

Pressemitteilung

Berlin, 05.06.2014

Luftfahrt: Neuer Spitzenwert bei der Kundenzufriedenheit BDL stellt Verbraucherreport 2014 vor

„90 Prozent der Fluggäste waren mit ihrem letzten Flug zufrieden oder sehr zufrieden – das ist ein neuer Spitzenwert“, sagte Klaus-Peter Siegloch, Präsident des Bundesverbands der Deutschen Luftverkehrswirtschaft in Berlin zur Vorstellung des neuen Verbraucherreports 2014. „Das gute Ergebnis ist der Lohn für die hohe Servicequalität, die die Airlines ihren Kunden bieten und für die Bemühungen um guten Kundenservice.“

Erstmals wurden im Verbraucherreport auch Zahlen zu Internet- und Telefonnutzung beim Fliegen erhoben. Während 40 Prozent gerne Internet an Bord nutzen würden, befürworteten dies nur 13 Prozent für Telefonate. „Das zeigt, dass das Flugzeug auch als Rückzugsort gesehen wird, an dem man ungestört reisen möchte. Nicht jede technische Neuerung muss also überall verfügbar sein“, so Siegloch.

In dem jährlich veröffentlichten Report präsentiert der BDL aktuelle Kennzahlen zum Thema Kundenzufriedenheit und Verbraucherschutz im Luftverkehr. Die Ergebnisse beruhen auf einer repräsentativen Umfrage der Forschungsgruppe Wahlen. Das Institut befragte insgesamt 1.042 Bürger und Bürgerinnen, die in den vergangenen zwei Jahren geflogen sind. Die Umfrage ermittelt, welche Anforderungen die Passagiere an das Fliegen haben und wie sie die Leistungen im Luftverkehr einschätzen.

Weitere Ergebnisse der Umfrage im Überblick:

- Am wichtigsten ist den Kunden beim Fliegen das Sicherheitsgefühl (97%), gefolgt von Sauberkeit an Bord (96%), Freundlichkeit des Personals (94%) und dem Preis-Leistungsverhältnis (93%). Verpflegung (51%) und Unterhaltungsangebot an Bord (31%) werden weniger wichtig eingestuft.
- 96 Prozent der Passagiere haben sich bei ihrem letzten Flug sicher gefühlt.
- 56 Prozent der Kunden bevorzugen für längere Strecken das Flugzeug (zum Vergleich: Auto mit 20%, Bahn mit 20% oder Bus mit 2%).
- Bei der Frage, welches Verkehrsmittel am sichersten und pünktlichsten eingeschätzt wird, liegt der Luftverkehr deutlich vor den anderen Verkehrsträgern – Sicherheit erzielt von 66% Zustimmung (Bahn 20%, Auto 8% und Bus 2%) und Pünktlichkeit von 50% (Bahn 11%, Auto 28% und Bus 5%).
- 90 Prozent der Kunden finden den Online-Buchungsvorgang bei Fluggesellschaften übersichtlich.

„Wir haben im Luftverkehr einen großen Wettbewerb zwischen den Anbietern. Auch daher bemühen sich die Airlines um zufriedene Passagiere. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die deutschen Luftfahrtunternehmen eine Menge für die Zufriedenheit der Kunden leisten.“

Der Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) wurde 2010 als gemeinsames Sprachrohr der deutschen Luftverkehrswirtschaft gegründet. Er wird geleitet von Klaus-Peter Siegloch als Präsident und Matthias von Randow als Hauptgeschäftsführer. Der BDL setzt sich für eine Stärkung des Luftverkehrsstandortes Deutschland ein. Als zentraler Ansprechpartner für Politik, Medien und Öffentlichkeit, bündelt und kommuniziert er die Themen, die von Bedeutung für die Branche sind. Mitglieder des Verbandes sind Fluggesellschaften, Flughäfen, die Deutsche Flugsicherung und sonstige Leistungsanbieter im deutschen Luftverkehr.

Kontakt:

Carola Scheffler

Pressesprecherin

E-Mail: Carola.Scheffler@bdl.aero

Telefon: +49 (0)30 520077-116; Mobil: +49 (0)173 5490 577