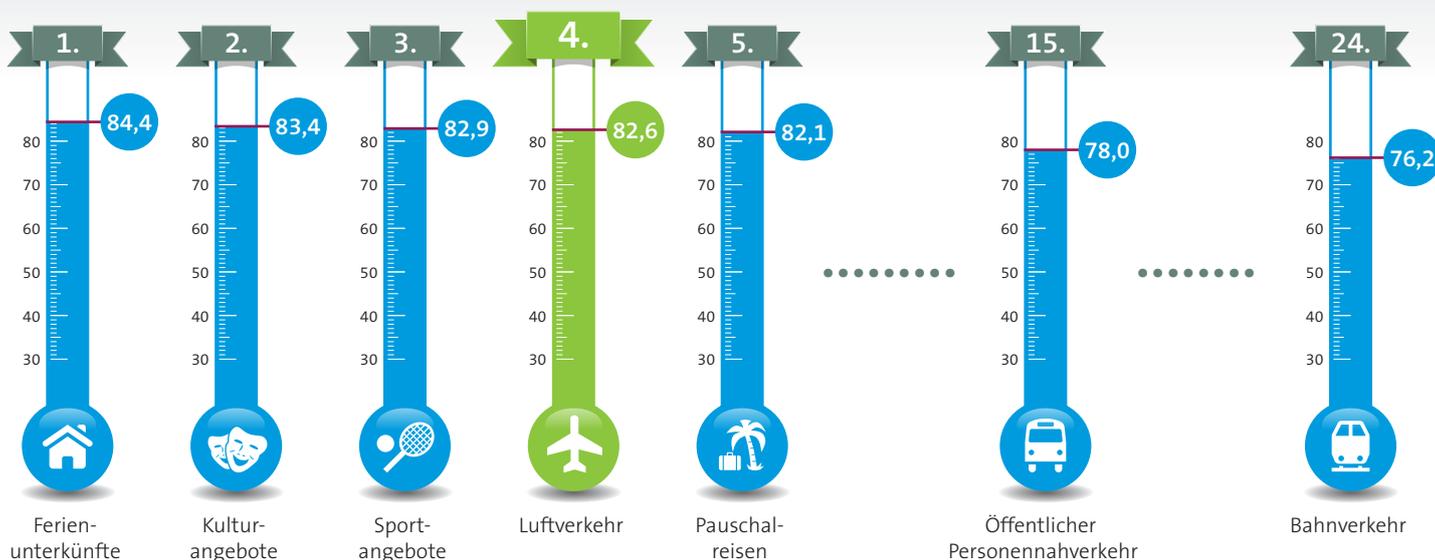


## Wie zufrieden sind die EU-Bürger mit Flugreisen?

Den besten Verbraucherschutz stellen funktionierende Märkte dar, auf denen die Kunden unterschiedliche Angebote gut vergleichen und leicht zwischen Anbietern wechseln können. Die Europäische Kommission untersucht regelmäßig verschiedene Güter- und Dienstleistungsmärkte in Europa im Hinblick auf Anbietersauswahl, Markttransparenz und Kundenzufriedenheit. Wie schneidet Luftverkehr im Vergleich mit anderen Dienstleistungen im Mobilitätsbereich ab?

### Verbraucherbarometer der Europäischen Kommission: Luftfahrt an der Spitze der Mobilitätsdienstleistungen

Platzierung im Ranking der von den EU-Bürgern bewerteten 29 Dienstleistungsmärkte



Quelle: Europäische Kommission – Consumer Markets Scoreboard (September 2016)

Der wirksamste Mechanismus für einen funktionierenden Verbraucherschutz sind nicht staatliche Eingriffe, sondern funktionierende Märkte. Die Europäische Kommission hat soeben das aktuelle EU-Verbraucherbarometer veröffentlicht. Darin werden alle zwei Jahre europäische Güter- und Dienstleistungsmärkte daraufhin bewertet, ob sie im Sinne der Kunden gut funktionieren.

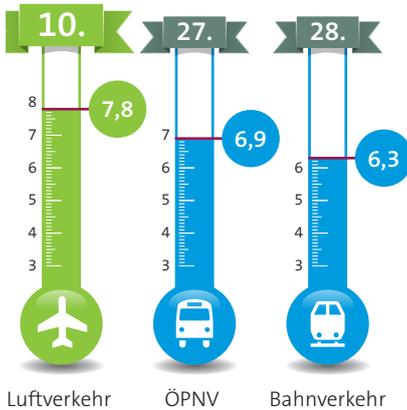
Die Bewertung basiert auf Befragungen von Konsumenten in ganz Europa, in denen die Menschen zu fünf Faktoren Einschätzungen geben: zur Auswahlmöglichkeit, zur Vergleichbarkeit der Angebote, zum allgemeinen Vertrauen in die Anbieter, zur Kundenzufriedenheit und zu auftretenden Problemen. Aus den Einschätzungen der Verbraucher zu diesen fünf einzelnen Faktoren ergibt sich für jeden Markt ein Gesamtwert, der sogenannte Marktleistungsindikator.

Luftverkehr belegt im Ranking der insgesamt 29 bewerteten Dienstleistungsmärkte Platz 4, das ist eine Position besser als beim letzten EU-Verbraucherbarometer aus dem Jahr 2014. Damit schneidet Luftverkehr erneut als beste aller Mobilitätsdienstleistungen ab – vor dem Öffentlichen Personennahverkehr (Bus, U-Bahn, S-Bahn, Straßenbahn) auf Platz 15 und dem Fernbahnverkehr auf Platz 24.

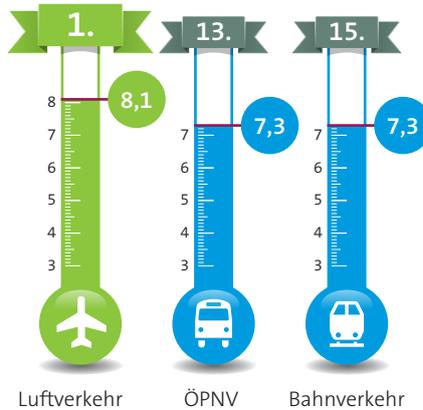
## Verbraucherbarometer der Europäischen Kommission: Luftfahrt führt bei Wettbewerb und Kundenzufriedenheit

Durchschnittliche Einschätzung auf einer Skala von 1 bis 10 und Platzierung im Ranking

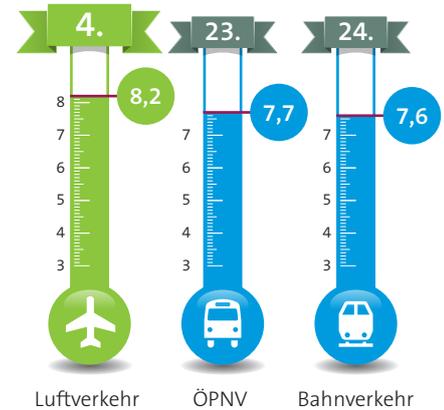
### Anbiervielfalt:



### Vergleichbarkeit der Angebote:



### Kundenzufriedenheit:



Quelle: Europäische Kommission – Consumer Markets Scoreboard (September 2016)

## Nach Einzelkriterien

In den Marktleistungsindikator der Europäischen Kommission fließen fünf Kriterien ein, die jeweils einzeln abgefragt wurden:

- die Anbiervielfalt,
- die Vergleichbarkeit der Angebote,
- das Vertrauen zu den Anbietern,
- die Kundenzufriedenheit und
- das Auftreten von Problemen.

Bei jedem dieser fünf Einzelkriterien liegt Luftverkehr vor allen anderen Verkehrsträgern und auch über dem Durchschnitt aller 29 bewerteten Dienstleistungen. Im Hinblick auf die Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Angeboten schneidet Luftverkehr im Verbraucherbarometer sogar als beste aller bewerteten Dienstleistungen ab.

Diese Ergebnisse zeigen: Der intensive Wettbewerb im internationalen Luftverkehr seit seiner Liberalisierung in den 1990er-Jahren ist der beste Verbraucherschutz. Der Kunde hat hier eine größere Marktmacht als bei anderen Verkehrsmitteln.

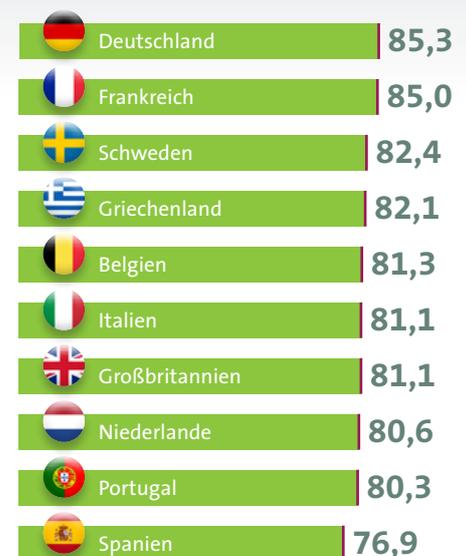
Wenn die Passagiere mit der erbrachten Leistung nicht zufrieden sind, dann können sie beim nächsten Mal auf einen anderen Anbieter ausweichen. Will ein Kunde zum Beispiel von Frankfurt nach New York fliegen, dann hat er in der Regel die Auswahl aus fast 20 Fluggesellschaften. Und er hat nicht nur ein großes Angebot, sondern das Internet ermöglicht es ihm wie in kaum einer anderen Branche, mit wenigen Mouseclicks auf den Cent genau vergleichen zu können, was welcher Flug kostet und welche Serviceleistungen er für sein Geld bekommt.

## Was sagen die Deutschen?

Die Europäische Kommission wertet die Befragung nicht nur für ganz Europa aus, sondern schlüsselt die Ergebnisse auch nach einzelnen Mitgliedsstaaten auf. Hier zeigt sich, dass Luftverkehr gerade bei den deutschen Verbrauchern als besonders kundenfreundlich wahrgenommen wird. Im Vergleich der zehn größten Luftverkehrsmärkte in der EU erreicht Luftverkehr in Deutschland den höchsten Wert beim Marktleistungsindikator.

## Länderspezifische Unterschiede

Zufriedenheit mit Luftverkehr in den 10 größten Luftverkehrsmärkten der EU



Quelle: Europäische Kommission (September 2016)

Die vollständigen Ergebnisse des EU-Verbraucherbarometers finden Sie auf der [Webseite](#) der Europäischen Kommission.

### Über den BDL:

Der Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft wurde 2010 als gemeinsame Interessenvertretung der deutschen Luftverkehrswirtschaft gegründet. Mitglieder des Verbandes sind die Fluggesellschaften, Flughäfen, die Deutsche Flugsicherung und weitere Leistungsanbieter im deutschen Luftverkehr. Die Luftverkehrswirtschaft ermöglicht Mobilität für jährlich über 200 Mio. Fluggäste und trägt mit dem Transport von Waren im Wert von über 200 Mrd. Euro zur Stärkung des Wirtschaftsstandorts Deutschland bei. Die Luftfahrt sichert in Deutschland mehr als 800.000 Arbeitsplätze.

### Herausgeber:

Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V.  
Haus der Luftfahrt, Friedrichstraße 79, 10117 Berlin  
Telefon: 030 520077-100, Telefax: 030 520077-111

### Verantwortlich:

Matthias von Randow, Hauptgeschäftsführer

### Mitarbeit an dieser Ausgabe:

Ivo Rzegotta, Leiter Strategie (Redaktionsleitung)

Stand: Oktober 2016

### Luftfahrt aktuell:

Auf unserer [Webseite](#) können Sie sich für den Infodienst an- und abmelden. Anmerkungen und Anregungen richten Sie bitte an [luftfahrt-aktuell@bdl.aero](mailto:luftfahrt-aktuell@bdl.aero).

