

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Kundenbefragung zu Fluggesellschaften**

#### **Keine Hochstimmung beim Service an Bord – Condor ist die beliebteste Fluggesellschaft**

**Hamburg, 14.12.2012 (ots)** – Steigende staatliche Gebühren und hohe Treibstoffpreise lassen viele Fluggesellschaften mit Sorge in die Zukunft blicken. Bleibt bei dem hohen Kostendruck der Service auf der Strecke? Ob die Deutschen mit ihren Airlines zufrieden sind oder ob lange Wartezeiten beim Check-In, wenig genießbare Mahlzeiten an Bord oder Verspätungen die Reiselust trüben, hat eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Ergebnis: Die größten Turbulenzen zeigten sich tatsächlich beim Service. Während mit dem Flugangebot und dem Preis-Leistungsverhältnis nur rund jeder vierte Kunde nicht zufrieden war, hatte am Service der Fluggesellschaften jeder dritte Reisende etwas auszusetzen. „Vor allem der Service an Bord war aus Kundensicht oft nicht zufriedenstellend, also Verpflegung, Unterhaltungsmöglichkeiten oder die Freundlichkeit des Personals“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. So erreichten drei von sieben bewerteten Fluggesellschaften hier nur die Note ausreichend. Besser wurde dagegen der Service beim Check-In beurteilt: Bis auf ein Unternehmen erhielten alle Fluggesellschaften ein gutes Qualitätsurteil. Am zufriedensten waren die Kunden mit der Zuverlässigkeit und Sicherheit ihrer Fluggesellschaften. 80 Prozent der Befragten äußerten sich in diesem Punkt positiv.

Condor erzielte das beste Gesamtergebnis und wurde damit „Beliebteste Fluggesellschaft 2012“. Vor allem das Preis-Leistungs-Verhältnis der angebotenen Flüge überzeugte die Kunden, für den Service gab es gute Noten. Lufthansa platzierte sich auf dem zweiten Rang und punktete mit dem Flugangebot ebenso wie mit der Zuverlässigkeit und dem Service. TUIfly belegte den dritten Rang.

Besonders bedeutend für die Wahl der Fluggesellschaft war ein günstiger Preis – mehr als die Hälfte der Kunden nannte diesen als einen der entscheidenden Gründe. Eine große Rolle spielte daneben das Flugangebot, also der passende Abflughafen und Zielort. Für jeden vierten Kunden zählte der Service zu den wichtigen Kriterien für die Auswahl der Airline. „Dagegen entscheiden sich nur wenige Reisende für eine Fluggesellschaft, weil sie dort Flugmeilen sammeln können“, so Expertin Bianca Möller. „Nur rund drei Prozent der Befragten gaben diesen Aspekt an.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 14.12.2012, 18:35 Uhr.

Im Rahmen eines Online-Panels wurden insgesamt 1.186 Personen zu der Fluggesellschaft befragt, die sie in den letzten zwölf Monaten am häufigsten genutzt haben. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zum Service und Flugangebot sowie zur Zuverlässigkeit/Sicherheit und zum

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

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

Preis-Leistungs-Verhältnis. Darüber hinaus flossen Ärgernisse sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft mit in die Gesamtbewertung ein. In der Auswertung wurden alle Fluggesellschaften berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten. Dies traf auf sieben Unternehmen zu.

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 seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)