

BAGSO - Verbraucherform

Befragung



# Reisen im Alter

Ein Projekt der BAGSO - Bundesarbeitsgemeinschaft der  
Senioren-Organisationen e. V.



April 2007

Konzeption und Auswertung: Dr. Guido Klumpp, Carsten Klein, Heike Felscher  
Fachliche Beratung: Dr. Andrea Helmer-Denzel

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse .....</b>	<b>3</b>
<b>1) Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>2) Ergebnisse .....</b>	<b>7</b>
2.1) Reisefreude der Seniorinnen und Senioren.....	7
2.2) Selbstständige Buchung und Planung von Reisen wichtiger als das Reisebüro .....	8
2.3) Das Internet: Ein Instrument zur Reisebuchung - auch bei Senioren? .....	9
2.4) Reisebegleitung - Wer reist mit wem? .....	10
2.5) Wünsche, Ziele und Bedürfnisse der Senioren an den Urlaub .....	12
2.6) Die Unterkunft muss sich an den Ansprüchen der Senioren orientieren .....	12
2.7) Welche Rolle spielt für Senioren eine barrierefreie Unterkunft? .....	14
2.8) Eine gute Küche zeichnet sich primär durch eine große Auswahl an Gerichten aus.....	15
2.9) Ein geringer Zuschlag für ein Einzelzimmer ist vertretbar.....	16
2.10) Mängel an Unterkunft und Service sind die wichtigsten Kritikpunkte am Urlaub .....	17
2.11) Die Mehrheit hat Interesse an betreuten Reisen .....	18
2.12) Transport des Koffers ist die wichtigste Hilfeleistung.....	19
2.13) Wie viel darf eine Reisebegleitung pro Woche kosten?.....	20
2.14) Hohe Zufriedenheit der Kunden des betreuten Reisens.....	21
2.15) Private Reiseveranstalter liegen bei betreuten Reisen vorn .....	21
2.16) Hohes Interesse an Gesundheits- und Wellnessurlaub .....	22
2.17) Zum Gesundheits- oder Wellnessurlaub gehört Massage und gesunde Ernährung.....	23
2.18) Gesundheits- und Wellnessreisen dienen primär zur Vorsorge und Gesunderhaltung .....	24
2.19) Ein Gesundheitsurlaub in den östlichen Nachbarländern ist für viele vorstellbar.....	24
<b>3) Statistische Daten .....</b>	<b>25</b>

## Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

Durchschnittlich wurden pro Person im Jahr 2005 **2,2** Urlaubsreisen, **2** Kurzurlaube und **3** Tagesreisen durchgeführt. Für das Jahr 2007 werden weniger große Urlaubsreisen (durchschnittlich **2,1**) geplant, dafür aber mehr Kurzurlaube (**2,2**) und Tagesreisen (**3,2**).

Vorzugsweise planen die Befragten ihre Reisen selbst und führen diese dann individuell durch. **29%** der Befragten gaben an, häufig oder sehr häufig das Internet zur Reisebuchung zu nutzen, jedoch für die Hälfte der Befragten (50 %) spielt das Internet bei der Buchung einer Reise keine Rolle.

Der beliebteste Reisepartner ist der eigene Lebenspartner, er wird von **65%** der Befragten genannt. An zweiter Stelle (**36%**) folgen Freunde und Bekannte, noch vor dem Reisen allein (**26%**).

Während **70%** der Befragten das Erleben der Natur, also die Nähe zu Bergen, Seen oder Meer als wichtig beurteilten, legen **69%** auch auf die Besichtigung von Städten und Sehenswürdigkeiten großen Wert. An dritter Stelle folgt mit **51%** das Bedürfnis sich zu erholen, dann das Kennen lernen fremder Kulturen (**46%**), Sonne und gutes Wetter (**37%**), Bewegung und Sport (**36%**), kulturelle Angebote wie Theater und Oper (**34%**) sowie Gesundheitsreisen (**34%**). **28%** der Befragten berücksichtigen kostengünstige Ziele.

Befragt nach bedeutsamen Merkmalen der Reiseunterkunft, nannten **84%** der Seniorinnen und Senioren die Sauberkeit als wichtigste Eigenschaft. Es folgen auf den weiteren Plätzen das Nichtraucherzimmer (**69%**), Geräumigkeit des Zimmers (**54%**), ein darin enthaltenes Fernsehgerät (**51%**) sowie eine neuwertige Ausstattung (**46%**).

Fast ein Viertel der Reisenden (**24%**) hält eine barrierefreie Unterkunft für wichtig, **13%** sogar für sehr wichtig. An erster Stelle steht mit **54%** ein Aufzug, gefolgt von guter Beleuchtung (**43%**); jeweils **27%** nennen bodengleiche Duschen sowie eine gute Beschilderung als sehr wichtig.

Gastronomisch gesehen wünschen sich **81%** der Untersuchungsteilnehmer eine Auswahl an verschiedenen Gerichten, großzügige individuelle Essenzeiten werden von **50%** begrüßt und **49%** möchten die Größe der Essenportion frei wählen.

Während **42%** den Betreibern einer Unterkunft 10% Zuschlag für ein Einzelzimmer zugestehen, nennen ein Viertel der Befragten (**25%**) als Aufschlaggrenze 20% Zuzahlung. Ebenfalls ein Viertel der Seniorinnen und Senioren (**26%**) ist jedoch nicht bereit für die Nutzung eines Einzelzimmers einen Zuschlag zu zahlen.

### **Betreute Seniorenreisen**

**11%** der befragten Personen haben bereits an einer betreuten Seniorenreise teilgenommen, **4%** befinden sich in aktuellen Planungen zur Durchführung einer solchen Reise und weitere **39%** äußern grundsätzliches Interesse. Als wichtige Handreichungen im Rahmen einer betreuten Reise werden vor allem der Transport des Koffers (**53%**), Übersetzungsdienste bei Sprachschwierigkeiten im Ausland sowie die Vermittlung von ärztlicher Hilfe am Urlaubsort (je **30%**) genannt.

Knapp ein Drittel der Reisenden (**31%**) würde einen wöchentlichen Betrag zwischen 0 und 50 € Mehrkosten für die Betreuung investieren, **38%** hält einen Betrag zwischen 50 – 100 € für angebracht und weitere **20%** entschieden sich für einen Betrag zwischen 100 und 150 €. Nur **11%** der Befragten würden pro Woche mehr Geld ausgeben.

Von denjenigen, die schon einmal an eine betreute Reise teilnahmen, waren **92%** Seniorinnen und Senioren sehr zufrieden oder zufrieden.

### **Gesundheits- oder Wellnessurlaub**

Knapp ein Drittel (**32%**) der Befragten hat bereits einen Gesundheits- bzw. Wellnessurlaub durchgeführt, weitere **9%** planen dies aktuell und bei **37%** besteht grundsätzliches Interesse, auch wenn nicht sicher ist, ob man ihn tatsächlich antritt. Als wichtigster Bestandteil einer solchen Reise wird mit **59%** die Massage genannt, gefolgt von gesunder Ernährung (**55%**) und der Betreuung und Behandlung durch einen Arzt (**45%**). Immerhin **42%** der Stimmen nannten die klassischen Kuranwendungen und Angebote zur körperlichen Fitness. Auf den weiteren Plätzen folgen Sauna (**35%**), Physiotherapie (**29%**) und Entspannungsverfahren (**25%**).

Knapp die Hälfte der älteren Menschen (**48%**) bevorzugt als Unterkunft für einen Gesundheitsurlaub ein Hotel. Demgegenüber stehen **30%**, die sich in einer Kur- oder Rehaklinik besser aufgehoben fühlen und **17%**, die sich eine Pension wünschen.

Zwei Drittel der Befragten (**66%**) würde auch gerne in unseren östlichen Nachbarländern wie z.B. Polen, Tschechien oder Ungarn ihren Gesundheits- oder Wellnessurlaub verbringen.

## 1) Einleitung

Im höheren Alter gewinnt das Thema Reisen an Bedeutung. So werden cirka 30% aller Urlaubsreisen von Seniorinnen und Senioren getätigt. Doch über die Ansprüche älterer Menschen an eine Reise ist bisher wenig bekannt, da sich Produzenten und Dienstleister mit ihren Angeboten stark auf die Nachfrage jüngerer Bevölkerungsgruppen ausrichten. Als Folge haben Senioren in besonderem Maße Schwierigkeiten bei der Durchführung einer Reise bzw. bei der Sichtung geeigneter Angebote. So wurde von der BAGSO ein Fragebogen entwickelt, der die Erfahrungen und Wünsche von Senioren in den Mittelpunkt der Betrachtung stellt, um auf eine Verbesserung des Tourismusangebotes hinzuwirken.

Unter dem Dach der BAGSO haben sich 94 Seniorenorganisationen zusammengeschlossen, die ca. 12 Millionen älterer Menschen vertreten. Seit Jahren setzt sich die BAGSO als Lobby der Älteren für das Ziel ein, die Interessen älterer Verbraucher zu stärken, und hat zu diesem Zweck das Verbraucher-Forum auf der eigenen Homepage eingerichtet ([www.bagso.de/bagso\\_vf.html](http://www.bagso.de/bagso_vf.html)). Der Fragebogen zum Thema „Reisen im Alter“ konnte entweder online über die Internetseiten der BAGSO oder in Papier -Form ausgefüllt werden.

Die Umfrage ist dreigliedrig aufgebaut. Teil A untersucht **allgemeine Aspekte** wie die Häufigkeit, Begleitung, Bedürfnisse und Anliegen in Sachen Reisen. Die ersten drei Fragen unterscheiden je nach Dauer zwischen:

- Urlaubsreisen: mindestens 4 Übernachtungen (ÜN)
- Kurzurlauben: 1 bis 3 Übernachtungen und
- Tagesreisen: Abreise und Ankunft am selben Tag

Die darauffolgenden Fragen beziehen sich ausschließlich alle auf Reisen mit Übernachtungen.

Teil B nimmt **betreute Seniorenreisen** in den Blickpunkt und Teil C analysiert die Wünsche der Älteren bei für den Bereich der **Gesundheits- & Wellnessreisen**.

## 2) Ergebnisse

Insgesamt wurden **499** Personen befragt, das Durchschnittsalter betrug knapp **68** Jahre. **54,5%** der Befragten waren Frauen, **45,5%** Männer. Jede Frage wurde auf Alters- und Geschlechtsunterschiede untersucht, bei begründetem Verdacht auch auf Einflüsse von Bildungsniveau, Haushaltsgröße, Haushaltsnettoeinkommen und subjektivem Gesundheitszustand.

Bedeutsame Zusammenhänge liegen vor, wenn die Irrtumswahrscheinlichkeit  $p$  unter 1% liegt ( $p < 1\%$ ), d.h. dass es sich bei einem gemessenen Einfluss mit 99% Wahrscheinlichkeit, um einen wahren Zusammenhang handelt. Tendenzielle Effekte liegen vor, wenn die Irrtumswahrscheinlichkeit  $p$  zwischen 1% und 5% liegt ( $p < 5\%$ ).

### 2.1) Reisefreude der Senioren

Seniorinnen und Senioren kurbeln mit ihrer Nachfrage die Tourismusindustrie an und geben - insbesondere für Pauschalreisen - mehr Geld aus als die Durchschnittsbevölkerung. Nach den Ergebnissen der Einkommens- und Verbraucherstichprobe (EVS) wenden Seniorenhaushalte bis zu 4,1 % ihres Konsumbudgets für Pauschalreisen auf, verglichen mit 2,7 % im Durchschnitt aller Haushalte (vgl. Statistisches Bundesamt v. 15.2.2005).

Bei Teilnehmern der Befragung wurde das Reiseverhalten hinsichtlich der Reisedauer erfragt. Dabei wurde zwischen 3 Reiseformen unterschieden: Urlaubsreise (mindestens 4 Übernachtungen), Kurzurlaub (1 bis 3 Übernachtungen) und Tagesreise (Abreise und Ankunft am selben Tag). Die Ergebnisse belegen, dass **2,2** Urlaubsreisen, **2** Kurzurlaube und **3** Tagesreisen im Jahre 2005 durchgeführt wurden. Gleichzeitig wurde das zukünftige Reiseverhalten abgefragt. Im Jahre 2007 werden durchschnittlich **2,1** Urlaubsreisen, **2,2** Kurzurlaube und **3,2** Tagesreisen geplant.

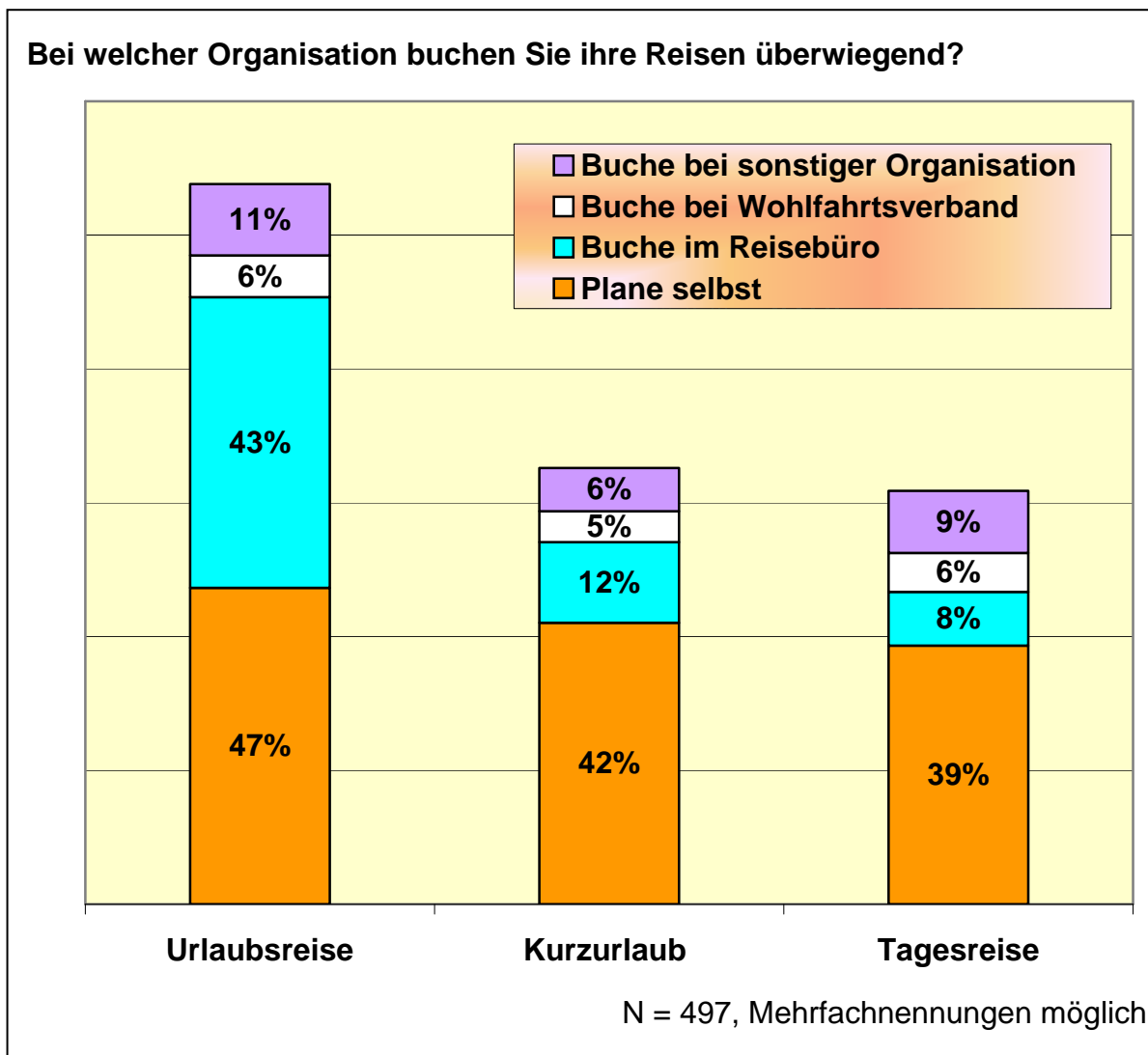
Vergleicht man nun die unternommenen Reisen 2005 und die geplanten Reisen für das 2007, so ist zu erkennen, dass in Zukunft weniger große Urlaubsreisen unternommen werden sollen, aber beabsichtigt ist, mehr Kurzurlaube und Tagesreisen zu realisieren.

## 2.2) Selbstständige Buchung und Planung von Reisen wichtiger als das Reisebüro

Für alle drei Reiseformen gilt, dass die eigene Planung und individuelle Durchführung einer Reise den bedeutendsten Faktor darstellt. **47%** der Befragten planen ihre Urlaubsreisen überwiegend selbst, bei Kurzurlaube sind es **42%** und **39%** bei Tagesreisen. Die überwiegende Buchung im Reisebüro nutzen **43%** der Teilnehmer bei Urlaubsreisen, **12%** bei Kurzurlaube und **8%** bei Tagesreisen. Einen Wohlfahrtsverband zur Buchung nutzen **5%** (Kurzurlaube) bzw. **6%** (Urlaubsreise, Tagesreise) der Befragten. Weitere **11%** der Stichprobe ziehen sonstige Organisationen bei Urlaubsreisen, **6%** bei Kurzzeitreisen und **9%** bei Tagesreisen vor. Dabei wurden folgende Organisationen am häufigsten genannt: Hapimag, Volkssolidarität und Gewerkschaften genannt.

**Alterseffekte:** Je älter die Befragten sind, desto weniger oft steht die eigene Planung und individuelle Durchführung von Urlaubsreise, Kurzurlaub und Tagesreise im Vordergrund ( $p < 1\%$ ). Bei Kurzreisen gewinnt das Reisebüro mit zunehmenden Alter an Attraktivität ( $p < 1\%$ ), bzgl. Urlaubsreisen und Tagesreisen der Wohlfahrtsverband ( $p < 5\%$ ).

Außerdem buchen Alleinreisende zu **14%** im Reisebüro ihre Tagesreisen, Personen, die in Begleitung reisen buchen diese lediglich zu **6%** dort.



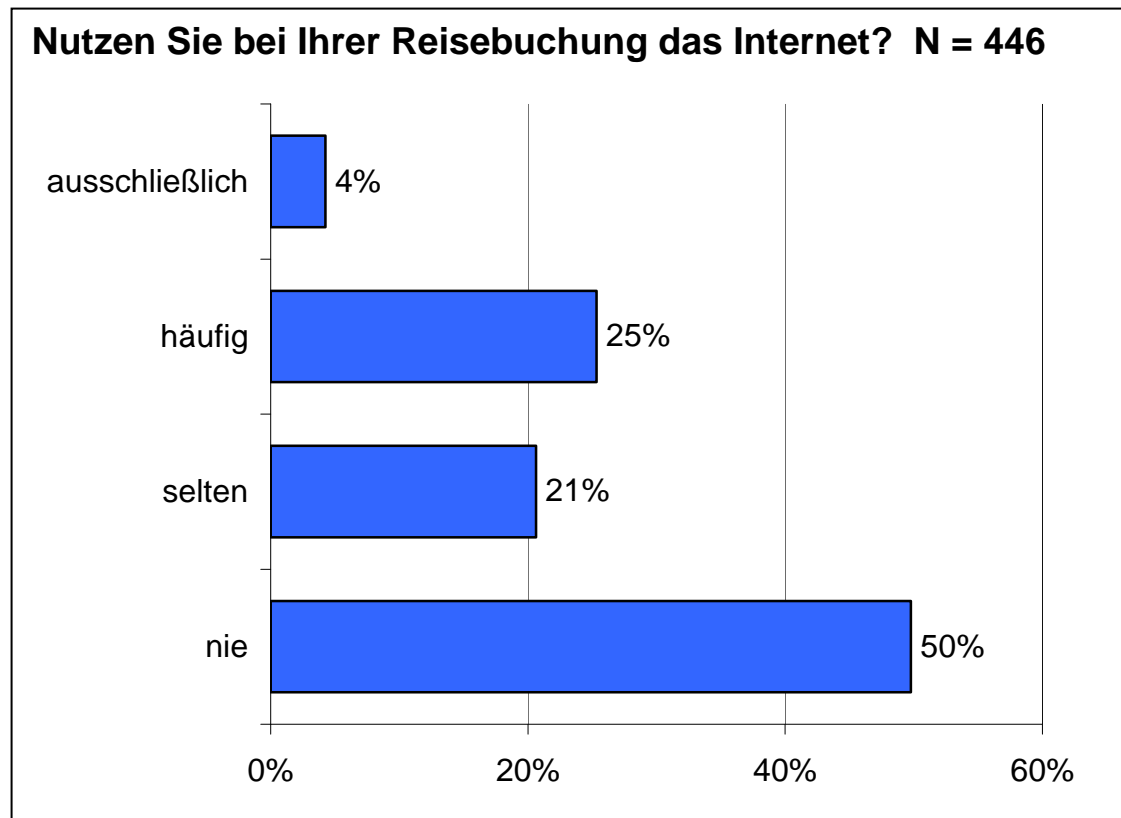
### 2.3) Das Internet: Ein Instrument zur Reisebuchung - auch bei Senioren?

Für die Hälfte der Reisenden (**50%**) spielt das Internet bei der Buchung einer Reise keine Rolle, **21%** der Senioren nutzt zur Buchung hierzu selten das Internet. Sei es, weil kein Computer vorhanden ist, weil Unsicherheiten im Umgang mit Computer und Internet bestehen oder weil das Internet nicht als vollkommen sicher gilt. Jedoch nutzen **25%** der Befragten häufig das Internet zur Reisebuchung häufig, und immerhin **4%** der Befragten buchen sogar ausschließlich über das Internet.

**Geschlechtseffekte:** Männer nutzen dieses Medium deutlich intensiver ( $p < 1\%$ ). So beträgt z.B. der Anteil der Nichtnutzer unter Männern 39%, unter Frauen jedoch 58%.

Tabelle: Geschlechtseffekte zur Nutzung des Internet

Internetnutzung	männlich	weiblich
ausschließlich	4,6%	4,3%
häufig	33,2%	20,6%
selten	23,5%	17,2%
nie	38,8%	57,9%



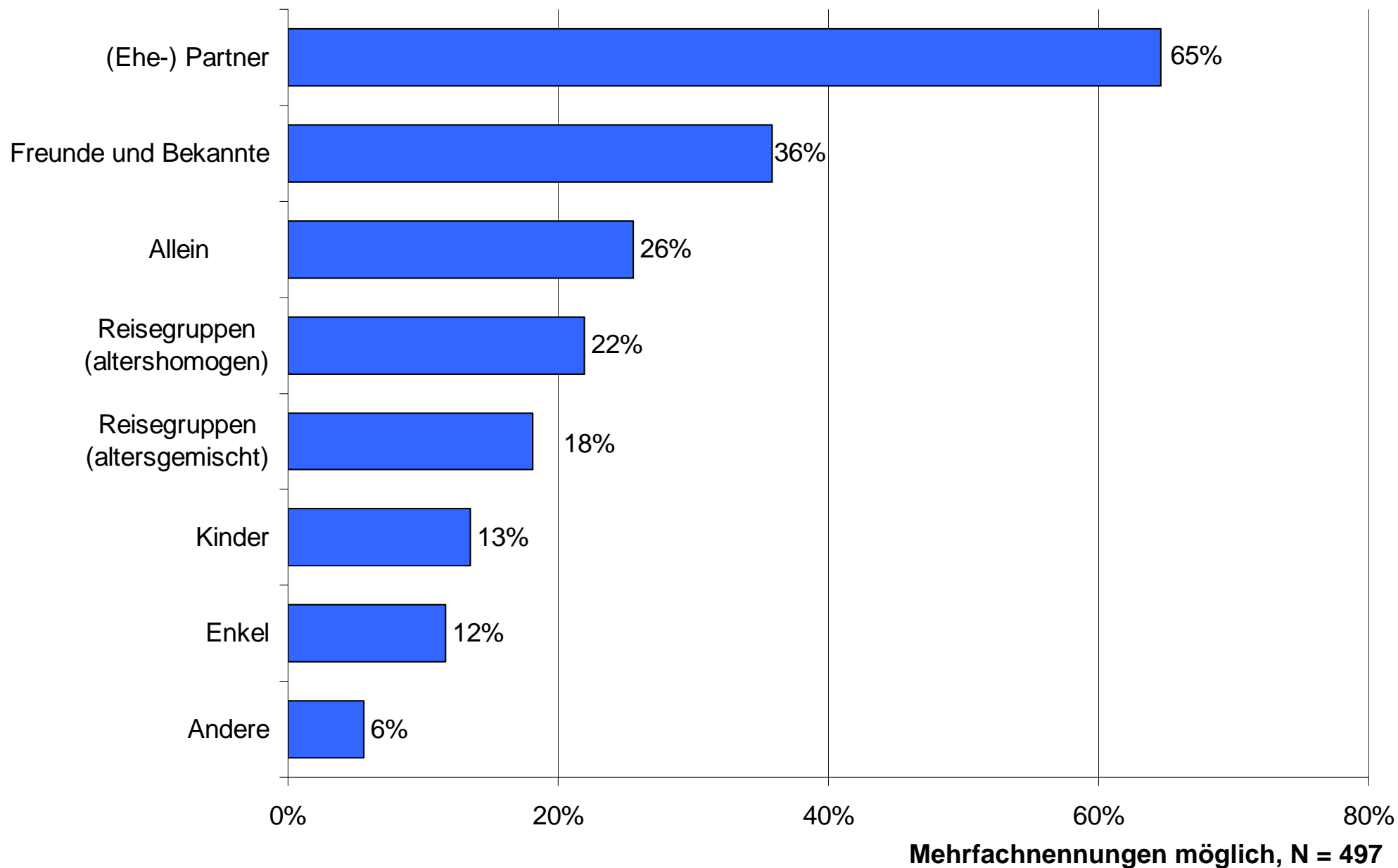
## 2.4) Reisebegleitung - Wer reist mit wem?

Der beliebteste Reisepartner ist der eigene Lebenspartner, er wird von **65%** der Befragten genannt. An zweiter Stelle (**36%**) folgen Freunde und Bekannte, noch vor dem Reisen allein (**26%**). **22%** der Befragten bevorzugen altershomogene Gruppenreisen, während **18%** altersgemischte Reisegruppen (von jung bis alt) nennen. Weiterhin werden die eigenen Kinder von **13%** und die Enkel von **12%** der Teilnehmer genannt.

**Geschlechtseffekte:** Während Männer deutlich häufiger die Möglichkeit haben mit der Partnerin zu verreisen (85% ♂ vs. 48% ♀,  $p < 1\%$ ), orientieren sich Frauen auch an alternativen Reisebegleitungen wie Freunden (30% ♂ vs. 42% ♀,  $p < 1\%$ ), altersgemischte (13% ♂ vs. 23% ♀,  $p < 5\%$ ), und altershomogene Reisegruppen (17% ♂ vs. 26% ♀,  $p < 5\%$ ) sowie das Alleinreisen. (15% ♂ vs. 35% ♀;  $p < 1\%$ ).

**Alterseffekte:** Ein signifikanter Alterseinfluss ( $p < 1\%$ ) zeigt sich bei der Reisebegleitung durch den Lebenspartner, die eigenen Kinder und mit altershomogenen Reisegruppen. Während das Reisen in altershomogenen Reisegruppen kontinuierlich mit dem Alter zunimmt (von 7% der unter 60 Jährigen bis auf 36% der über 80 Jährigen), nimmt das Verreisen mit den Kindern (von 29% der unter 60 Jährigen bis auf 7% der über 80 Jährigen), wie auch mit dem Lebenspartner (von 79% der unter 60 Jährigen bis auf 43% der über 80 Jährigen) mit zunehmendem Alter ab.

### Mit wem verbringen Sie vorrangig Ihre Reisen?



## 2.5) Wünsche, Ziele und Bedürfnisse der Senioren an einen Urlaub

Während **70%** der Befragten das Erleben der Natur, also die Nähe zu Bergen, Seen oder Meer als wichtig beurteilten, legen **69%** auch auf die Besichtigung von Städten und Sehenswürdigkeiten großen Wert. An dritter Stelle folgt mit **51%** das Bedürfnis sich zu erholen, vom Kennen lernen fremder Kulturen (**46%**), Sonne und gutes Wetter (**37%**), Bewegung und Sport (**36%**), kulturellen Angeboten wie Theater und Oper (**34%**) sowie Gesundheitsreisen (**34%**). **28%** der Seniorinnen und Senioren berücksichtigen ausdrücklich kostengünstige Ziele.

## 2.6) Die Unterkunft muss sich an den Ansprüchen der Senioren orientieren

Befragt nach wichtigen Eigenschaften der Reiseunterkunft, nannten **84%** der Befragten die Sauberkeit der Unterkunft an erster Stelle. Es folgen auf den weiteren Plätzen das Nichtraucherzimmer (**69%**), die Geräumigkeit des Zimmers (**54%**), ein vorhandenes Fernsehgerät (**51%**) sowie eine neuwertige Ausstattung (**46%**). Als weitere wichtige Aspekte wurden „Restaurant im Haus“ mit (**41%**) der „Trifft zu“-Stimmen, eine gute Verkehrsanbindung (**37%**), ein hauseigenes Schwimmbad (**37%**) und ein gemütlicher Aufenthaltsraum (**32%**) genannt. Die Möglichkeit selbstständig Tee- oder Kaffee zu zubereiten war **27 %** der älteren Menschen wichtig, Aktivitätsangebote (**21 %**), Sauna oder Dampfbad (**19%**), medizinische Hilfe, etwa in Form einer Rufbereitschaft eines Arztes (**17%**) spielten für die Befragten auch eine Rolle. Auf einen Abholservice von zu Hause und Fahrdienste vor Ort legten **14 %** gesteigerten Wert. Nur **9%** der Befragten forderten einen Internetanschluss, **8%** einen Fitnessraum und lediglich **5%** Serviceleistungen wie Friseur, Reinigung oder Einkaufsservices, die über die Unterkunft buchbar sind.

**Geschlechtseffekte:** Signifikant mehr Frauen wünschen sich Fahrdienste vor Ort (19%♀ vs. 6%♂; p< 1%), einen Abholservice z.B. von zu Hause (21%♀ vs. 5%♂; p< 1%) und etwas schwächer ausgeprägt (aber auf 5%-Niveau signifikant) Möglichkeiten zur Tee- und Kaffeezubereitung (32%♀ vs. 23%♂ ;p< 5%) und die Möglichkeit einer medizinische Hilfe (20%♀ vs. 12%♂; p< 5%). Männer hingegen wünschen sich deutlich öfter ein geräumiges Zimmer (61%♂ vs. 47%♀;p< 1%).

**Alterseffekte:** Je älter die Reisenden, desto weniger wichtig erscheinen eine neuwertige Zimmerausstattung, die Möglichkeit zum Tee- und Kaffeezubereiten, eine Sauna (jeweils  $p < 1\%$ ) und ein Internetanschluss ( $p < 5\%$ ). Andererseits halten ältere Menschen einen Fahrdienst vor Ort, einen gemütlichen Aufenthaltsraum und einen Abholservice für wichtiger als jüngere Kunden (jeweils  $p < 1\%$ ).

Tabelle: Signifikante Unterschiede bzgl. Ansprüche an eine Unterkunft nach Altersgruppen

Alter	unter 60	60 - 64	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 und mehr
Neuwertige Zimmerausstattung	51,5%	51,2%	52,9%	37,1%	36,0%	42,9%
Möglichkeit zum Tee-/Kaffeekochen	41,2%	35,4%	27,1%	24,7%	12,0%	14,3%
Sauna	25,0%	20,7%	26,4%	16,5%	8,0%	7,1%
Internetanschluss	17,6%	8,5%	7,9%	9,3%	6,7%	---
Fahrdienste vor Ort	11,8%	8,5%	9,3%	14,4%	22,7%	42,9%
Gemütlicher Aufenthaltsraum	23,5%	25,6%	31,4%	33,0%	40,0%	57,1%
Abholservice (von zu Hause)	11,8%	6,1%	8,6%	15,5%	32,0%	28,6%

### Unterschiede zwischen Alleinreisenden und Personen, die mit Begleitung reisen:

Bei 5 Aspekten einer Unterkunft bestehen signifikante Unterschiede:

	Alleinreisend	in Begleitung reisend
Fahrdienste vor Ort ( $p < 1\%$ )	23 %	10 %
Rufbereitschaft Arzt/Medizinische Hilfe ( $p < 1\%$ )	25 %	14 %
Abholservice von zu Hause ( $p < 1\%$ )	24 %	11 %
Nichtraucherzimmer ( $p < 5\%$ )	77 %	66 %
Gute Verkehrsanbindung ( $p < 5\%$ )	45 %	35 %

## 2.7) Welche Rolle spielt für Senioren eine barrierefreie Unterkunft?

Fast ein Viertel der Befragten (**24%**) halten eine barrierefreie Unterkunft für wichtig, **13%** sogar für sehr wichtig. Als weniger wichtig wird dies von **40%** der Teilnehmer empfunden, **23%** halten eine barrierefreie Unterkunft für gänzlich unwichtig. Außerdem gilt folgender Zusammenhang: Je schlechter der subjektiv eingeschätzte Gesundheitszustand, desto wichtiger wird eine barrierefreie Unterkunft.

**Alterseffekte:** Je älter die Reisenden sind, desto stärker wird eine barrierefreie Unterkunft ( $p < 1\%$ ) gewünscht. Dieser Befund wird in der Tabelle für die Antworten „sehr wichtig und wichtig“ dargestellt. Die Gruppe über 80-Jährigen fällt hier etwas raus. Dies fällt aber statistisch aufgrund der geringen Teilnehmerzahl der Personen über 80 Jahre weniger ins Gewicht.

Tabelle: Wichtigkeit einer barrierefreien Unterkunft nach Altersgruppen

Alter	unter 60	60 - 64	65 – 69	70 – 74	75 - 79	80 und älter
Sehr wichtig	10,3%	13,4%	10,2%	12,8%	17,4%	9,1%
Wichtig	22,1%	18,3%	21,2%	23,4%	46,4%	27,3%

Der Aufzug wird von **54%** der Befragten als besonders wichtig empfunden, **43%** erwarten eine gute Beleuchtung, jeweils **27%** stimmen für eine bodengleiche Dusche sowie eine gute Beschilderung in den Urlaubsräumlichkeiten. Erhöhte Betten wünschen sich **18%** der Teilnehmer, jeweils **11%** halten eine große Beschriftung, beispielsweise auf Speisekarten und erhöhte WCs für ratsam.

**Geschlechtseffekte:** Signifikant mehr Frauen wünschen sich erhöhte WCs (13%♀ vs. 7%♂;  $p < 5\%$ ) und eine gute Beleuchtung (48%♀ vs. 37%♂;  $p < 5\%$ ).

**Alterseffekte:** Je älter die Befragten, desto eher wird ein Aufzug als wichtig erachtet (der Anteil steigt von 40% der unter 60 Jährigen bis auf 75% der 75 – 79-Jährigen;  $p < 1\%$ ). Auch der Aspekt erhöhter WCs unterliegt dem gleichen Zusammenhang, wenn auch etwas schwächer ausgeprägt (der Anteil steigt von 7% der unter 60-Jährigen bis auf 19% der über 75 – 79-Jährigen;  $p < 5\%$ ).

## 2.8) Eine gute Küche zeichnet sich primär durch eine große Auswahl an Gerichten aus

Eine gute Auswahl an verschiedenen Gerichten wünschen sich **81%** der Untersuchungsteilnehmer, großzügige individuelle Essenzeiten werden von **50%** begrüßt und **49%** wollen die Größe der Essenportion gerne frei wählen. Vegetarische Gerichte sollen für **24%** der Befragten in der Essensauswahl enthalten sein, Schon- oder Diätkost empfinden **14%** als wichtiger Zugewinn für die (Hotel-)Küche, während **7%** keine großen Ansprüche an die Küche erheben, weil sie Selbstverpflegung bevorzugen. Als freie Nennungen wurden vor allem die landestypische Küche, ausreichend Rohkost und guter Service genannt.

**Geschlechtseffekte:** Signifikant mehr Frauen wünschen sich variabel wählbare Portionsgrößen (55%♀ vs. 41%♂;  $p < 1\%$ ) sowie ein Angebot von Schon- oder Diätkost (16%♀ vs. 10%♂;  $p < 5\%$ ).

**Alterseffekte:** Je jünger die Befragten, desto eher tendieren sie zur Selbstverpflegung ( $p < 1\%$ ) und melden somit keine großen Ansprüche an die Hotelküche an. Das Verlangen nach vegetarischen Gerichten ist ebenfalls den Jüngeren ein stärkeres Bedürfnis, wobei hier das siebzigste Lebensjahr einen Wendepunkt darstellt ( $p < 1\%$ ; siehe Tabelle).

Tabelle: Ansprüche an die Küche nach Altersgruppen

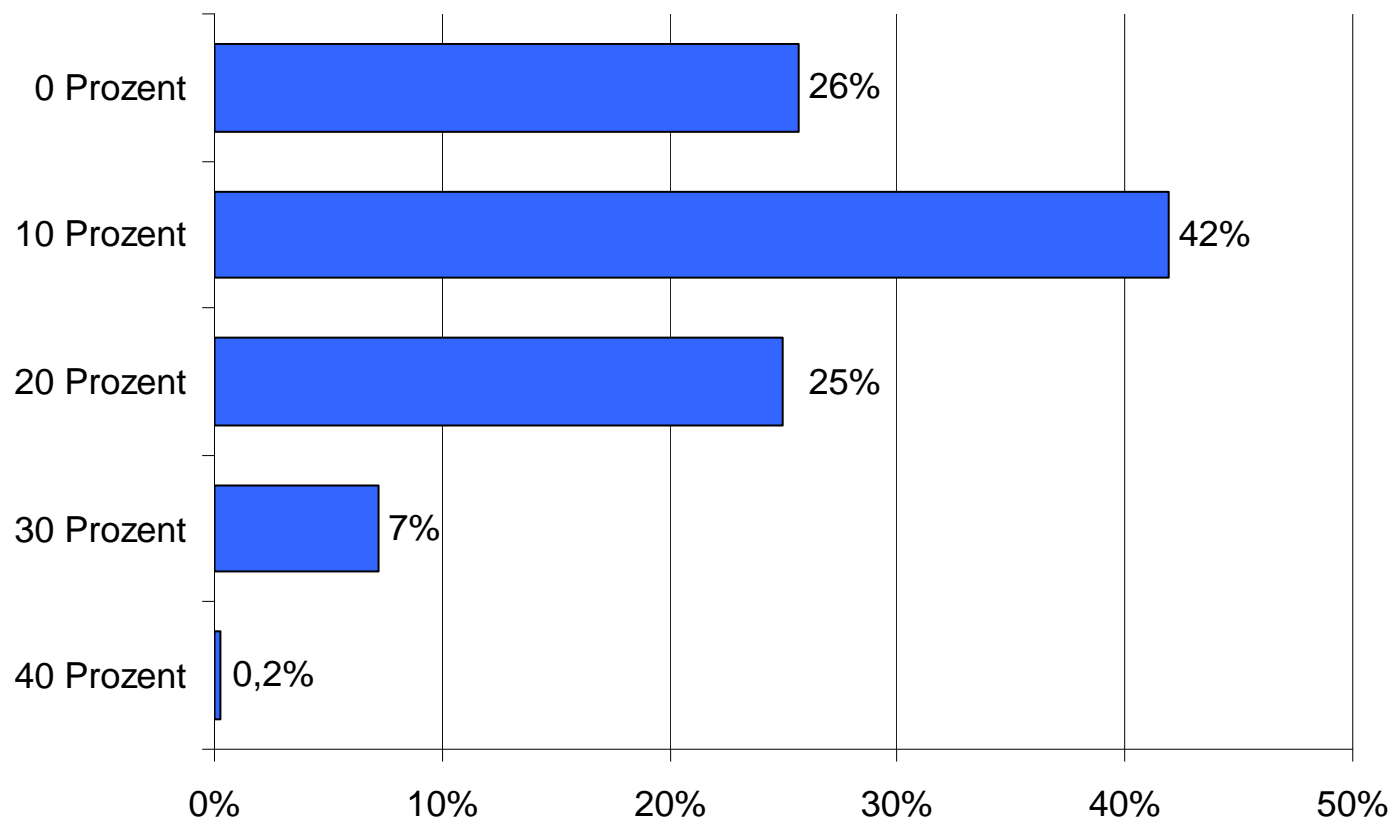
Alter	unter 60	60 - 64	65 – 69	70 - 74	75 - 79	80 und älter
Angebot an vegetarischen Gerichten	33,8%	32,1%	29,3%	13,4%	16,0%	14,3%
Keine Ansprüche, da Selbstverpflegung	14,7%	10,7%	5,0%	7,2%	1,3%	-

Immerhin **27%** der Reisenden nutzen für ihre Urlaube gezielt All-Inclusive Angebote, in denen Essen und Trinken inbegriffen ist und sorgen so für besser kalkulierbare Kosten am Urlaubsort und höhere Bequemlichkeit.

## 2.9) Ein geringer Zuschlag für ein Einzelzimmer ist vertretbar

Während **42%** den Betreibern einer Unterkunft 10% Zuschlag zugestehen und ein weiteres Viertel der Teilnehmer (**25%**) als Aufschlaggrenze 20% nennt, sind **26 %** der Reisenden nicht bereit, einen Zuschlag für eine Unterbringung im Einzelzimmer zu zahlen. Dabei macht es keinen Unterschied, ob die Reisenden alleine oder in Begleitung reisen

### Wie viel Zuschlag halten Sie für ein Einzelzimmer für vertretbar?



**N = 401**

## 2.10) Mängel an Unterkunft und Service sind die wichtigsten Kritikpunkte am Urlaub

Bei dieser Frage konnten die Teilnehmer dieser Studie in freier Form wichtige Kritikpunkte äußern bzw. Dinge und Wünsche nennen, die sie während einer Reise oft vermissten. **29%** der Antworten beziehen sich auf die Unterkunft, vor allem bestimmte Einrichtungsmerkmale wie Ablagemöglichkeiten im Badezimmer oder die ruhige Lage des Zimmers wird häufig vermisst. **15%** der Antworten beziehen sich auf Servicemerkmale einer Reise wie z.B. fehlendes Infomaterial im Hotel, kein Gepäckservice etc. In **10%** der Fälle wurden an die angebotenen Aktivitäten und die Programmgestaltung kritisiert wie z.B. eine Abendunterhaltung über touristische Folklore hinaus oder ein zu dicht gedrängtes Programm. **9%** der Verbesserungsvorschläge beziehen sich auf gastronomische Aspekte wie z.B. wählbare Portionsgrößen. Ebenfalls **9%** der Antworten fiel auf die Rubrik Preisgestaltung & Einzelzimmerproblematik. Auf den ersten Blick mag diese Kategorie 2 Pole besitzen, aber in den meisten Fällen wurde hier ein Einzelzimmer ohne Preisaufschlag vermisst – sodass es gerechtfertigt erschien eine „gemeinsame“ Kategorie zu vergeben. Für die Kategorie Anreise und Ausflugsfahrten beträgt der Stimmenanteil **8%**, thematisiert wurden fehlende Abholservices ebenso wie schlechte Zugverbindungen mit schwachem Service. Ausländer, die kein Deutsch sprechen, sowie mangelnde Gesprächspartner mit Bildung und Niveau gehören in die Kategorie Sozialkontakte, die **7%** aller Stimmen erhielt. Ebenso **7%** der Nennungen fallen in die Kategorie Sonstiges, in der vor allem das Haustierproblem und schlechtes Wetter zur Sprache kam.

## Teil B: Betreute Seniorenreisen

Zunehmend werden betreute Gruppenreisen angeboten, bei denen ein Reisebegleiter bzw. eine Reisebegleiterin rund um die Uhr für die Reisenden ansprechbar ist. Er/Sie übernimmt Hilfestellung und Handreichungen für die Reisenden, aber keine pflegerischen Dienstleistungen. Meist werden etwa 10 Reisende von einem Begleiter bzw. einer Begleiterin betreut.

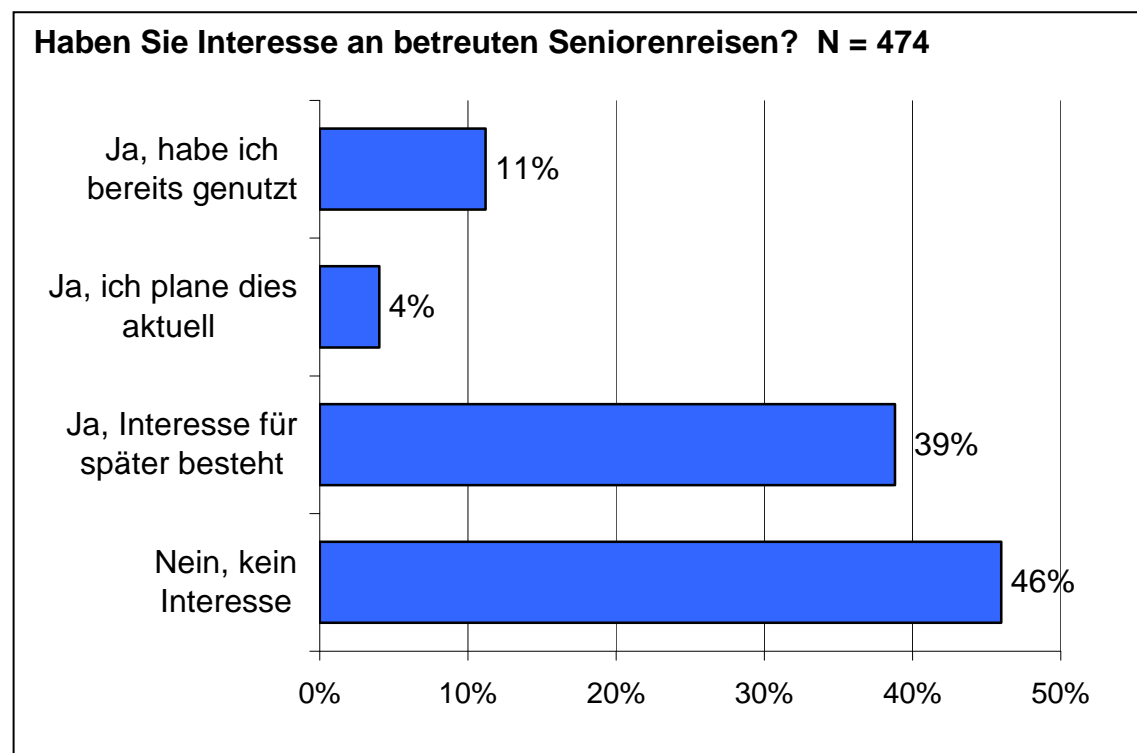
## 2.11) Die Mehrheit hat Interesse an betreuten Reisen

Bereits **11%** der befragten Personen haben an einer betreuten Reise teilgenommen und können so von ihren Erfahrungen berichten. **4%** befinden sich in aktuellen Planungen einer solchen Reise, weitere **39%** äußern grundsätzliches Interesse an einer betreuten Reise, falls sie zu einem späteren Zeitpunkt Hilfestellungen benötigen sollten. **46%** der Befragten haben kein Interesse an einer betreuten Reise.

### Einfluss der Art der Beantwortung:

Die Erfahrung der Online-Gruppe mit betreuten Reisen ist signifikant geringer als der Personen, die per Hand den Fragebogen ausgefüllt haben (5% online vs. 15% schriftlich;  $p < 1\%$ ). Vor allem die Antwort: „Nein, kein Interesse“ wird von der Onlinegruppe häufiger angekreuzt (62% online vs. 45% schriftlich;  $p < 1\%$ ).

**Alterseffekte:** Jüngere Personen haben eher kein Interesse (der Anteil sinkt von 62% bei den unter 60 Jährigen bis auf 36% bei den über 80 Jährigen,  $p < 1\%$ ). Ältere Personen haben bereits mehr betreute Reisen getätigt (der Anteil steigt von 6% bei den unter 60 Jährigen bis auf 21% bei den über 80 Jährigen,  $p < 1\%$ ).

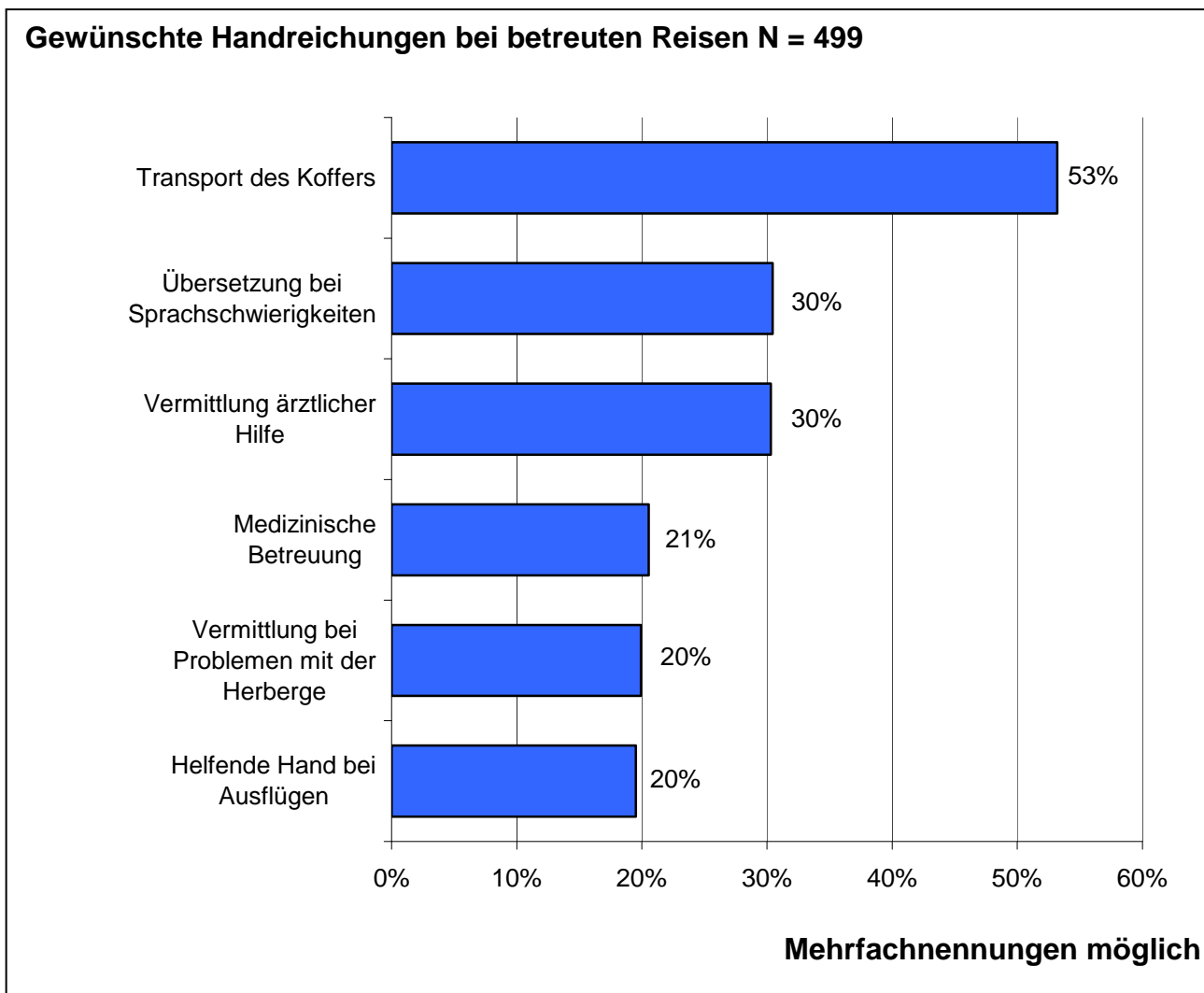


## 2.12) Transport des Koffers ist die wichtigste Hilfeleistung

In der Gunst der Befragten steht der Transport des Koffers am höchsten, diese Handreichung erhält **53%** der Stimmen. Den zweiten Platz teilen sich mit jeweils **30%** Zustimmung die Übersetzungsdienste bei Sprachschwierigkeiten im Ausland sowie die Vermittlung von ärztlicher Hilfe am Urlaubsort. Eine medizinische Betreuung bei der Reise und auch bei den Ausflügen halten **21%** der Befragten für wichtig, ehe mit jeweils **20%** die Vermittlung bei Problemen mit dem Beherbergungsbetrieb und die helfende Hand bei Ausflügen kommen.

**Geschlechtseffekte:** Signifikant mehr Frauen wünschen den Transport der Koffer (60%♀ vs. 45%♂;  $p < 1\%$ ), eine „Helfende Hand“ bei Ausflügen (25%♀ vs. 13%♂;  $p < 1\%$ ), Übersetzungsdienste bei Sprachschwierigkeiten (36%♀ vs. 27%♂;  $p < 5\%$ ) sowie die Organisation von Hilfsmitteln (9%♀ vs. 4%♂;  $p < 5\%$ ).

**Alterseffekte:** Je älter die Befragten sind, desto eher halten Sie den Transport des Koffers für wichtig (der Anteil steigt von 42% bei den unter 60 Jährigen bis auf 71% bei den über 80 Jährigen,  $p < 1\%$ ).



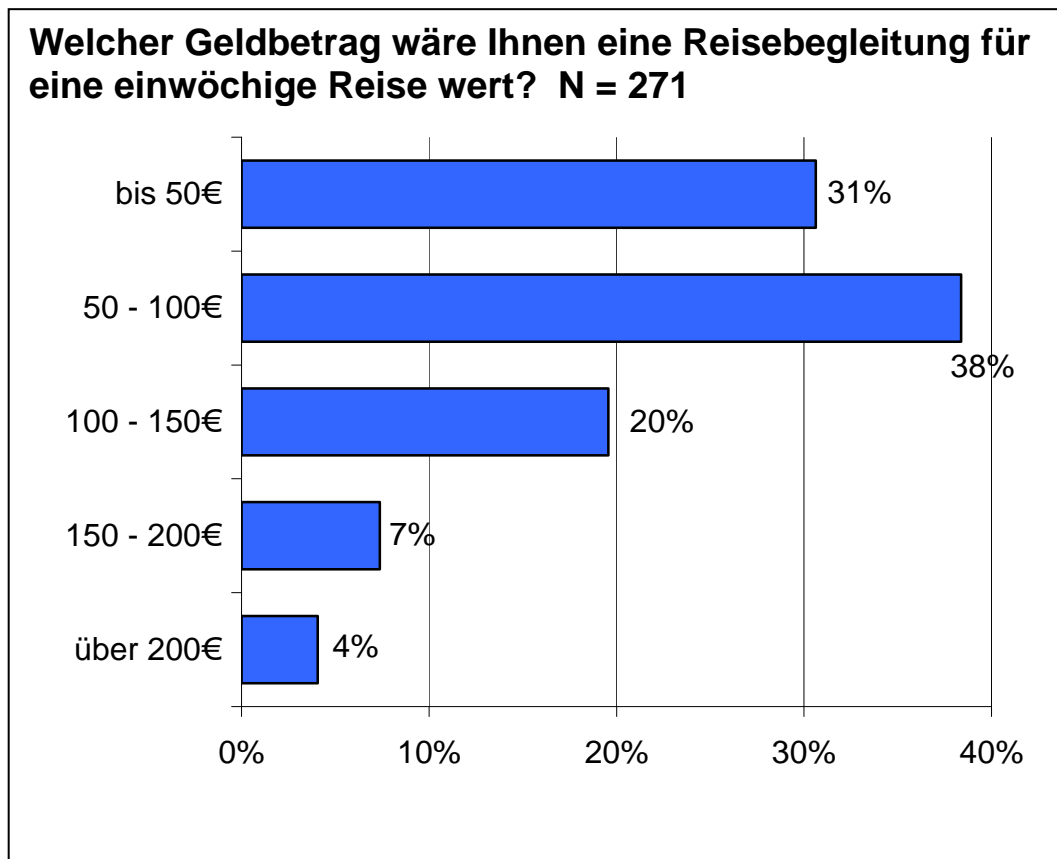
### 2.13) Wie viel darf eine Reisebegleitung pro Woche kosten?

Knapp ein Drittel der Befragten (31%) würde einen wöchentlichen Betrag zwischen 0 und 50 € Mehrkosten für eine Betreuung investieren, 38% hält einen Betrag zwischen 50 – 100 € für angebracht und weitere 20% entschieden sich für einen Betrag zwischen 100 und 150 €. Nur 7% der Befragten würde zwischen 150 und 200 € ausgeben und 4% mehr als 200 €.

Nimmt man für jede Antwortkategorie den „Mittelwertsbetrag“ als Rechenkriterium, so entspricht dies einer durchschnittlichen Bereitschaft von 82,93 € pro Person.

**Alterseffekte:** Je älter die Befragten, desto weniger Geld ist Ihnen eine Reisebegleitung wert ( $p < 1\%$ ). Würden Personen unter 60 Jahren sogar durchschnittliche 110 € zuzahlen, so erreicht dieser Betrag bei Personen ab 75 Jahre keine 70 € mehr.

Außerdem gilt: Wer mehr Geld (Nettoeinkommen) besitzt, der ist auch bereit mehr Zuzahlung zu akzeptieren.



## 2.14) Hohe Zufriedenheit der Kunden des betreuten Reisens

Diese Frage genauso wie die beiden folgenden, konnten nur die 52 Teilnehmer der Erhebung durchführen, die bereits an einer betreuten Reise teilgenommen haben. Hiervon waren **52%** der Teilnehmer sehr zufrieden, **40%** zufrieden und nur jeweils **4%** weniger oder nicht zufrieden.

## 2.15) Private Reiseveranstalter liegen bei betreuten Reisen vorn

Die bislang durchgeführten betreuten Seniorenreisen zerfallen in drei Bereiche. **42%** wurden von privaten Reiseveranstaltern angeboten, mehr als der Hälfte der Seniorinnen und Senioren buchten ihre betreute Reise jedoch bei einem Wohlfahrtsverband oder einer anderen Organisation.

Tabelle: Freie Antworten zu Organisationen betreuten Reise

Organisation der betreuten Reise: 41 Nennungen	
Wohlfahrtsverbände	Andere Organisationen
AWO (2) Caritas (2) Diakonie (2) DRK (5) Paritätischer Wohlfahrtsverband	Adventisten, Allgemeiner Deutscher Fahrradclub Betreuungswerk Post, Blindenverein DGB Reisen, GEW Bau Deutscher Schwerhörigenbund, FDP IG Bau Senioren-Vorstand, Jahresringe Landvolk, Missionswerk, Naturfreunde Seniorenvereinigung, SPD-Reisedienst VHS, VdK (2), Volkssolidarität (10) Private Reisegruppe

## Teil C: Gesundheits- & Wellnessreisen

Der dritte Teil des Fragebogens bezieht sich auf die sogenannten Gesundheits- und Wellnessreisen, die in letzter Zeit mehr und mehr an Beliebtheit gewinnen, auch Kuren zählen hierzu.

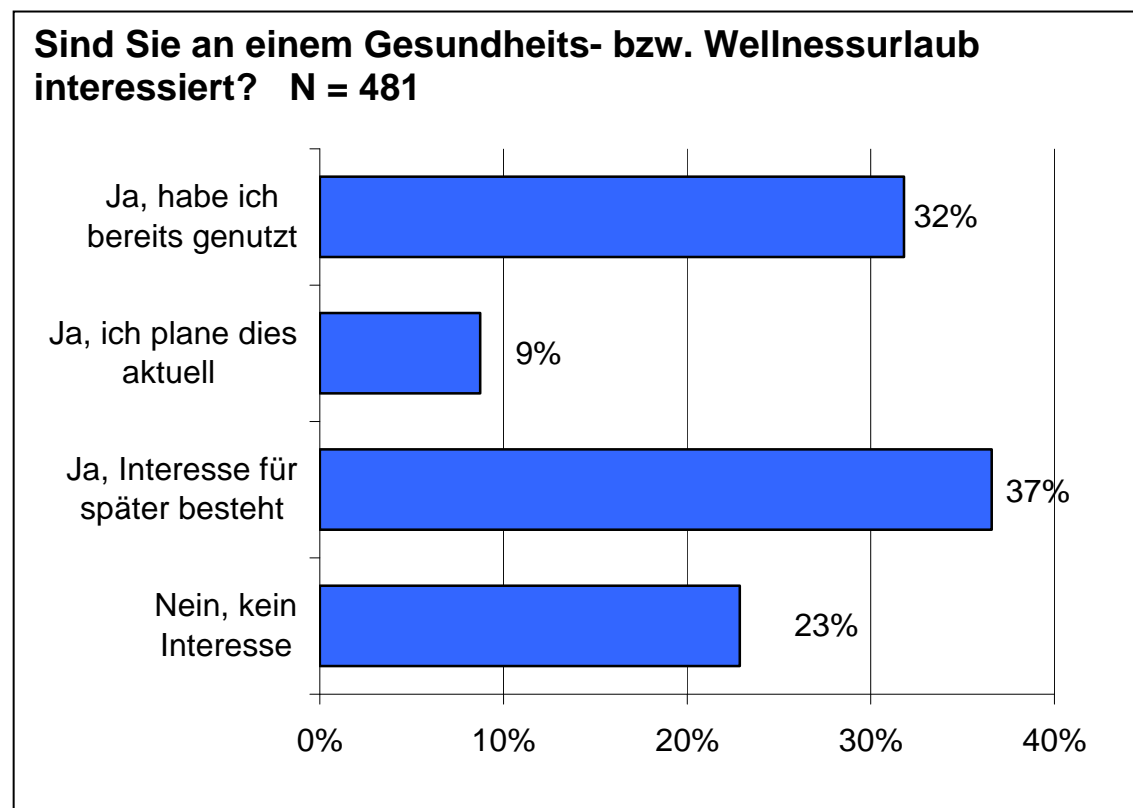
### 2.16) Hohes Interesse an Gesundheits- und Wellnessurlaub

Knapp ein Drittel (**32%**) der Befragten hat bereits einen Gesundheits- bzw. Wellnessurlaub durchgeführt, weitere **9%** planen dies aktuell und bei **37%** besteht grundsätzliches Interesse, auch wenn nicht sicher ist, ob man tatsächlich einen Gesundheitsurlaub antreten wird. Bei **23%** der Befragten besteht kein Interesse.

**Geschlechtseffekte:** Frauen haben bereits öfter einen Gesundheitsurlaub durchgeführt (37%♀ vs. 26%♂;  $p < 5\%$ ), Männer haben öfter kein Interesse (26%♀ vs. 19%♂;  $p < 5\%$ ).

**Alterseffekte:** Ältere Personen haben eher kein Interesse (der Anteil steigt von 15% bei den unter 60-Jährigen bis auf 57% bei den über 80-Jährigen,  $p < 1\%$ ).

Jüngere Personen haben bereits mehr Gesundheitsreisen getätigt (der Anteil sinkt von 34% bei den unter 60-Jährigen bis auf 21% bei den über 80-Jährigen,  $p < 1\%$ ).

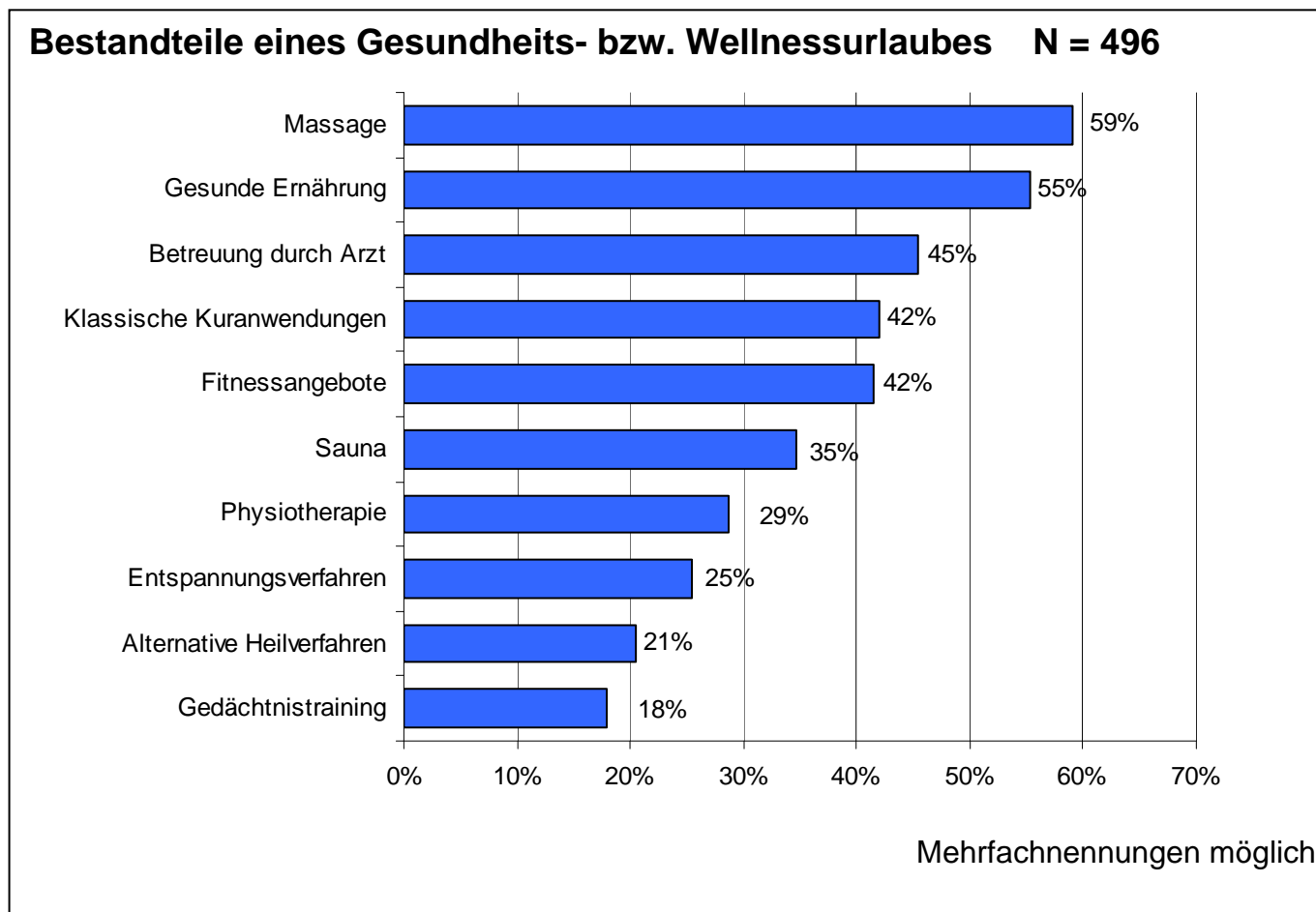


Dabei werden sowohl Hotels als auch Rehakliniken als Unterkünfte gewünscht. Knapp die Hälfte der Befragten (**48%**) bevorzugt als Unterkunft für einen Gesundheitsurlaub ein Hotel. Demgegenüber stehen **30%**, die sich in einer Kur- oder Rehaklinik besser aufgehoben fühlen und **17%**, die während der Gesundheitsreise eine Unterbringung in einer Pension wünschen.

## 2.17) Zum Gesundheits- oder Wellnessurlaub gehört Massage und gesunde Ernährung

Als allerwichtigster Bestandteil eines Gesundheits-/Wellnessurlaub wird mit **59%** die Massage genannt, gefolgt von gesunder Ernährung (**55%**) und der Betreuung und Behandlung durch einen Vertreter der Ärzteschaft (**45%**). Jeweils **42%** der Stimmen erhielten die klassischen

Kuranwendungen und Angebote zur körperlichen Fitness. Auf die weiteren Plätze folgen Sauna (**35%**), Physiotherapie (**29%**), Entspannungsverfahren (**25%**) sowie alternative Heilverfahren (**21%**). Immerhin **18%** der Befragten wünschen sich Angebote zum Gedächtnistraining.



## 2.18) Gesundheits- und Wellnessreisen dienen primär zur Vorsorge und Gesunderhaltung

Genau drei Viertel (**75%**) der Befragten sehen den wesentlichen Zweck einer Gesundheits- oder Wellnessreise in der Vorsorge und Gesunderhaltung von Körper und Geist. Für ein Viertel (**25%**) der Befragten steht die Behandlung von Krankheiten im Mittelpunkt.

Für die Variable Gesundheitszustand gibt es einen eindeutigen Zusammenhang ( $p < 1\%$ ). Je schlechter die eigene Gesundheit eingeschätzt wird, desto eher wird die Behandlung von Krankheiten als Grund herangezogen. Dieses Motiv gewinnt von unter **10%** (Gesundheitszustand der „Note“ 1 und 2) über **30%** (Note 3) und **49%** (Note 4) bis **67%** (Gesundheitsnote 5) an Bedeutung.

## 2.19) Ein Gesundheitsurlaub in den östlichen Nachbarländern für viele vorstellbar

Zwei Drittel der Befragten (**66%**) würden in unseren östlichen Nachbarländern wie z.B. Polen, Tschechien oder Ungarn ihren Gesundheits- oder Wellnessurlaub verbringen, weil er dort günstiger ist.

Folgende signifikante Zusammenhänge konnten festgestellt werden.

Je höher das Bildungsniveau, **desto eher** werden die östlichen Nachbarländer in Betracht bezogen ( $p < 5\%$ ).

Je höher das Nettoeinkommen des Haushalts, **desto weniger** wird die östliche Alternative in Betracht gezogen ( $p < 1\%$ ). So befürworten **76%** der Personen, deren Einkommen unter 1000 € liegt, die östlichen Nachbarländer, gegenüber **44%** Ja-Stimmen bei einem Nettoeinkommen von über 4000 € monatlich.

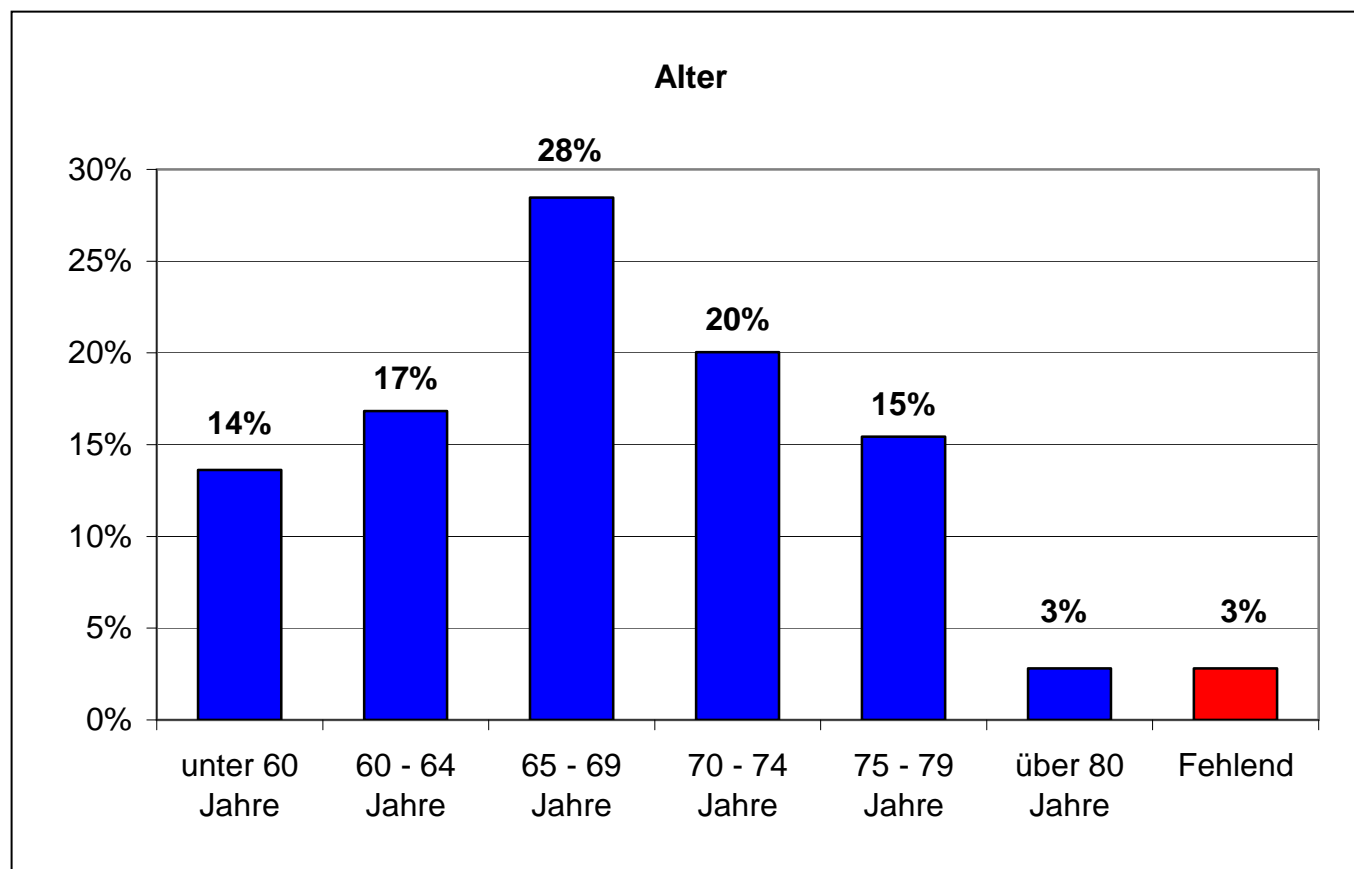
Da Bildungsniveau und Nettoeinkommen ebenfalls miteinander zusammenhängen, d.h. je höher der Bildungsstand, desto höher das Einkommen, bedeutet dies, dass im besonderen diejenigen, die gebildet sind, aber relativ wenig Geld besitzen, den Osten als echte Alternative sehen, diejenigen, die trotz niedriger Bildung ein hohes Einkommen haben, einen Gesundheitsurlaub im Osten nicht in Betracht ziehen.

### 3) Statistische Daten

Die Stichprobe umfasste **499** Personen, deren statistische Angaben nun dargestellt werden. 164 Fragebögen wurden online und 335 per Hand ausgefüllt.

**Geschlecht:** Über die Hälfte der Befragten (**53%**) waren Frauen, **43%** Männer, während **4%** sich der Zuordnung enthielten.

**Alter:** Mit **28%** Personen waren die meisten Befragten zwischen 65 und 69 Jahren alt. Das Durchschnittsalter beträgt **68 Jahre**. **3%** Personen enthielten sich der Zuordnung. Ebenso sind lediglich **3%** der Befragten über 80 Jahre, eine fast zu kleine Menge, um für diese Altersgruppe sichere Aussagen machen zu können.



**Höchster Bildungsabschluss:** Die meisten Befragten (**43%**) verfügen über einen Abschluss an der Universität oder einer Fachhochschule, weitere **9%** besitzen Abitur, **22%** können den Abschluss einer Realschule vorweisen und **23%** absolvierten die Haupt- oder Volksschule. **3%** machten keine Angaben.

**Größe des Haushalts:** Die meisten Probanden (**60%**) führen zusammen mit einer zweiten Person einen Haushalt, weitere **5%** führen zu dritt einen Haushalt, **2%** zu vieren, während **31%** alleine leben. **2%** enthielten sich einer Antwort.

**Nettoeinkommen des Haushalts:** **9%** der Befragten verfügen über eine Einkommen unter 1000 €, bei **16%** beträgt das Nettoeinkommen zwischen 1000 und 1500 €, weitere **17%** haben 1500 – 2000 € monatliches Einkommen. Die größte Gruppe (**27%**) verfügt über 2000 – 3000 €, **12%** über 3000 bis 4000 € und **7%** über mehr. Das durchschnittliche Haushalts-Nettoeinkommen beträgt somit geschätzte **2210 €**.

**Gesundheitszustand:** Die Probanden hatten zum Abschluss des Fragebogens die Möglichkeit ihren Gesundheitszustand auf einer Notenskala einzuschätzen. **6%** der Stichprobe schildert ihren Gesundheitszustand als sehr gut, während **33%** der Befragten ihm das Prädikat „gut“ zubilligen, weitere **40%** bezeichnen diesen als befriedigend bzw. mittel (Note 3) und **15%** empfinden ihn als ausreichend (Note 4). Zum Urteil schlecht gelangen **3%** der Teilnehmer, nur **0,2%** erlebt ihn als sehr schlecht und **2%** verweigerten die Aussage.