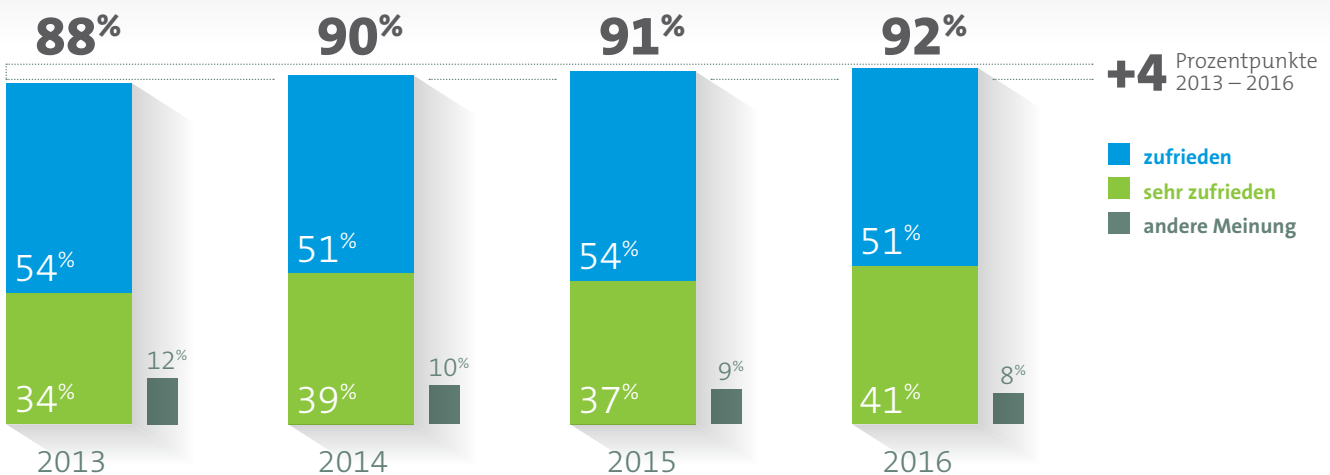


Sind Flugreisende mit dem Fliegen zufrieden?

Die Forschungsgruppe Wahlen erhebt regelmäßig, was den Menschen in Deutschland beim Fliegen besonders wichtig ist und wie zufrieden die Passagiere mit den erbrachten Leistungen sind. Die Umfrageergebnisse der vergangenen Jahre zeigen: Fluggesellschaften und Flughäfen schneiden bei ihren Kunden regelmäßig sehr gut ab.

Verbraucherumfrage der Forschungsgruppe Wahlen: Kundenzufriedenheit bleibt auf konstant hohem Niveau

Anteil der Passagiere, die mit ihrem letzten Flug zufrieden waren



Quelle: Forschungsgruppe Wahlen, Telefonbefragung von 1.040 Flugpassagieren vom 11. bis 25. April 2016, repräsentativ für die deutsche Wohnbevölkerung ab 18 Jahren

Fluggesellschaften und Flughäfen haben ein großes Interesse daran, den Erwartungen ihrer Passagiere gerecht zu werden. Seit vier Jahren ermittelt die Forschungsgruppe Wahlen in einer jährlichen repräsentativen Umfrage zur Kundenzufriedenheit, was den deutschen Passagieren besonders wichtig ist und wie zufrieden sie mit ihrer letzten Flugreise waren.

Insgesamt 87 Prozent der Befragten sind in ihrem Leben schon einmal mit einem Flugzeug geflogen, 13 Prozent waren noch nie an Bord eines Flugzeugs.

In den letzten zwei Jahren sind 42 Prozent der hier lebenden Menschen geflogen. Die Mehrzahl davon hat das Flugzeug nur gelegentlich genutzt, also ein- oder zweimal pro Jahr.

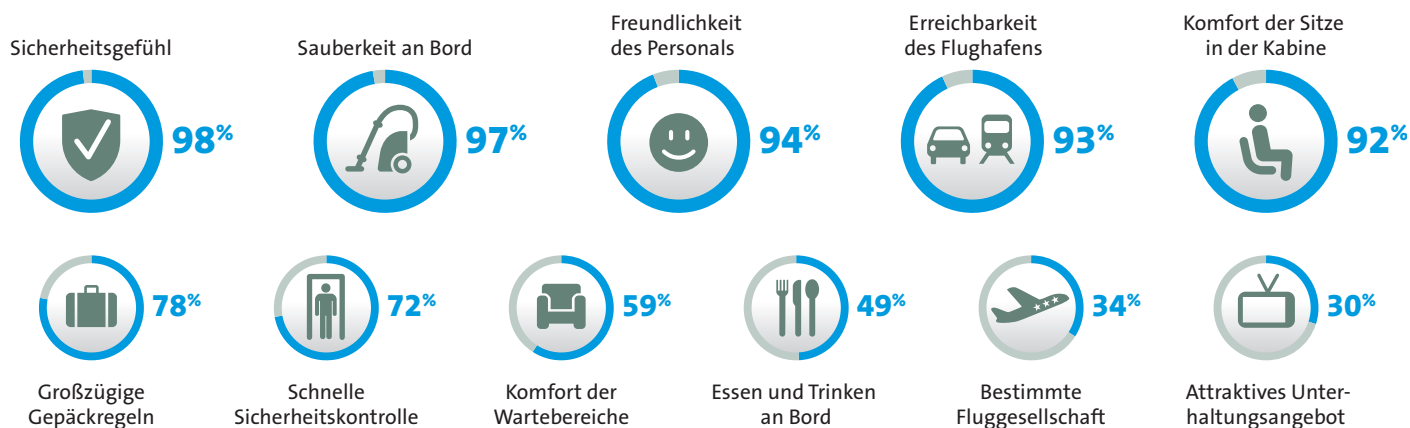
Gerade einmal 8 Prozent der Flugpassagiere gehören zur Gruppe der Vielflieger. Dennoch hat diese Gruppe eine große wirtschaftliche Bedeutung, denn Vielflieger nutzen das Flugzeug vor allem beruflich, und die Luftverkehrsunternehmen generieren einen großen Teil ihrer Umsätze mit dieser Kundengruppe.

Die regelmäßige Umfrage zeigt, dass die Kundenzufriedenheit im Luftverkehr konstant hoch ist: In diesem Jahr haben 92 Prozent der Befragten angegeben, dass sie mit ihrem letzten Flug zufrieden oder sogar sehr zufrieden waren.

Die Zufriedenheit der Passagiere ist also in den letzten Jahren, ausgehend von einem bereits hohen Niveau, noch einmal gestiegen. Somit scheint die Strategie der Unternehmen, ihre Angebote immer stärker auf die Bedürfnisse der Flugpassagiere maßzuschneidern, aufzugehen.

Was den Passagieren beim Fliegen besonders wichtig ist

Kriterien für Kundenzufriedenheit im Luftverkehr



Quelle: Forschungsgruppe Wahlen, Telefonbefragung von 1.040 Flugpassagieren vom 11. bis 25. April 2016, repräsentativ für die deutsche Wohnbevölkerung ab 18 Jahren

Was ist besonders wichtig?

Ganz besonders wichtig ist den Kunden die Sicherheit während des Fluges, für 98 Prozent ist das wichtig oder sehr wichtig. Auch Sauberkeit und Freundlichkeit wirken sich stark darauf aus, ob die Kunden mit einer Flugreise zufrieden sind oder nicht. Zusätzliche Services hingegen, wie etwa die Verpflegung an Bord und ein attraktives Unterhaltungsprogramm, werden von den Kunden als weniger relevant eingestuft.

Günstige Abflugzeiten und Preis ausschlaggebend

Bei der Frage, welche Kriterien bei der Buchung ausschlaggebend waren, fallen besonders der Ticketpreis und die Reiseverbindung, also die Abflugzeiten und ob man auf dem Weg zum Ziel umsteigen muss, ins Gewicht.

Dabei waren den Geschäftsreisenden günstige Abflugzeiten besonders wichtig (92 Prozent), während für die Privatreisenden die Ticketpreise das ausschlaggebende Kriterium waren (ebenfalls 92 Prozent).

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen eine große Übereinstimmung zwischen den Anforderungen der Passagiere und der Einschätzung, womit sie bei ihrem letzten Flug zufrieden waren: 96 Prozent der Passagiere haben sich während ihres letzten Fluges sicher gefühlt. Auch bei der Freundlichkeit des Personals, bei der Orientierung und dem Shoppingangebot am Flughafen sowie bei der Sauberkeit in der Kabine schneidet der Luftverkehr sehr gut ab.

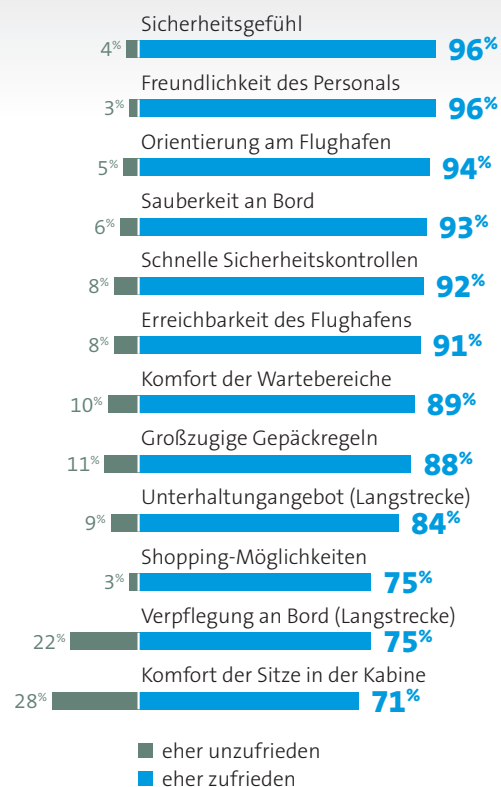
Aufpreis für mehr Komfort?

Beim Komfort der Sitze fallen die Ansprüche der Kunden und ihre Zufriedenheit etwas auseinander. Obwohl 92 Prozent der Befragten der Sitzkomfort in der Kabine wichtig ist, sind nur 51 Prozent aller Passagiere bereit, dafür auch einen höheren Ticketpreis zu zahlen. Von den Passagieren, die unzufrieden mit dem Sitzkomfort waren, haben 70 Prozent gesagt, dass sie für mehr Komfort auch mehr zahlen würden.

Die vollständigen Ergebnisse der Verbraucherumfrage 2016 der Forschungsgruppe Wahlen finden sie [hier](#).

Womit Luftverkehr punkten kann

Bewertung des letzten Fluges



Quelle: Forschungsgruppe Wahlen, April 2016, n = 1.040

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:

Juni 2016

Luftfahrt aktuell:

Auf unserer Website können Sie sich für den Infodienst an- und abmelden. Anmerkungen und Anregungen richten Sie bitte an luftfahrt-aktuell@bdl.aero.

