

Wir beflügen Deutschland.

BDF-Airlines bei Servicequalität vorne

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist im Luftverkehr ein wichtiger Erfolgsfaktor in einem Markt mit hoher Wettbewerbsintensität. Neben dem Preis spielen eine gute Beratung, einfache Buchungsmöglichkeiten, eine hohe Preistransparenz und eine freundliche Kommunikation eine bedeutende Rolle bei der Bewertung der Servicequalität. Diese Faktoren hat nun erstmals das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) bei insgesamt 11 europäischen Fluggesellschaften umfassend untersucht.

Erfreuliches Testergebnis aus deutscher Sicht: Die vier großen BDF-Airlines Lufthansa, Air Berlin, Condor und TUIfly belegen im Vergleich mit ihren europäischen Wettbewerbern die vier vordersten Plätze und stellen damit einmal mehr ihre hohe Servicequalität und das hervorragende Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Angebote unter Beweis. Während Air France und British Airways auf den Plätzen 5 und 6 folgen, bilden Iberia, Ryanair und Alitalia das Schlusslicht im Service- und Qualitätsranking (siehe Grafik auf Seite 2).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat bei seiner Untersuchung die Konditionen von 45 nationalen und internationalen Flugstrecken untersucht, den Komfort und die Transparenz der Buchungssysteme bewertet und mehr als 300 verdeckte Servicekontakte per E-Mail und Telefon ausgewertet. Die Ergebnisse der einzelnen Teilbereiche wurden dann zu einem Gesamtergebnis zusammengeführt.

Weitere Informationen zur Studie des DISQ können Sie im Internet abrufen unter www.disq.de/studien.php. Die Studie wurde im Auftrag des Fernsehsenders n-tv durchgeführt und im Juli 2011 veröffentlicht.

Position des BDF

Mehr als 100 Fluggesellschaften buhlen in Deutschland um die Gunst der Fluggäste. Der Wettbewerb im Luftverkehr ist intensiv und zuweilen auch hart. Eine hohe Servicequalität und ein hervorragender Kundenservice sind für die deutschen Fluggesellschaften selbstverständlich. Unabhängige Verbraucherumfragen, wie bspw. das EU-Verbraucherbarometer, bestätigen den BDF-Airlines immer wieder eine hohe Kundenzufriedenheit bei ihren Fluggästen.

Wussten Sie schon...?

...dass die deutschen Fluggesellschaften im Vergleich zu anderen europäischen Airlines führend sind bei der Servicequalität.

...dass der Luftverkehr im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern die höchste Kundenzufriedenheit aufweist.

...dass je 40.000 Fluggästen in Deutschland nur eine einzige Beschwerde beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) eingeht.

...dass aber knapp 60% aller Beschwerden von Fluggästen ausländischer Airlines stammen, obwohl deren Anteil an den beförderten Passagieren nur rund 30% beträgt.



Wir beflügeln Deutschland.

Hohe Kundenzufriedenheit im Luftverkehr

Das Vierte EU-Verbraucherbarometer bestätigt den Airlines auch generell eine hohe Zufriedenheit ihrer Kunden. Der Luftverkehr rangiert danach in der Wertschätzung der Verbraucher aus allen EU-Mitgliedsstaaten vor allen anderen Verkehrsträgern. Unter insgesamt 50 bewerteten Wirtschaftssektoren belegt der Luftverkehr Platz 15 und gehört damit zu den Branchen mit dem höchsten so genannten Marktleistungsindikator (MPI – Market Performance Indicator).

Der Öffentliche Personennahverkehr belegt Rang 32 und die Eisenbahnen landen mit Platz 36 im unteren Teil der bewerteten Sektoren. Die Europäische Kommission zählt anerkennend den Vergleich der Verkehrsträger in ihrer Presseerklärung zu den vier wichtigsten Ergebnissen des Vierten Verbraucherbarometers: „Der Flugverkehr rangiert im Verbraucherurteil in der oberen Hälfte der Rangliste, vor allen anderen Verkehrssektoren, und das trotz einer für die Branche äußerst schwierigen Zeit.“

Quelle: Vierter EU-Verbraucherbarometer der EU-Kommission, Brüssel 2010

Ihr Ansprechpartner bei Fragen zur Servicequalität:

Jörg Schulze
Recht, Sicherheit, Umwelt

BDF
Bundesverband der Deutschen
Fluggesellschaften e.V.

Georgenstraße 25
10117 Berlin

Fon: +49(0)30 700 11 85-18
Fax: +49(0)30 700 11 85-20

E-Mail: j.schulze@bdf.aero

Deutsche Airlines führend bei Servicequalität in Europa

Fluggesellschaft	Rang
Air Berlin	1
Lufthansa	2
TUIfly	3
Condor	4
Air France	5
British Airways	6
Easyjet	7
Germanwings	8
Iberia	9
Ryanair	10
Alitalia	11

Quelle:

Deutsches Institut für Service-Qualität (DISQ),
Studie Fluggesellschaften, im Auftrag von n-tv.
Hamburg, Juli 2011
www.disq.de/studien.php