



PRESSEMITTEILUNG

Bonn, 13.03.2008

Osterverkehr 2008: Rücksichtslosigkeit stresst Autofahrer am meisten

Forsa-Umfrage von Serways belegt auch regionale Unterschiede: Hamburger reisen am meisten / Thüringer bleiben am liebsten zu Hause

Bonn, 13.03.2008. *Die reiselustigsten Deutschen kommen Ostern 2008 aus Hamburg. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von Forsa im Auftrag von Serways, der Servicemarke von Autobahn Tank & Rast. Am liebsten verreisen die Bundesbürger mit der Familie. Den meisten Stress verursacht die rücksichtslose Fahrweise anderer Autofahrer. Um sich unterwegs zu entspannen, nehmen die Reisenden vorzugsweise Musik mit und machen viele Pausen. 82 Prozent planen mindestens einen Stopp an einer Autobahn-raststätte. Wohlfühlfaktoren auf Reisen sind Sauberkeit, Zuverlässigkeit sowie freundliches und hilfsbereites Personal.*

Stress und Service beim Reisen

Die rücksichtslose Fahrweise anderer Autofahrer belegt mit 79 Prozent eindeutig den Spitzenplatz bei den Stressfaktoren während einer Urlaubsreise. Außerdem verursachen überfüllte Autobahnen und Staus bei 71 Prozent sowie unroutinierte Verkehrsteilnehmer bei 67 Prozent der Befragten Anspannungen.

Sauberkeit (89 Prozent), Zuverlässigkeit (76 Prozent) sowie freundliches und hilfsbereites Personal (74 und 73 Prozent) gehören für die Deutschen zu gutem Service auf Reisen dazu. Mehr als die Hälfte aller Urlauber will unterwegs das Gefühl haben, dass man sich persönlich um ihr Anliegen kümmert. Service-Trendsetter Serways legt auf die Erfüllung genau dieser Wünsche größten Wert.

Regionale Unterschiede beim Reiseverhalten

In Hamburg leben die urlaubsfreudigsten Deutschen: 22 Prozent der Hanseaten wollen in den kommenden Osterferien verreisen. Mit diesen Werten liegen sie weit über dem Bundesdurchschnitt von 14 Prozent. Auch Bremer, Berliner, Niedersachsen und Hessen zieht es überdurchschnittlich oft weg von zuhause. Am zurückhaltendsten in der Reiseplanung sind Befragte aus Sachsen-Anhalt, Brandenburg, Saarland und Thüringen – dort beabsichtigen höchstens zehn Prozent eine Osterreise.

„Wir sind bestens vorbereitet auf die rund sechs Millionen Osterreisenden. Egal ob alleine oder mit der Familie, bei Serways werden alle Servicewünsche der Reisenden erfüllt“, so Dr. Karl-H. Rolfes, Vorsitzender der Geschäftsführung von Tank & Rast.

Urlaub ist Familienzeit: 84 Prozent der Osterreisenden sind mit dem Partner oder der Familie unterwegs und sieben Prozent mit Freunden. Nur acht Prozent der Deutschen fahren allein



PRESSEMITTEILUNG

in den Urlaub. Bevorzugtes Verkehrsmittel ist Ostern 2008 das eigene Auto, mit dem mehr als die Hälfte der Befragten in den Urlaub fahren will. Die Ziele sind im Durchschnitt mehr als 300 Kilometer entfernt.

Besonders ausgeschlafen sind die Schleswig-Holsteiner: 77 Prozent der Befragten gaben an, dass sie grundsätzlich nur völlig ausgeruht in den Urlaub reisen. Insgesamt gehört neben dem ausgeschlafenen Start zu den bevorzugten Anti-Stress-Strategien der Deutschen: Viele Pausen einlegen, entspannende Musik mitnehmen und Fahrerwechsel machen.

Autobahn-Raststätten: Wichtige Etappenziele

Autobahn-Raststätten spielen bei der Reiseplanung der Urlauber eine wichtige Rolle: 82 Prozent beabsichtigen, während ihrer Reise mindestens eine Pause an Raststätten einzulegen. 34 Prozent planen sogar im Voraus Pausen an Raststätten ein, die sie schon kennen und mit denen sie gute Erfahrungen gemacht haben. Als generelle Etappenziele werden Raststätten von 24 Prozent der Reisenden eingeplant.

Die Service-Umfrage zeigt auch: Die vielreisenden Hamburger sind Pausenmuffel. Stolze 63 Prozent der Hanseaten machen Pausen bei längeren Reisen nur, wenn es unbedingt sein muss. Der Bundesdurchschnitt liegt hier gerade mal bei 31 Prozent. Die entscheidenden Vorteile von Autobahnraststätten sind aus Sicht der Urlauber ein Angebot, das auf die Bedürfnisse von Reisenden besonders zugeschnitten ist, und dass man dort schnell bedient wird (jeweils 61 Prozent). Außerdem schätzen die Deutschen, dass die Raststätten unkompliziert zu erreichen sind.

Serways ist Trendsetter für guten Service

Die neue Dienstleistungsmarke von Autobahn Tank & Rast will dazu beitragen, dass guter Service in ganz Deutschland zur Selbstverständlichkeit wird. Aus diesem Grund hat Serways die Initiative Deutscher Servicetag gegründet, um gemeinsam mit Partnern wie dem ADAC, dem Deutschen Verkehrssicherheitsrat, Intersport und dem Tessloff-Verlag mehr Bewusstsein für die Bedeutung von Service zu schaffen und eine stärkere Serviceorientierung in Deutschland zu fördern.

Weitere Informationen zur Service-Umfrage, Bildmaterial und Infografiken zur freien redaktionellen Verwendung finden Sie unter www.serways.de oder www.deutscher-servicetag.de

Autobahn Tank & Rast, der führende Raststättenbetreiber auf den deutschen Autobahnen, untersucht seit mehreren Jahren anhand von Kundenbefragungen die Servicewünsche, Stimmungen und Zufriedenheit ihrer Gäste. Unter der Marke Serways betreibt Tank & Rast mittlerweile rund 120 Rastanlagen, die sich durch eine besondere Kundenorientierung, Servicequalität und garantierte Leistungs- und Qualitätsstandards auszeichnen. Die umfangreichen Investitionen in die Rastanlagen in den vergangenen Jahren konzentrierten sich neben den baulichen Veränderungen vor allem auf die Verbesserung von Service und die Erhöhung der Qualität.