

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Fluggesellschaften 2017

#### **Eingeschränkte Zufriedenheit der Fluggäste – Ärgernisse keine Seltenheit – Vier Airlines „gut“ – Condor auf Platz eins**

**Hamburg, 17.05.2017** – Mallorca, Kreta oder London für 19 Euro – Flugticketangebote sind hierzulande keine Sensation mehr. Dumpingpreise sorgen aber nicht automatisch für Kundenzufriedenheit. Gerade Schwächen beim Service sind Reisenden ein Dorn im Auge. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 17.05.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Service verbesserungswürdig**

Flugverspätungen, schlechter Kundenservice an Bord und geringer Flugkomfort werden von den Reisenden am häufigsten als Ärgernisgründe genannt. Und Kundenfrust ist kein Einzelfall: Immerhin rund 16 Prozent der Befragten berichten über ein negatives Erlebnis mit ihrer Airline. Auch schneidet der Aspekt Service in der Kundenbefragung insgesamt etwas schwächer ab als andere Bereiche – gut 26 Prozent der Fluggäste zeigen sich hiermit nicht zufrieden.

#### **Schlechtere Noten für Billigflieger**

Die Kundenzufriedenheit mit den Fluggesellschaften fällt insgesamt nur befriedigend aus. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nur vier Airlines erzielen das Kundenurteil ‚gut‘. Auffallend ist, dass sich in der Befragung ausnahmslos sogenannte Billigflieger auf den hinteren Rängen platzieren.“ Ungeachtet dessen spielt der Preis eine nicht unerhebliche Rolle für die Kunden. Rund 62 Prozent der Befragten prüfen vor der Buchung Flugpreise auf einem Vergleichsportal. Dabei achtet gut jeder Zweite bei der Auswahl stärker auf den Preis als auf die Fluggesellschaft.

#### **Zuverlässigkeit wird geschätzt**

Das Preis-Leistungs-Verhältnis kann letztlich mehrheitlich überzeugen: Rund drei Viertel der Befragten geben hier für ihre Fluggesellschaft eine positive Bewertung ab. Für vergleichsweise hohe Zufriedenheitswerte sorgen auch das Angebot sowie die Zuverlässigkeit und Sicherheit der Airlines. Gut 76 Prozent der Kunden geben eine positive Bewertung ab, wenn es um Aspekte wie Pünktlichkeit, Streikausfälle, Zuverlässigkeit des Gepäcktransports und den Eindruck vom Zustand der Flugzeuge geht.

#### **Die beliebtesten Airlines**

Sieger und damit beliebteste Fluggesellschaft ist Condor (Qualitätsurteil: „gut“). Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zeigen sich 85 Prozent der Kunden zufrieden. Einen ebenso hohen Anteil an positiven Bewertungen erzielt der Bereich Zuverlässigkeit und Sicherheit. Ein positives Ergebnis erzielt Condor auch beim Service, vor allem der Flugkomfort überzeugt die Reisenden. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden so stark ausgeprägt wie bei keiner anderen Airline.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt KLM mit einem guten Gesamturteil ein. Die Fluggesellschaft verzeichnet den geringsten Anteil an Befragten mit Ärgernissen – nur vier Prozent. Auch zeigen sich die Fluggäste mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei KLM zufriedener als bei den meisten anderen Airlines: 81 Prozent der Befragten geben hier eine positive Bewertung ab. Der Service, beispielsweise beim Check-in oder an Bord, stellt insgesamt 77 Prozent der befragten KLM-Kunden zufrieden.

Den dritten Rang belegt Turkish Airlines (Qualitätsurteil: „gut“). Die Fluggesellschaft erzielt sich in puncto Zuverlässigkeit und Sicherheit das zweitbeste Ergebnis mit 81 Prozent zufriedener Kunden. Das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt drei Viertel der Befragten. Auch der Service schneidet gut ab. Die Fluggäste schätzen hier vor allem die Zusatzservices und Hilfeleistungen, etwa bei Reisen mit kleinen Kindern. Der Anteil an Kunden mit Ärgernissen ist mit elf Prozent vergleichsweise gering. Als weitere Airline mit einem guten Qualitätsurteil folgt Lufthansa auf Rang vier.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.039 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten zwölf Monaten eine Fluggesellschaft in Anspruch genommen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Zuverlässigkeit und Sicherheit, Preis-Leistungs-Verhältnis, Service sowie Flug- und Reiseangebot. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf neun von insgesamt 18 bewerteten Airlines zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.