

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Beste Fluggesellschaft 2008

Jede zweite Fluggesellschaft verschleiern Zusatzkosten – Lufthansa Gesamtsieger, Air Berlin beim Service vorn

Hamburg, 07.07.2008 (ots) – Im Mai 2008 prangerte die EU-Verbraucherschutzkommissarin Meglena Kunewa die europäischen Fluggesellschaften erneut an: Häufig seien beworbene Billigplätze nicht verfügbar, in manchen Fällen würden den Kunden auch Versicherungen aufgezwungen. Ein Drittel der Kunden, die ein Flugticket online buchen, würden abgezockt, sagte die Kommissarin. Deutschland wurde bei der zugrundeliegenden Untersuchung jedoch nicht berücksichtigt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt in Zusammenarbeit mit n-tv insgesamt elf Fluggesellschaften hinsichtlich dieser und weiterer Aspekte. Erster Teil der Untersuchung war eine detaillierte Konditionenanalyse für innerdeutsche Flüge sowie Flüge von deutschen Großstädten zu wichtigen europäischen Flughäfen. 45 Verbindungen und 495 reale Preisabfragen wurden analysiert. Im zweiten Teil der Studie wurden umfassende Servicetests mit 330 Interessentenkontakten per Telefon und E-Mail durchgeführt. Zudem unterzogen die Tester die Internetseiten der Fluggesellschaften einer intensiven Analyse.

Die oft angeprangerte intransparente und unfaire Gestaltung von Preisen und Buchungsprozessen bestätigte sich: „Bei fünf von elf Unternehmen waren kostenpflichtige Leistungen wie zusätzliche Versicherungen voreingestellt oder das aufzugebende Gepäck war separat zu bezahlen. Oft kommunizieren die Airlines dies im Internet nicht klar ersichtlich oder muten den Kunden komplizierte Bearbeitungsschritte zu“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Institutes. „Diese Praxis ist vor allem bei den vermeintlichen Billig-Fluggesellschaften zu finden, die etablierten Fluglinien ersparen Ihnen Kunden solche Taschenspielertricks.“

Große Defizite gab es auch beim Service: Lediglich bei jedem vierten Telefongespräch berieten die Airlines individuell. Bei nur 29 Prozent der Gespräche beurteilten die Tester die Gesprächsatmosphäre als angenehm. Auch bei der E-Mail-Beantwortung zeigten sich Verbesserungspotenziale: Nur jede zweite E-Mail wurde individuell beantwortet, auf 20 Prozent der E-Mail-Anfragen kam überhaupt keine Antwort. Alitalia, Iberia und Ryanair boten diesen Kontaktkanal nicht einmal an.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde Lufthansa gekürt, die Airline konnte insbesondere mit den besten Konditionen (Preise und Verfügbarkeit) überzeugen. Den zweiten Platz belegte Air Berlin vor British Airways. Air Berlin überzeugte vor allem durch den besten Service, zusammen mit Condor erhielt das Unternehmen dafür das Prädikat „gut“.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, heute um 18:30 Uhr und Dienstag, 8. Juli 2008, 15:15 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit n-tv

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
St.-Nr. 57/510/42916
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00