



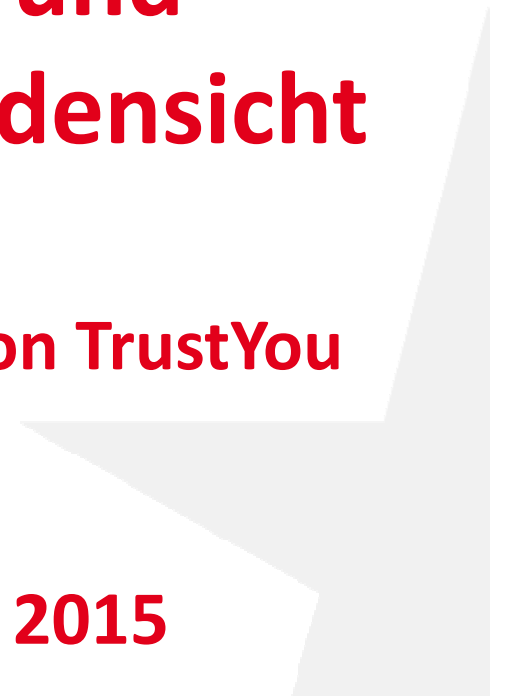
Walliser Tourismus  
Observatorium



# **Die Qualität der Walliser und Schweizer Hotellerie aus Kundensicht**

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

**Juli 2015 / aktualisiert September 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](http://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 84.2 (2014) resp. 84.8 (2015) Punkten (vor allem Engadin) und das Wallis mit 83.7 (2014) resp. 84.4 (2015) Punkten (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 Scuol Samnaun Val Müstair (GR) und Appenzell an zweiter Stelle während im Wallis Zermatt an erster Stelle ist (3. 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 Performanbewertungswerte 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.

Für die Auswertungen wurden alle **TrustScores, welche auf weniger als 5 Reviews beruhen, eliminiert.**


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

<b>TrustYou Objekte Total</b>	<b>12098</b>	
Parahotellerie (total)	7646	
<i>Parahotellerie mit TrustYou Scores</i>	909	
Hotellerie (total)	4452	
davon:		Mehr als 5 Reviews (Zahlen für 2013)
<i>Hotels mit Trustyou Scores</i>	3625	3216
<i>Hotels aus swisshoteldata.ch mit TrustYou Scores</i>	2843	2648
<i>Mitglieder hotelleriesuisse mit TrustYou Scores</i>	2254	2054
<i>Hotels mit Daten zu Zimmeranzahl und mit TrustYou Scores</i>	2049	1988
<i>Hotels mit Daten zu Kategorie und mit TrustYou Scores</i>	1807	3895

## 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	78.0	447	78.9	470	79.3	348
Hotel (swisshoteldata)	81.7	2617	81.9	2666	83.0	2450
Aparthotel	81.8	35	81.8	37	81.3	31
Auberge & Gasthof + Lodge	77.6	117	78.6	126	79.7	98
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	85.4	722	85.6	721

## 4. TrustScore nach Hotel-Kategorie

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
keine Kategorie	78.07	609	78.89	644	79.43	487
Swiss Lodge	80.55	144	80.44	149	81.7	125
Andere Hotels	79.25	802	79.5	838	80.97	698
0-2 Sterne	78.95	198	78.66	197	79.77	180
3 Sterne	82.46	902	82.62	906	83.36	876
4-5 Sterne	85.67	545	86.19	549	86.72	544
International Chain Hotel	84	5	83.6	5	84	5
In Bearbeitung	78.27	11	78	11	80.67	12

## 4. TrustScore nach Gütesiegel

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
kein Siegel	80.16	2622	80.51	2704	81.61	2346
QI	84.25	296	84.39	296	85.19	283
QII	85.63	153	85.65	153	86.18	153
QIII	85.97	145	86.21	146	86.86	145

Daten: Sample Trustyou Hotels

## 4. TrustScore nach Zimmer

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
keine Angaben zu Zimmer	78.75	1228	79.22	1298	80.28	1036
<10 Zimmer	81.99	81	82.24	87	85.49	59
10-20 Zimmer	82.43	420	82.74	415	83.85	386
20-50 Zimmer	82.41	902	82.47	904	83.32	857
50-100 Zimmer	82.89	401	83.34	406	84.07	399
>100 Zimmer	82.29	184	82.75	189	83.28	190

Daten: Sample Trustyou Hotels

## 4. TrustScore nach Belegungsrate (Betten) auf Ortsebene

Belegungsskalenauf Ortsebene	2013		2014		2015	
	Trustyou Score	Anzahl Hotels	Trustyou Score	Anzahl Hotels	Trustyou Score	Anzahl Hotels
keine Daten	79.1	1101	79.5	1136	80.9	991
<20%	78.6	92	78.5	101	80.5	68
20-30%	80.6	316	80.7	326	81.7	257
30-40%	80.7	394	81.0	414	82.1	370
40-50%	82.4	761	83.1	759	83.8	702
50-60%	84.9	477	84.7	485	85.2	462
>60%	78.9	75	78.1	78	79.8	77
<b>Total</b>	<b>81.1</b>	<b>3216</b>	<b>81.4</b>	<b>3299</b>	<b>82.5</b>	<b>2927</b>

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	83.94	541	84.24	552	84.81	488
<b>Wallis</b>	83.19	537	83.72	546	84.4	491
Berner Oberland	81.76	369	81.74	375	82.73	338
Ostschweiz / Liechtenstein	81.75	209	81.68	230	83.01	190
Tessin	80.89	264	80.8	268	82.77	236
Basel Region	80.21	82	80.4	86	81.17	77
Luzern - Vierwaldstättersee	79.35	281	79.77	290	81.7	254
Bern Region	79.41	85	79.63	82	80.83	71
Zürich Region	78.88	267	79.3	274	80.57	257
Aargau Region	78.57	70	79.19	69	81.19	64
Waadtland	78.01	201	78.82	217	80.24	194
Jura & Drei-Seen-Land	78.25	123	78.26	125	79.26	95
Fribourg	78.6	70	78.1	70	78.66	61
Genf	76.87	113	77.59	112	78.56	110
<b>Total</b>	<b>81.06</b>	<b>3212</b>	<b>81.35</b>	<b>3296</b>	<b>82.46</b>	<b>2926</b>

Daten: Sample Trustyou Hotels

## 4. Anzahl Reviews nach Tourismusregion

	2013		2014		2015	
	Anzahl Reviews/ Hotel	Total Reviews	Anzahl Reviews/ Hotel	Total Reviews	Anzahl Reviews/ Hotel	Total Reviews
Genf	428.83	48'458	561.71	62'912	223.77	24'615
Zürich Region	329.21	87'900	432.11	119'263	170.55	44'002
Basel Region	287.67	23'589	366.16	31'490	164.68	12'680
Bern Region	206.21	17'528	279.21	22'616	127.43	8'920
Waadtland	180.67	36'495	240.13	52'108	94.86	18'403
Luzern - Vierwaldstättersee	178.97	50'290	230.36	67'035	85.18	21'636
Tessin	153.5	40'371	210.74	56'478	77.79	18'280
Berner Oberland	153.44	56'773	192.05	72'019	66.86	22'600
Fribourg	101.81	7'127	151.44	10'601	57.28	3'494
<b>Wallis</b>	88.01	47'088	119.65	65'090	55.09	26'940
Ostschweiz / Liechtenstein	88.61	18'431	119.29	27'437	45.63	8'624
Graubünden	95.05	51'234	116.68	64'288	58.35	28'417
Aargau Region	80.91	5'583	106.38	7'234	44.06	2'776
Jura & Drei-Seen-Land	71.48	8'792	101.43	12'679	39.83	3'784
<b>Total</b>	<b>155.8</b>	<b>499'659</b>	<b>203.78</b>	<b>671'250</b>	<b>83.96</b>	<b>245'171</b>

## 4. TrustScore nach Tourismusregion

### 0-2 Sterne Hotels

	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	82.7	165	82.4	163	82.7	137
Ostschweiz / Liechtenstein	80.9	82	80.9	95	82.6	73
Tessin	80.5	94	80.5	94	82.4	82
<b>Wallis</b>	80.0	136	80.5	138	81.7	115
Basel Region	78.7	26	79.5	29	80.7	23
Fribourg	78.5	27	78.8	25	79.1	20
Berner Oberland	79.3	89	78.6	92	80.8	86
Aargau Region	76.6	21	78.3	20	78.4	21
Luzern - Vierwaldstättersee	78.2	113	78.3	123	80.5	101
Jura & Drei-Seen-Land	77.3	58	77.8	58	79.4	38
Waadtland	76.1	65	77.5	72	78.6	70
Bern Region	77.0	31	77.3	29	79.6	25
Genf	75.3	34	76.0	33	76.9	32
Zürich Region	75.5	60	75.1	65	77.2	56
<b>Total</b>	<b>79.2</b>	<b>1001</b>	<b>79.4</b>	<b>1036</b>	<b>80.7</b>	<b>879</b>

## 4. TrustScore nach Tourismusregion

<u>3 Sterne Hotels</u>	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	85.6	150	85.7	150	86.0	146
<b>Wallis</b>	84.2	187	84.5	188	85.0	181
Basel Region	83.9	22	84.0	22	84.0	22
Ostschweiz / Liechtenstein	83.0	53	83.3	54	84.1	50
Berner Oberland	82.7	113	83.0	111	83.5	108
Luzern - Vierwaldstättersee	81.8	64	81.8	64	83.0	61
Tessin	81.8	68	81.3	68	82.7	65
Bern Region	80.7	18	80.8	18	81.7	17
Zürich Region	80.1	69	80.7	69	81.3	69
Aargau Region	80.2	26	80.6	27	82.5	26
Fribourg	80.1	17	79.5	17	80.6	17
Waadtland	78.4	59	79.2	62	81.0	59
Jura & Drei-Seen-Land	78.6	30	77.4	30	77.9	29
Genf	76.5	26	77.3	26	78.1	26
<b>Total</b>	<b>82.5</b>	<b>902</b>	<b>82.6</b>	<b>906</b>	<b>83.4</b>	<b>876</b>

Daten: Sample swisshoteldata.ch

## 4. TrustScore nach Tourismusregion

### 4-5 Sterne Hotels

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
Graubünden	89.2	93	89.6	93	89.4	93
<b>Wallis</b>	<b>88.1</b>	<b>86</b>	<b>89.1</b>	<b>85</b>	<b>88.9</b>	<b>86</b>
Berner Oberland	87.4	61	87.5	61	88.1	60
Ostschweiz / Liechtenstein	86.0	23	86.7	24	87.8	24
Luzern - Vierwaldstättersee	85.5	44	86.2	45	86.9	45
Tessin	85.3	34	86.0	36	87.1	36
Aargau Region	83.4	9	83.9	9	85.1	7
Zürich Region	83.6	70	83.9	71	84.5	70
Jura & Drei-Seen-Land	82.0	7	83.0	7	84.0	7
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	83.6	39
Bern Region	81.5	15	82.4	15	83.4	15
Fribourg	80.6	9	80.6	9	80.6	8
<b>Total</b>	<b>85.7</b>	<b>545</b>	<b>86.2</b>	<b>549</b>	<b>86.7</b>	<b>544</b>

## 4. TrustScore nach Orten/Regionen in Schweiz I

*Daten: Sample TrustYou Hotels. TrustScores, welche auf weniger als 5 Hotels beruhen, müssen mit Vorsicht interpretiert werden!*

Tourismusorte und Regionen	2013		2014		2015	
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels
1 Scuol Samnaun Val Müstair	87.7	78	87.6	79	88.0	73
2 Appenzell	86.1	19	86.8	18	89.1	13
3 Zermatt	86.5	136	86.6	138	86.8	131
4 Wengen	87.0	21	86.5	21	87.0	21
5 Saas Fee Saastal	86.1	73	86.0	74	86.5	66
6 Bergün - Filisur	85.0	9	85.6	9	85.7	9
7 Mürren-Lauterbrunnen	86.2	26	85.2	26	85.0	23
8 Arosa	83.0	41	85.0	43	84.9	39
9 Lenzerheide	84.5	27	84.9	26	84.4	23
10 Flims	83.9	29	84.9	27	84.1	28
11 Gstaad - Zweisimmen	84.3	45	84.8	44	86.1	42
12 Surselva	84.7	26	84.7	29	83.1	21
13 Davos	84.4	77	84.7	79	84.7	78
14 Engadin St. Moritz	84.7	139	84.6	143	86.1	129
15 Val d'Hérens	84.9	14	84.5	13	87.6	12
16 Engelberg	85.8	27	84.5	26	85.3	26
17 Bad Ragaz (Heidiland)	84.5	18	84.5	18	85.0	16
18 Grächen	85.4	14	84.4	14	84.5	13
19 Nendaz	75.6	5	84.2	6	84.6	5
20 Aletsch	85.1	18	84.2	18	83.1	17
21 Crans-Montana	82.2	34	84.1	34	85.0	32
22 Ascona-Locarno	84.3	115	84.1	117	85.3	111
23 Disentis/Mustér	83.2	16	84.0	14	83.7	12
24 Lötschental	87.3	8	83.9	8	82.8	6
25 Grindelwald	84.0	44	83.7	44	84.2	43
26 Elm-Braunwald	87.3	4	83.6	7	80.5	4
27 Baden	82.5	8	83.6	9	84.1	9
28 Lenk	82.3	18	83.4	19	82.7	16
29 Adelboden	83.3	21	83.3	22	84.6	20

## 4. TrustScore nach Orten/Regionen in Schweiz II

Daten: Sample TrustYou Hotels. TrustScores, welche auf weniger als 5 Hotels beruhen, müssen mit Vorsicht interpretiert werden!

30	Goms	83.4	42	83.3	46	83.4	40
31	Valposchiavo	80.8	12	83.2	12	85.2	5
32	Ovronnaz	75.0	3	83.0	4	86.8	5
33	Leukerbad	82.9	29	83.0	30	83.9	27
34	Vals	84.2	6	82.8	6	86.8	5
35	Verbier	79.6	23	82.8	23	83.1	22
36	Solothurn	82.8	10	82.7	10	82.4	9
37	Kandersteg	82.2	15	82.6	15	83.5	13
38	Bad Zurzach	82.6	5	82.6	5	83.0	5
39	Blatten-Belalp	83.1	7	82.4	8	83.1	8
40	Château-d'Oex et environs	80.3	11	82.3	11	83.3	11
41	Les Diablerets - Ormonts	81.5	8	82.1	8	84.1	7
42	Weggis	83.9	16	82.1	17	85.1	15
43	Val d'Anniviers	78.3	16	81.9	15	81.7	14
44	Vallées du St-Bernard	80.7	13	81.7	15	82.7	13
45	Viamala	81.9	16	81.4	18	81.5	14
46	Thunersee	80.3	41	81.4	41	82.0	34
47	Basel	80.8	50	81.2	52	82.1	49
48	Toggenburg	82.4	18	81.0	21	82.0	19
49	Brig	82.9	18	81.0	18	81.8	12
50	St. Gallen	80.7	19	80.9	19	82.0	19
51	Arbon	76.9	7	80.9	7	82.1	7
52	Visp	81.2	14	80.8	15	82.6	13
53	Brienz	80.2	11	80.8	13	81.4	10
54	Lugano	79.9	72	80.7	73	82.6	66
55	Neuchâtel	77.0	10	80.6	9	81.3	9
56	Portes du Soleil	78.9	20	80.5	21	80.6	18
57	Leysin	81.3	13	80.4	14	81.2	14
58	Villars	80.2	13	80.4	13	81.1	11
59	Stein am Rhein	80.8	4	80.0	5	81.3	3
60	Zug	79.9	8	79.9	8	80.1	8
61	Flumserberg	81.2	5	79.8	5	76.3	7

## 4. TrustScore nach Orten/Regionen in Schweiz III

Daten: Sample TrustYou Hotels. TrustScores, welche auf weniger als 5 Hotels beruhen, müssen mit Vorsicht interpretiert werden!

62	Andermatt	78.3	11	79.6	13	80.4	12
63	Savognin Bivio Albula	79.4	15	79.6	15	80.2	13
64	Frauenfeld	79.5	4	79.6	5	82.0	4
65	Zürich	78.9	162	79.6	160	80.5	158
66	Montreux-Vevey	79.7	41	79.5	44	80.4	39
67	Delémont	77.6	7	79.4	8	82.6	5
68	Non réponse	79.0	667	79.2	682	81.0	535
69	Kreuzlingen	74.2	9	78.8	9	81.4	8
70	Fribourg ville	79.4	9	78.7	9	79.7	9
71	Luzern	77.7	77	78.6	78	79.8	74
72	Schaffhausen	76.8	12	78.4	13	80.2	13
73	Lausanne	77.4	48	78.4	52	80.1	49
74	Fribourg Region	78.5	59	78.3	59	78.8	50
75	Bern	77.7	36	78.3	35	79.3	33
76	Prättigau	75.9	11	78.2	13	78.4	10
77	Yverdon et région	75.8	21	78.0	26	78.7	23
78	Meiringen-Haslital	79.3	23	78.0	26	80.6	21
79	Chur	78.0	19	77.8	19	78.1	17
80	Interlaken	78.5	86	77.8	88	79.4	84
81	Genève	77.2	111	77.7	113	78.7	110
82	Martigny	77.1	11	77.6	11	79.5	10
83	Biel	77.1	10	77.5	10	76.0	8
84	Mendrisiotto	78.6	14	77.2	15	80.2	13
85	La Côte (VD)	76.1	36	77.0	39	79.6	32
86	Anzère	76.3	3	76.3	4	76.3	4
87	Vallée du trient	72.6	7	76.0	7	79.7	3
88	Sion	75.4	8	75.6	10	77.3	8
89	Bellinzona	73.0	4	75.3	4	76.3	4
90	La Chaux-de-Fonds	75.8	9	74.9	9	76.9	8
91	Sierre	71.1	10	73.4	9	76.0	8
92	Winterthur	73.3	11	72.8	12	73.9	12
	<b>Total</b>	<b>81.1</b>	<b>3216</b>	<b>81.4</b>	<b>3299</b>	<b>82.5</b>	<b>2927</b>



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

	2013		2014		2015		
	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	TrustScore	Anzahl Hotels	
<i>Tourismusorte und Regionen</i>							
1	Mittelwert	n	Mittelwert	n	Mittelwert	n	
2	Scuol Samnaun Val Müstair	88.3	32	88.4	32	89.0	30
3	Saas Fee Saastal	88.3	29	88.4	29	88.4	29
4	Aletsch	87.6	7	87.9	7	85.6	7
5	Wengen	87.1	7	87.7	7	88.6	7
6	Arosa	88.3	6	87.3	6	87.2	6
7	Visp	88.8	4	86.8	5	87.4	5
8	Zermatt	86.2	43	86.4	43	86.8	42
9	Adelboden	86.0	8	86.1	8	86.1	8
10	Grächen	86.4	7	85.9	7	85.7	7
11	Engadin St. Moritz	85.8	44	85.8	44	86.5	43
12	Weggis	87.0	5	85.6	5	86.6	5
13	Lenzerheide	86.3	10	85.4	10	86.2	10
14	Grindelwald	85.5	15	85.3	15	85.4	15
15	Goms	85.9	18	85.2	18	85.5	17
16	Leukerbad	84.3	16	85.2	16	84.9	16
17	Davos	84.6	22	84.9	22	84.7	22
18	Engelberg	85.1	18	84.8	18	85.8	17
19	Kandersteg	85.6	7	84.4	7	85.6	7
20	Basel	84.3	17	84.1	17	84.2	17
21	Gstaad - Zweisimmen	83.9	13	84.0	12	84.0	12
22	Mürren-Lauterbrunnen	83.9	7	84.0	7	84.1	7
23	Ascona-Locarno	83.9	35	83.9	35	85.3	33
24	Toggenburg	83.6	5	83.7	6	83.8	6
25	Flims	82.4	9	83.3	9	81.7	9

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

26	Crans-Montana	83.3	12	83.1	12	84.2	11
27	Meiringen-Haslital	82.2	6	83.0	6	83.4	5
28	Lenk	80.0	5	83.0	5	80.4	5
29	Savognin Bivio Albula	80.3	6	82.0	6	81.2	6
30	Solothurn	83.4	5	82.0	5	83.4	5
31	Thunersee	78.9	16	81.9	15	82.4	13
32	Chur	81.0	6	81.5	6	83.2	6
33	Verbier	79.3	8	81.4	8	83.1	8
34	Zürich	80.5	46	81.4	46	82.3	46
35	Non réponse	81.0	117	80.9	118	81.9	109
36	Lugano	80.9	18	80.1	18	81.1	18
37	Lausanne	78.9	13	79.9	14	81.4	14
38	Fribourg Region	79.8	15	79.5	15	80.6	15
39	Luzern	79.0	15	79.2	15	80.0	15
40	Interlaken	80.0	25	79.2	25	80.6	25
41	Yverdon et région	78.3	9	78.9	10	80.3	10
42	Neuchâtel	78.8	5	78.8	5	79.6	5
43	Bern	78.1	7	78.7	7	79.6	7
44	Brig	78.3	6	78.7	6	79.8	5
45	Montreux-Vevey	77.8	16	78.3	16	79.6	15
46	St. Gallen	79.3	7	78.1	7	80.4	7
47	La Côte (VD)	75.6	9	77.7	9	81.4	7
48	Genève	76.5	26	77.3	27	78.2	27
49	Martigny	75.2	6	76.7	6	78.8	5
50	Mendrisiotto	78.1	7	76.0	7	77.9	7
51	Sierre	70.6	5	71.2	5	70.8	5
52	<b>Total</b>	<b>82.5</b>	<b>902</b>	<b>82.6</b>	<b>906</b>	<b>83.4</b>	<b>876</b>

## 4. TrustScore nach Orten: 4-5 Sterne Hotels

Daten: *Sample swisshoteldata.ch*

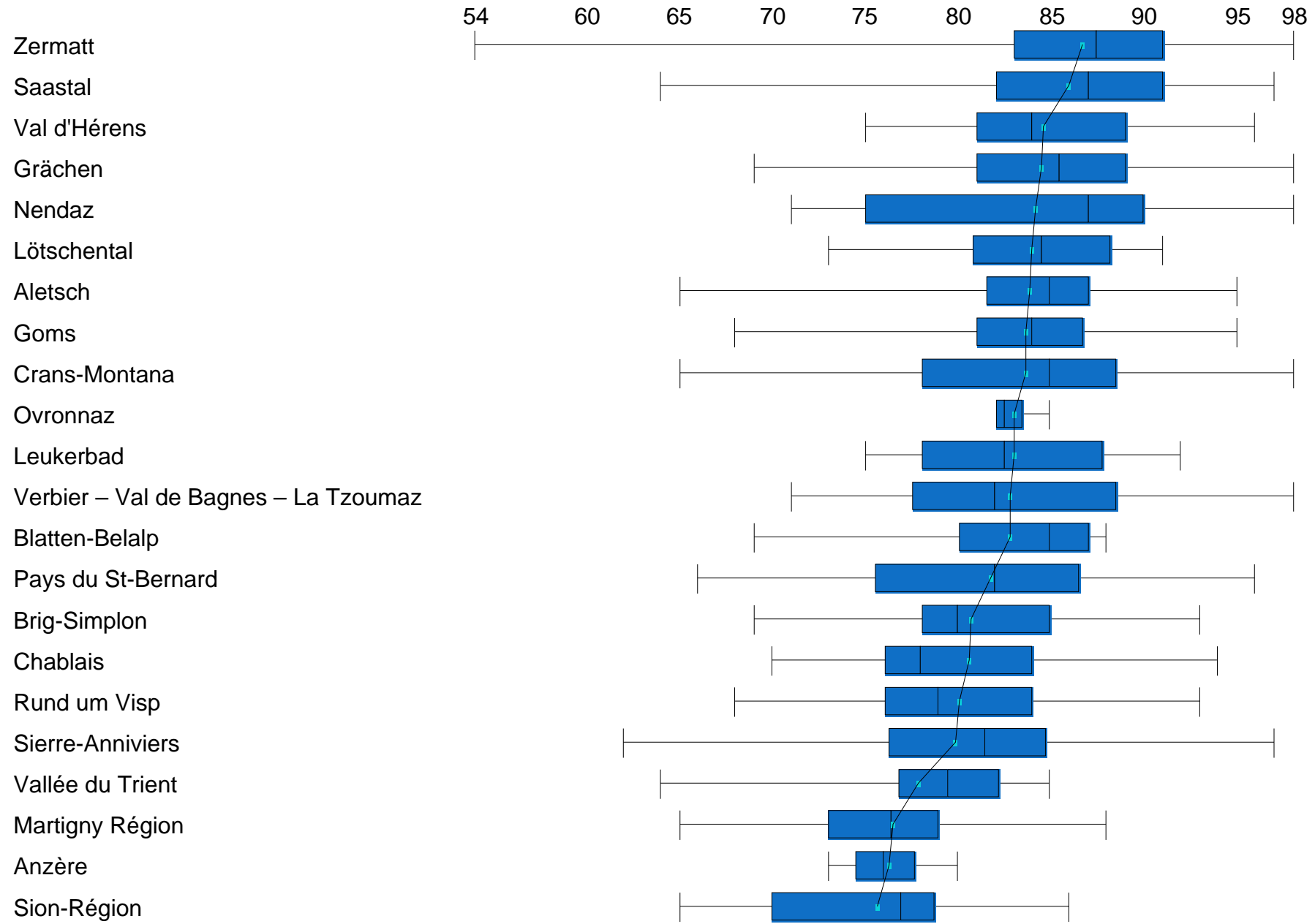
	<i>Tourismusorte und Regionen</i>	2013		2014		2015	
		Trustyou Score	Anzahl Hotels	Trustyou Score	Anzahl Hotels	Trustyou Score	Anzahl Hotels
1	Scuol Samnaun Val Müstair	91.8	10	92.3	10	92.4	10
2	Gstaad - Zweisimmen	90.4	15	91.9	15	91.9	14
3	Engadin St. Moritz	90.8	31	91.2	31	91.1	31
4	Zermatt	90.9	45	91.0	45	90.9	45
5	Lenzerheide	90.3	6	90.5	6	90.0	6
6	Saas Fee Saastal	90.7	10	90.1	9	90.3	9
7	Arosa	89.1	13	88.4	13	88.5	13
8	Verbier	81.8	6	88.3	6	88.5	6
9	Thunersee	87.8	9	87.8	9	88.6	9
10	Ascona-Locarno	87.4	17	87.6	18	88.6	18
11	Davos	86.4	23	87.6	23	87.0	23
12	Weggis	87.9	7	87.4	7	87.7	7
13	Wengen	87.2	6	87.2	6	87.8	6
14	Crans-Montana	84.8	9	86.8	9	86.7	10
15	Grindelwald	87.3	8	86.6	8	87.5	8
16	Flims	86.0	7	86.6	7	85.9	7
17	St. Gallen	86.2	5	86.4	5	87.6	5
18	Luzern	85.2	17	86.1	17	86.8	17
19	Lausanne	85.4	11	86.0	11	86.5	11
20	Lugano	83.6	16	84.8	17	86.1	17
21	Non réponse	84.0	53	84.4	54	85.5	51
22	Basel	83.5	15	84.2	15	84.9	15
23	Zürich	83.8	48	84.0	49	84.5	49
24	Genève	82.1	35	82.8	35	83.7	35
25	Montreux-Vevey	82.6	14	82.7	14	83.7	14
26	Fribourg Region	82.2	6	81.7	6	83.0	5
27	Interlaken	82.8	11	81.4	11	83.1	11
28	Bern	80.5	12	81.3	12	82.4	12
29	La Côte (VD)	79.3	6	79.3	6	80.6	5
30	<b>Total</b>	<b>85.7</b>	<b>545</b>	<b>86.2</b>	<b>549</b>	<b>86.7</b>	<b>544</b>

## 4. TrustScore nach Walliser Destinationen

*Daten: Sample TrustYou Hotels. TrustScores, welche auf weniger als 5 Hotels beruhen, müssen mit gewisser Vorsicht interpretiert werden!*

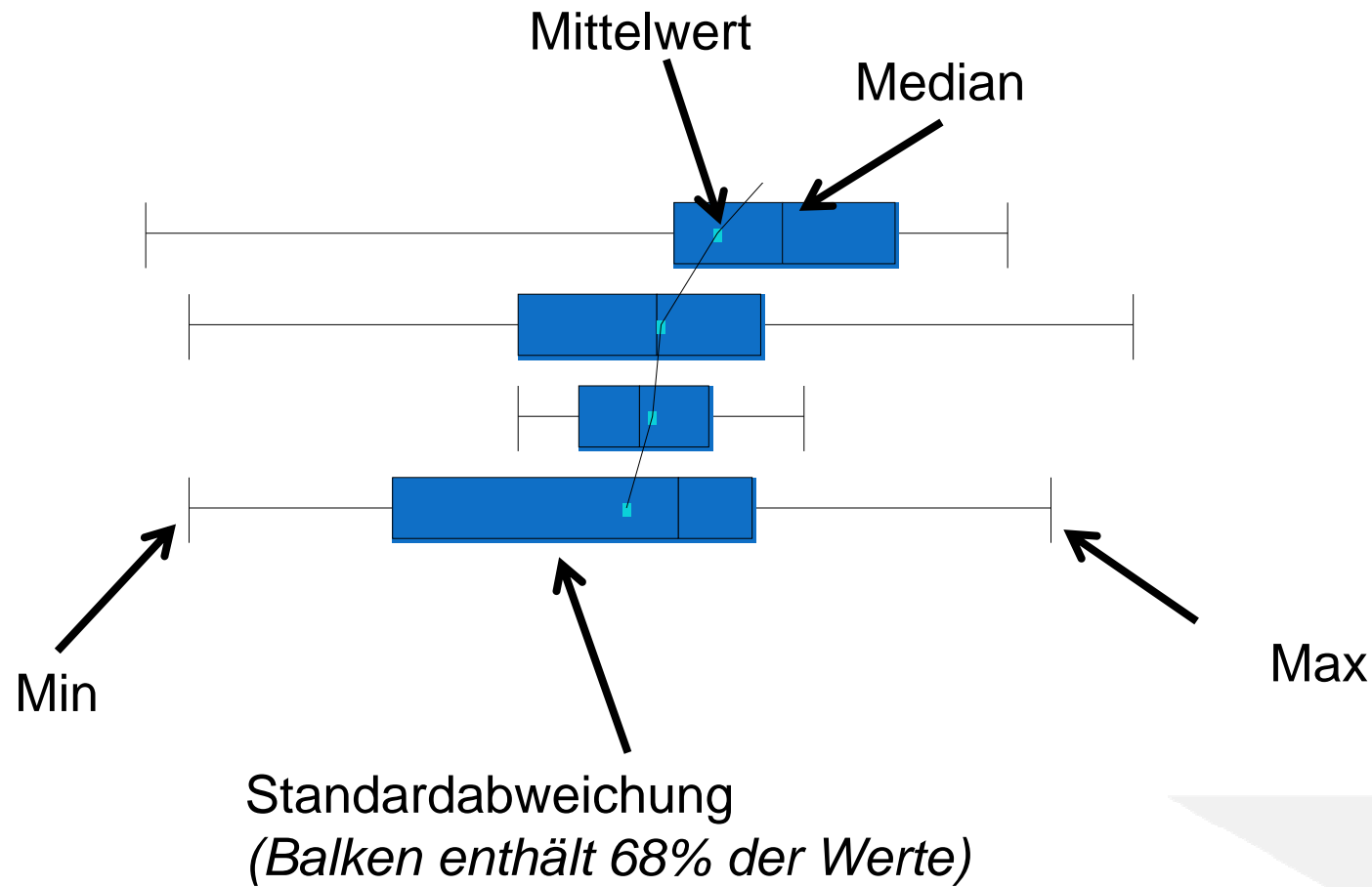
Tourismusorte und Regionen	2013		2014		2015	
	Trustyou Score	Anzahl Hotels	Trustyou Score	Anzahl Hotels	Trustyou Score	Anzahl Hotels
Zermatt	86.5	136	86.6	138	86.8	131
Saastal	86.1	73	86.0	74	86.5	66
Val d'Hérens	84.9	14	84.5	13	87.6	12
Grächen	85.4	14	84.4	14	84.5	13
Nendaz	75.6	5	84.2	6	84.6	5
Lötschental	87.3	8	83.9	8	82.8	6
Aletsch	84.4	34	83.9	34	83.2	33
Goms	83.7	31	83.7	34	83.8	28
Crans-Montana	81.7	35	83.5	35	84.8	33
Ovronnaz	75.0	3	83.0	4	86.8	5
Leukerbad	82.9	29	83.0	30	83.9	27
Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.6	24	82.8	23	83.1	22
Blatten-Belalp	83.8	8	82.8	9	83.4	9
Pays du St-Bernard	79.9	14	81.7	15	82.7	13
Brig-Simplon	82.7	17	80.7	17	81.4	11
<i>Brig (Gemeinde)</i>	<i>80.1</i>	<i>9</i>	<i>77.8</i>	<i>9</i>	<i>80.0</i>	<i>7</i>
Chablais	78.6	21	80.5	21	80.6	18
Rund um Visp	79.4	17	80.1	17	82.6	13
Sierre-Anniviers	77.1	25	79.8	22	79.7	21
<i>Sierre (Gemeinde)</i>	<i>70.5</i>	<i>4</i>	<i>68.0</i>	<i>3</i>	<i>69.0</i>	<i>3</i>
Vallée du Trient	77.2	6	77.8	6	79.0	2
Martigny Région	74.4	12	76.5	12	79.6	11
<i>Martigny (Gemeinde)</i>	<i>70.9</i>	<i>9</i>	<i>73.8</i>	<i>9</i>	<i>77.1</i>	<i>8</i>
Anzère	76.3	3	76.3	4	76.3	4
Sion-Région	75.4	8	75.6	10	77.3	8
<i>Sitten (Gemeinde)</i>	<i>71.5</i>	<i>4</i>	<i>74.3</i>	<i>4</i>	<i>76.3</i>	<i>4</i>
<b>Total</b>	<b>83.2</b>	<b>537</b>	<b>83.7</b>	<b>546</b>	<b>84.4</b>	<b>491</b>

# 4. TrustScore Box-Plots Wallis (2014)





## 4. Erklärung zu den Box-Plots





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](mailto:info@tourobs.ch)

[www.tourobs.ch](http://www.tourobs.ch)



**Walliser Tourismus  
Observatorium**