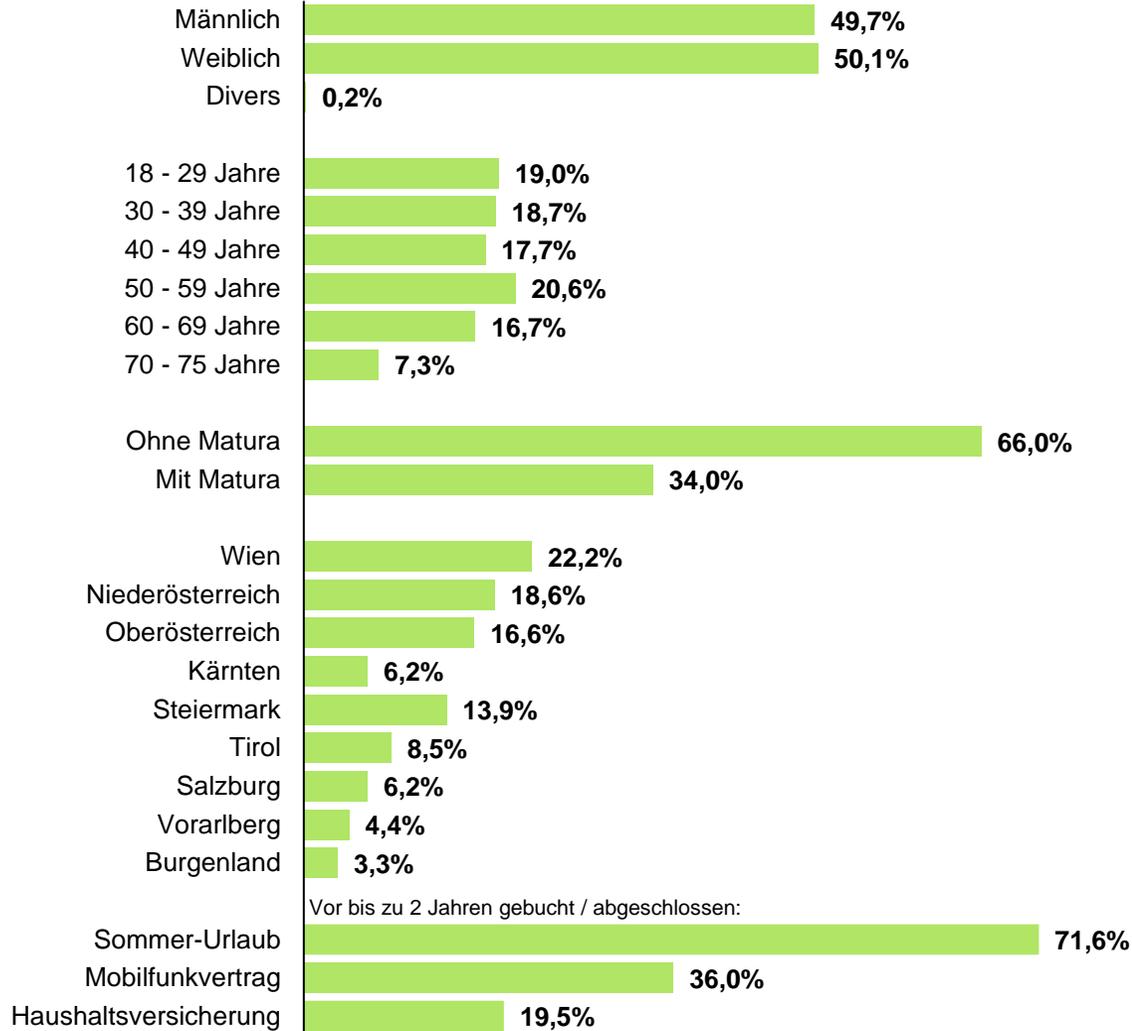
# Umfrage-Basics | Studiensteckbrief

<b>Auftraggeber</b>	Eigenstudie in Kooperation mit HKSÖL – Handelskammer Schweiz-Österreich-Liechtenstein
<b>Methode</b>	CAWI   Marketagent Online Access Panel
<b>Sample-Größe</b>	n = 2.107 Netto-Interviews
<b>Kernzielgruppe</b>	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%
<b>Quotensteuerung</b>	Sample repräsentativ für die österreichische und Schweizer Bevölkerung   Random Selection   gewichtet
<b>Feldzeit</b>	13.02.2025 - 05.03.2025
<b>Studienumfang</b>	70 Fragen
<b>Mobile Teilnahme</b>	57,7%

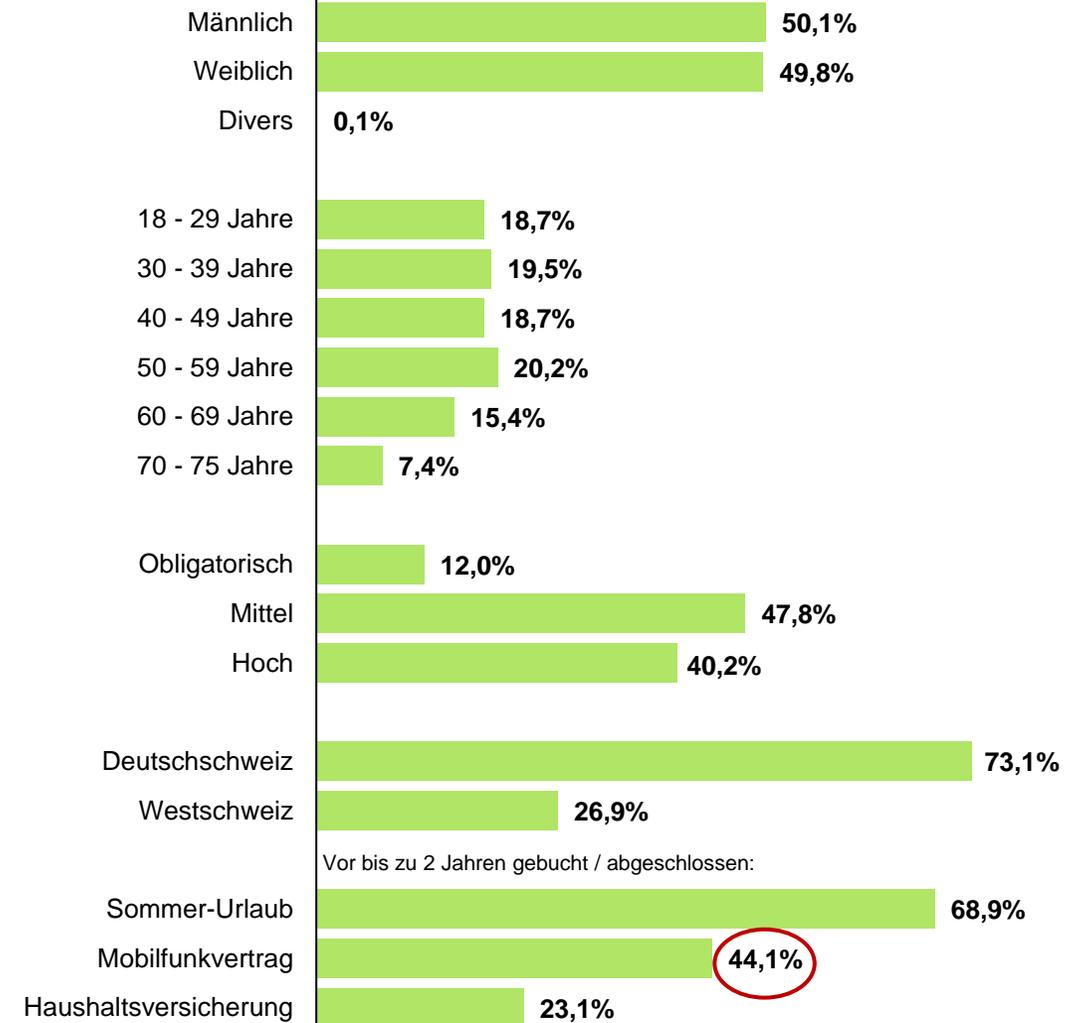
# Zusammensetzung der Samples - Eingangssample



Österreich | n=1.298



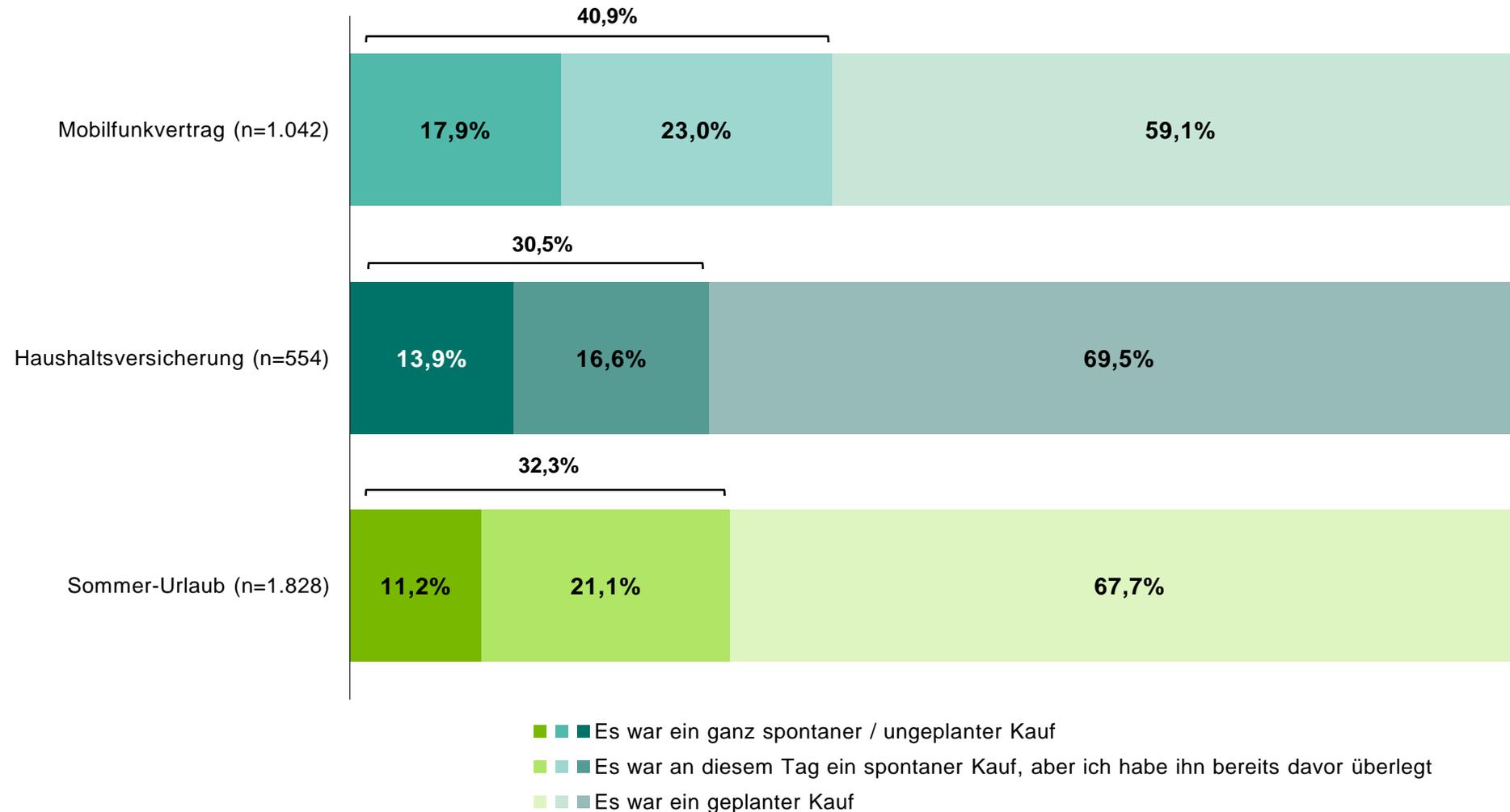
Schweiz | n=1.304



# **Part I:**

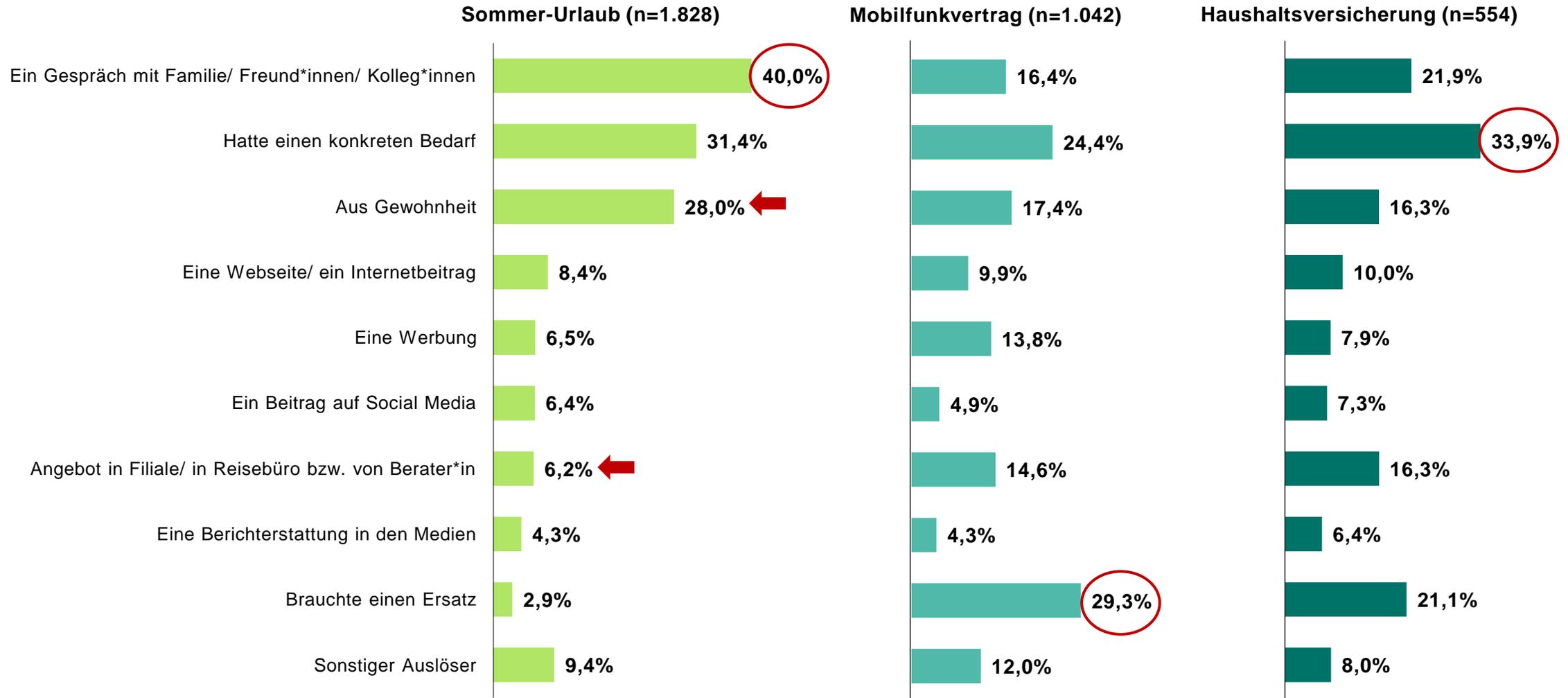
## **Sommerurlaub, Mobilfunkvertrag und Haushaltsversicherung im Vergleich**

# Spontaner vs. geplanter Kauf/ Abschluss



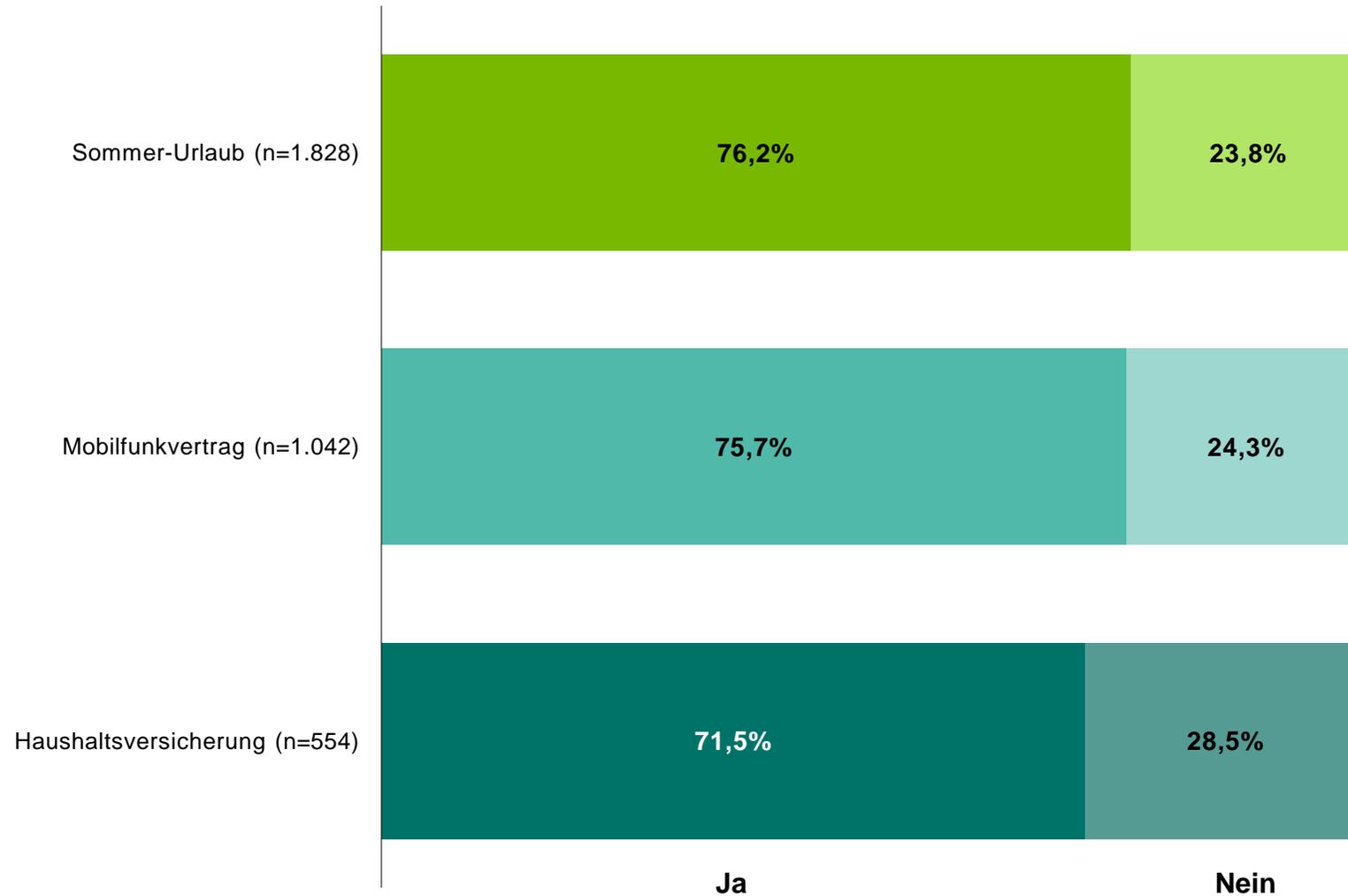
Denken Sie jetzt bitte an Ihre/n letzte/n [Buchung eines Sommer-Urlaubs/ Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung]. Wie würden Sie [die Buchung/ den Abschluss] alles in allem am ehesten beschreiben? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

# Konkrete Auslöser / Impulse



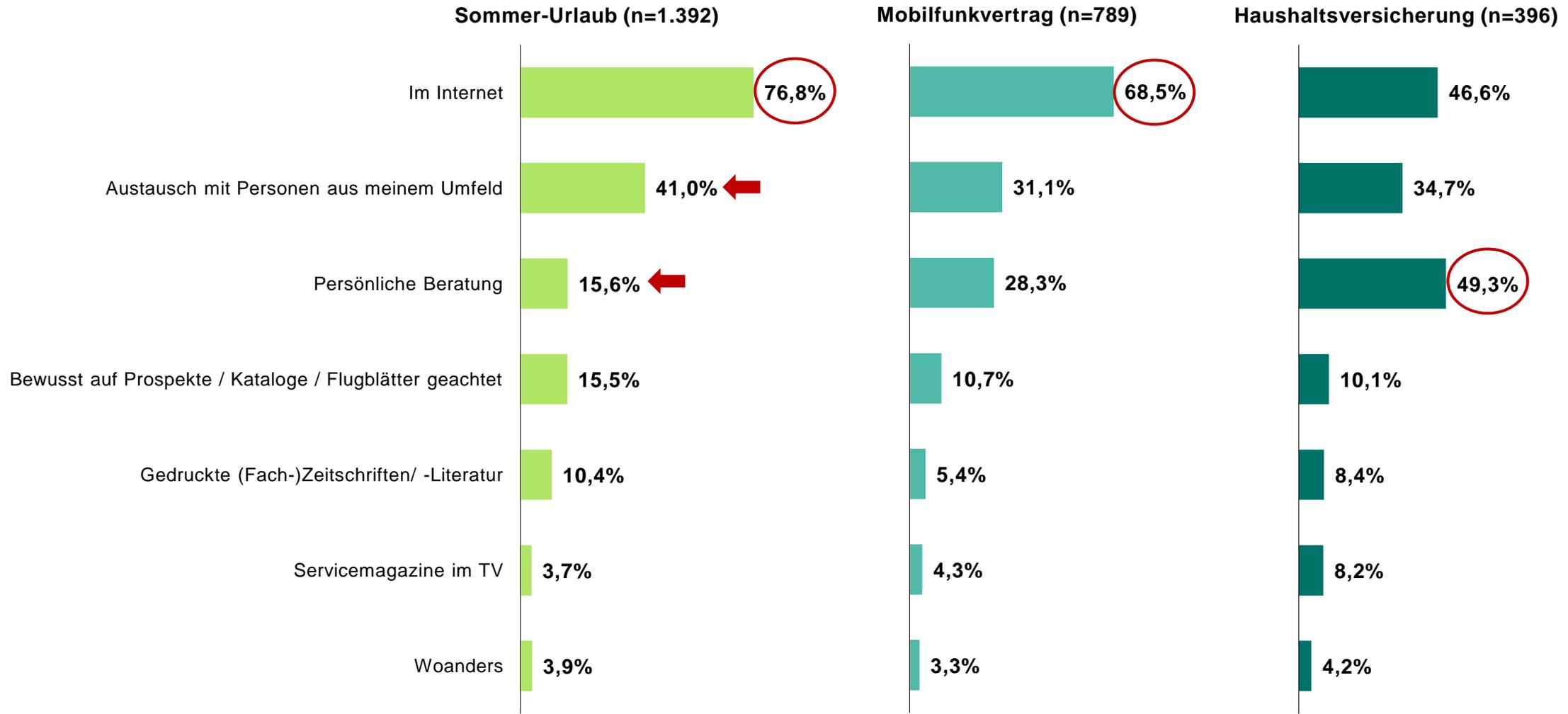
Was war der konkrete Auslöser dafür, dass Sie an [die Buchung eines Sommer-Urlaubs/ den Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung] gedacht haben?  
 [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen || Mehrfach-Nennung möglich

# Bewusstes Informieren vor der Buchung/ dem Abschluss



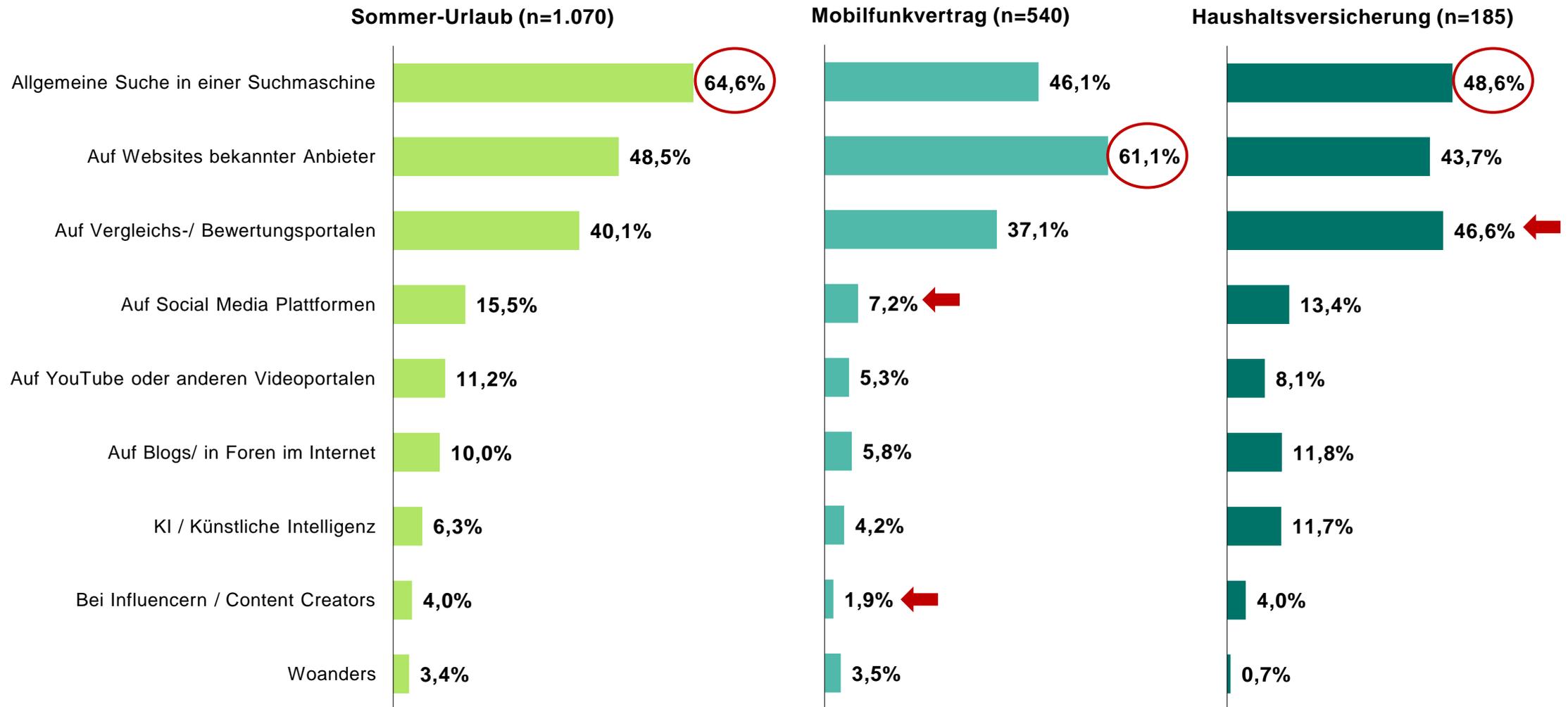
Haben Sie sich in Zusammenhang mit [der Buchung des Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss des Mobilfunkvertrags/ der Haushaltsversicherung] im Vorfeld bewusst informiert? ||  
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

# 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

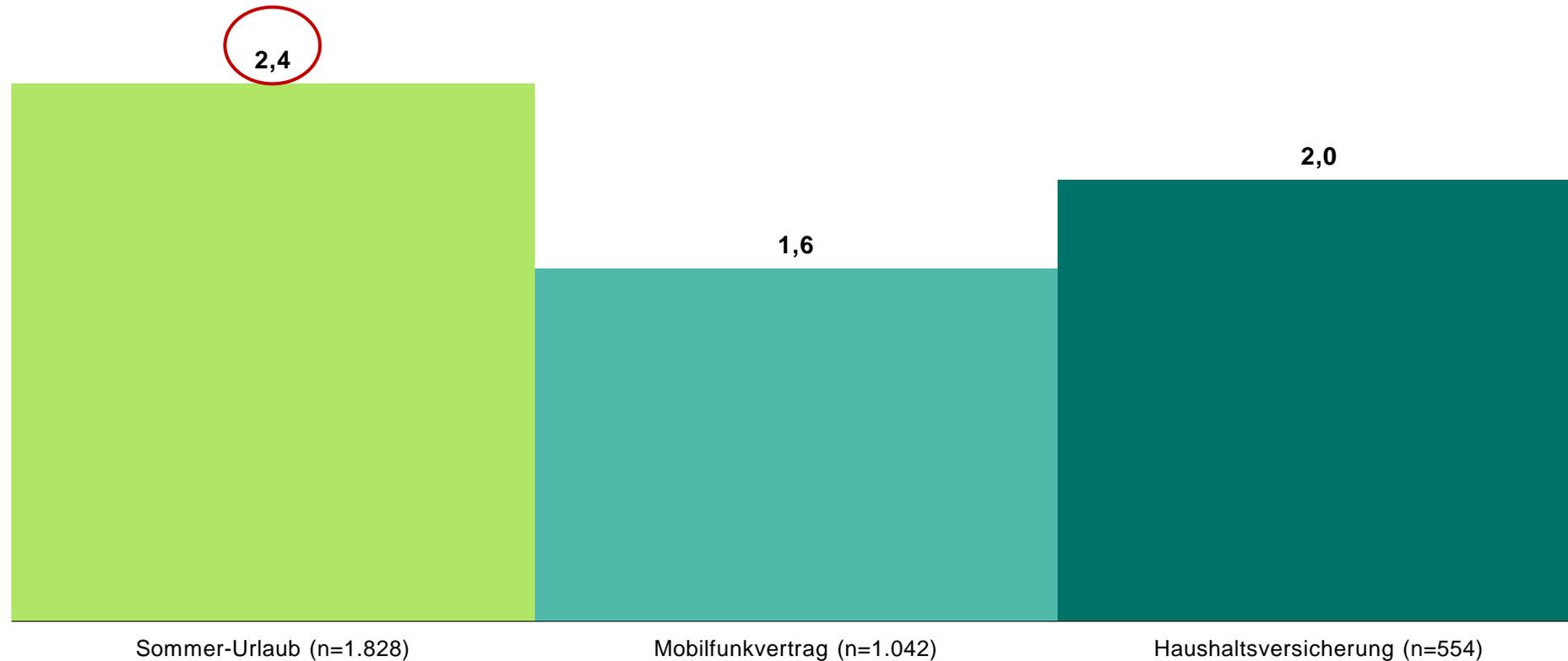
# Genutzte Online-Informationsquellen



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

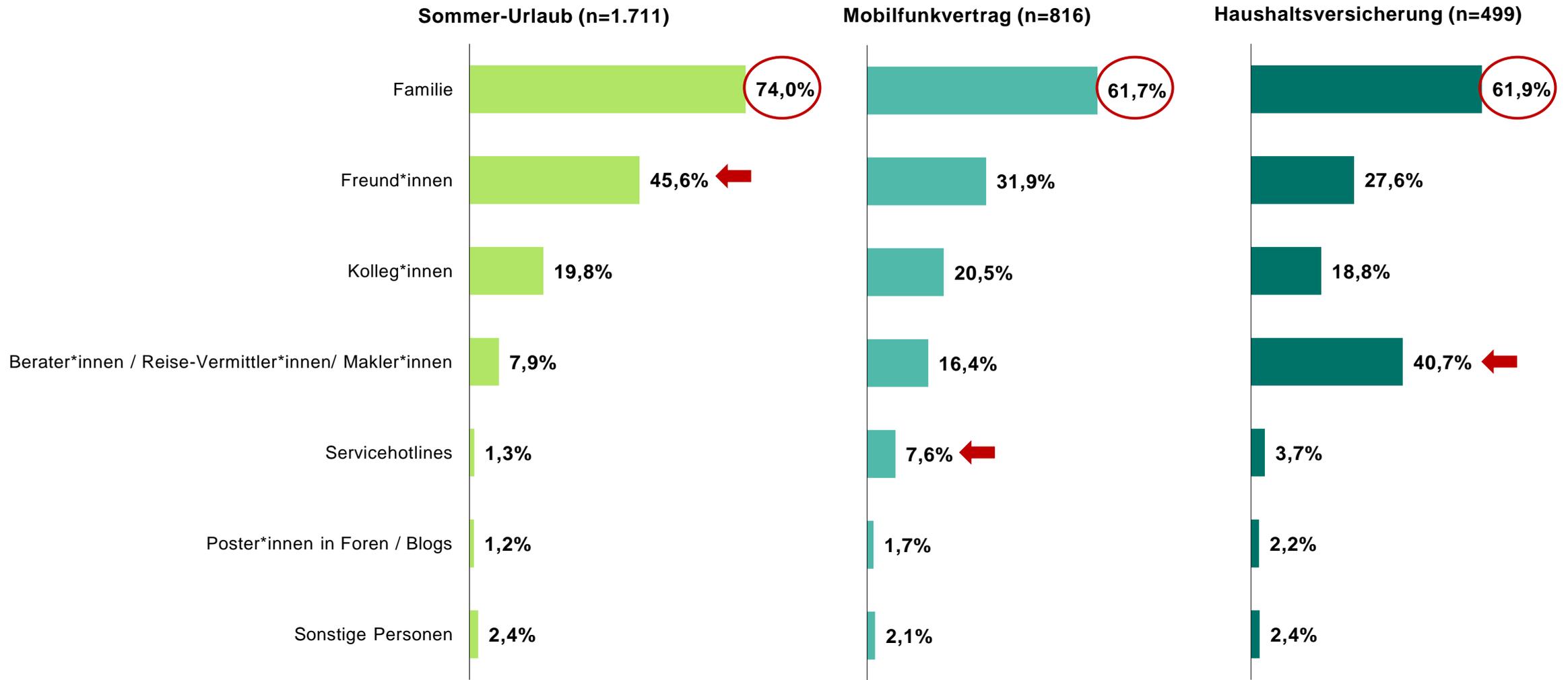
# Austausch mit anderen: Anzahl der Gesprächspartner

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

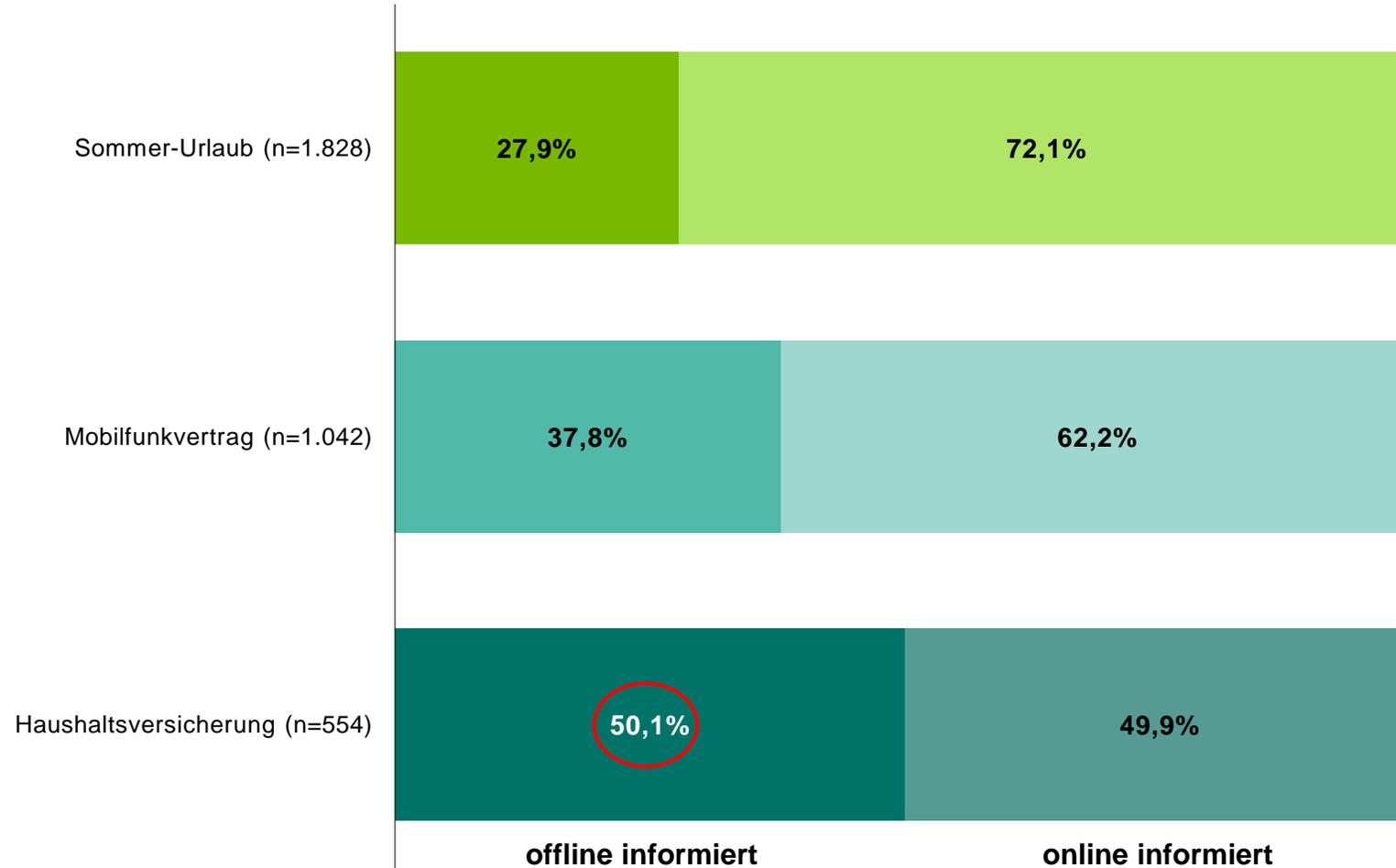
# Austausch mit anderen: Gesprächspartner



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

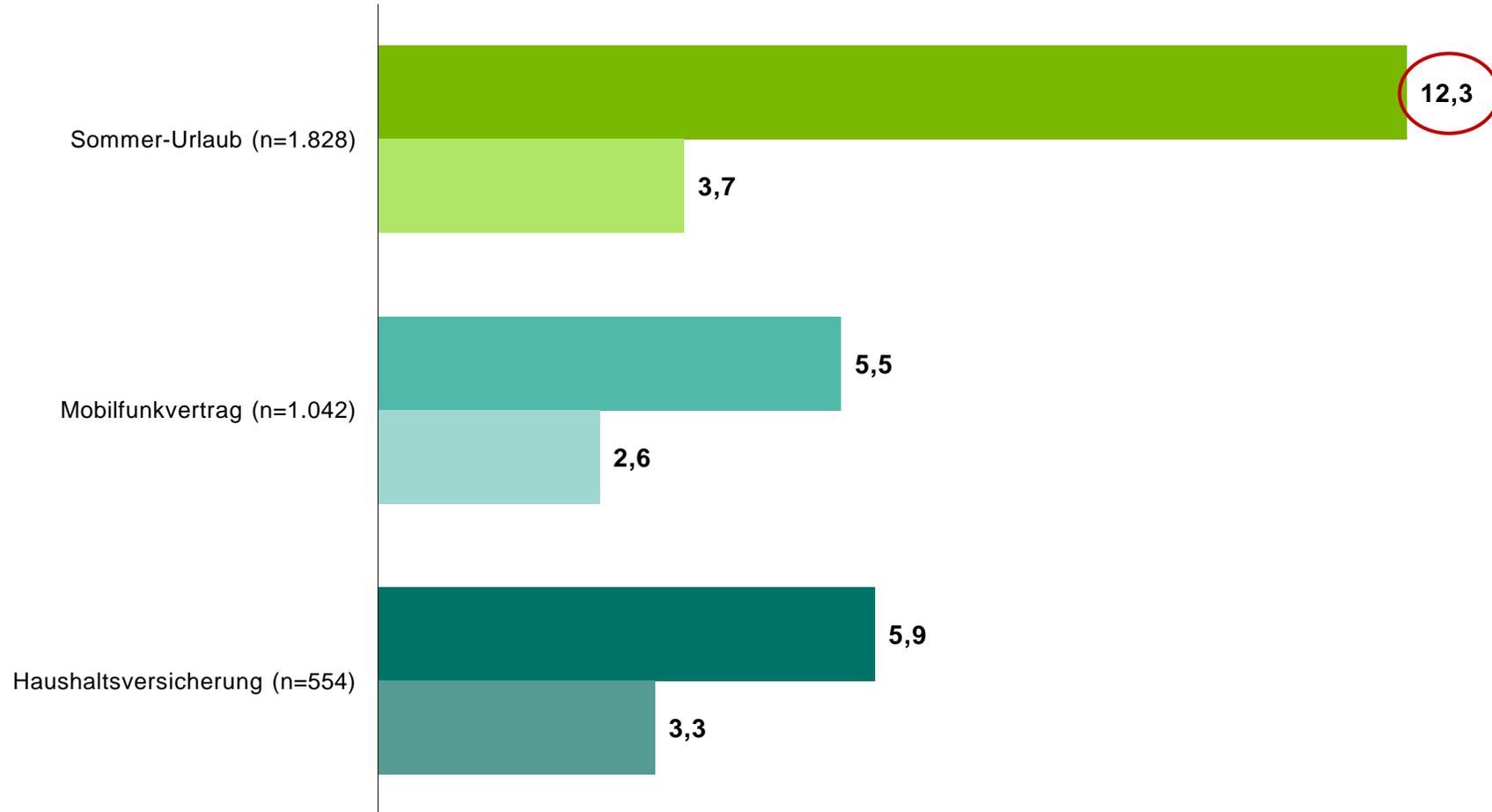
Mittelwert



[...] 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

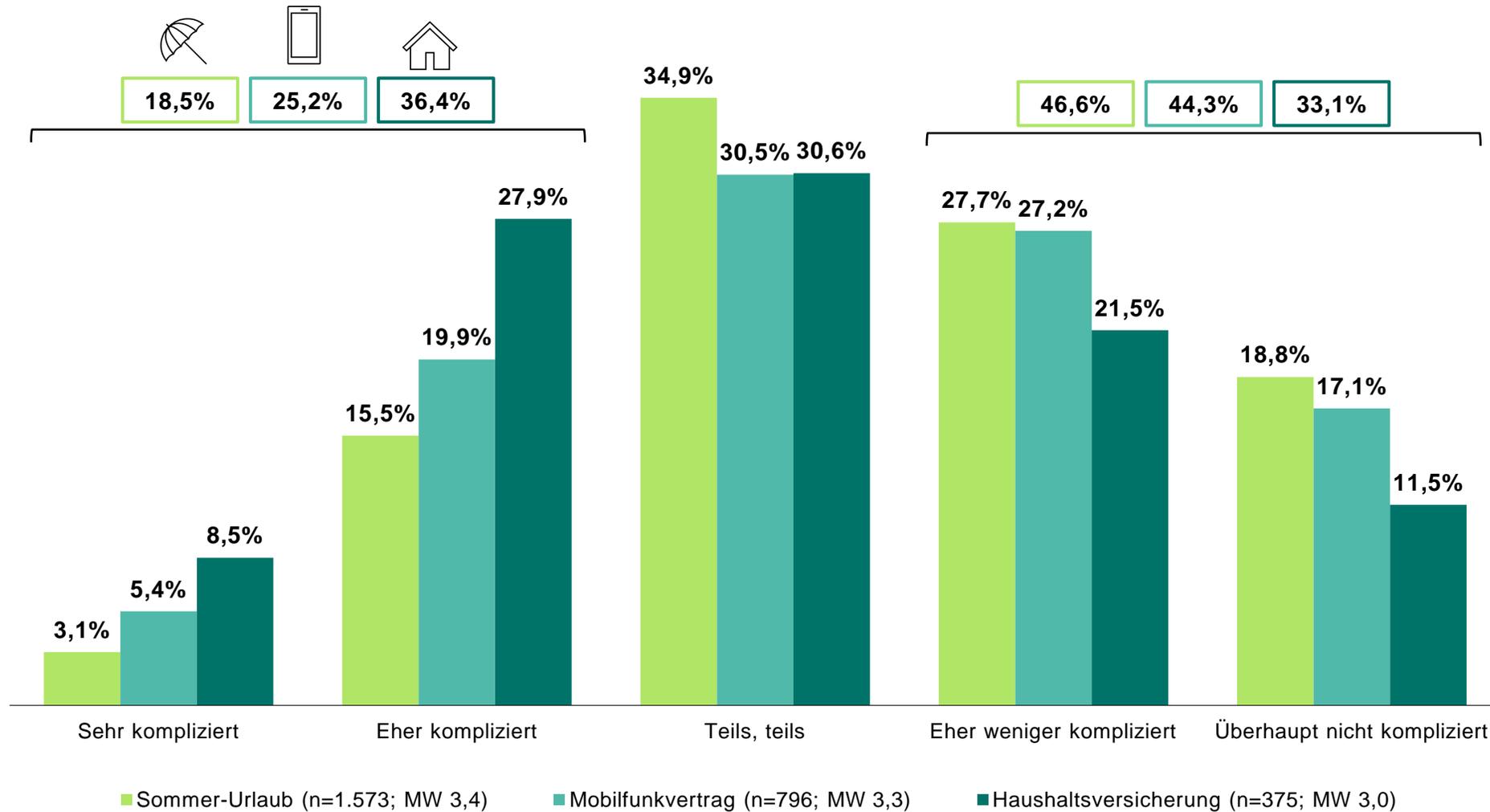
# Angebote in der Auswahl: angesehen vs. engere Auswahl

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

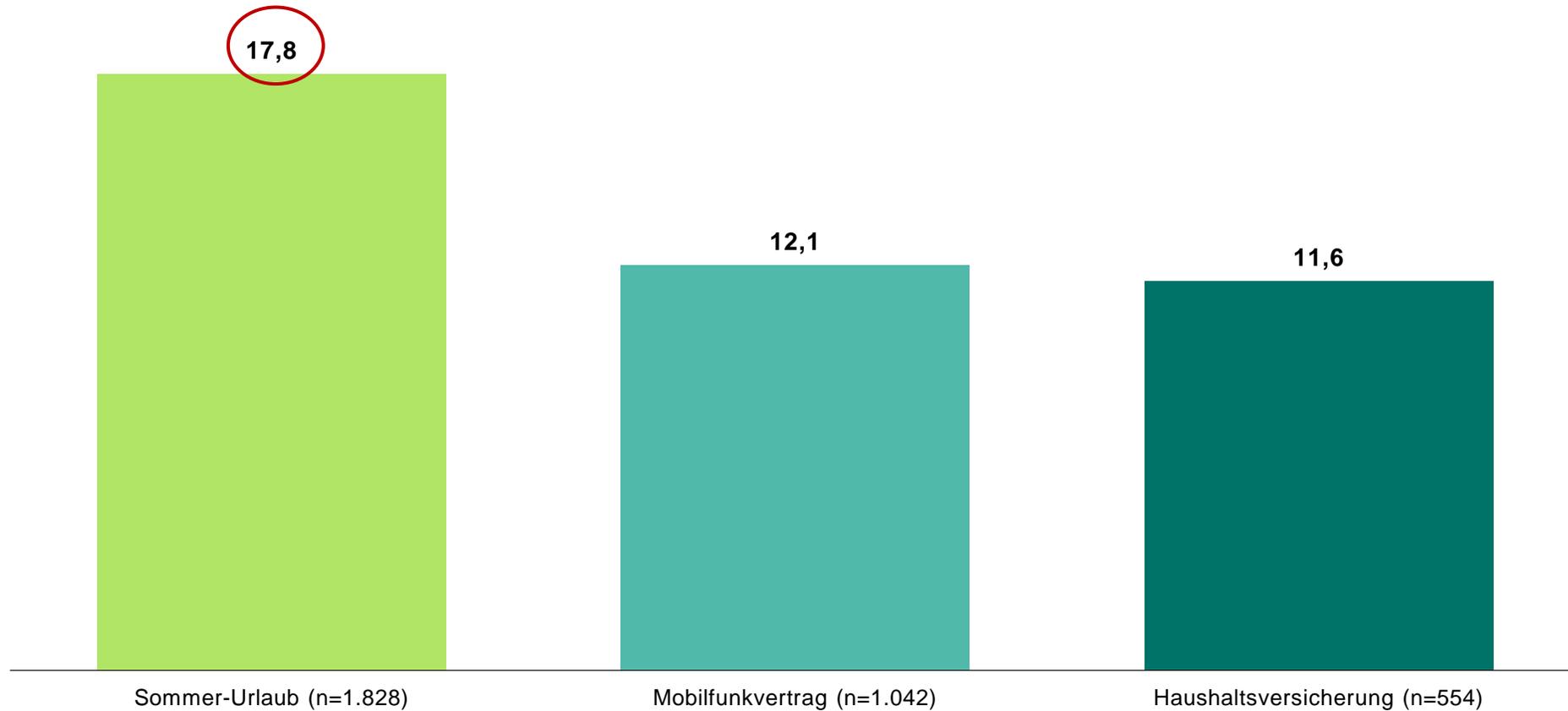
# Schwierigkeit des Angebotsvergleichs



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"

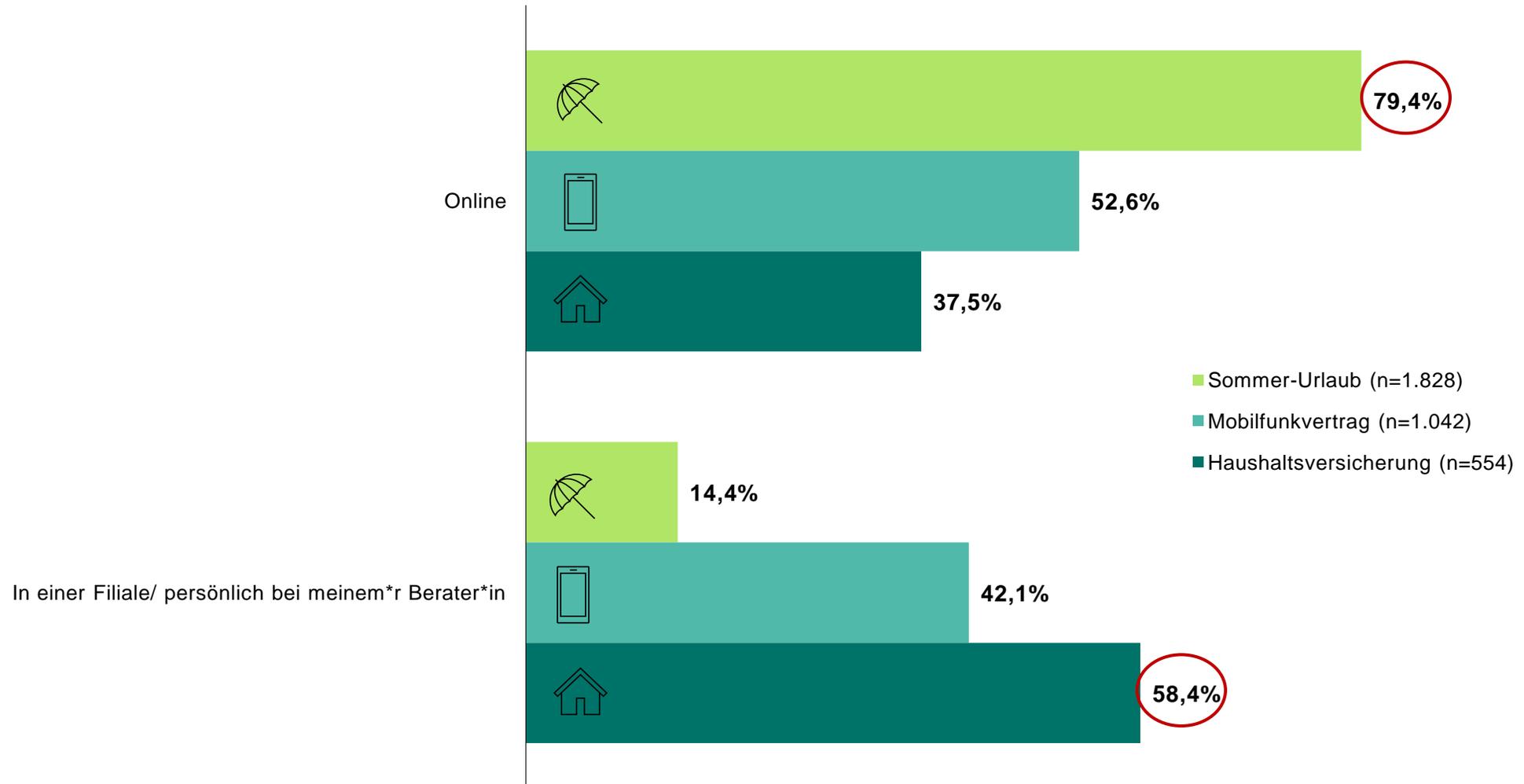
# Dauer des Entscheidungsprozesses

Mittelwerte in Tagen



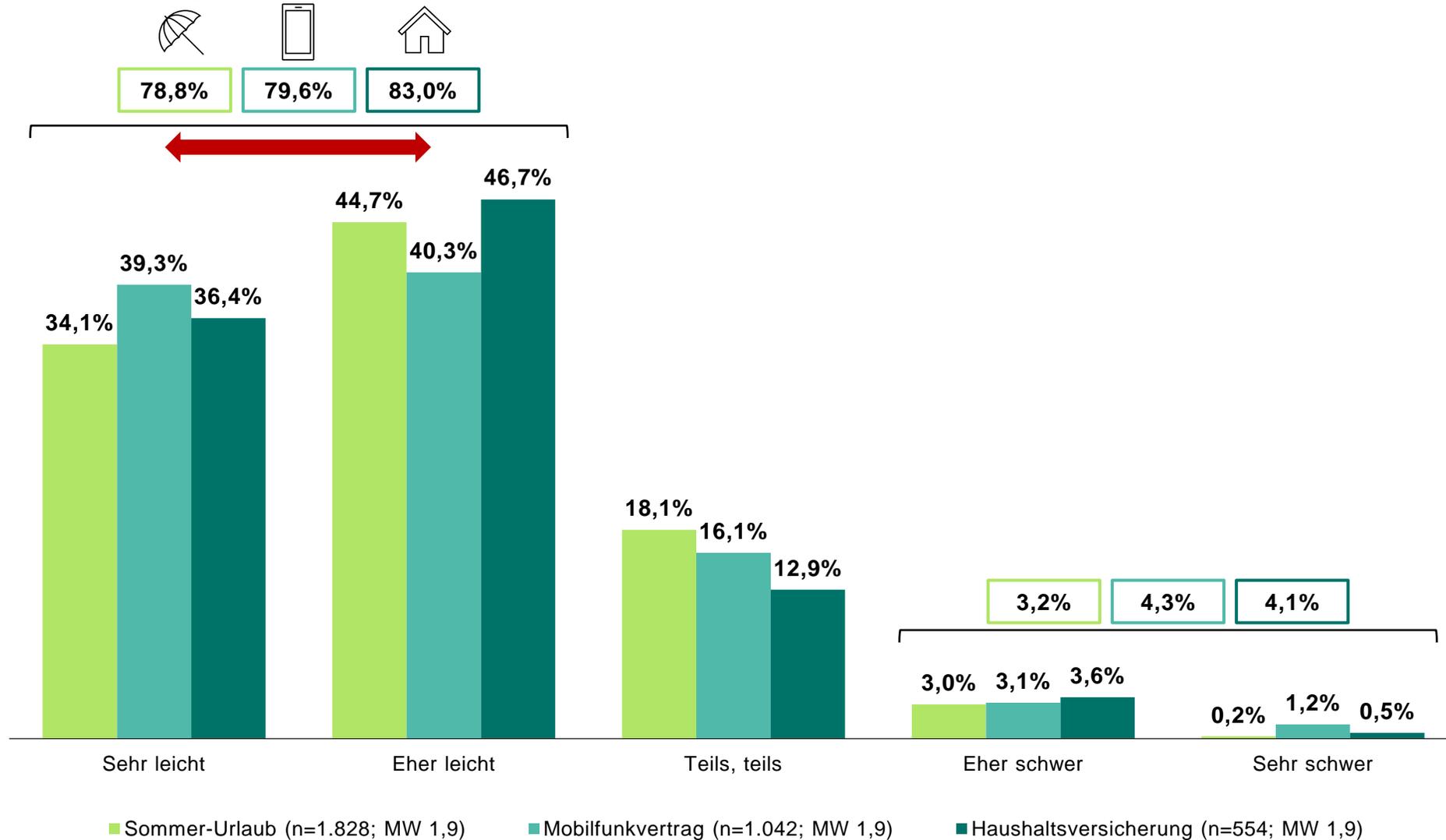
Wie lange haben Sie sich insgesamt für diesen Kauf-/ Entscheidungsprozess Zeit genommen? [...] ||  
Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

# Ort der Buchung/ des Abschlusses



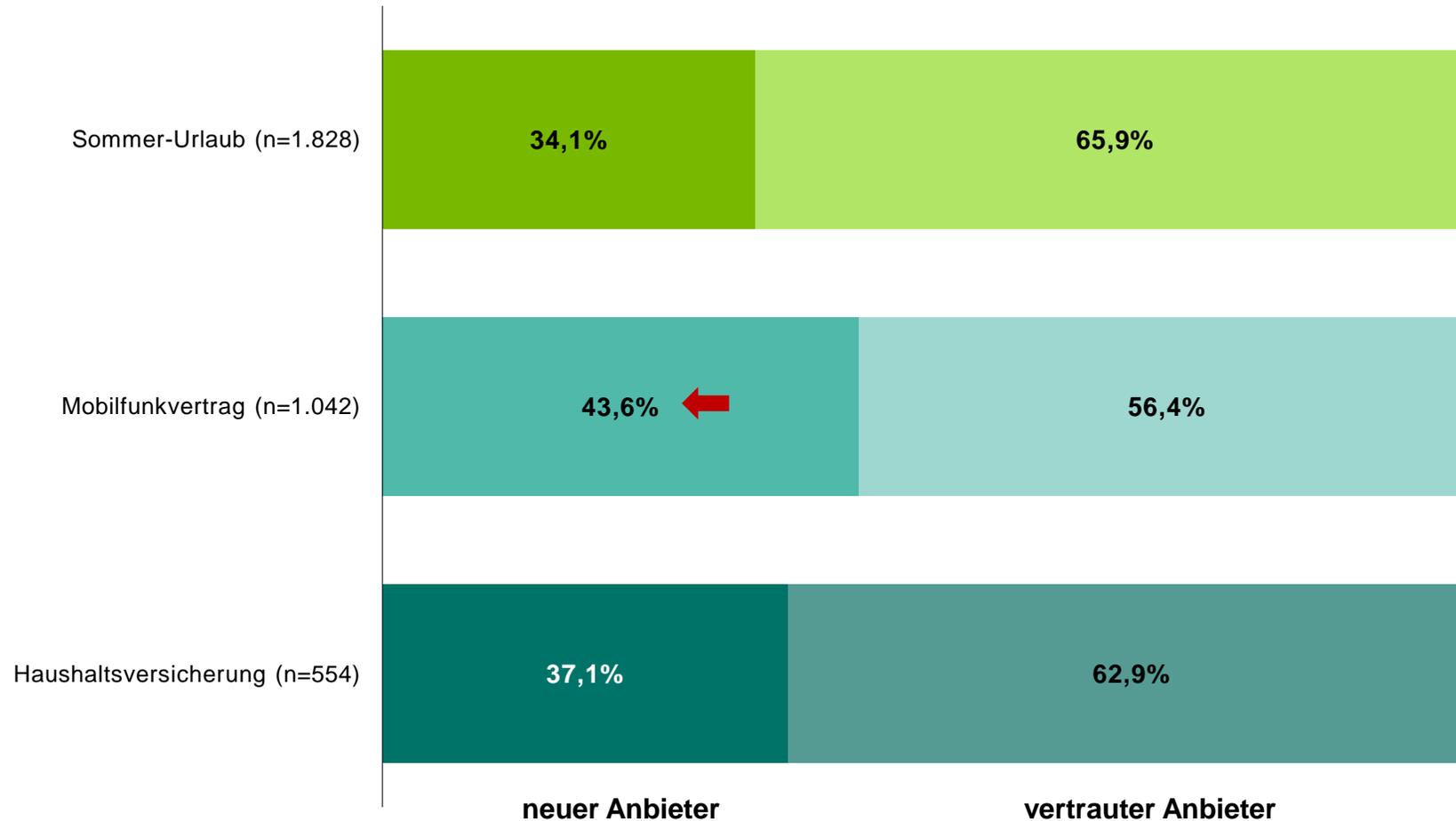
Wo haben Sie [den Sommer-Urlaub/ den Mobilfunkvertrag/ die Haushaltsversicherung] letztendlich [gebucht/ abgeschlossen]? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen || "Sonstiges" - Sommer-Urlaub: 6,2%; Mobilfunkvertrag: 5,4%; Haushaltsversicherung: 4,1%

# Entscheidung für Anbieter: leicht vs. schwer



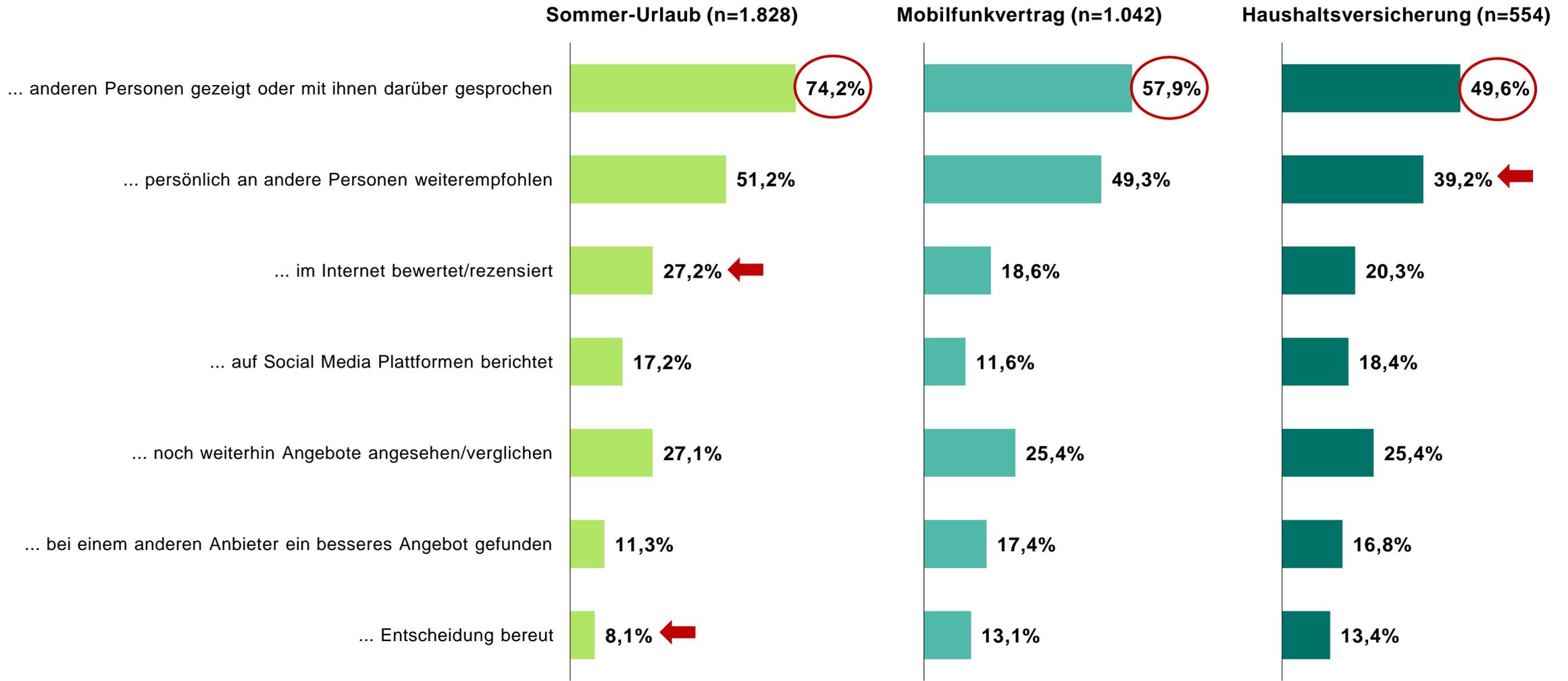
Wie leicht bzw. schwer ist Ihnen die Entscheidung für diesen Anbieter/ diese Leistung in Summe gefallen? ||  
 Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen || Skala von "1 = Sehr leicht" bis "5 = Sehr schwer"

# 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

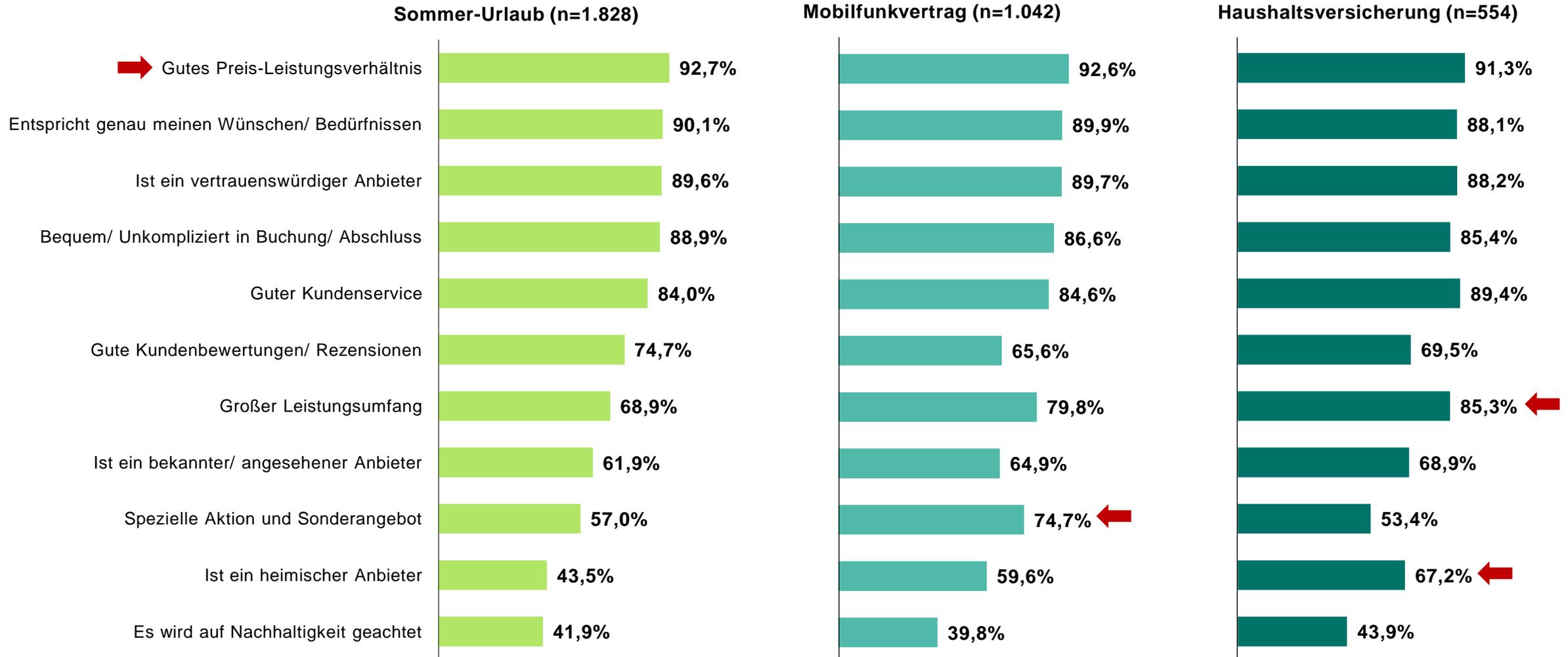
# Handlungen nach der Buchung/ dem Abschluss



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

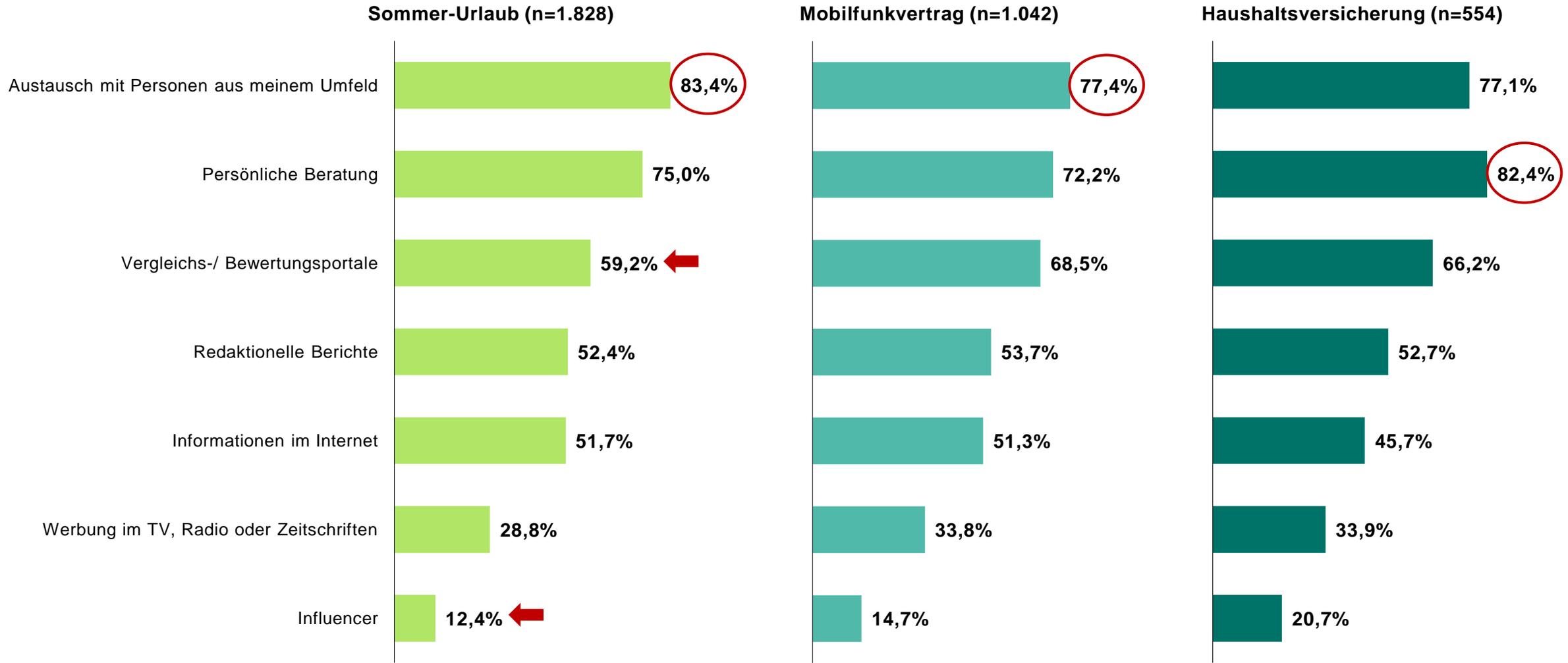
Top-2-Box: sehr wichtig / eher wichtig



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

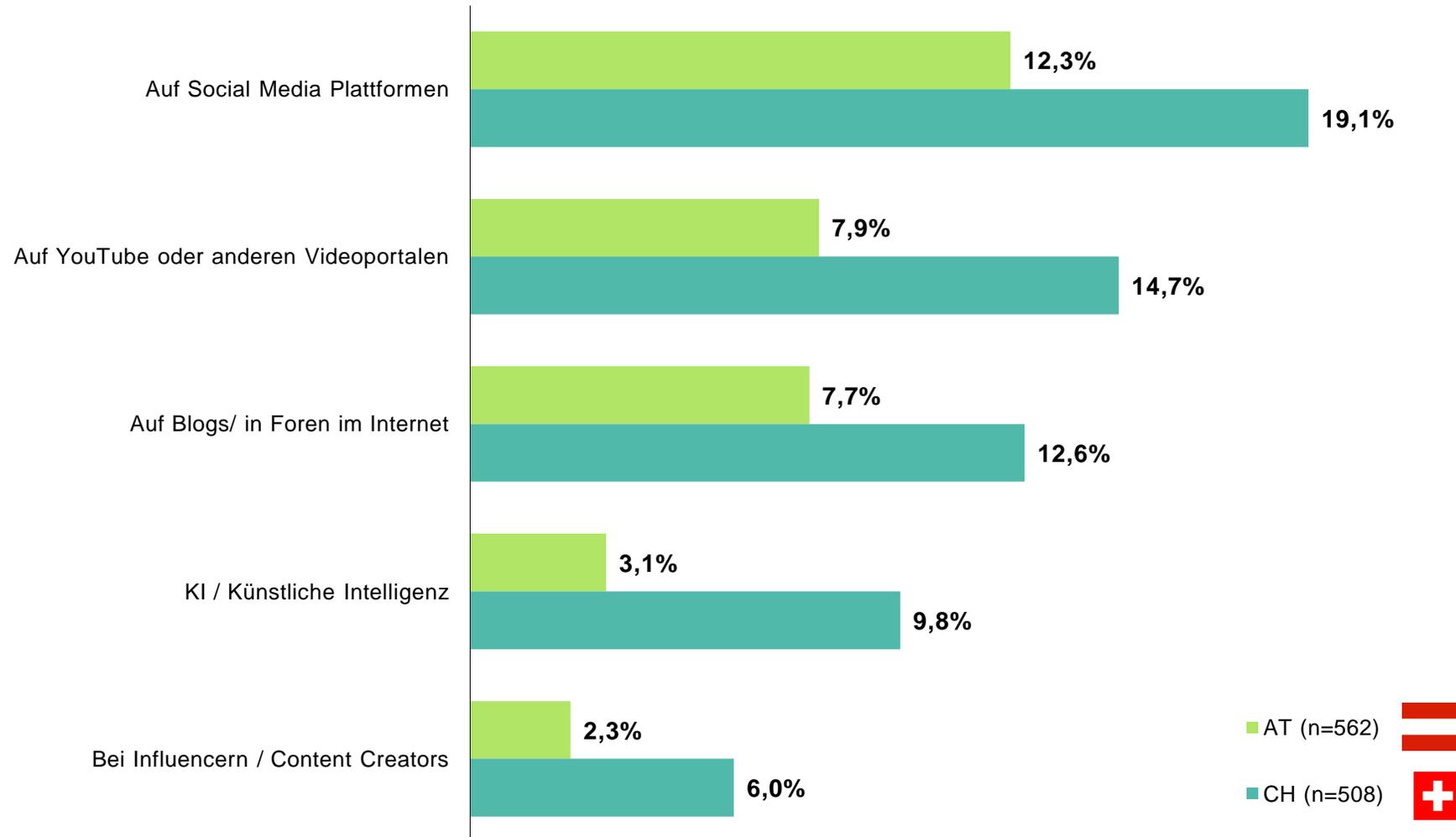


Wie vertrauenswürdig erachten Sie die folgenden Informationsquellen in Zusammenhang mit [der Buchung eines Sommer-Urlaubs/ dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags/ einer Haushaltsversicherung] alles in allem? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen

# **Sommer-Urlaub**

**Ländervergleich – Österreich vs. Schweiz**

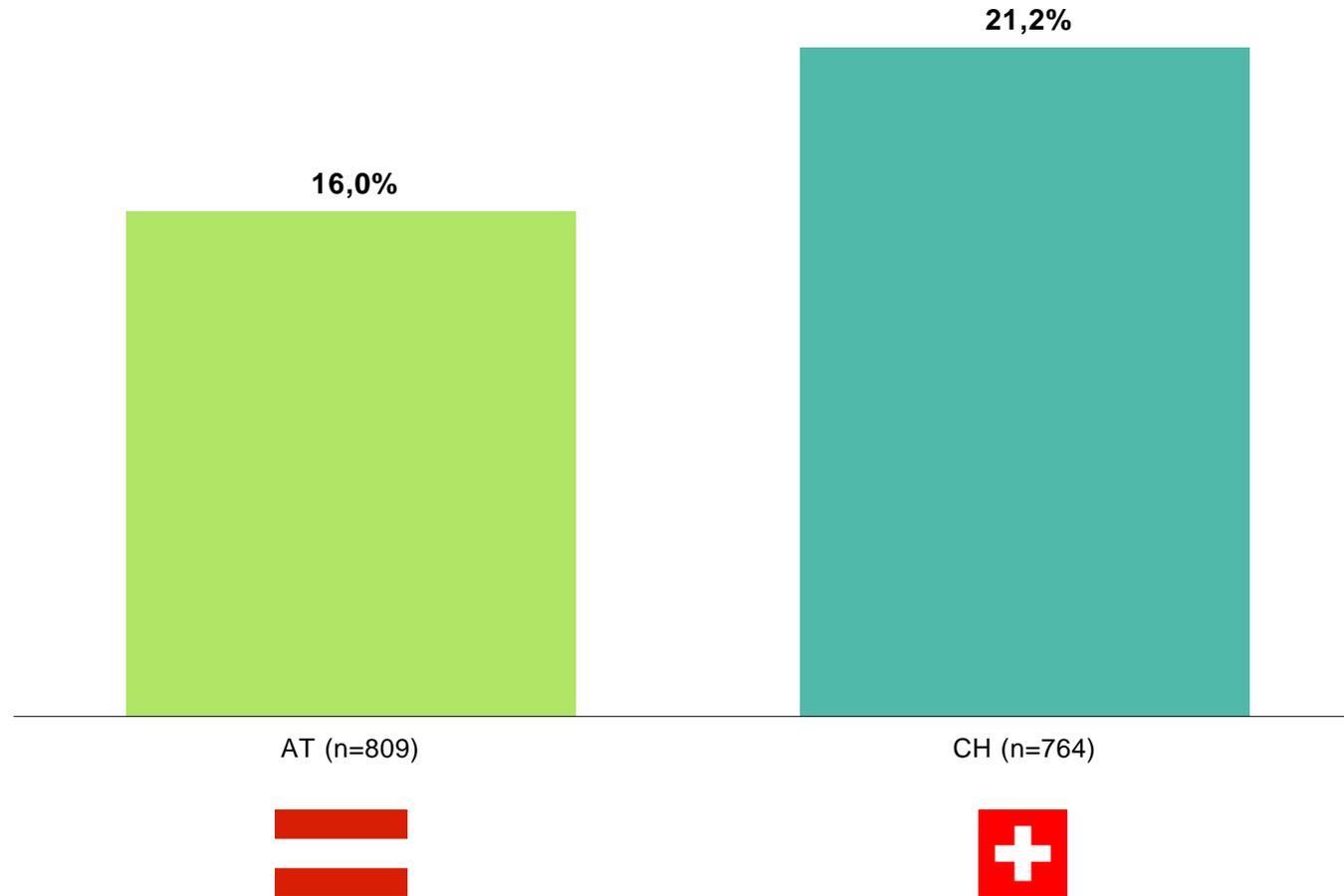
# Sommer-Urlaub: Genutzte Social Media Informationsquellen



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

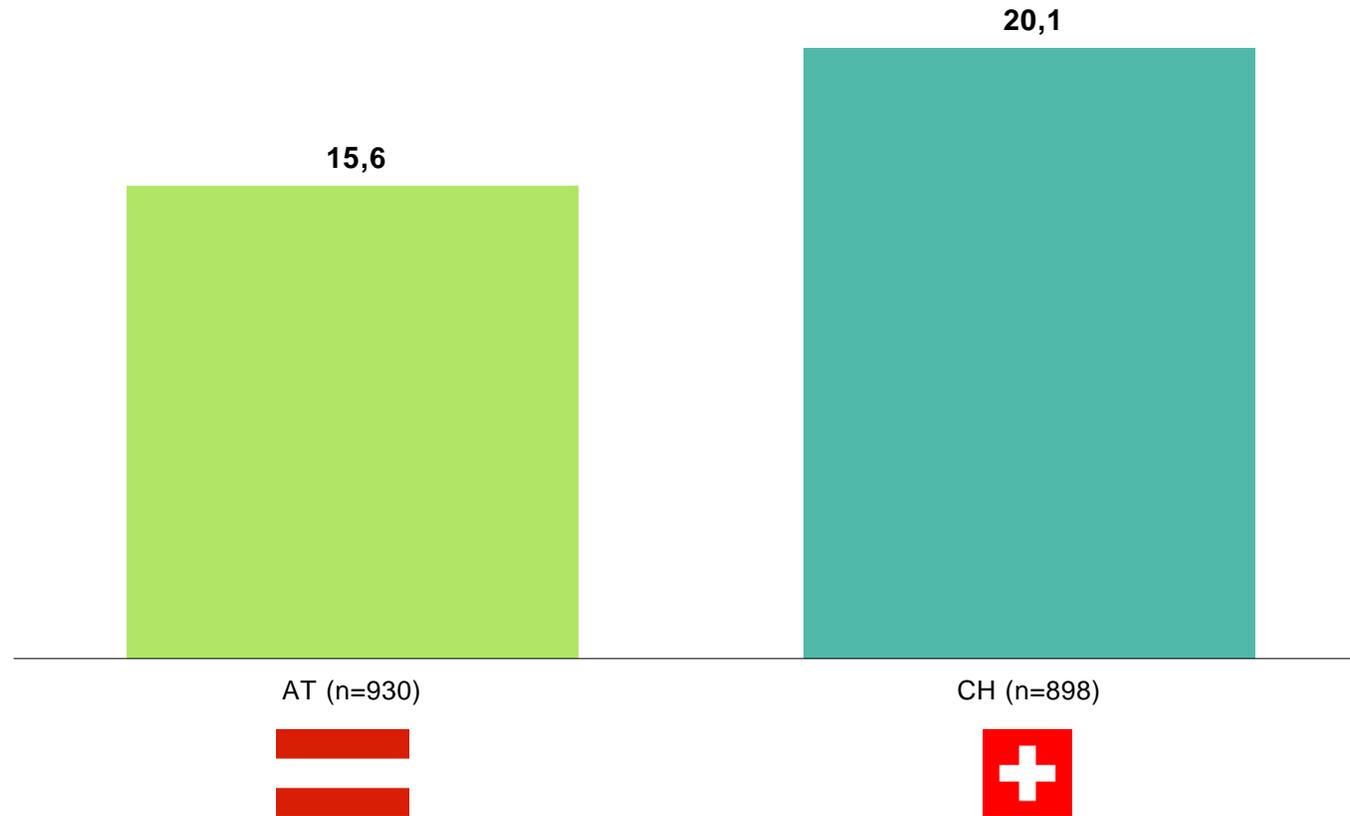
Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert



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

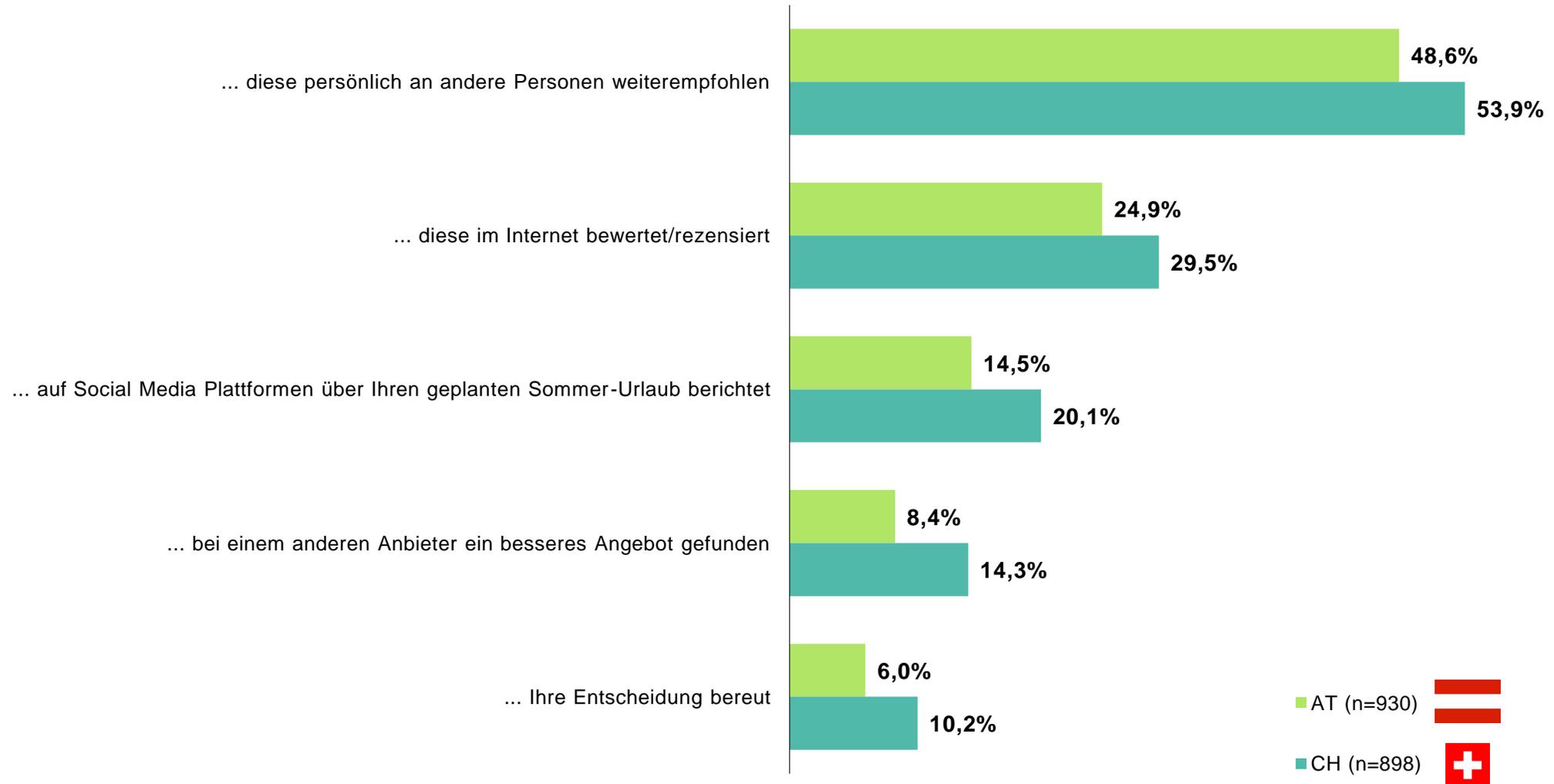


Wie lange haben Sie sich insgesamt für diesen Kauf-/ Entscheidungsprozess Zeit genommen? [...] || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht

# Sommer-Urlaub: Buchung online



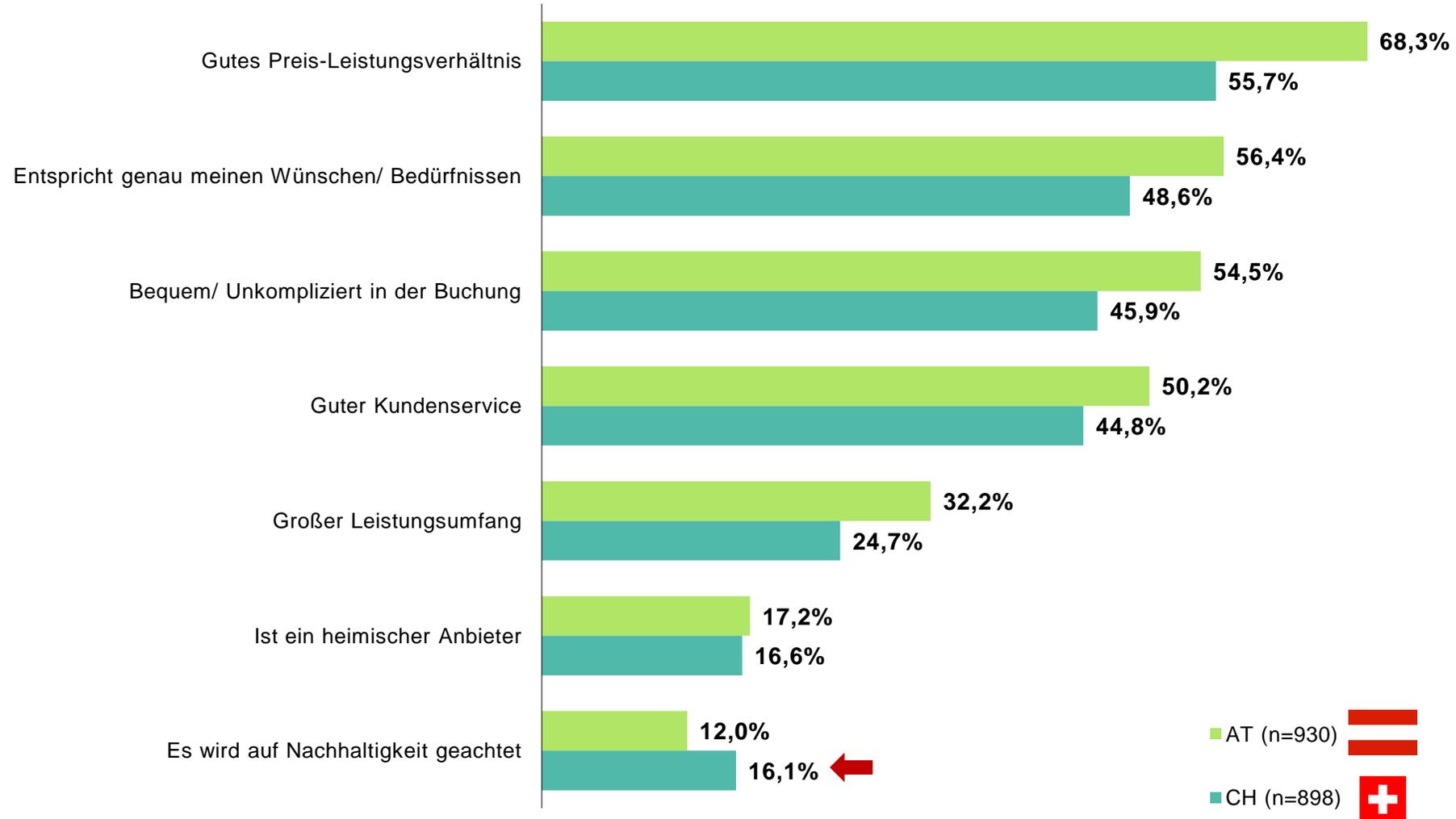
# Sommer-Urlaub: Handlungen nach der Buchung



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

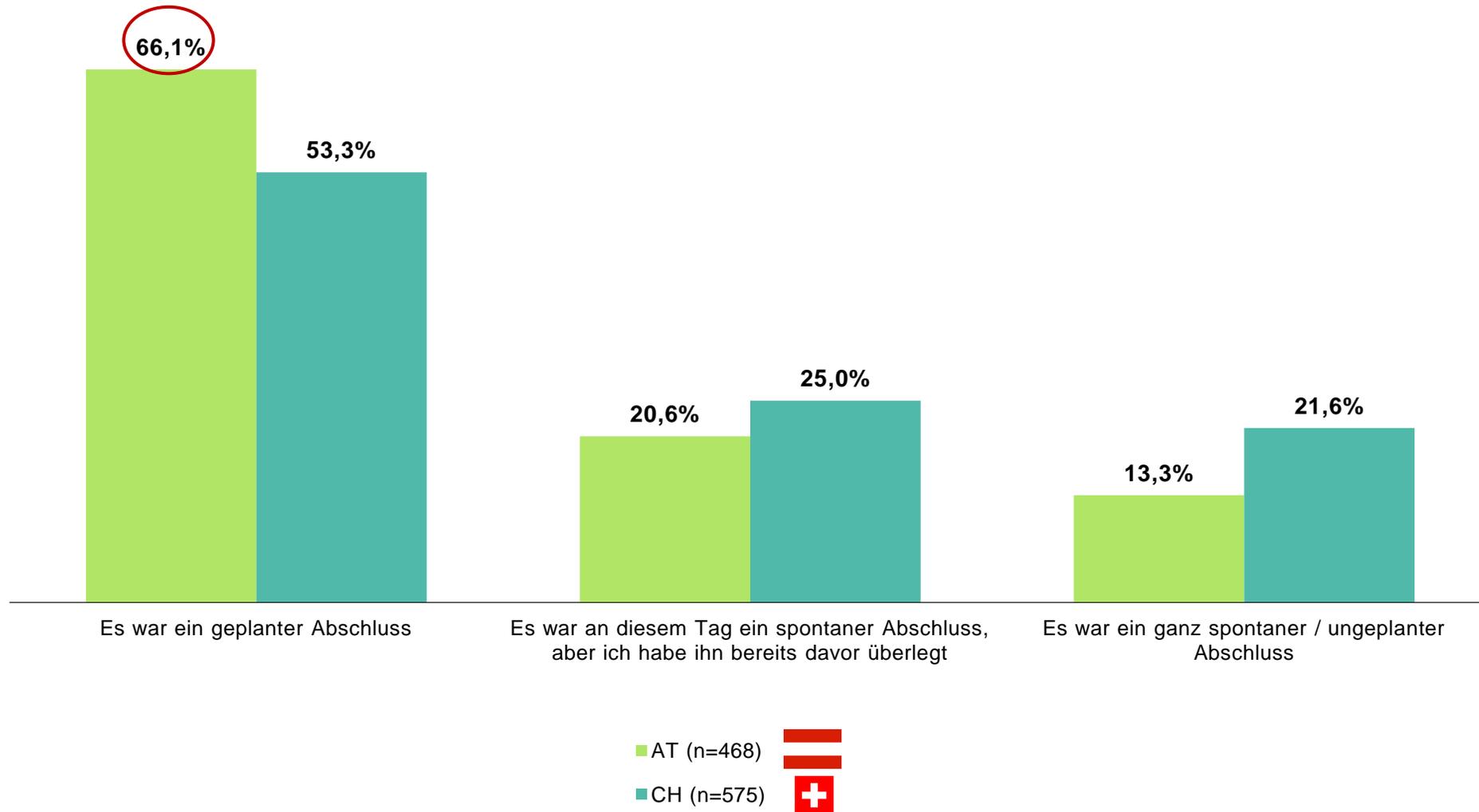


Inwiefern sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Buchung eines Sommer-Urlaubs wichtig? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Sommer-Urlaub gebucht

# **Mobilfunkvertrag**

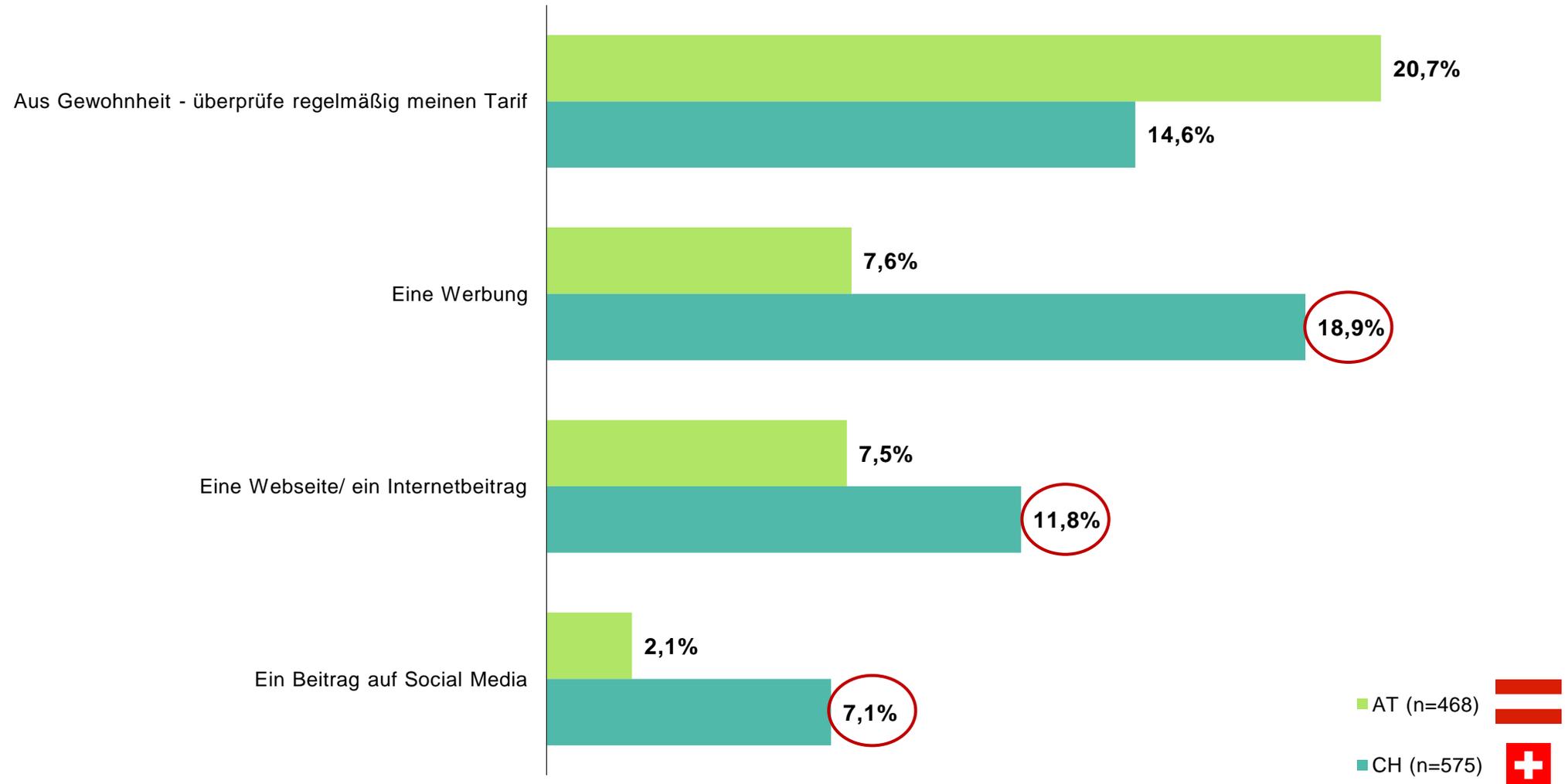
## **Ländervergleich – Österreich vs. Schweiz**

# 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

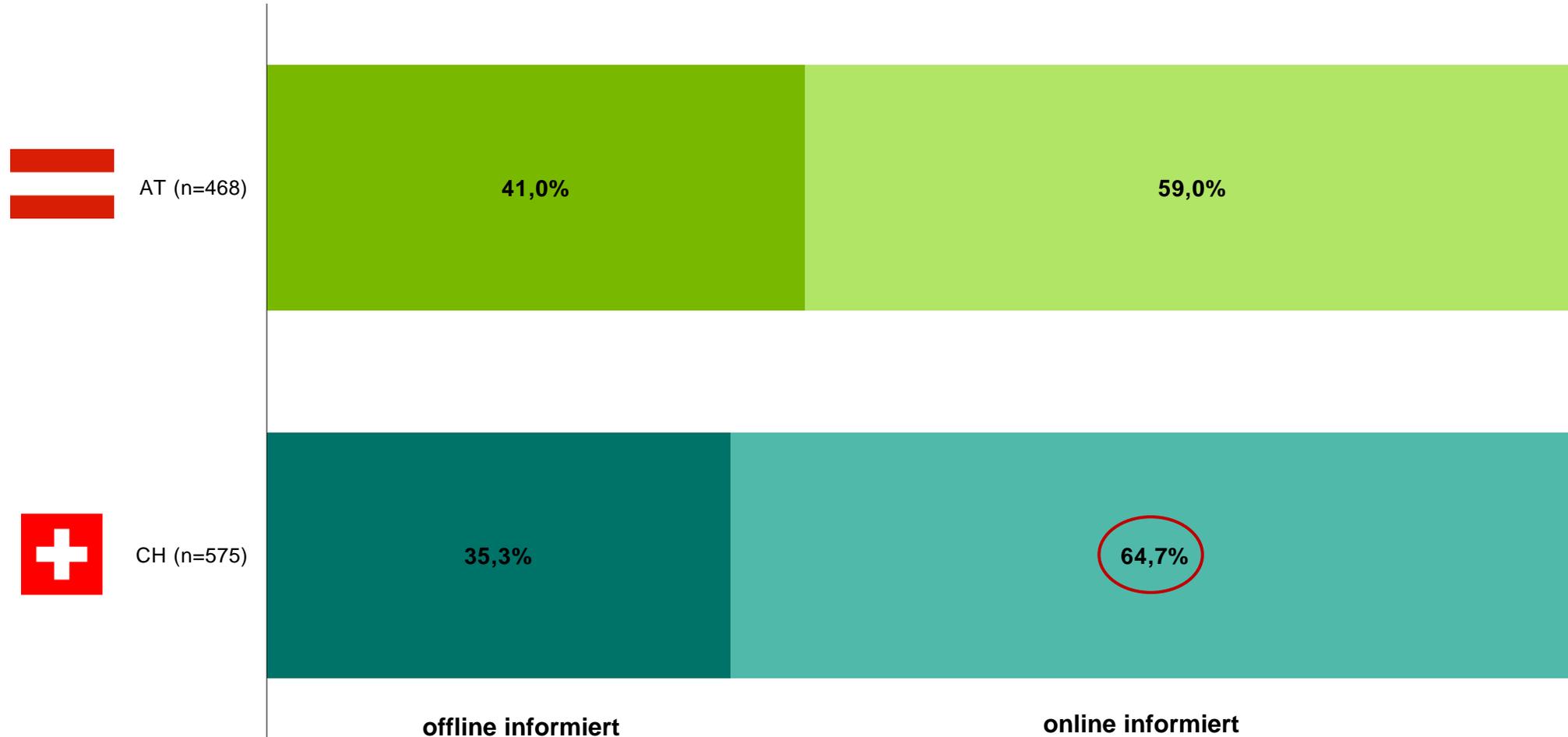
# Mobilfunkvertrag: Konkrete Auslöser / Impulse



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

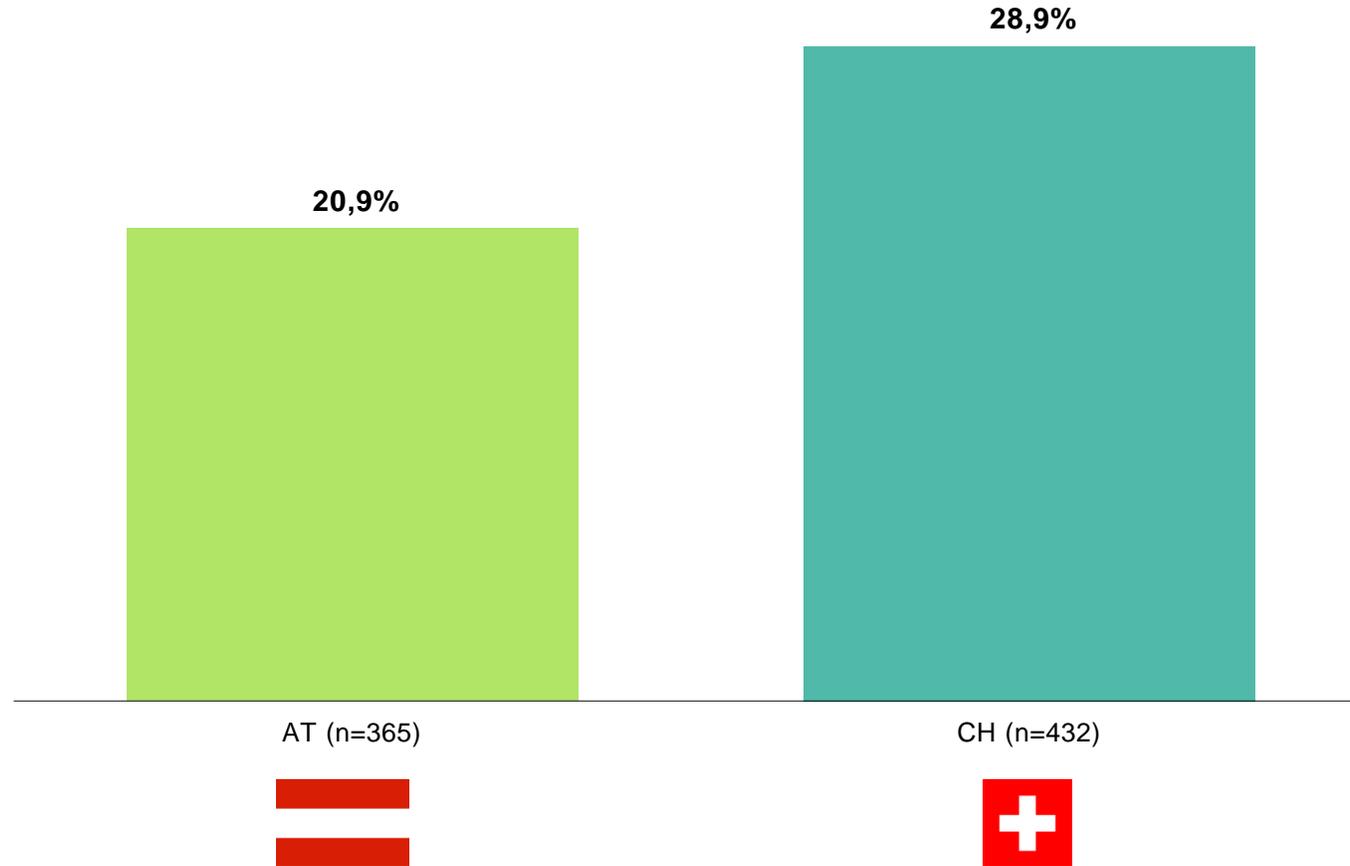
Mittelwerte



[...] 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

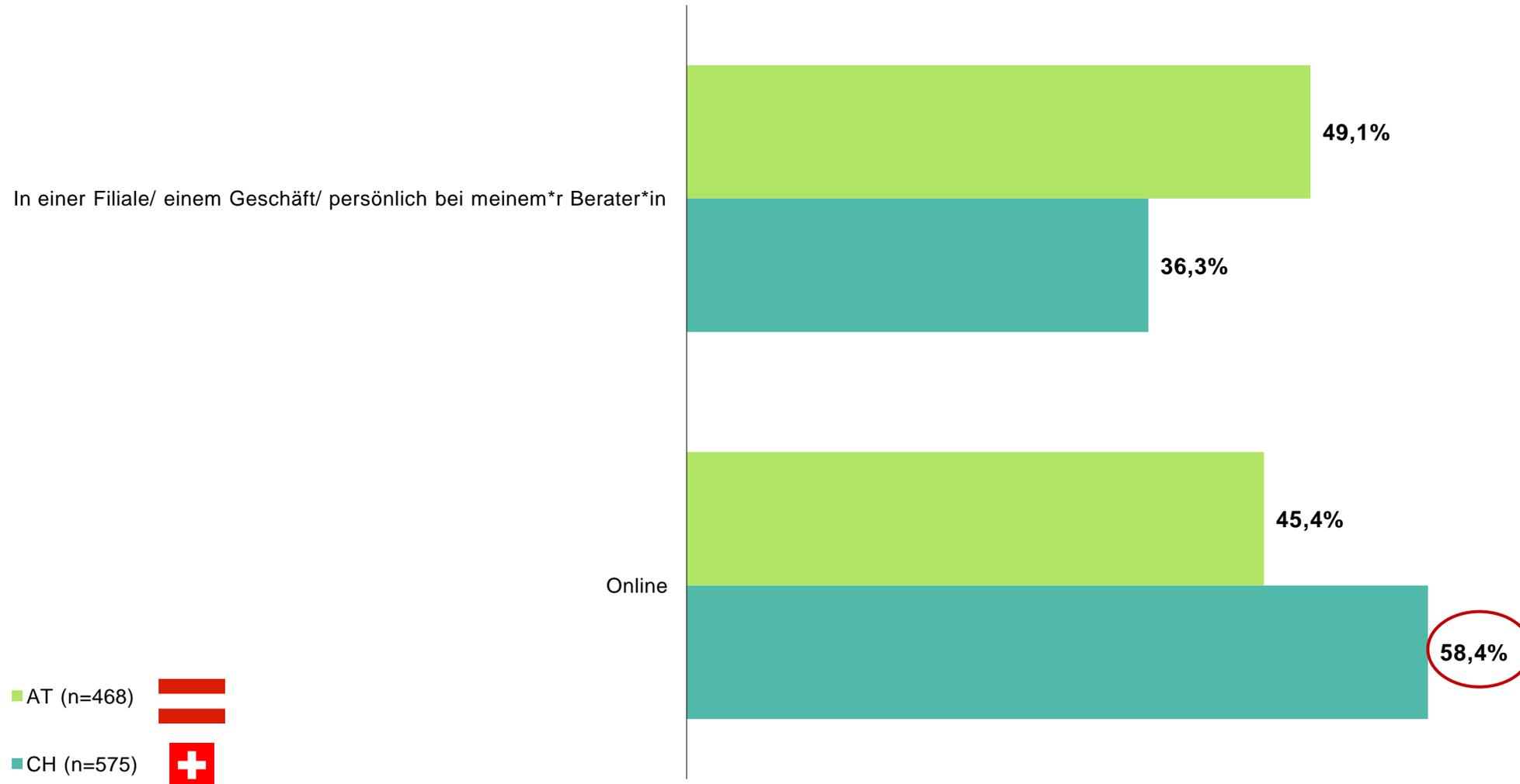
# Mobilfunkvertrag: Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert

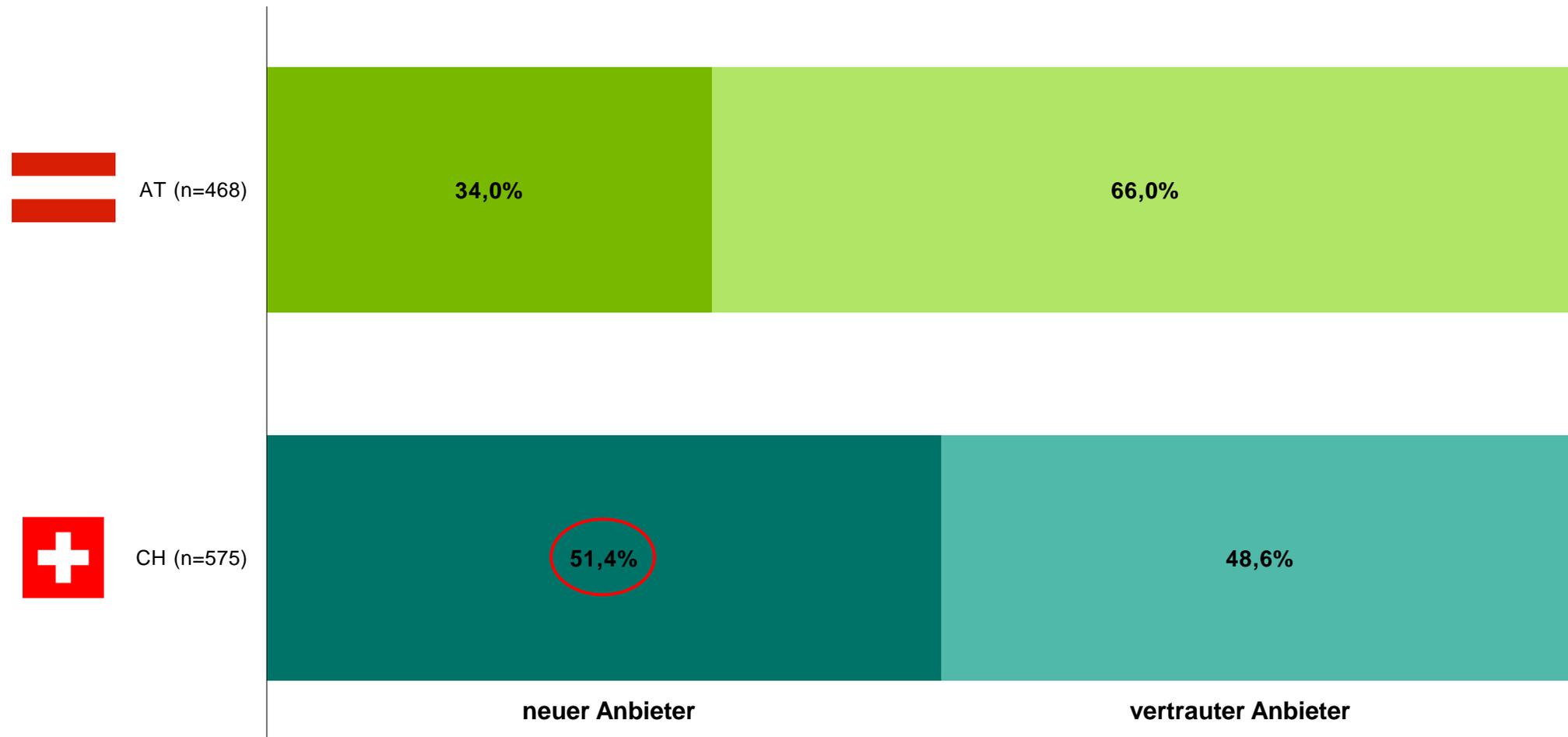


Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr kompliziert /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

# Mobilfunkvertrag: Ort des Abschlusses

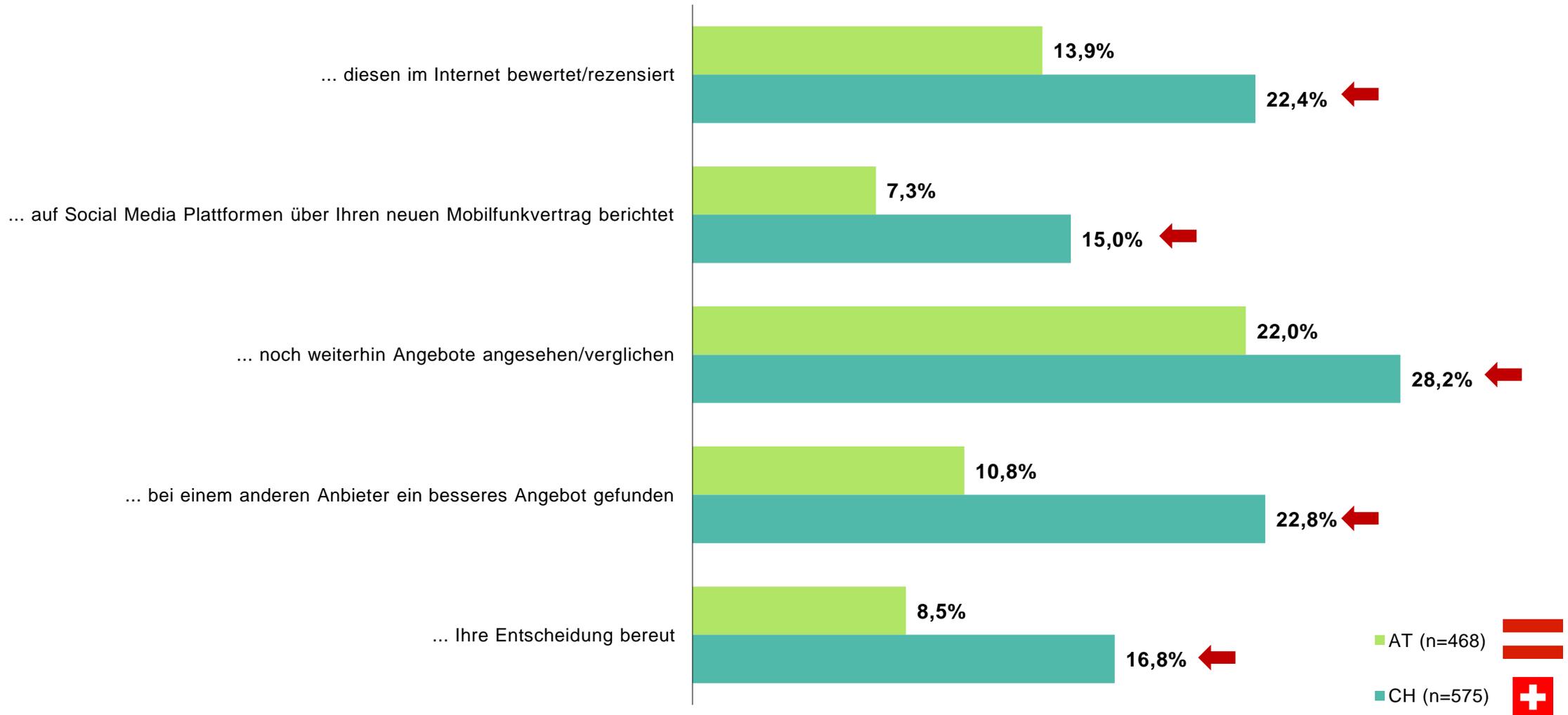


# Mobilfunkvertrag: Neuer vs. vertrauter Anbieter



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

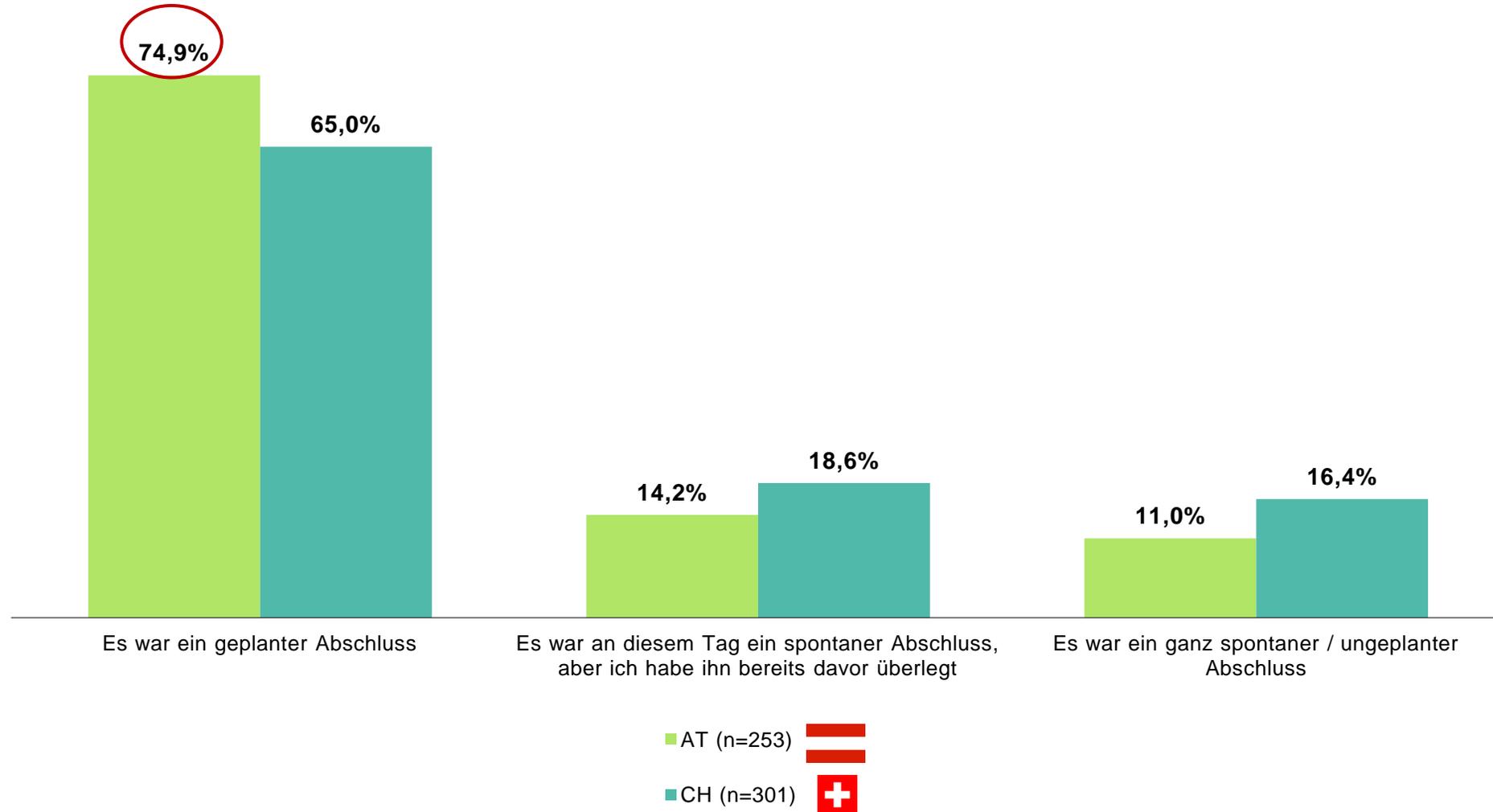


Haben Sie nach dem Abschluss des Mobilfunkvertrags ...? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren einen Mobilfunkvertrag abgeschlossen

# Haushaltsversicherung

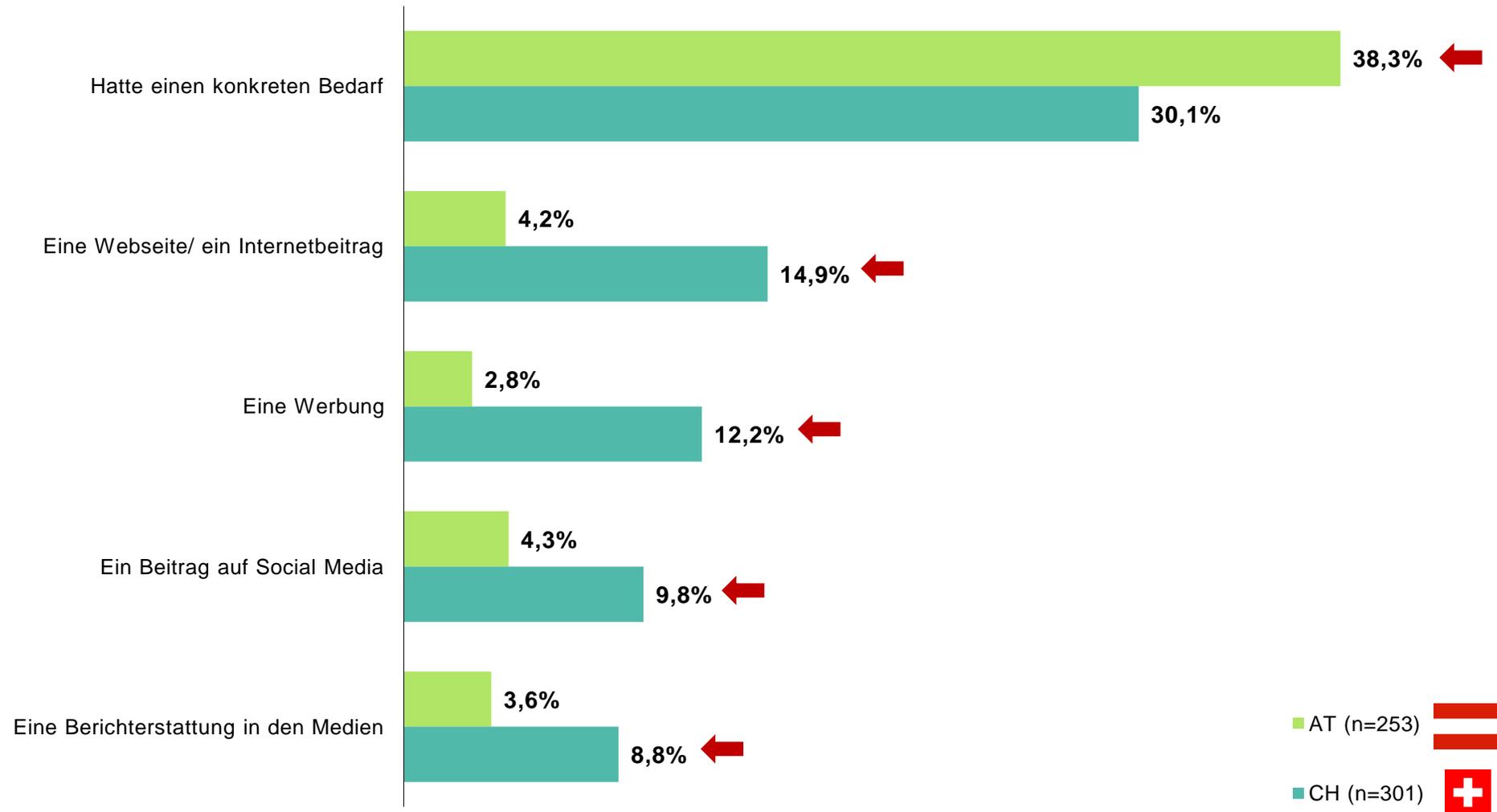
## Ländervergleich – Österreich vs. Schweiz

# Haushaltsversicherung: Spontaner vs. geplanter Abschluss



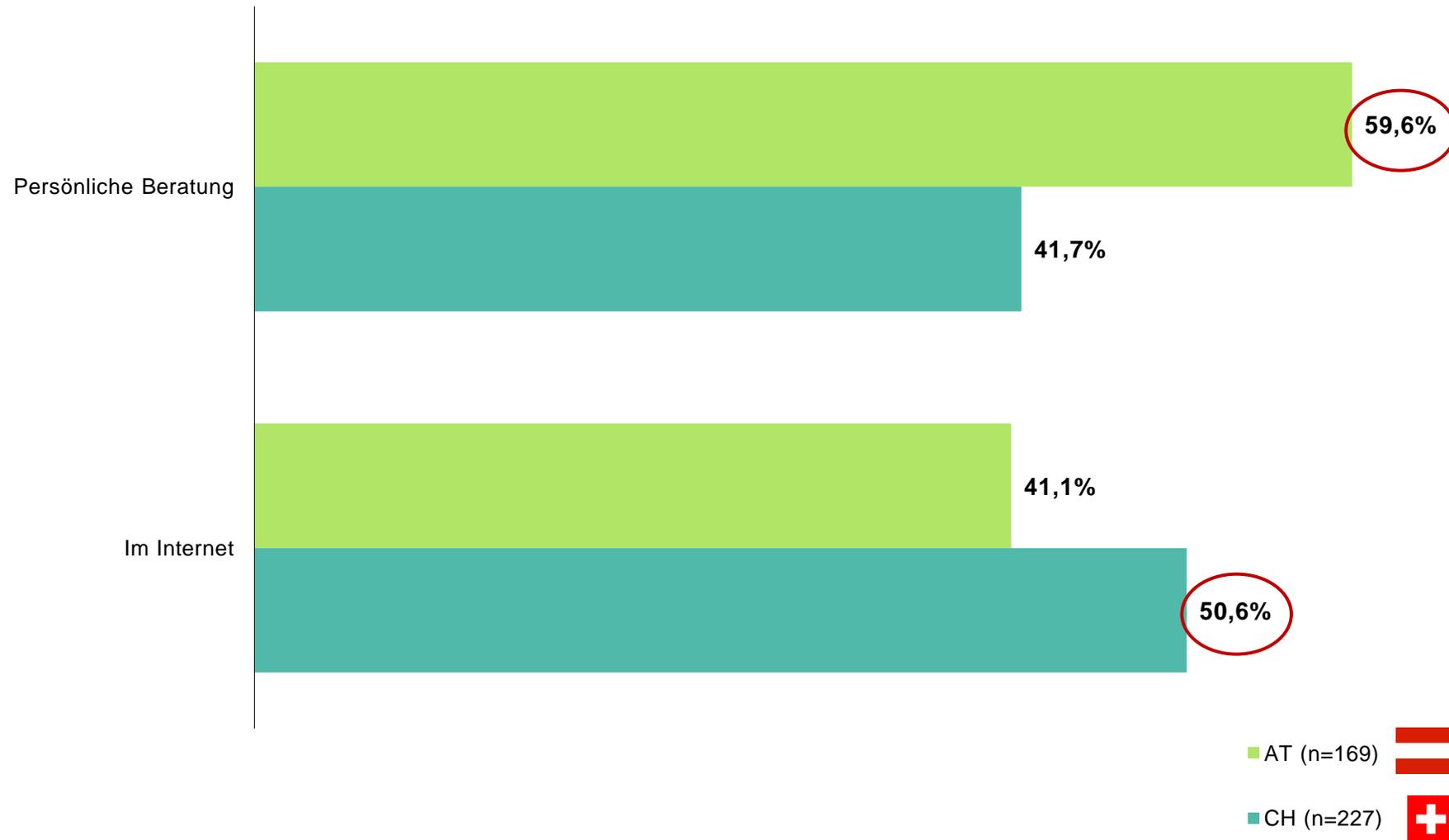
Denken Sie jetzt bitte an Ihren letzten Abschluss einer Haushaltsversicherung. Wie würden Sie den Abschluss alles in allem am ehesten beschreiben? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen

# 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

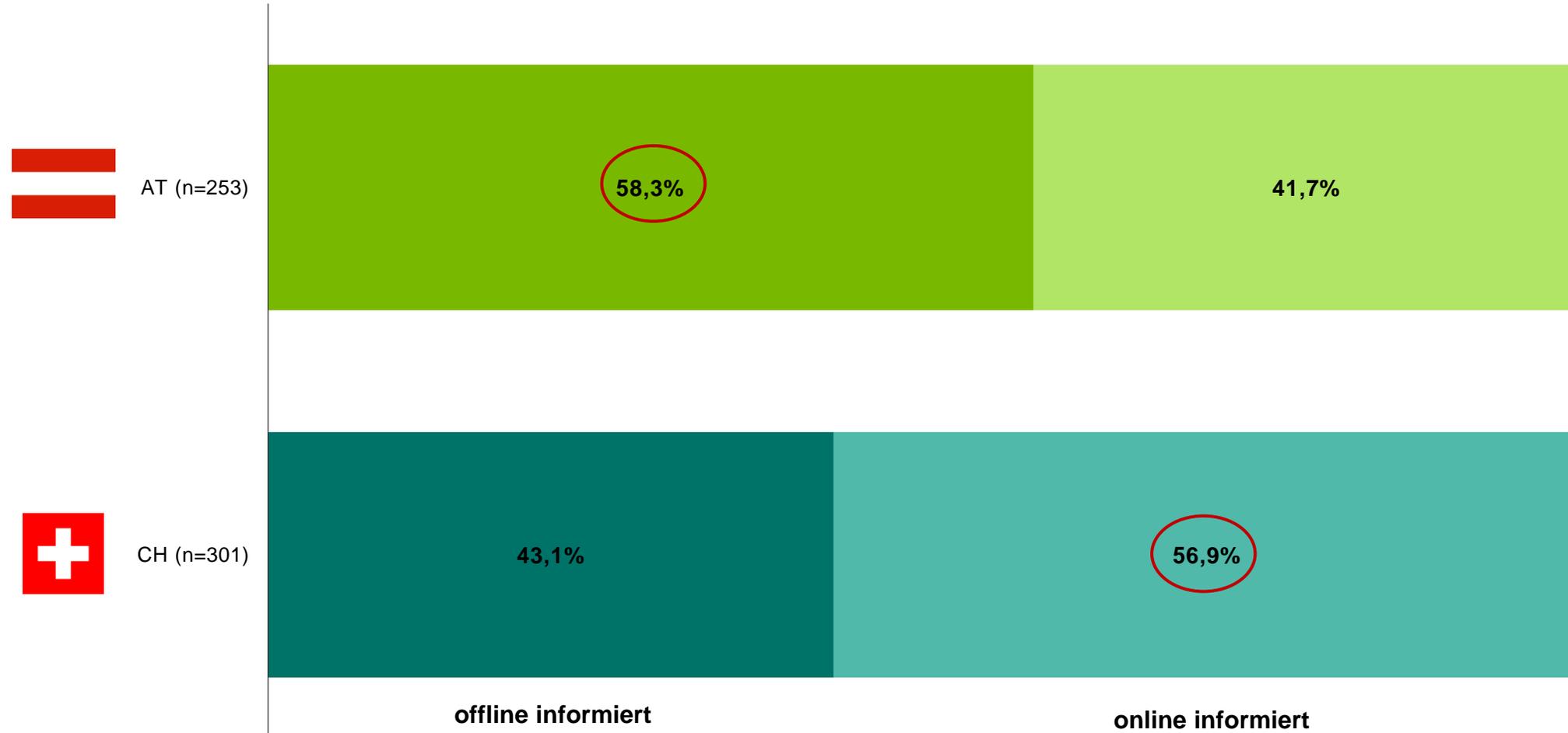
# Haushaltsversicherung: Genutzte Informationsquellen



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

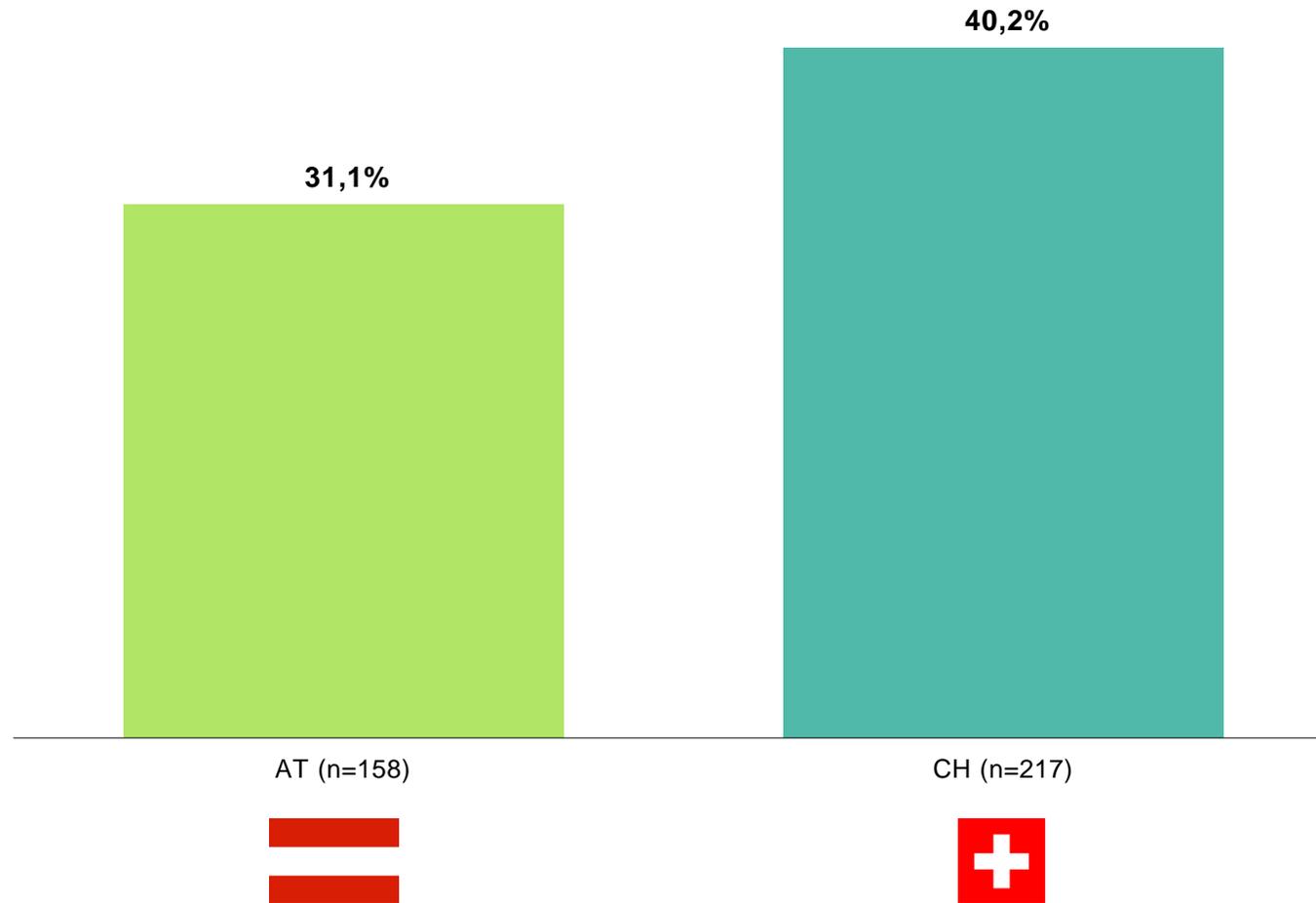
Mittelwerte



[...] 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

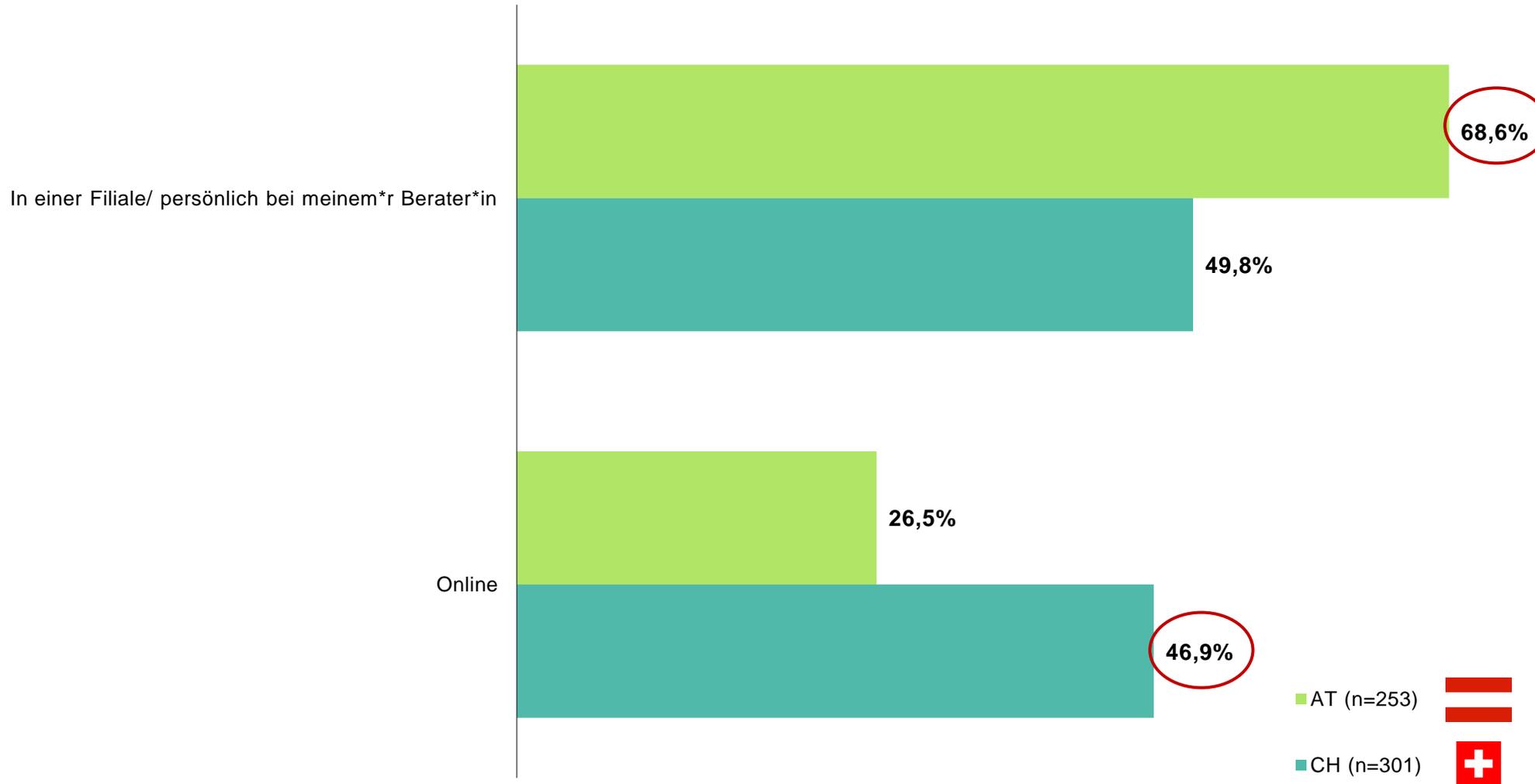
# Haushaltsversicherung: Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert

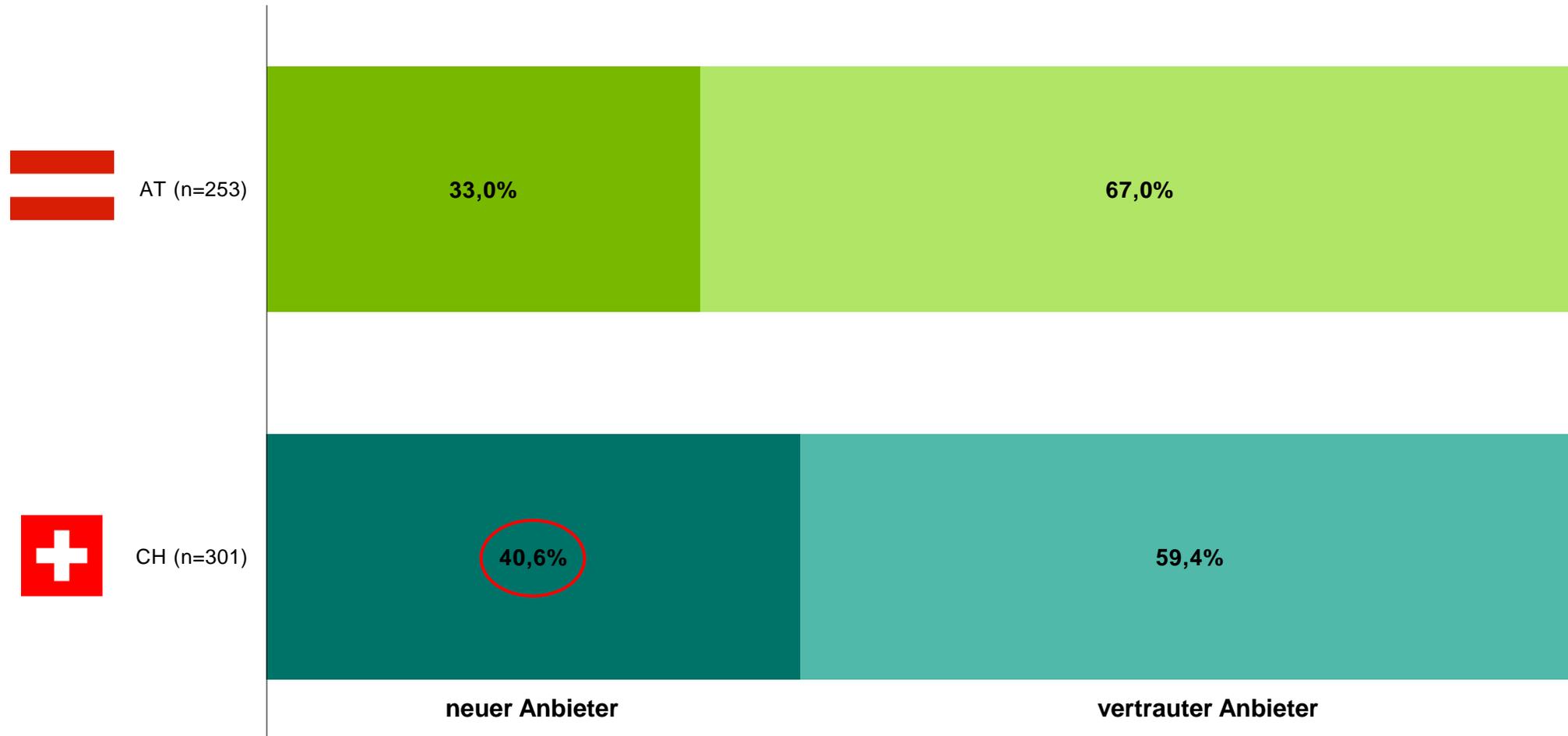


Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr kompliziert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

# Haushaltsversicherung: Ort des Abschlusses

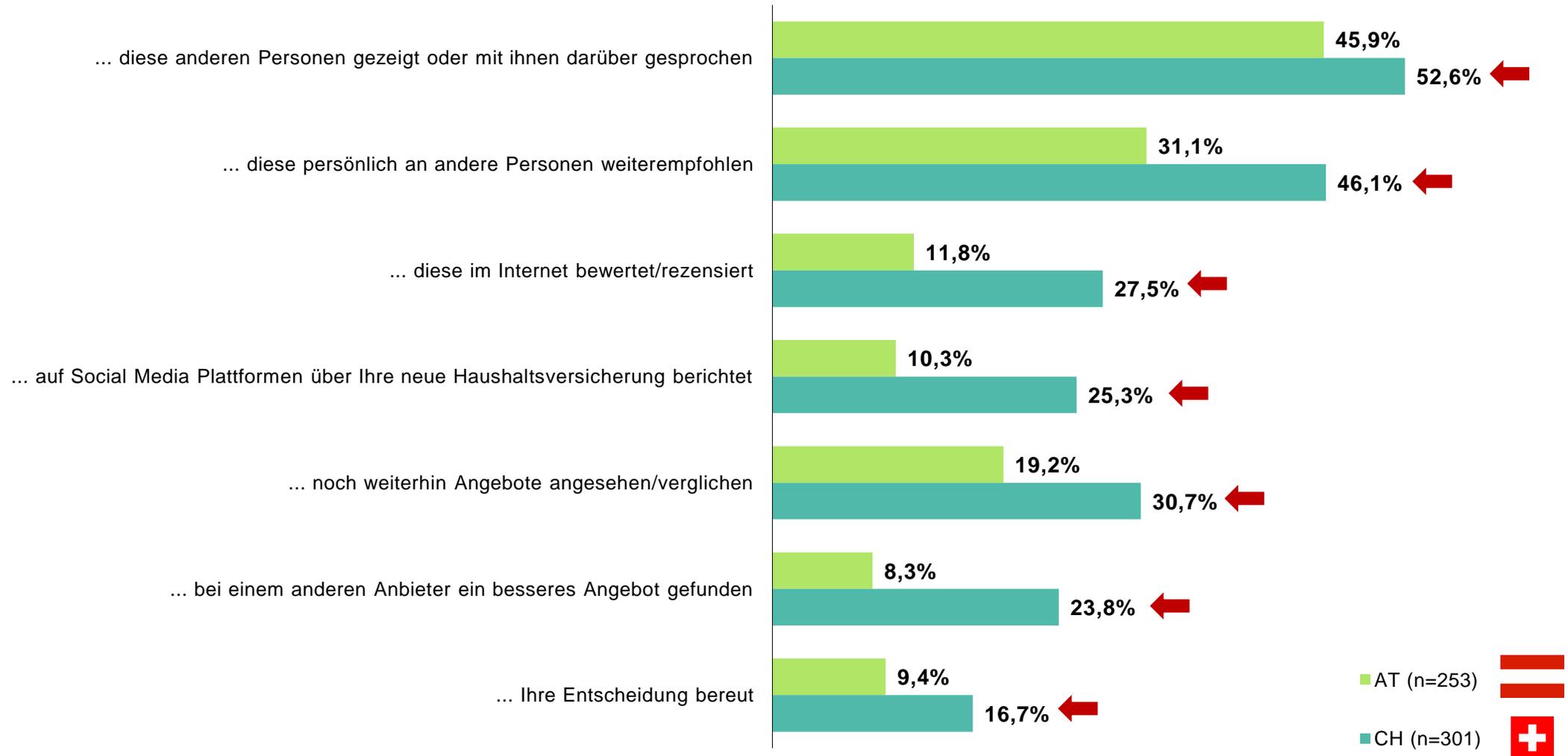


# Haushaltsversicherung: Neuer vs. vertrauter Anbieter



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

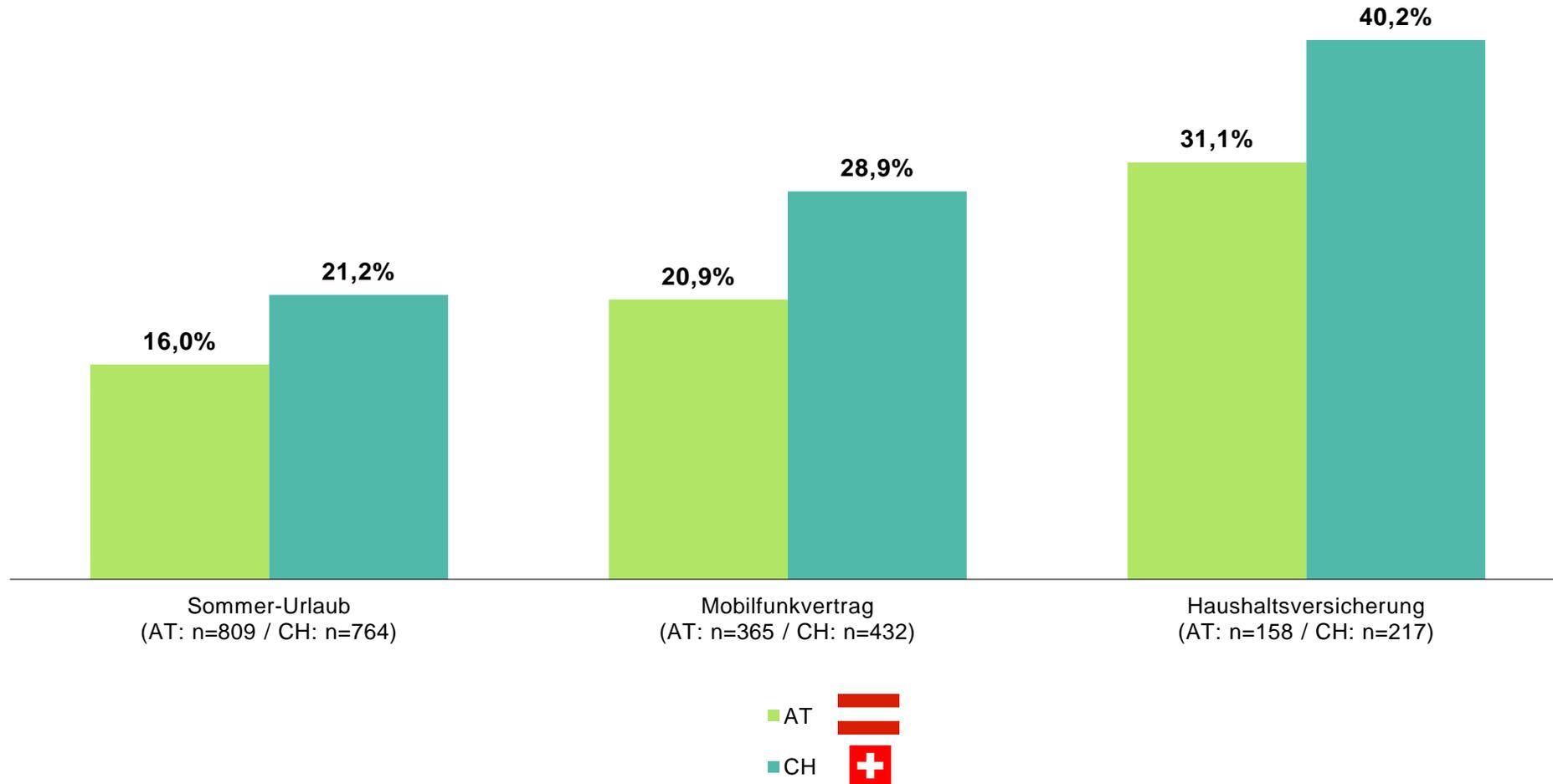


Haben Sie nach dem Abschluss der Haushaltsversicherung...? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren eine Haushaltsversicherung abgeschlossen

# Funny Take-aways

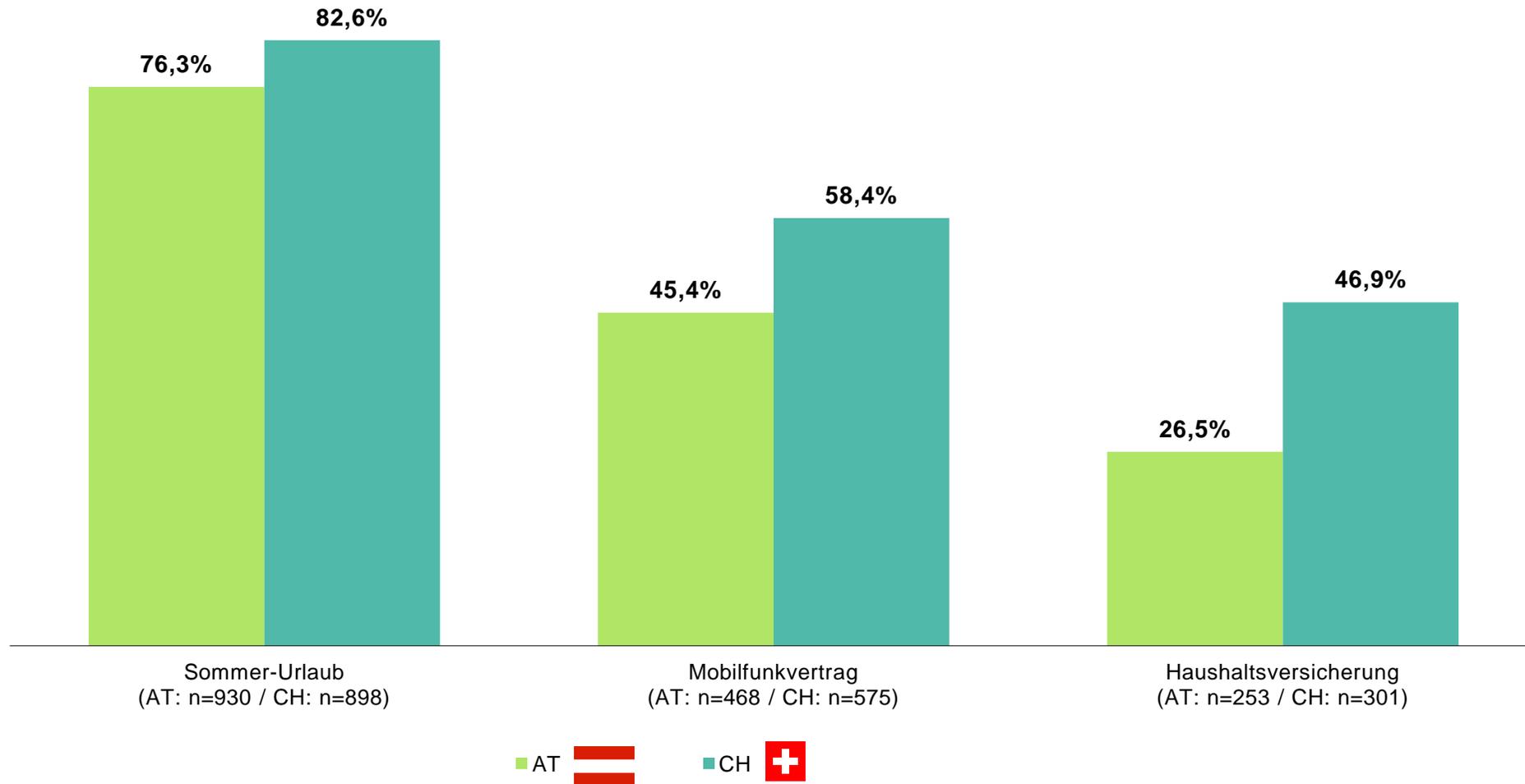
# Schwierigkeit des Angebotsvergleichs

Top-2-Box: Sehr kompliziert / Eher kompliziert



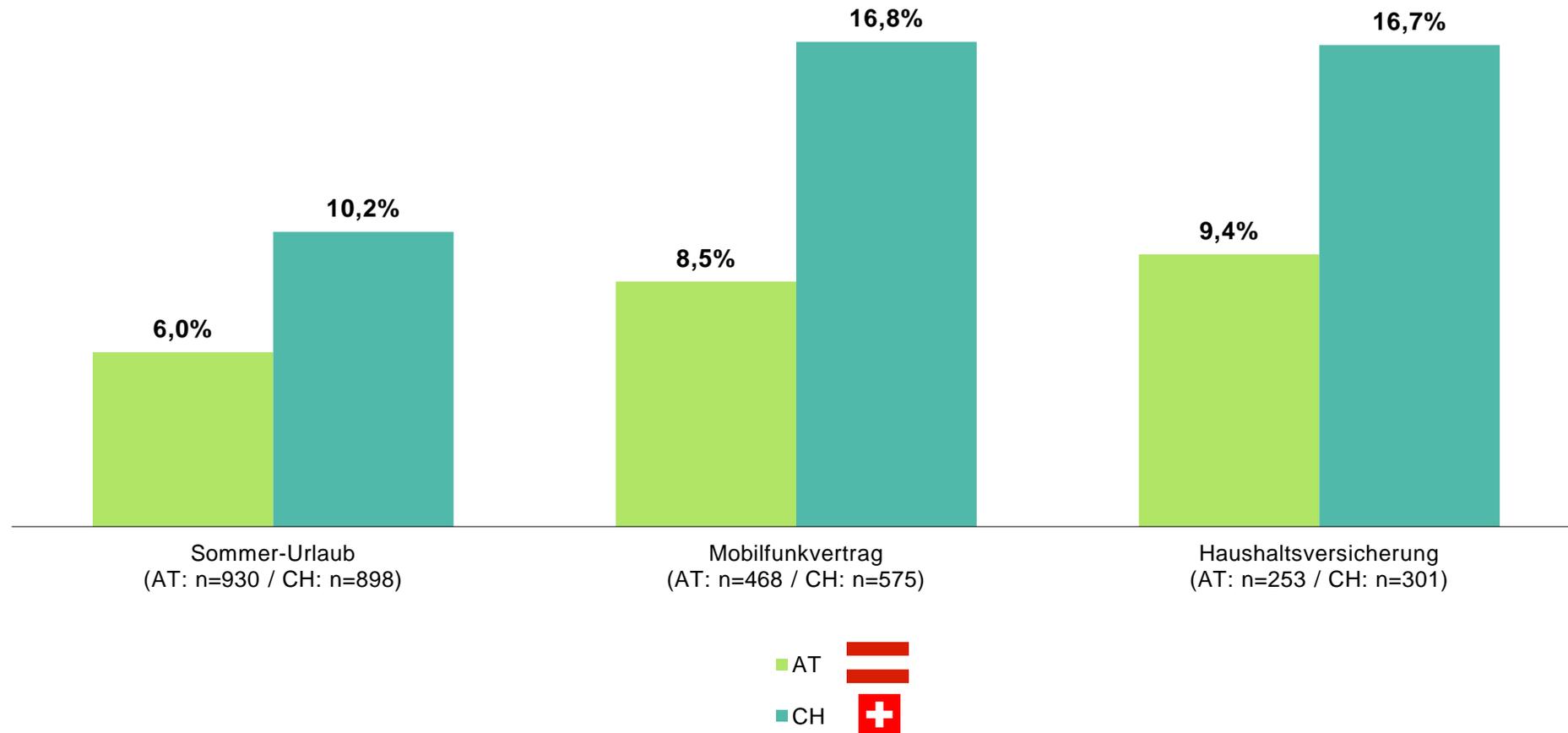
Wie kompliziert empfanden Sie den Vergleich der verschiedenen Angebote? || Basis: Haben in den letzten 2 Jahren die jeweilige Dienstleistung / Buchung abgeschlossen und haben mehr als ein Angebot angesehen || Skala von "1 = Sehr kompliziert" bis "5 = Überhaupt nicht kompliziert" || Top-2-Box: 1 = Sehr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

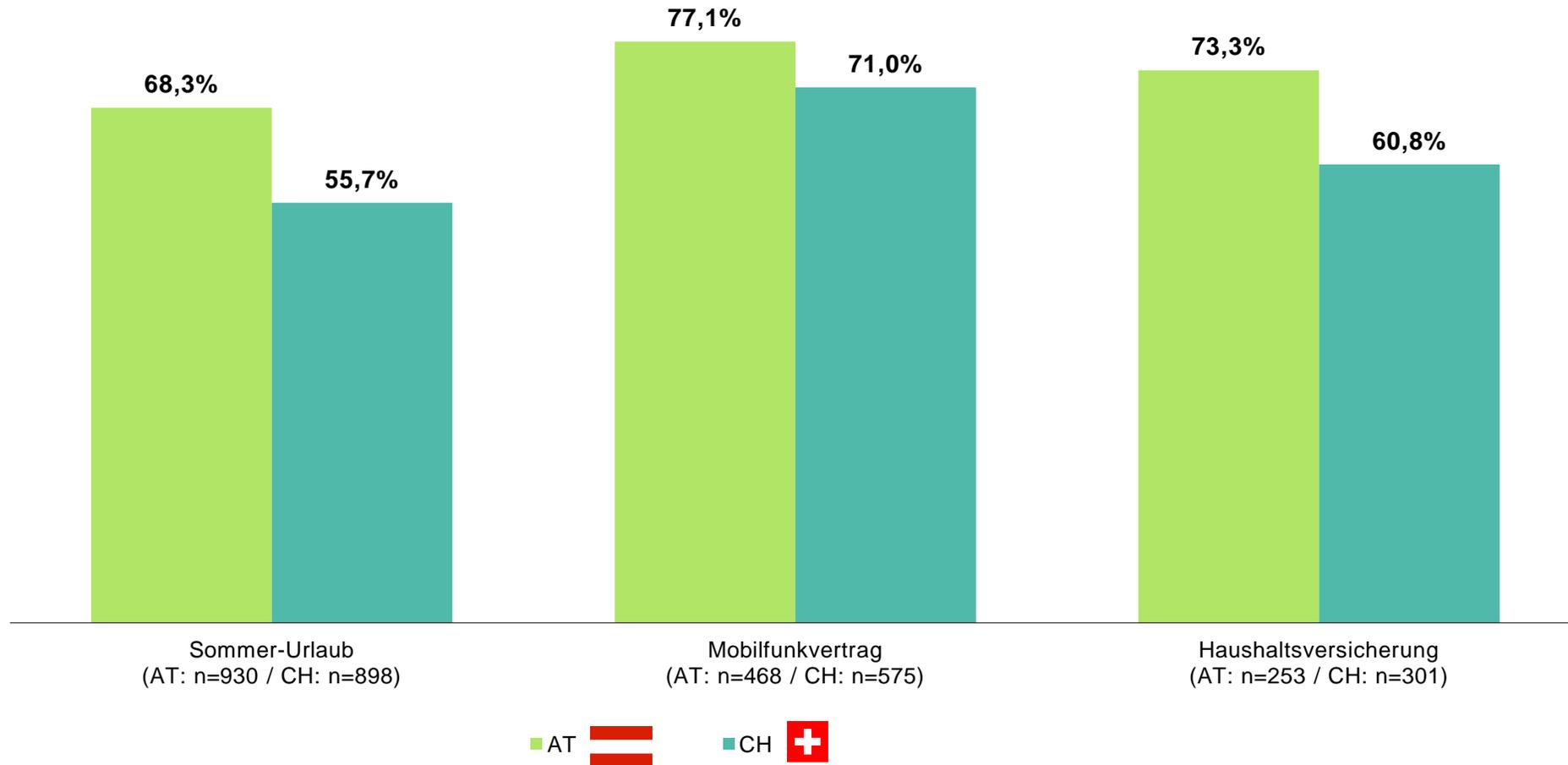
# Entscheidung nach der Buchung / dem Abschluss bereut



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

**einfach  
schnell  
fragen.**

**Roland Zeindler**  
Geschäftsführer

r.zeindler@marketagent.com  
+41 (0)43 555 06 51  
Feldstrasse 40  
8004 Zürich

[www.marketagent-schweiz.ch](http://www.marketagent-schweiz.ch)



**marketagent.**