

Sina Bernhard

## **Wieviel Risiko darf es sein?**

*Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess*

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2010 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783842806290

**Sina Bernhard**

## **Wieviel Risiko darf es sein?**

**Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess**



Sina Bernhard

## **Wieviel Risiko darf es sein?**

*Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess*

Sina Bernhard

**Wieviel Risiko darf es sein?**

Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess

ISBN: 978-3-8428-0629-0

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2010

Zugl. Fachhochschul-Studiengänge der Wiener Wirtschaft GmbH, Wien, Österreich, MA-Thesis / Master, 2010

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2010

Was wäre das Leben, hätten wir nicht den Mut,  
etwas zu riskieren?

Vincent van Gogh (1853-1890), Niederländischer Maler

## *Danksagung*

*Bei der Entstehung dieser Masterarbeit erhielt ich zahlreiche Anregungen und Unterstützung von Menschen, bei denen ich mich an dieser Stelle herzlich bedanken möchte.*

*Besonderer Dank gilt meinem Betreuer von Raiffeisen Reisen, Herrn Prok. Johann Harczula, für seine Geduld und Unterstützung, die er mir zukommen lassen hat.*

*Außerdem danke ich der Wirtschaftskammer Österreich, Sparte Tourismus und Freizeit, allen voran Herrn Mag. Rainer Ribing und Herrn Mag. Gernot Liska für ihre Anregungen, Ideen und ihre Zuversicht. Ferner gebührt mein Dank Uschi und Viki vom Fachverband Reisebüros.*

*Im Weiteren gilt mein Dank Herrn Mag. Klaus Grabler für die wissenschaftliche Unterstützung, seine wohlwollend-kritische Begleitung und sein fundiertes Feedback, die mich immer wieder angespornt haben: Vielen Dank für Ihre großartige Betreuung während der gesamten Zeit!*

*Der größte Dank gilt meiner Familie, die mich während des gesamten Studiums in jeder erdenklichen Weise unterstützte und nie den Glauben an mich verlor: Euch allen vielen Dank für eure Geduld mit meiner Ungeduld!*

*Dank gebührt auch meinen Freunden in Wien und anderswo für eure aufmunternden Worte und eure moralische Unterstützung.*

## **ABSTRACT**

Im Tourismus kommt dem Sicherheitsaspekt eine zentrale Bedeutung zu. In Anbetracht der Zunahme von terroristischen Anschlägen, Naturkatastrophen, kriegerischen Auseinandersetzungen und gesundheitlichen Risiken gewinnt diese Thematik auch für den Tourismus eine immer stärkere Bedeutung.

Die vorliegende Arbeit befasst sich vor diesem Hintergrund mit dem Einfluss der Risikowahrnehmung und -akzeptanz seitens der Reisenden auf den Reiseentscheidungsprozess bei Auslandsreisen. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen Kunden von Reiseveranstalter. Mittels einer quantitativen Befragung wird analysiert, wie die individuelle Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf das Reiseverhalten wirken. Untersucht werden sollen dementsprechend die verschiedenen Einflussgrößen der Wahrnehmung und Akzeptanz von Risiko, die Einschätzung des internationalen Tourismus vor allem hinsichtlich exemplarisch ausgewählter Risikoarten unserer Zeit, die Bedeutung von Sicherheit im Zielgebiet sowie die Haltung gegenüber und Akzeptanz von Sicherheitsvorkehrungen.

Anhand dieser Untersuchung konnten signifikante Unterschiede im Reiseverhalten zwischen risikoaversen und risikoaffinen Reisenden identifiziert werden. Zudem waren Differenzen bei der Beurteilung von Konsequenzen negativer Ereignisse sowie bezüglich der Wahrnehmung des internationalen Tourismus festzustellen.

Die gewonnenen Resultate der geleisteten empirischen Untersuchung offerieren ferner die Möglichkeit zur Gestaltung zielgruppenorientierter Reiseangebote für Anbieter.

## **ABSTRACT**

Safety plays an important role in tourism. Given the increasing number of terrorist attacks, natural disasters, political/ social unrest, and health risk in recent years, the issue of safety is now becoming even more important.

This paper deals with the influence of risk perception and risk-taking on decisions about travelling abroad. The focus of the research lies on customers of tour operators. A quantitative survey was used to analyze the impact of risk perception and risk-taking on travel behavior. The aim is to quantify the factors determining the perception and acceptance of risk, attitude towards international tourism - especially with regard to specific risks– the importance of safety at holiday destinations, as well as attitudes toward and acceptance of safety arrangements.

The results point to significant differences in the travel behavior of risk averse and risk-friendly travelers. Moreover, their evaluations of the consequences of negative events and their perception of international tourism also differ substantially.

The result of this research can be used for target group-oriented marketing and product developing.

# INHALTSVERZEICHNIS

TABELLENVERZEICHNIS .....	V
ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....	VI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....	VIII
<b>1 EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1 AUSGANGSLAGE - BEDEUTUNG VON SCHUTZ UND SICHERHEIT IM TOURISMUS .....	1
1.2 ZIELSETZUNG .....	9
1.3 ARGUMENTATIONSGANG .....	10
<b>2 BEGRIFFLICHKEITEN UND TERMINOLOGISCHE ABGRENZUNGEN .....</b>	<b>12</b>
2.1 RISIKO .....	12
2.2 INTERDISZIPLINÄRE SICHTWEISE .....	13
2.2.1 Psychologische Sichtweise .....	13
2.2.2 Entscheidungstheoretische Sichtweise .....	14
2.3 ABGRENZUNG DES BEGRIFFES RISIKO .....	14
2.3.1 Risiko vs. Unsicherheit .....	14
2.3.2 Risiko vs. Gefahr .....	15
2.4 SUBJEKTIVE VS. OBJEKTIVE WAHRSCHEINLICHKEIT .....	16
2.5 RISIKOARTEN .....	17
2.5.1 Relevante Risiken der Untersuchung .....	18
<b>3 RISIKOWAHRNEHMUNG .....</b>	<b>19</b>
3.1 EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE RISIKOWAHRNEHMUNG .....	19
3.1.1 Quantitative Risikofaktoren .....	19
3.1.2 Qualitative Risikofaktoren .....	21
3.1.3 Sozio-demografische Faktoren .....	21
3.1.4 Psychografische Faktoren .....	22
3.1.4.1 (Internationale) Reiseerfahrung und Schadenserfahrung .....	23
3.1.4.2 Urlaubsmotive .....	23
3.1.4.2.1 Motivation zur Risikominimierung .....	24
3.1.4.3 Einstellungen und Präferenzen .....	24
3.1.4.4 Selbstkonzept bzw. Selbst-Image .....	25
3.1.4.4.1 Selbstkonzept im Tourismus .....	26
3.1.4.4.2 Bildung von Destinations-Images .....	27
3.1.4.4.3 Bewertung der Selbst-Image Product-Image Kongruenz .....	28
3.1.5 Soziale Faktoren .....	28
3.1.6 Soziokulturelle Faktoren .....	29
<b>4 RISIKOPROZESS .....</b>	<b>31</b>
4.1 INDIVIDUELLE RISIKOAKZEPTANZ .....	32
4.1.1 Verhalten zur Reduzierung der Risikowahrnehmung .....	33
<b>5 (REISE-)ENTSCHEIDUNGSPROZESS .....</b>	<b>34</b>
5.1 ARTEN VON KAUFENTSCHEIDUNGSPROZESSEN .....	34
5.1.1 Bedeutung für den Tourismus .....	34
5.2 ALLGEMEINER KAUFENTSCHEIDUNGSPROZESS .....	35

5.3	EINFLUSS VON RISIKOWAHRNEHMUNG UND -AKZEPTANZ AUF DEN REISEENTSCHEIDUNGSPROZESS .....	35
<b>6</b>	<b>GRUNDLAGEN DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG.....</b>	<b>38</b>
6.1	UNTERSUCHUNGSDESIGN .....	38
6.2	ZIEL DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG .....	38
6.3	STATISTISCHE GRUNDLAGEN .....	39
6.3.1	<i>Signifikanzniveau und Irrtumswahrscheinlichkeit.....</i>	<i>39</i>
6.3.2	<i>Häufigkeiten.....</i>	<i>39</i>
6.3.3	<i>Korrelation und Kreuztabelle.....</i>	<i>40</i>
6.3.4	<i>Varianzanalyse.....</i>	<i>40</i>
6.3.5	<i>Diskriminanzanalyse.....</i>	<i>40</i>
6.3.6	<i>Faktorenanalyse.....</i>	<i>40</i>
<b>7</b>	<b>QUANTIFIZIERUNG DER EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE RISIKOAKZEPTANZ..</b>	<b>41</b>
7.1	INDIKATOR ZUR BESTIMMUNG DER EINZELNEN GRUPPEN .....	41
7.2	ÜBERPRÜFUNG DER EINFLUSSFAKTOREN .....	41
<b>8</b>	<b>CHARAKTERISIERUNG DER ZIELGRUPPEN.....</b>	<b>43</b>
8.1	ZIELGRUPPEN UND ZIELGRUPPENGROÖE.....	43
8.1.1	<i>Die risikoaversen Reisenden ~ 12 %.....</i>	<i>43</i>
8.1.2	<i>Die tendenziell (/ eher) risikoaversen Reisenden ~ 54 %.....</i>	<i>43</i>
8.1.3	<i>Die tendenziell (/ eher) risikofreudigen Reisenden ~ 28 %.....</i>	<i>43</i>
8.1.4	<i>Die risikofreudigen Reisenden ~ 6 %.....</i>	<i>43</i>
8.2	DURCHSCHNITTSWERTE DER EMPIRISCHEN ERHEBUNG.....	45
8.3	DIE RISIKOAVERSEN REISENDEN .....	45
8.3.1	<i>Reiseerfahrung.....</i>	<i>45</i>
8.3.2	<i>Risikowahrnehmung.....</i>	<i>46</i>
8.3.3	<i>Selbst-Image.....</i>	<i>46</i>
8.3.4	<i>Einstellung zur Urlaubsvorbereitung.....</i>	<i>46</i>
8.3.4.1	<i>Informationsquellen .....</i>	<i>47</i>
8.3.5	<i>Reiseorganisation.....</i>	<i>48</i>
8.3.6	<i>Einstellung zu Sicherheit.....</i>	<i>48</i>
8.3.7	<i>Urlaubsmotive.....</i>	<i>49</i>
8.3.8	<i>Touristentypen.....</i>	<i>50</i>
8.3.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung.....</i>	<i>50</i>
8.4	DIE TENDENZIELL (EHER) RISIKOAVERSEN REISENDEN .....	52
8.4.1	<i>Reiseerfahrung.....</i>	<i>52</i>
8.4.2	<i>Risikowahrnehmung.....</i>	<i>52</i>
8.4.3	<i>Selbst-Image.....</i>	<i>52</i>
8.4.4	<i>Einstellung zur Urlaubsvorbereitung.....</i>	<i>53</i>
8.4.4.1	<i>Informationsquellen .....</i>	<i>53</i>
8.4.5	<i>Reiseorganisation.....</i>	<i>54</i>
8.4.6	<i>Einstellung zur Sicherheit .....</i>	<i>54</i>
8.4.7	<i>Urlaubsmotive.....</i>	<i>55</i>
8.4.8	<i>Touristentypen.....</i>	<i>55</i>

8.4.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung</i> .....	56
8.5	DIE TENDENZIELL (EHER) RISIKOFREUDIGEN REISENDEN .....	57
8.5.1	<i>Reiseerfahrung</i> .....	57
8.5.2	<i>Risikowahrnehmung</i> .....	57
8.5.3	<i>Selbst-Image</i> .....	58
8.5.4	<i>Einstellung zu Urlaubsvorbereitung</i> .....	58
8.5.4.1	<i>Informationsquellen</i> .....	58
8.5.5	<i>Reiseorganisation</i> .....	59
8.5.6	<i>Einstellung zu Sicherheit</i> .....	60
8.5.7	<i>Urlaubsmotive</i> .....	60
8.5.8	<i>Touristentypen</i> .....	61
8.5.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung</i> .....	61
8.6	DIE RISIKOFREUDIGEN REISENDEN .....	63
8.6.1	<i>Reiseerfahrung</i> .....	63
8.6.2	<i>Risikowahrnehmung</i> .....	63
8.6.3	<i>Selbst-Image</i> .....	64
8.6.4	<i>Einstellung zu Urlaubsvorbereitung</i> .....	64
8.6.4.1	<i>Informationsquellen</i> .....	65
8.6.5	<i>Reiseorganisation</i> .....	66
8.6.6	<i>Einstellung zu Sicherheit</i> .....	66
8.6.7	<i>Urlaubsmotive</i> .....	66
8.6.8	<i>Touristentypen</i> .....	67
8.6.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung</i> .....	68
<b>9</b>	<b>VERGLEICH DER GRUPPEN</b> .....	<b>69</b>
9.1	VERGLEICH DER REISEERFAHRUNG .....	70
9.1.1	<i>Schadenserfahrung</i> .....	72
9.2	VERGLEICH DER RISIKOWAHRNEHMUNG .....	73
9.3	VERGLEICH DES SELBST-IMAGES .....	75
9.4	VERGLEICH DER EINSTELLUNG ZUR URLAUBSVORBEREITUNG .....	78
9.4.1	<i>Die Urlaubsvorbereitung</i> .....	78
9.4.2	<i>Vergleich der Informationsquellen bei Risiken</i> .....	81
9.5	VERGLEICH DER REISEORGANISATION .....	83
9.6	VERGLEICH DER EINSTELLUNG ZU SICHERHEIT .....	84
9.6.1	<i>Zusammenhang zwischen Präferenz, Sicherheit und Wissen</i> .....	86
9.7	VERGLEICH DER URLAUBSMOTIVE .....	88
9.8	VERGLEICH VON VERHALTENSMAßNAHMEN DER VIER ZIELGRUPPEN BEI RISIKEN WÄHREND DER REISEENTSCHEIDUNG .....	91
<b>10</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG</b> .....	<b>94</b>
<b>11</b>	<b>TOURISTISCHE RELEVANZ</b> .....	<b>99</b>
11.1	HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER .....	101
11.1.1	<i>Empfehlungen für die risikoaversen Reisenden</i> .....	102
11.1.2	<i>Empfehlungen für die tendenziell (/eher) risikoaversen Reisenden</i> .....	104

11.1.3	<i>Empfehlungen für die tendenziell (/eher) risikofreudigen Reisenden</i> .....	105
11.1.4	<i>Empfehlungen für die risikofreudigen Reisenden</i> .....	107
<b>12</b>	<b>SCHLUSSFOLGERUNG</b> .....	<b>109</b>
12.1	LIMITS DER ARBEIT .....	110
	<b>LITERATURVERZEICHNIS</b> .....	<b>111</b>
	<b>ANHANG</b> .....	<b>118</b>

## TABELLENVERZEICHNIS

TABELLE 1.1 INTERNATIONALE TOURISTENANKÜNFTE NACH REGIONEN IN MIO. ....	2
TABELLE 1.2 VERÄNDERUNGSRATEN INTERNATIONALER TOURISTENANKÜNFTE IN % .....	3
TABELLE 1.3 REISEGEWOHNHEITEN DER ÖESTERREICHISCHEN BEVÖLKERUNG .....	6
TABELLE 1.4 ANTEIL AN PAUSCHALREISEN UND REISEORGANISATION BEI URLAUBSREISEN IN % .....	8
TABELLE 3.1 QUALITATIVE RISIKOFAKTOREN.....	21
TABELLE 3.2 ZUSAMMENHANG ZW. KAUFMOTIVATION UND SELBSTKONZEPT.....	28
TABELLE 4.1 VERSICHERUNGSPOLIZZEN .....	33
TABELLE 5.1 TYPOLOGIEN DES ENTSCHEIDUNGSVERHALTENS .....	34
TABELLE 6.1 SIGNIFIKANZ UND IRRTUMSWAHRSCHEINLICHKEIT .....	39
TABELLE 9.1 CHARAKTERISIERUNG DER ZIELGRUPPEN .....	69
TABELLE 9.2 KORRELATION SELBSTEINSCHÄTZUNG (RISIKOBEREITSCHAFT)/ REISEERFAHRUNG .....	72
TABELLE 9.3 KORRELATION REISEERFAHRUNG/ RISIKOAKZEPTANZ.....	72
TABELLE 9.4 KORRELATIONEN ZWISCHEN PRÄFERENZ, SICHERHEIT UND WISSEN DER EINZELNEN LÄNDER	88

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

---

ABBILDUNG 2.1 GRUNDFORMEN VON RISIKEN IN ZIELGEBIETEN .....	18
ABBILDUNG 3.1 ENTSCHEIDUNGSBAUM .....	20
ABBILDUNG 3.2 PERSÖNLICHKEIT .....	22
ABBILDUNG 3.3 ZUSAMMENHANG VON EINSTELLUNGEN UND PRÄFERENZEN.....	25
ABBILDUNG 3.4 DETERMINANTEN DER ZIELGEBIETSAUSWAHL.....	30
ABBILDUNG 4.1 RISIKOVERHALTEN ALS KOGNITIVER PROZESS .....	32
ABBILDUNG 5.1 REISEENTSCHEIDUNGSPROZESS .....	37
ABBILDUNG 7.1 STÄRKE DER EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE RISIKOAKZEPTANZ .....	42
ABBILDUNG 8.1 REISENDE SEGMENTIERT NACH RISIKOAKZEPTANZ .....	44
ABBILDUNG 8.2 BEGINN MIT DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN URLAUBSDESTINATIONEN DER RISIKOAVERSEN REISENDEN .....	47
ABBILDUNG 8.3 INFORMATIONQUELLEN FÜR URLAUBSREISEN DER RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN).....	48
ABBILDUNG 8.4 URLAUBSMOTIVE DER RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN) .....	49
ABBILDUNG 8.5 BEGINN DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN MIT URLAUBSDESTINATIONEN DER EHER RISIKOAVERSEN REISENDEN.....	53
ABBILDUNG 8.6 INFORMATIONQUELLEN URLAUBSREISEN DER TENDENZIELL RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN) .....	54
ABBILDUNG 8.7 URLAUBSMOTIVE DER EHER RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN).....	55
ABBILDUNG 8.8 BEGINN DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN MIT URLAUBSDESTINATIONEN DER EHER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN.....	58
ABBILDUNG 8.9 INFORMATIONQUELLEN URLAUBSREISEN DER TENDENZIELL RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN) .....	59
ABBILDUNG 8.10 URLAUBSMOTIVE DER EHER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN) .....	60
ABBILDUNG 8.12 INFORMATIONQUELLEN URLAUBSREISEN DER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN) .....	65
ABBILDUNG 8.11 BEGINN MIT DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN URLAUBSDESTINATIONEN DER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN .....	65
ABBILDUNG 8.13 URLAUBSMOTIVE DER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN).....	67
ABBILDUNG 9.1 VERGLEICH REISEERFAHRUNG UND REISEFREQUENZ .....	71
ABBILDUNG 9.2 SCHADENSERFAHRUNG (MEHRFACHANTWORTEN) .....	73
ABBILDUNG 9.3 VERGLEICH DER RISIKOWAHRNEHMUNG (EINSCHÄTZUNG DER EINTRITTSWAHRSCHEINLICHKEIT UND KONSEQUENZEN DER VIER NEG. EREIGNISSE).....	74
ABBILDUNG 9.4 VERGLEICH DES SELBST-IMAGES.....	76
ABBILDUNG 9.5 VERGLEICH DER AUFGEWANDTEN ZEIT ZUR URLAUBSVORBEREITUNG BEI BEKANNTEN UND UNBEKANNTEN URLAUBSREGIONEN.....	79
ABBILDUNG 9.6 VERGLEICH DER URLAUBSVORBEREITUNG .....	80
ABBILDUNG 9.7 VERGLEICH DER NUTZUNG DER INFORMATIONQUELLEN BEI AUSLANDSREISEN .....	81
ABBILDUNG 9.8 VERGLEICH DER NUTZUNG VON INFORMATIONQUELLEN BEI RISIKEN .....	82