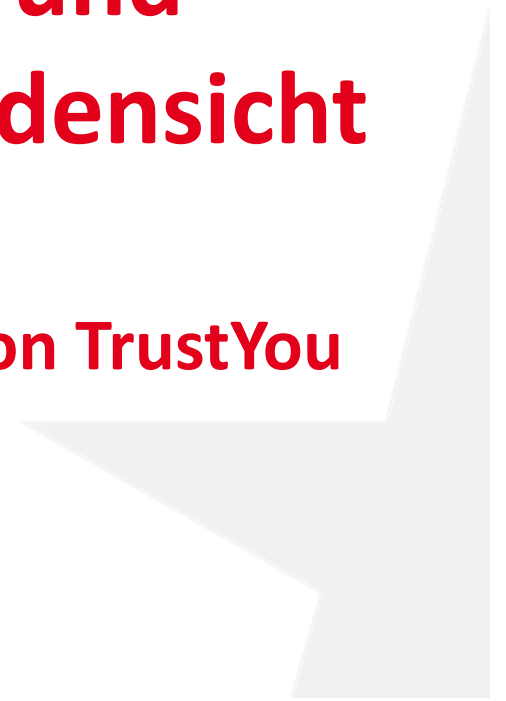




Die Qualität der Walliser und Schweizer Hotellerie aus Kundensicht

Resultate einer Auswertung der Daten von TrustYou
für die Jahre 2013 bis 2015

Juli 2015



Inhalt

- 1. Zusammenfassung**
- 2. Kontext**
- 3. Methode**
- 4. Resultate: Analyse der TrustScores**
 - Score nach Beherbergungstyp
 - Score nach Hotel-Kategorie
 - Score nach Gütesiegel
 - Score nach Zimmer
 - Score nach Belegungsrate
 - Score nach Tourismusregion
 - Score nach Ort
 - Score nach Destinationen im Wallis

1. Zusammenfassung (I)

Zufriedene Gäste sind die Basis erfolgreicher Betriebe, denn dadurch steigen die Auslastung und der Umsatz pro Hotelzimmer. Dieser Zusammenhang konnte 2011 in einer Studie des Instituts für Tourismus der HES-SO Wallis im Auftrag von hotelleriesuisse und Schweiz Tourismus festgestellt werden (Schegg & Fux 2015*). Dabei wurden Daten von TrustYou (www.trustyou.com) zu Hotel-Online-Bewertungen und vom Betrieb (Sterne, Qualitätslabel, Auslastung, REVPAR, etc.) ausgewertet und in Beziehung gesetzt.

TrustYou aggregiert sämtliche überprüften Kundenbewertungen von weltweiten Plattformen für alle Schweizer Beherbergungsbetriebe und erlaubt detaillierte Auswertungen. Die durchschnittliche Zufriedenheit der Gäste wird mit dem TrustScore gemessen und liegt zwischen 0 und 100.

Die über 4'500 ausgewerteten Schweizer Hotels (Referenzjahre 2013, 2014 und bis Mai 2015) in der neu vorliegenden Studie erreichen durchschnittlich einen TrustScore von 81 Punkten.

* Schegg, R. & Fux, M. (2015). Zufriedene Gäste sorgen für starke Performance. Jahrbuch der Schweizer Hotellerie, 103-105. hotelleriesuisse, Bern.

1. Zusammenfassung (II)

Die Tourismusregionen mit den besten Scores befinden sich in den **klassischen Ferienregionen**. Graubünden mit 83.5 Punkten (vor allem Engadin) und das Wallis mit 83.1 (vor allem Oberwallis) haben hier schweizweit eindeutig die Nase vorn. Gemäss Trustyou hat **Tirol** übrigens einen Durchschnitt von 87.3, **Bayern** einen von 83.2.

Top Destination in der Schweiz ist Samnaun (GR) und Gstaad an zweiter Stelle während im Wallis Zermatt an erster Stelle ist (5. Platz schweizweit). Inwieweit die Konkurrenzsituation mit Ischgl in Samnaun respektive die fehlende Schneesicherheit in Gstaad die Kundenfreundlichkeit und den Qualitätsgedanken in der lokalen Hotellerie beflügelt haben, wäre noch im Detail abzuklären.

Auffallend bei den Resultaten ist die Beobachtung, dass die **urbanen Gebiete** (z.B. Zürich, Bern und Genf) und auch touristisch weniger ausgeprägte Regionen (z.B. Jura & Drei-Seen-Land und Freiburg) auf eher durchschnittliche Werte (knapp unter 80 Punkten) kommen. Augenfällig auch, dass die touristischen Hochburgen wie Luzern / Vierwaldstättersee oder auch Interlaken, welche in den letzten Jahren überdurchschnittlich viele Gäste aus den neuen Märkten (z.B. Asien) gewonnen haben, keine herausragenden Zufriedenheitswerten erreichen.

1. Zusammenfassung (III)

Bemühungen im Bereich der Qualität zahlen sich aus: Hotels mit einem **Qualitäts-Gütesiegel** des Schweizer Tourismus erreichen einen höheren TrustScore als Hotels ohne Gütesiegel. Und je höher das Q-Label eines Hotels ist, desto höher fällt die durchschnittliche Benotung auf Online-Plattformen aus. Ein Engagement zur Verbesserung der Qualität der eigenen Dienstleistungen hat also einen messbaren Einfluss auf die Kundenzufriedenheit.

Die **Hotel Klassifikation** korreliert positiv mit der Zufriedenheit der Gäste: Je mehr Sterne, desto höher der TrustScore (4-5 Sterne Hotels haben TrustScores von über 86 Punkten, während 0-2 Sterne Hotels unter 79 Punkte haben). Ein besseres generelles Qualitätsmanagement und ggf. eine professionellere Handhabung der online Gästekommentare in der Luxushotellerie sind mögliche Gründe für die besseren TrustScores.

Hotels in Gemeinden mit tiefer Betten-Auslastung haben statistisch tiefere TrustScores als Hotels in Orten mit guter Auslastung. Zufriedene Gäste sind also eher in den erfolgreichen Orten zu finden resp. scheinen Hotels mit guten Bewertungen auch bessere Performannewerte aufzuweisen.

1. Zusammenfassung (IV)

Zusammenfassend können bei den **Gründen/Faktoren für die beobachteten Trends** Hypothesen aufgestellt werden, welche geprüft werden sollten:

- Unterschiede im **Qualitätsmanagement** resp. der wahrgenommenen Wichtigkeit der Servicequalität sind sicherlich mögliche Ursachen für regionale/lokale Unterschiede.
- Unterschiede im **Management von Gästekommentaren**.
- Unterschiede im lokalen **wirtschaftlichen Umfeld** (Konkurrenzsituation, Nachfragetrends, etc.)

Gästemix:

- **Herkunftsländer der Gäste:** Wenn gewisse Regionen einen höheren Anteil bestimmter Gäste haben, welche im Durchschnitt eine sehr hohe Zufriedenheit ausweisen würden, wäre allenfalls Unterschiede durch den Gästemix erklärbar und nicht primär durch die höhere Kundenorientierung.
 - Der hohe **Stammkundenanteil** aus den klassischen Quellmärkten für die alpine Ferienhotellerie ist ein weiterer möglicher Faktor, der die guten Bewertungen fürs Wallis und Graubünden erklären könnte.
 - Eine eher kritischere (abgeklärtere) **Business Kundschaft** resp. weit eine gereiste **internationalere Kundschaft** in Städten und gewissen touristischen Hotspots könnten die etwas tieferen Bewertungen erklären.

2. Kontext und Methode

- TrustYou ist eine Firma, welche eine semantische Bewertungs-Suchmaschine für die Hotellerie entwickelt hat. TrustYou aggregiert sämtliche überprüfte Kundenbewertungen von online Plattformen für alle Schweizer Hotels und auch anderen Beherbergungsbetrieben (zur Zeit total rund 500'000 – 600'000 Bewertungen und Kommentare pro Jahr) erlaubt detaillierte Auswertungen auf Betriebsebene.
- Auf Basis dieser Bewertungen wird ein sogenannter **TrustScore** im Wertebereich zwischen 0 und 100 vergeben. Im Zentrum des vorliegenden Projektes steht die statistische Auswertung der TrustScores für die Schweizer Hotellerie. Da diese Daten für sehr viele Schweizer Hotels verfügbar sind, können Analysen auch auf Destinationsebene, nach Betriebstypologie oder nach Qualitätsklassen (Q-Label oder Sterne-Kategorie) durchgeführt werden.
- Daraus ergeben sich jetzt vielfältige Möglichkeiten zur statistischen Auswertung und der Gewinnung wichtiger Erkenntnisse im Spannungsfeld Hotel-Management, Dienstleistungs- und Infrastrukturqualität sowie Betriebsperformance.

3. Methodik: TrustScore

„Zur Berechnung des **TrustScores** werden Aussagen aus einzelnen Reviews zu einer einzelnen Bewertung zusammengefasst – dem TrustYou-Gütesiegel. Die Analyse erfolgt mittels einer mathematischen Formel welche die Gewichtung nach Aktualität, die Gewichtung nach Anzahl der Bewertungen und die Berechnung von getrimmten Mittelwerten vornimmt. Das Ergebnis ist ein einheitlicher Indikator dafür, wie gut oder schlecht ein Objekt (z. B. ein Hotel) insgesamt bewertet wurde und bildet aktuell das objektivste und aktuellste Qualitätsurteil.“

Quelle: <http://www.trusty.com/die-verteilung-des-trusty-scores-auf-alle-hotels-1784.html?lang=de>

3. Methodik: Stichprobe

In Zusammenarbeit mit TrustYou und hotelleriesuisse konnte eine Datenbank mit über 12'000 Beherbergungsobjekten (Hotellerie und Parahotellerie) erstellt werden. Von diesen Objekten verfügen aber nur 4'534 Objekt über TrustScores – 909 Objekte aus der Parahotellerie und 3625 Hotels.

Über einen Auszug aus der Schweizerischen Hoteldatenbank (swisshoteldata.ch) konnten die Informationen für 2843 Hotels mit Grundmerkmalen wie Anzahl Zimmer oder Hotelkategorie ergänzt werden.

Eine weitere Datenquelle sind die Bettenauslastungen (Referenzjahr 2014) für 357 Gemeinden, welche wir aus der HESTA Datenbank des Bundesamts für Statistik (BfS) berechnet haben.



3. Methodik: Stichprobe

TrustYou Objekte Total	12098	
Parahotellerie (total)	7642	
<i>Parahotellerie mit TrustScores</i>	<i>909</i>	
Hotellerie (total)	4456	
davon:		
<i>Hotels mit TrustScores</i>	<i>3625</i>	
<i>Hotels aus swisshoteldata.ch mit TrustScores</i>	<i>2843</i>	Daten aus swisshoteldata.ch
<i>Mitglieder hotelleriesuisse mit TrustScores</i>	<i>2254</i>	
<i>Hotels mit Daten zu Zimmeranzahl und mit TrustScores</i>	<i>2053</i>	
<i>Hotels mit Daten zu Kategorie und mit TrustScores</i>	<i>1811</i>	



4. Resultate



95%

Weiterempfehlung

5.4 von 6

Gesamtbewertung

[Alle 168 Hotelbewertungen anzeigen ▶](#)

488 Bewertungen von Reisenden



Geben Sie eine Gesamtbewertung ab:



[Klicken Sie zum Bewerten](#)

Paare

Familien

Singles/Freunde



“Ein tolles Hotel von dem man nicht enttäuscht wird” [Hotelbewertung lesen](#)
im April 15, Hugli , 66-70



“Zentralgelegenes Hotel, sehr freundliches Personal” [Hotelbewertung lesen](#)
im April 15, Max , >70

Bewertung von Reisenden

Ausgezeichnet	<div style="width: 80%;"></div>	453
Sehr gut	<div style="width: 10%;"></div>	31
Befriedigend	<div style="width: 0%;"></div>	3
Mangelhaft	<div style="width: 0%;"></div>	0
Ungenügend	<div style="width: 0%;"></div>	1

Bewertungen für

Familien	124
Paare	264
Allein/Single	13
Geschäftlich	1

Gesamtbewertung

Ort	<div style="width: 100%;"></div>
Schlafqualität	<div style="width: 100%;"></div>
Zimmer	<div style="width: 100%;"></div>
Service	<div style="width: 100%;"></div>
Preis-Leistung	<div style="width: 90%;"></div>
Sauberkeit	<div style="width: 100%;"></div>

4. TrustScore nach Beherbergungstyp

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Hotel	77.4	604	77.4	604	78.2	604
Hotel (swisshoteldata)	81.4	2826	81.5	2826	82.2	2826
Aparthotel	80.9	39	81.0	39	81.2	39
Auberge & Gasthof + Lodge	78.4	156	78.5	156	79.0	156
Jugendeherberge & Hostel	78.7	78	79.3	78	80.0	78
Agriturismo+Camping+B&B	86.0	110	85.9	110	86.3	110
Fewo	85.3	721	85.3	721	85.6	721

Daten: Sample Trustyou, Hotellerie und Parahotellerie (n=4534)

4. TrustScore nach Hotel-Kategorie

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
keine Kategorie	77.6	823	77.52	823	78.29	823
Swiss Lodge	80.35	158	80.18	158	81.35	158
Andere Hotels	78.93	949	78.98	949	79.83	949
0-2 Sterne	78.96	210	78.8	210	79.48	210
3 Sterne	82.42	915	82.49	915	83.11	915
4-5 Sterne	85.69	552	86.24	552	86.69	552
International Chain Hotel	84	5	83.6	5	84	5
In Bearbeitung	79.15	13	79.92	13	80.38	13

Daten: Sample Trustyou Hotels (n=3625)

4. TrustScore nach Gütesiegel

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
kein Siegel	79.74	3025	79.81	3025	80.54	3025
QI	84.19	300	84.33	300	85.09	300
QII	85.63	153	85.65	153	86.18	153
QIII	85.93	147	86.19	147	86.8	147

Daten: Sample Trustyou Hotels (n=3625)

4. TrustScore nach Zimmer

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
keine Angaben zu Zimmer	78.32	1559	78.23	1559	79.05	1559
<10 Zimmer	81.13	98	81.89	98	83.15	98
10-20 Zimmer	82.15	446	82.3	446	83.06	446
20-50 Zimmer	82.36	922	82.34	922	82.91	922
50-100 Zimmer	82.85	409	83.34	409	83.9	409
>100 Zimmer	82.22	191	82.82	191	83.29	191

Daten: Sample Trustyou Hotels (n=3625)

4. TrustScore nach Belegungsrate (Betten) auf Ortsebene

	2013		2014		2015	
<i>Belegungsrate 2014 auf Ortsebene</i>	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
keine Daten	78.8	1247	79.0	1247	80.0	1247
<20%	78.4	125	78.5	125	79.7	125
20-30%	80.4	357	80.1	357	80.8	357
30-40%	80.6	447	80.9	447	81.6	447
40-50%	81.5	850	81.8	850	82.3	850
50-60%	84.6	517	84.1	517	84.5	517
>60%	79.0	82	78.3	82	79.3	82
Total	80.6	3625	80.7	3625	81.4	3625

Hotels in **Gemeinden mit tiefer Auslastungsrate haben statistisch tiefere TrustScores** als Hotels in Orten mit guter Auslastung. **Zufriedene Gäste sind also eher in den erfolgreichen Orten** zu finden resp. scheinen Hotels mit guten Bewertungen auch bessere Performannewerte aufzuweisen. **Ausnahmen** sind in unserer Studie jedoch Hotels in Orten mit einer Auslastung von über 60%, wo Hotels TrustScores von nur 80 Punkten erreichen. Eine Analyse der Daten zeigt, dass es sich dabei mehrheitlich um Hotels der Region Interlaken (und z.T. aus Zürich) handelt. Wir vermuten, dass die gute Performance mit einer überdurchschnittlichen Nachfrage (z.B. aus dem asiatischen Markt) erklärbar ist, welche vom Qualitätsmanagement abgekoppelt zu sein scheint.

4. TrustScore nach Tourismusregion

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	83.6	603	83.5	603	83.7	603
Wallis	82.6	598	83.1	598	83.4	598
Ostschweiz / Liechtenstein	80.9	255	81.0	255	82.0	255
Berner Oberland	81.4	408	81.0	408	82.0	408
Tessin	80.1	302	79.9	302	80.7	302
Basel Region	79.6	93	79.9	93	80.6	93
Bern Region	79.4	91	79.4	91	81.2	91
Luzern - Vierwaldstättersee	79.0	318	79.0	318	80.2	318
Zürich Region	78.7	299	78.9	299	79.5	299
Aargau Region	78.6	76	78.5	76	80.4	76
Waadtland	77.8	240	78.2	240	79.3	240
Fribourg	78.3	76	78.1	76	78.6	76
Jura & Drei-Seen-Land	77.6	138	77.8	138	78.1	138
Genf	76.1	123	77.3	123	78.1	123
Schweiz	80.6	3620	80.7	3620	81.4	3620

Daten: Sample Trustyou Hotels (n=3625)

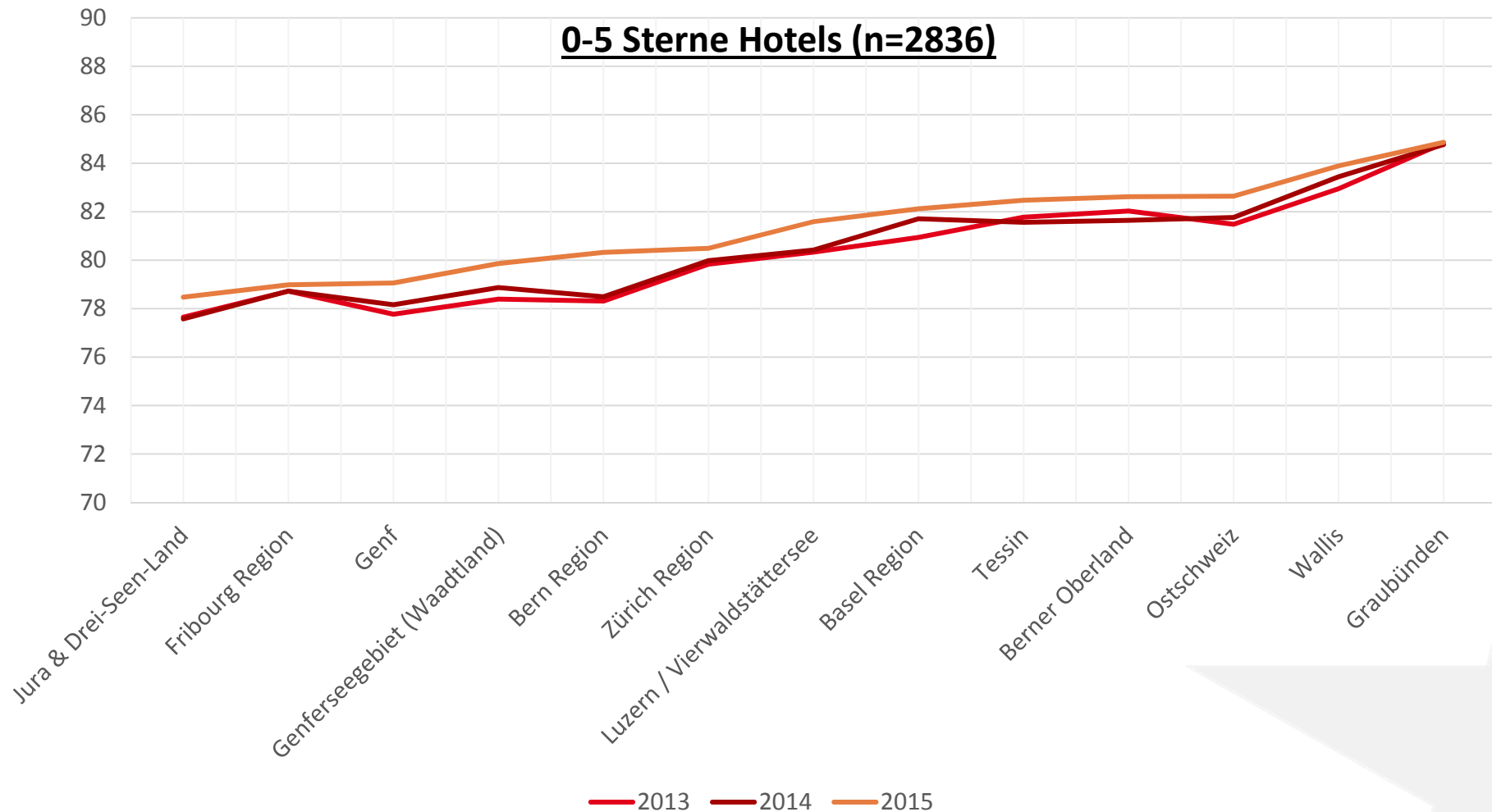
4. TrustScore nach Tourismusregion

0-5 Sterne Hotels (n=2836)

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	84.8	465	84.8	465	84.9	465
Wallis	83.0	492	83.4	492	83.9	492
Ostschweiz / Liechtenstein	81.6	196	81.8	196	82.6	196
Basel Region	81.0	74	81.7	74	82.2	74
Berner Oberland	82.0	310	81.7	310	82.6	310
Tessin	81.9	219	81.6	219	82.6	219
Luzern - Vierwaldstättersee	80.3	257	80.4	257	81.5	257
Zürich Region	79.8	233	80.0	233	80.5	233
Aargau Region	79.5	62	79.4	62	80.8	62
Bern Region	78.6	72	78.9	72	80.8	72
Waadtland	78.5	199	78.9	199	79.9	199
Fribourg	78.6	59	78.6	59	78.8	59
Genf	77.8	98	78.3	98	79.2	98
Jura & Drei-Seen-Land	77.5	107	77.4	107	78.3	107



4. TrustScore nach Tourismusregion



Daten: Sample swisshoteldata.ch

4. Anzahl Reviews nach Tourismusregion

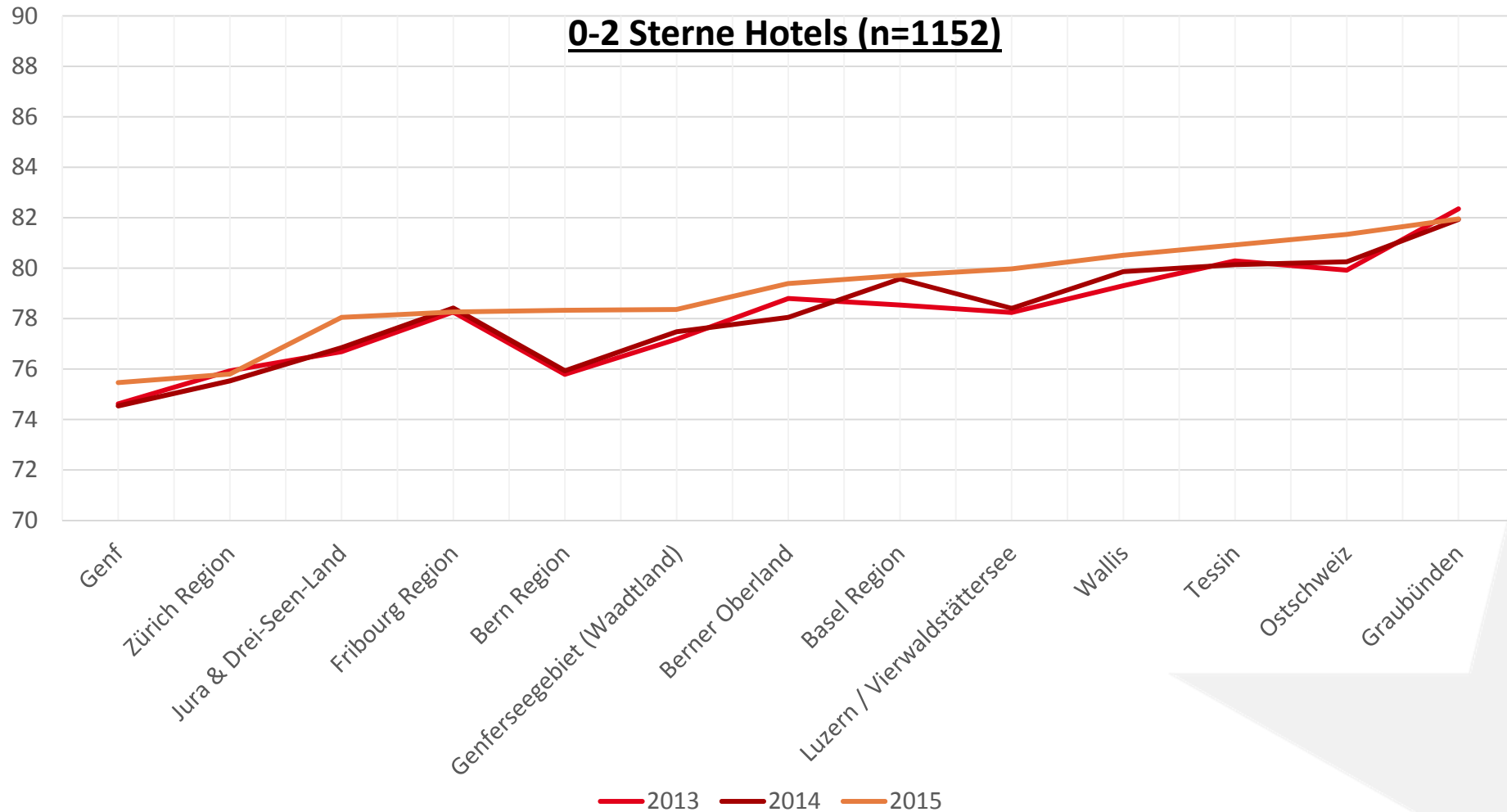
<u>0-5 Sterne Hotels (n=2836)</u>	2013		2014		2015	
	Anzahl Reviews/ Hotel	Total Reviews	Anzahl Reviews/ Hotel	Total Reviews	Anzahl Reviews/ Hotel	Total Reviews
Genf	417.44	43414	548.94	57090	217.15	22584
Zürich Region	326.2	80897	437.95	108612	164.44	40781
Basel Region	265.38	22823	356.36	30647	144.45	12423
Genferseegebiet (Waadtland)	164.98	35306	225.34	48222	79.43	16998
Luzern / Vierwaldstättersee	168.16	49103	219.18	64001	70.01	20444
Tessin	155.84	34753	215.63	48085	67.35	15018
Bern Region	155.98	19342	202.54	25115	80.13	9936
Total	151.31	458758	200.46	607793	73.86	223950
Berner Oberland	162.54	52176	199.54	64052	63.62	20423
Fribourg Region	86.61	5716	132.27	8730	43.8	2891
Graubünden	99.26	48143	123.37	59833	54.97	26659
Wallis	86.86	44386	117.34	59960	48.75	24912
Ostschweiz	64.18	14762	97.11	22336	32.39	7450
Jura & Drei-Seen-Land	62.01	7937	86.8	11110	26.8	3431

4. TrustScore nach Tourismusregion

0-2 Sterne Hotels (n=1152)

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	82.4	182	81.9	182	82.0	182
Tessin	80.5	106	80.4	106	81.1	106
Ostschweiz / Liechtenstein	80.0	105	80.3	105	81.2	105
Wallis	79.4	154	79.9	154	80.6	154
Basel Region	78.5	31	79.4	31	79.8	31
Luzern - Vierwaldstättersee	78.1	132	78.3	132	79.9	132
Fribourg	78.1	30	78.2	30	77.9	30
Berner Oberland	78.8	103	78.1	103	79.4	103
Waadtland	77.1	85	77.4	85	78.3	85
Bern Region	76.7	34	77.2	34	80.1	34
Jura & Drei-Seen-Land	76.6	64	76.7	64	77.9	64
Aargau Region	77.1	23	76.5	23	77.0	23
Zürich Region	76.0	74	75.8	74	76.1	74
Genf	74.6	37	74.7	37	75.6	37

4. TrustScore nach Tourismusregion



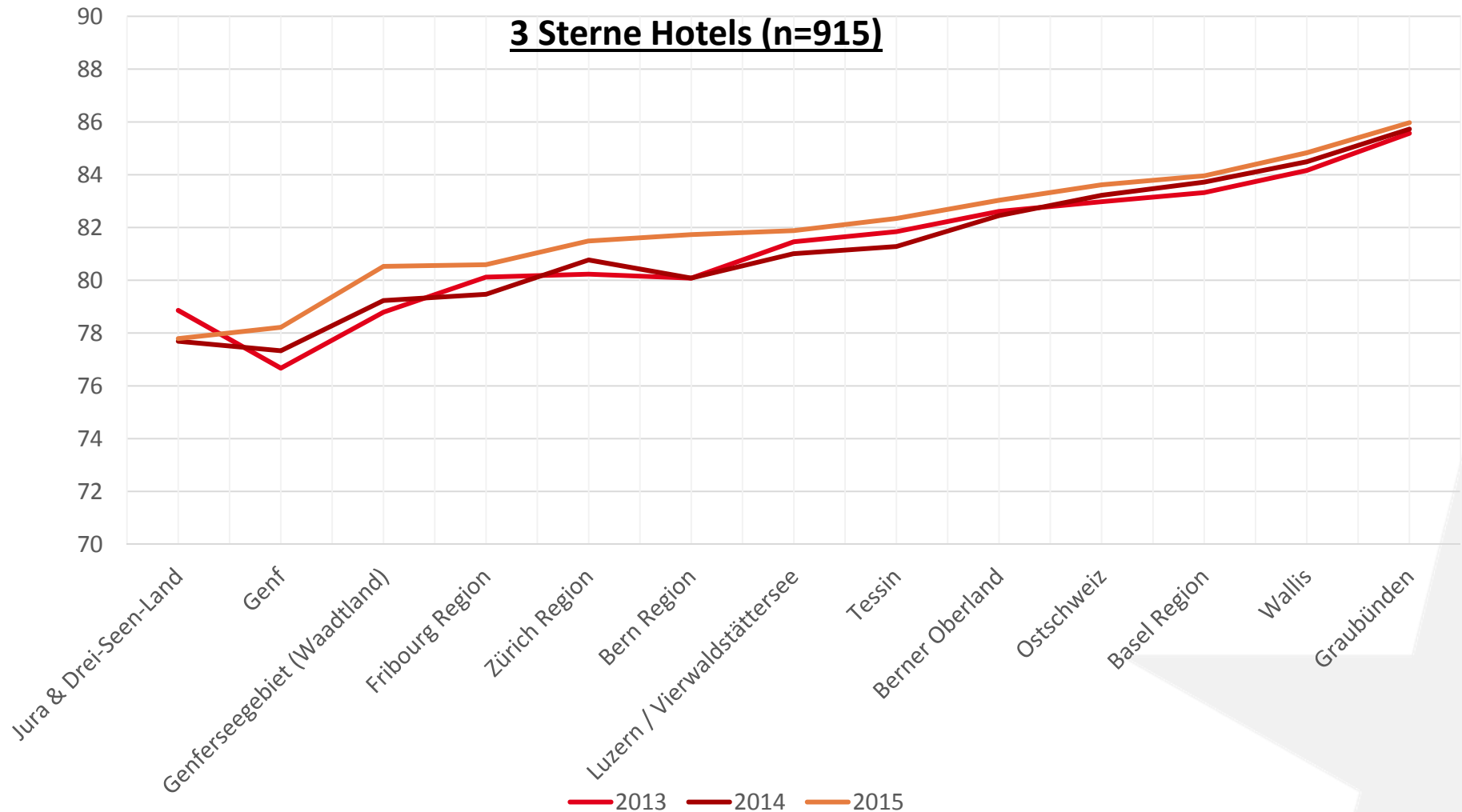
Daten: Sample swisshoteldata.ch

4. TrustScore nach Tourismusregion

<u>3 Sterne Hotels (n=915)</u>	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	85.6	150	85.7	150	86.0	150
Wallis	84.2	190	84.5	190	84.8	190
Basel Region	83.9	22	84.0	22	84.0	22
Ostschweiz / Liechtenstein	83.0	55	83.2	55	83.6	55
Berner Oberland	82.6	114	82.5	114	83.0	114
Tessin	81.8	68	81.3	68	82.3	68
Luzern - Vierwaldstättersee	81.5	65	81.1	65	81.9	65
Bern Region	80.7	18	80.8	18	81.6	18
Aargau Region	80.4	27	80.6	27	82.8	27
Zürich Region	80.1	70	80.6	70	81.4	70
Fribourg	80.1	17	79.5	17	80.6	17
Waadtland	78.8	63	79.2	63	80.5	63
Jura & Drei-Seen-Land	78.6	30	77.4	30	77.6	30
Genf	76.5	26	77.3	26	78.1	26



4. TrustScore nach Tourismusregion

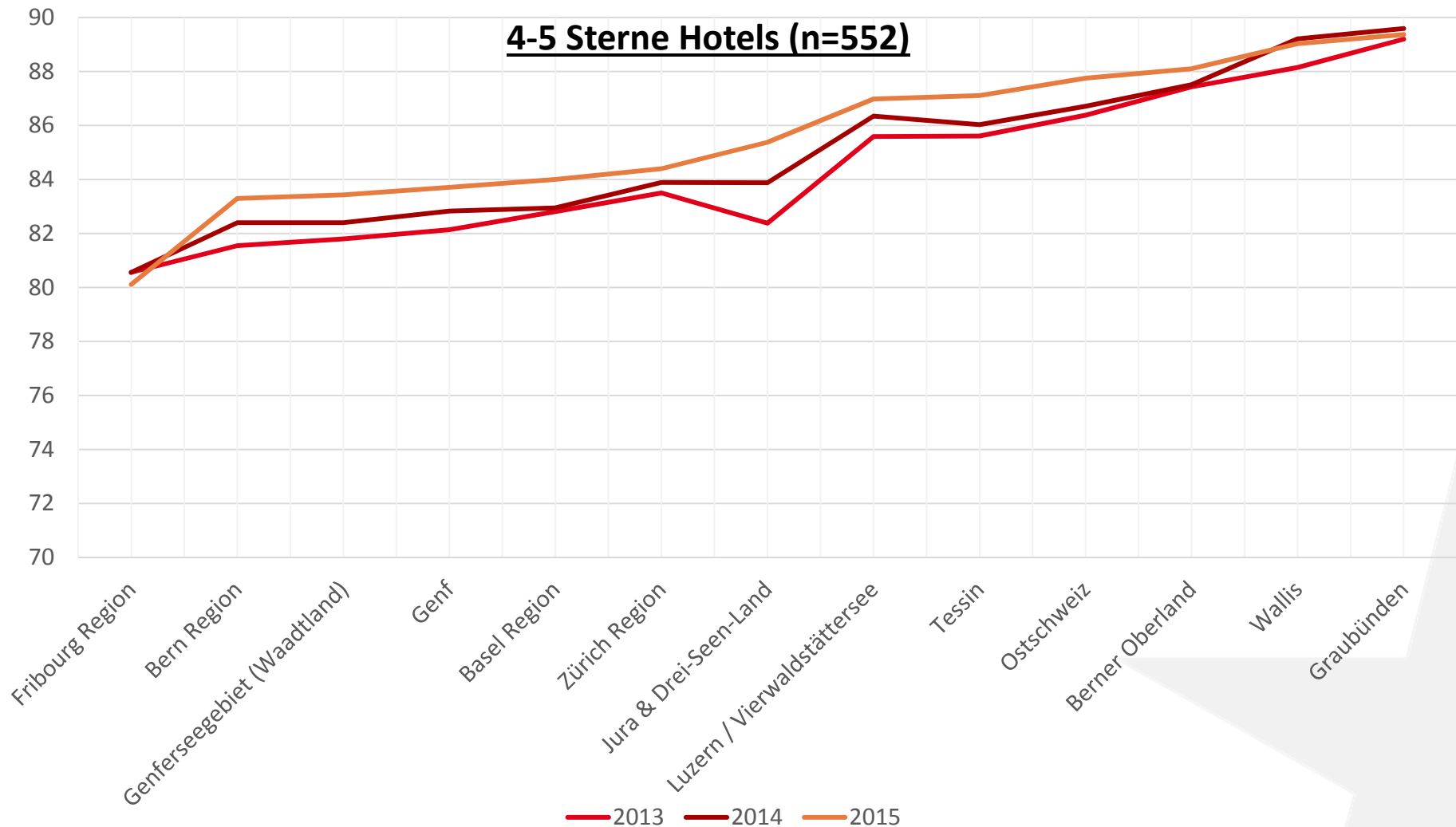


Daten: Sample swisshoteldata.ch

4. TrustScore nach Tourismusregion

<u>4-5 Sterne Hotels (n=552)</u>	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	89.2	93	89.6	93	89.4	93
Wallis	88.2	87	89.2	87	89.0	87
Berner Oberland	87.4	61	87.5	61	88.1	61
Ostschweiz / Liechtenstein	86.4	24	86.7	24	87.8	24
Luzern - Vierwaldstättersee	85.4	45	86.2	45	86.9	45
Tessin	85.6	36	86.0	36	87.1	36
Aargau Region	83.4	9	83.9	9	84.6	9
Zürich Region	83.5	71	83.9	71	84.4	71
Jura & Drei-Seen-Land	82.4	8	83.9	8	85.4	8
Basel Region	82.7	19	82.8	19	83.9	19
Genf	82.1	35	82.8	35	83.7	35
Waadtland	81.8	40	82.4	40	83.4	40
Bern Region	81.5	15	82.4	15	83.4	15
Fribourg	80.6	9	80.6	9	80.1	9

4. TrustScore nach Tourismusregion



Daten: Sample swisshoteldata.ch

4. TrustScore nach Orten/Regionen in Schweiz (I)

		2013		2014		2015	
		TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
1	Samnaun	89.7	26	90.2	26	89.9	26
2	Gstaad	87.8	30	88.5	30	88.6	30
3	Appenzell	86.3	14	87.9	14	88.8	14
4	Pontresina	88.4	22	87.9	22	88.3	22
5	Zermatt	86.4	139	86.6	139	86.8	139
6	Samedan-Zernez	86.0	23	86.6	23	87.2	23
7	Scuol	86.9	39	86.5	39	86.7	39
8	Ovronnaz	81.6	5	86.2	5	86.8	5
9	Lenzerheide	86.1	21	85.8	21	85.3	21
10	Arosa	85.9	37	85.5	37	85.8	37
11	Wengen	85.6	19	85.5	19	86.2	19
12	Mürren-Lauterbrunnen	84.8	17	85.4	17	85.8	17
13	Bad Ragaz	85.5	12	85.3	12	85.5	12
14	Davos	85.0	70	85.2	70	84.9	70
15	Bergün	84.4	5	85.0	5	84.6	5
16	St. Moritz	84.7	44	84.8	44	85.0	44
17	Poschiavo	85.5	8	84.6	8	83.8	8
18	Flims	83.9	27	84.4	27	83.7	27
19	Engelberg	85.4	25	84.4	25	85.5	25
20	Saastal	84.8	89	84.3	89	84.5	89
21	Maloja-Sils-Silvaplana	82.8	29	84.3	29	85.3	29
22	Weggis	85.5	15	84.2	15	85.3	15
23	Adelboden	84.5	19	84.0	19	84.6	19
24	Val d'Hérens	84.9	14	83.9	14	85.6	14
25	Lötschental	87.3	8	83.9	8	83.8	8
26	Schaffhausen	83.2	9	83.8	9	85.7	9
27	Aletsch	84.4	35	83.8	35	83.1	35
28	Grächen	84.3	18	83.7	18	83.7	18

4. TrustScore nach Orten/Regionen in Schweiz (II)

29	Elm-Braunwald	83.0	7	83.6	7	83.7	7
30	Müstair	81.4	8	83.5	8	84.8	8
31	Ascona-Locarno	83.4	95	83.5	95	84.2	95
32	Grindelwald	83.1	42	83.4	42	84.1	42
33	Goms	82.4	37	83.2	37	83.2	37
34	Crans-Montana	82.1	39	83.2	39	84.2	39
35	Leukerbad	82.6	31	83.1	31	83.5	31
36	Basel	82.3	44	82.9	44	83.3	44
37	Blatten-Belalp	83.9	9	82.8	9	83.4	9
38	Baden	80.7	6	82.7	6	83.2	6
39	Surselva	83.8	39	82.4	39	82.3	39
40	Zweisimmen-Lenk	81.0	17	82.1	17	81.5	17
41	Nendaz	77.9	7	82.0	7	84.7	7
42	Toggenburg	82.7	15	82.0	15	82.7	15
43	Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.6	27	81.9	27	82.9	27
44	St. Gallen	81.6	16	81.8	16	83.3	16
45	Les Diablerets - Ormonts	81.7	7	81.7	7	81.0	7
46	Neuchâtel	81.0	8	81.6	8	82.6	8
47	Lugano	81.4	53	81.6	53	82.5	53
48	Thunersee	82.0	31	81.5	31	82.4	31
49	Château-d'Oex et environs	81.6	11	81.4	11	81.6	11
50	Brig-Simplon	82.2	18	81.3	18	82.6	18
51	Solothurn	81.7	9	81.3	9	82.4	9
52	Pays du St-Bernard	80.4	16	81.0	16	81.4	16
53	Lausanne	80.0	45	80.7	45	81.4	45
54	Kandersteg	81.7	15	80.7	15	82.8	15
55	Zürich	80.3	137	80.4	137	81.1	137
56	Villars	79.2	10	80.3	10	81.2	10
57	Andermatt	77.8	10	80.2	10	80.5	10
58	Luzern	79.3	74	79.9	74	80.7	74

4. TrustScore nach Orten/Regionen in Schweiz (III)

59	Zug	79.9	8	79.9	8	80.1	8
60	Rund um Visp	78.7	20	79.8	20	80.6	20
61	Sierre-Anniviers	76.4	27	79.6	27	78.5	27
62	Brienz	80.6	9	79.6	9	80.8	9
63	Fribourg ville	79.0	8	79.4	8	78.8	8
64	Flumserberg	80.2	6	79.3	6	76.8	6
65	Kreuzlingen	73.4	7	79.3	7	80.6	7
66	Chablais	78.8	24	79.3	24	79.4	24
67	Savognin	79.2	9	79.1	9	79.3	9
68	Frauenfeld	84.0	4	78.8	4	80.0	4
69	Fribourg Region	78.6	51	78.6	51	79.0	51
70	Leysin	78.9	9	78.4	9	78.9	9
71	Interlaken	79.9	68	78.4	68	80.3	68
72	andere Gemeinden	78.5	1439	78.4	1439	79.3	1439
73	Montreux-Vevey	78.6	45	78.3	45	79.1	45
74	Genève	77.8	101	78.2	101	79.1	101
75	Bern	76.9	32	78.1	32	79.0	32
76	Delémont	79.8	5	78.0	5	79.8	5
77	Vallée du Trient	77.2	6	77.8	6	78.2	6
78	Chur	78.1	21	77.8	21	79.4	21
79	Yverdon et région	76.5	22	77.6	22	79.1	22
80	Meiringen-Haslital	77.9	21	77.5	21	79.6	21
81	La Côte (VD)	76.7	34	77.4	34	79.0	34
82	Bellinzona	78.3	3	77.0	3	78.3	3
83	Anzère	77.3	4	76.3	4	76.3	4
84	La Chaux-de-Fonds	77.0	6	75.2	6	75.7	6
85	Sierre	71.2	13	74.6	13	74.3	13
86	Winterthur	72.6	11	73.5	11	74.6	11
87	Stein am Rhein	71.6	5	73.2	5	73.6	5
88	Martigny Région	71.2	14	73.1	14	75.8	14
89	Biel	73.3	6	72.0	6	72.0	6
90	Sion-Région	70.2	11	71.4	11	71.8	11

4. TrustScore nach Orten in Schweiz: 3 Sterne Hotels (I)

		2013		2014		2015	
		TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
1	Samnaun	90.5	13	91.1	13	90.9	13
2	Lötschental	90.0	2	88.5	2	87.0	2
3	Saastal	88.1	30	88.2	30	88.3	30
4	Pontresina	88.7	11	87.9	11	88.7	11
5	Samedan-Zernez	88.6	9	87.8	9	88.6	9
6	Wengen	87.1	7	87.7	7	88.6	7
7	Arosa	88.3	6	87.3	6	87.2	6
8	Nendaz	88.0	1	87.0	1	89.0	1
9	Rund um Visp	88.6	5	86.8	5	87.4	5
10	Zermatt	86.2	43	86.4	43	86.5	43
11	Scuol	87.3	15	86.3	15	87.6	15
12	Chablais	85.3	3	86.3	3	87.0	3
13	Adelboden	86.0	8	86.1	8	86.1	8
14	Aletsch	86.5	12	86.1	12	84.8	12
15	Maloja-Sils-Silvaplana	85.3	8	85.9	8	84.9	8
16	Goms	86.2	13	85.9	13	86.1	13
17	Weggis	87.0	5	85.6	5	86.6	5
18	Gstaad	85.1	12	85.5	12	85.6	12
19	Lenzerheide	86.3	10	85.4	10	86.2	10
20	Grindelwald	85.5	15	85.3	15	85.4	15
21	Leukerbad	84.3	16	85.2	16	84.9	16
22	Val d'Hérens	88.0	3	85.0	3	87.0	3
23	Grächen	84.1	8	85.0	8	84.9	8
24	Davos	84.6	22	84.9	22	84.7	22
25	Engelberg	85.1	18	84.8	18	85.7	18
26	Kandersteg	85.6	7	84.4	7	85.6	7
27	Surselva	84.1	9	84.2	9	83.8	9
28	Basel	84.3	17	84.1	17	84.2	17

4. TrustScore nach Orten in Schweiz: 3 Sterne Hotels (II)

29	Mürren-Lauterbrunnen	83.9	7	84.0	7	84.1	7
30	Ascona-Locarno	83.9	35	83.9	35	84.5	35
31	Toggenburg	83.3	6	83.7	6	83.8	6
32	Flims	82.4	9	83.3	9	81.7	9
33	St. Moritz	82.4	16	83.2	16	83.8	16
34	Crans-Montana	83.3	12	83.1	12	84.3	12
35	Meiringen-Haslital	82.2	6	83.0	6	84.8	6
36	Savognin	80.2	5	82.0	5	80.8	5
37	Solothurn	83.4	5	82.0	5	83.4	5
38	Ovronnaz	78.5	2	82.0	2	85.0	2
39	Chur	81.0	6	81.5	6	83.2	6
40	Zürich	80.6	47	81.4	47	82.3	47
41	Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.3	8	81.4	8	83.1	8
42	Sion-Région	76.0	4	80.5	4	81.3	4
43	Lugano	80.9	18	80.1	18	81.1	18
44	Zweisimmen-Lenk	78.2	6	80.0	6	77.7	6
45	Lausanne	79.7	14	79.9	14	81.4	14
46	Fribourg Region	79.8	15	79.5	15	80.6	15
47	Pays du St-Bernard	74.7	3	79.3	3	80.7	3
48	Luzern	79.0	15	79.2	15	80.0	15
49	Interlaken	80.0	25	79.2	25	80.6	25
50	Yverdon et région	78.8	10	78.9	10	80.3	10
51	Neuchâtel	78.8	5	78.8	5	79.6	5
52	Montreux-Vevey	78.2	18	78.7	18	79.4	18
53	Bern	78.1	7	78.7	7	79.6	7
54	Brig-Simplon	78.3	6	78.7	6	80.2	6
55	Thunersee	78.8	17	78.5	17	79.1	17
56	St. Gallen	79.3	7	78.1	7	80.4	7
57	La Côte (VD)	75.6	9	77.7	9	78.9	9
58	Genève	76.7	27	77.3	27	78.2	27
59	Martigny Région	75.2	6	76.7	6	79.0	6
60	Sierre-Anniviers	75.0	8	75.3	8	75.0	8
61	Anzère	76.3	3	75.0	3	75.0	3

4. TrustScore nach Orten: 4-5 Sterne Hotels (I)

Daten: Sample swisshoteldata.ch (n=552)

Tourismusorte und Regionen	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
1 Samnaun	92.0	5	92.4	5	91.8	5
2 Scuol	91.6	5	92.2	5	93.0	5
3 Gstaad	90.4	15	91.9	15	91.5	15
4 St. Moritz	90.7	15	91.3	15	90.8	15
5 Maloja-Sils-Silvaplana	90.6	8	91.0	8	91.0	8
6 Zermatt	90.9	45	91.0	45	90.9	45
7 Saastal	90.7	10	90.9	10	91.2	10
8 Lenzerheide	90.3	6	90.5	6	90.0	6
9 Goms	87.0	2	89.5	2	89.0	2
10 Samedan-Zernez	89.0	5	89.2	5	90.0	5
11 Arosa	89.1	13	88.4	13	88.5	13
12 Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	81.8	6	88.3	6	88.5	6
13 Thunersee	87.8	9	87.8	9	88.6	9
14 Ascona-Locarno	87.7	18	87.6	18	88.6	18
15 Davos	86.4	23	87.6	23	87.0	23
16 Crans-Montana	85.7	10	87.5	10	86.7	10
17 Weggis	87.9	7	87.4	7	87.7	7
18 Wengen	87.2	6	87.2	6	87.8	6

4. TrustScore nach Orten: 4-5 Sterne Hotels (II)

Daten: Sample swisshoteldata.ch (n=552)

19	Aletsch	87.8	4	86.8	4	83.8	4
20	Grindelwald	87.3	8	86.6	8	87.5	8
21	Flims	86.0	7	86.6	7	85.9	7
22	St. Gallen	86.2	5	86.4	5	87.6	5
23	Luzern	85.2	17	86.1	17	86.8	17
24	Lausanne	85.4	12	86.0	12	86.4	12
25	Lugano	83.9	17	84.8	17	86.1	17
26	Basel	83.5	15	84.2	15	84.9	15
27	Zürich	83.6	51	83.9	51	84.4	51
28	Genève	82.1	35	82.8	35	83.7	35
29	Montreux-Vevey	82.4	13	82.5	13	83.5	13
30	Fribourg Region	82.2	6	81.7	6	81.8	6
31	Interlaken	82.8	11	81.4	11	83.1	11
32	Bern	80.5	12	81.3	12	82.4	12
33	Leukerbad	80.0	4	80.3	4	81.0	4
34	La Côte (VD)	79.3	6	79.3	6	79.8	6
35	Martigny Région	78.5	2	78.5	2	80.5	2

4. TrustScore nach Orten: «Leisure» (I)

Daten: Sample swisshoteldata.ch

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
1 Samnaun	89.7	26	90.2	26	89.9	26
2 Gstaad	87.8	30	88.5	30	88.6	30
3 Appenzell	86.3	14	87.9	14	88.8	14
4 Pontresina	88.4	22	87.9	22	88.3	22
5 Zermatt	86.4	139	86.6	139	86.8	139
6 Samedan-Zernez	86.0	23	86.6	23	87.2	23
7 Scuol	86.9	39	86.5	39	86.7	39
8 Ovronnaz	81.6	5	86.2	5	86.8	5
9 Lenzerheide	86.1	21	85.8	21	85.3	21
10 Arosa	85.9	37	85.5	37	85.8	37
11 Wengen	85.6	19	85.5	19	86.2	19
12 Mürren-Lauterbrunnen	84.8	17	85.4	17	85.8	17
13 Bad Ragaz	85.5	12	85.3	12	85.5	12
14 Davos	85.0	70	85.2	70	84.9	70
15 Bergün	84.4	5	85.0	5	84.6	5
16 St. Moritz	84.7	44	84.8	44	85.0	44
17 Poschiavo	85.5	8	84.6	8	83.8	8
18 Flims	83.9	27	84.4	27	83.7	27
19 Engelberg	85.4	25	84.4	25	85.5	25
20 Saastal	84.8	89	84.3	89	84.5	89
21 Maloja-Sils-Silvaplana	82.8	29	84.3	29	85.3	29
22 Weggis	85.5	15	84.2	15	85.3	15
23 Adelboden	84.5	19	84.0	19	84.6	19
24 Val d'Hérens	84.9	14	83.9	14	85.6	14
25 Lötschental	87.3	8	83.9	8	83.8	8
26 Aletsch	84.4	35	83.8	35	83.1	35
27 Grächen	84.3	18	83.7	18	83.7	18
28 Elm-Braunwald	83.0	7	83.6	7	83.7	7
29 Müstair	81.4	8	83.5	8	84.8	8

4. TrustScore nach Orten: «Leisure» (II)

Daten: Sample swisshoteldata.ch

30	Ascona-Locarno	83.4	95	83.5	95	84.2	95
31	Grindelwald	83.1	42	83.4	42	84.1	42
32	Goms	82.4	37	83.2	37	83.2	37
33	Crans-Montana	82.1	39	83.2	39	84.2	39
34	Leukerbad	82.6	31	83.1	31	83.5	31
35	Blatten-Belalp	83.9	9	82.8	9	83.4	9
36	Surselva	83.8	39	82.4	39	82.3	39
37	Zweisimmen-Lenk	81.0	17	82.1	17	81.5	17
38	Nendaz	77.9	7	82.0	7	84.7	7
39	Toggenburg	82.7	15	82.0	15	82.7	15
40	Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.6	27	81.9	27	82.9	27
41	Les Diablerets - Ormonds	81.7	7	81.7	7	81.0	7
42	Lugano	81.4	53	81.6	53	82.5	53
43	Thunersee	82.0	31	81.5	31	82.4	31
44	Château-d'Oex et environs	81.6	11	81.4	11	81.6	11
45	Pays du St-Bernard	80.4	16	81.0	16	81.4	16
46	Kandersteg	81.7	15	80.7	15	82.8	15
47	Villars	79.2	10	80.3	10	81.2	10
48	Andermatt	77.8	10	80.2	10	80.5	10
49	Luzern	79.3	74	79.9	74	80.7	74
50	Rund um Visp	78.7	20	79.8	20	80.6	20
51	Sierre-Anniviers	76.4	27	79.6	27	78.5	27
52	Brienz	80.6	9	79.6	9	80.8	9
53	Flumserberg	80.2	6	79.3	6	76.8	6
54	Chablais	78.8	24	79.3	24	79.4	24
55	Savognin	79.2	9	79.1	9	79.3	9
56	Fribourg Region	78.6	51	78.6	51	79.0	51
57	Leysin	78.9	9	78.4	9	78.9	9
58	Interlaken	79.9	68	78.4	68	80.3	68
59	Vallée du Trient	77.2	6	77.8	6	78.2	6
60	Meiringen-Haslital	77.9	21	77.5	21	79.6	21
61	Anzère	77.3	4	76.3	4	76.3	4

4. TrustScore nach Orten: «Business/Stadt»

Daten: *Sample swisshoteldata.ch*

Tourismusorte und Regionen	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
1 Schaffhausen	83.2	9	83.8	9	85.7	9
2 Basel	82.3	44	82.9	44	83.3	44
3 Baden	80.7	6	82.7	6	83.2	6
4 St. Gallen	81.6	16	81.8	16	83.3	16
5 Neuchâtel	81.0	8	81.6	8	82.6	8
6 Brig-Simplon	82.2	18	81.3	18	82.6	18
7 Solothurn	81.7	9	81.3	9	82.4	9
8 Lausanne	80.0	45	80.7	45	81.4	45
9 Zürich	80.3	137	80.4	137	81.1	137
10 Zug	79.9	8	79.9	8	80.1	8
11 Fribourg ville	79.0	8	79.4	8	78.8	8
12 Kreuzlingen	73.4	7	79.3	7	80.6	7
13 Frauenfeld	84.0	4	78.8	4	80.0	4
14 andere Gemeinden	78.5	1439	78.4	1439	79.3	1439
15 Montreux-Vevey	78.6	45	78.3	45	79.1	45
16 Genève	77.8	101	78.2	101	79.1	101
17 Bern	76.9	32	78.1	32	79.0	32
18 Delémont	79.8	5	78.0	5	79.8	5
19 Chur	78.1	21	77.8	21	79.4	21
20 Yverdon et région	76.5	22	77.6	22	79.1	22
21 La Côte (VD)	76.7	34	77.4	34	79.0	34
22 Bellinzona	78.3	3	77.0	3	78.3	3
23 La Chaux-de-Fonds	77.0	6	75.2	6	75.7	6
24 Sierre	71.2	13	74.6	13	74.3	13
25 Winterthur	72.6	11	73.5	11	74.6	11
26 Stein am Rhein	71.6	5	73.2	5	73.6	5
27 Martigny Région	71.2	14	73.1	14	75.8	14
28 Biel	73.3	6	72.0	6	72.0	6
29 Sion-Région	70.2	11	71.4	11	71.8	11

4. TrustScore nach Walliser Destinationen

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Zermatt	86.4	139	86.6	139	86.8	139
Ovronnaz	81.6	5	86.2	5	86.8	5
Saastal	84.8	89	84.3	89	84.5	89
Val d'Hérens	84.9	14	83.9	14	85.6	14
Lötschental	87.3	8	83.9	8	83.8	8
Aletsch	84.4	35	83.8	35	83.1	35
Grächen	84.3	18	83.7	18	83.7	18
Goms	82.4	37	83.2	37	83.2	37
Crans-Montana	82.1	39	83.2	39	84.2	39
Leukerbad	82.6	31	83.1	31	83.5	31
Blatten-Belalp	83.9	9	82.8	9	83.4	9
Nendaz	77.9	7	82.0	7	84.7	7
Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.6	27	81.9	27	82.9	27
Brig-Simplon	82.2	18	81.3	18	82.6	18
Pays du St-Bernard	80.4	16	81.0	16	81.4	16
Rund um Visp	78.7	20	79.8	20	80.6	20
Sierre-Anniviers	76.4	27	79.6	27	78.5	27
Chablais	78.8	24	79.3	24	79.4	24
Vallée du Trient	77.2	6	77.8	6	78.2	6
Anzère	77.3	4	76.3	4	76.3	4
Martigny Région	71.2	14	73.1	14	75.8	14
Sion-Région	70.2	11	71.4	11	71.8	11

4. TrustScore nach Walliser Destinationen, 3 Sterne

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Lötschental	90.0	2	88.5	2	87.0	2
Saastal	88.1	30	88.2	30	88.3	30
Rund um Visp	88.6	5	86.8	5	87.4	5
Zermatt	86.2	43	86.4	43	86.5	43
Chablais	85.3	3	86.3	3	87.0	3
Aletsch	86.5	12	86.1	12	84.8	12
Goms	86.2	13	85.9	13	86.1	13
Leukerbad	84.3	16	85.2	16	84.9	16
Val d'Hérens	88.0	3	85.0	3	87.0	3
Grächen	84.1	8	85.0	8	84.9	8
Crans-Montana	83.3	12	83.1	12	84.3	12
Ovronnaz	78.5	2	82.0	2	85.0	2
Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.3	8	81.4	8	83.1	8
Sion-Région	76.0	4	80.5	4	81.3	4
Pays du St-Bernard	74.7	3	79.3	3	80.7	3
Brig-Simplon	78.3	6	78.7	6	80.2	6
Martigny Région	75.2	6	76.7	6	79.0	6
Sierre-Anniviers	75.0	8	75.3	8	75.0	8
Anzère	76.3	3	75.0	3	75.0	3



Walliser Tourismus
Observatorium

Kontakt

Studienautor: Roland Schegg
Walliser Tourismus Observatorium
c/o Institut für Tourismus, HES-SO Wallis
TechnoPôle 3
CH - 3960 Siders

T +41 27 606 90 88

F +41 27 606 90 00

info@tourobs.ch

www.tourobs.ch



**Walliser Tourismus
Observatorium**