

Presse-Information

Nr. 1069

Airlines und Flughäfen: Im Internet kaum Service-Nummern für Passagiere

- **ARCD nennt Testergebnisse**
- **Überladene Internetseiten**
- **Wie Passagiere vorsorgen können**

Bad Windsheim (ARCD), 22. März 2012 – Was tun, wenn Flugausfälle an Flughäfen drohen? Diese Frage stellen sich viele Passagiere, die bei Streiks, Aschewolken oder aus sonstigen Gründen stranden. Beim Versuch, im Internet schnell eine Hotline zu finden, scheitern Sie in den meisten Fällen. Grund: Nach ARCD-Recherchen verzichteten viele Flughäfen und Airlines auf einen Hotline-Service im Internet für Problemanfragen.

Insgesamt 29 Internetseiten der wichtigsten Airlines in Deutschland (12) und der größten Flughäfen hierzulande (17) hat der ARCD überprüft – mit enttäuschendem Ergebnis. Nur bei vier von ihnen gibt es schon auf der Startseite eine zentrale Service-Nummer. Zu den wenigen positiven Beispielen zählen die Flughäfen Frankfurt, Berlin und Hannover sowie die Fluggesellschaft Air Berlin. Am besten schneidet bei der Bewertung der Flughäfen Hannover mit einer stark ins Auge fallenden Hotline-Nummer auf der Startseite ab.

Die Mehrzahl aber spart sich diese wichtige Information für Kunden gleich ganz oder versteckt sie auf anderen Seiten. Darunter sind der Großflughafen von München und die Lufthansa als größte deutsche Airline. Dafür gibt es auf fast allen verglichenen Startseiten Unmengen an sonstigen Informationen, die Passagieren mit Flugproblemen wenig weiterhelfen. So lädt der Flughafen Paderborn zu elektronischen Managerspielen und zu einer Vielzahl von Hotelangeboten ein, auf anderen Startseiten finden sich unzählige Werbeangebote zu verschiedensten Waren, Dienstleistungen und Events. Die Airline Tuifly glänzt derzeit mit einem großflächigen Hinweis auf den nächsten Hannover-Marathon, eine Hotline-Nummer für dringende Rückfragen sucht man hingegen auf der Eingangsseite vergebens.

Der ARCD schlägt allen bei seinem Kurztest durchgefallenen Airlines und Flughäfen eine schnelle Aufnahme von Hotline-Nummern für Passagiere auf ihrer Startseite im Internet vor. Wie Testanrufe zeigen, gebe es auch dringenden Verbesserungsbedarf bei den oft allzu lang dauernden Warteschleifen. Fluggästen rät der ARCD, sich sicherheitshalber vor einer Reise die aktuellen Service-Nummern der gebuchten Fluggesellschaft und des Abflughafens zu besorgen und auf Handy, Laptop oder in sonstigen Verzeichnissen zu speichern.

Gute Karten haben außerdem alle, die ihren Flug über ein Reisebüro buchen. Bei Problemen oder Fragen wird Reisenden dort zentral geholfen – unabhängig von Airline oder Abflughafen.

ARCD

Diese Meldung hat 2.583 Zeichen.



Presse-Information

Abdruck honorarfrei. Wir freuen uns über ein Belegexemplar.

Wenn Sie diese Presseinformationen abbestellen möchten, senden Sie eine kurze E-Mail an presse@arcd.de.

Über den ARCD

Der ARCD Auto- und Reiseclub Deutschland e.V. mit Sitz im fränkischen Bad Windsheim ist Deutschlands erster Auto- und Reiseclub. Von hier aus betreut der ARCD seine rund 100.000 Mitglieder individuell und rund um die Uhr – mit eigener, permanent besetzter Notrufzentrale und 1.400 Pannenhelfern allein in Deutschland. Im europäischen Ausland arbeitet der ARCD mit den dort etablierten Assisteuren und Versicherern zusammen. Neben umfassenden Schutzbriefleistungen und der Unterstützung durch einen speziellen Clubhilfe-Fonds bietet der ARCD seinen Mitgliedern vielfältige und exklusive touristische Leistungen. Als Gründungsmitglied des Verbundes Europäischer Automobilclubs EAC mit Büro in Brüssel engagiert sich der ARCD zudem aktiv in allen Fragen der Verkehrspolitik und Verkehrssicherheit im Sinne seiner Mitglieder. Diese informiert der Club mit der Zeitschrift „Auto&Reise“ unterhaltsam und kompetent über alles Wissenswerte rund um die Titelthemen des Magazins.

