

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenbefragung: Fluggesellschaften 2015**

**Wichtiger Hinweis:** Die nachfolgende Meldung berichtet über die Ergebnisse einer Kundenbefragung, die vor dem tragischen Flugzeugabsturz der Germanwings-Maschine durchgeführt wurde. Vor dem Hintergrund dieses schockierenden Ereignisses hatten DISQ und n-tv im März entschieden, den Veröffentlichungstermin zu verschieben. Die Befragungsergebnisse dokumentieren Kundeneinschätzungen vor dem Unglück.

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

### **Preis-Leistung stimmt, aber Kundenfrust keine Seltenheit – Condor beliebteste Airline, Schlusslicht ist Ryanair**

**Hamburg, 16.05.2015** – Gute Noten für die Airlines, aber auch ein nicht geringes Frustranzpotenzial – dies ergab eine Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Insgesamt haben sich fast 15 Prozent der Befragten schon einmal über die von ihnen bewertete Fluggesellschaft geärgert. Bei den Kunden von Ryanair war der Anteil mit 28,7 Prozent am höchsten. Die insgesamt am häufigsten genannten Gründe waren geringer Flugkomfort, schlechte Verpflegung an Bord und hohe Zusatzkosten.

Insgesamt stellten die Flugreisenden den Unternehmen ein ordentliches Zeugnis aus – die Branche erzielte ein gutes Gesamtergebnis. Fünf der acht Airlines sicherten sich in puncto Kundenzufriedenheit das Qualitätsurteil „gut“, drei schnitten mit „befriedigend“ ab. Dabei landeten mit Easyjet und Ryanair zwei Billigflug-Anbieter auf den beiden letzten Plätzen.

Reisen, wohin man will? Das scheint möglich, denn immerhin stimmt aus Kundensicht das Flugangebot. Über 78 Prozent der Befragten gaben hierzu eine positive Bewertung ab. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis der Airlines stößt mehrheitlich auf Zustimmung der Passagiere: Fast 79 Prozent der Fluggäste zeigten sich mit diesem Aspekt zufrieden. „Günstige Preise oder selbst Dumpingangebote allein sind nicht entscheidend. Die erbrachte Leistung muss in einem guten Verhältnis dazu stehen. Nur so ist diese hohe Kundenzufriedenheit ein wichtiges Resultat und auch ein positives Signal für die Branche“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Verbesserungsbedarf besteht nach Ansicht der Kunden beim Service. Immerhin rund 28 Prozent der Befragten bewerteten diesen nicht positiv. Am stärksten äußerten sich die Schwächen im Bereich der besonderen Hilfeleistungen, beispielsweise bei Reisen mit Kleinkindern oder bei der Gepäckverstaung im Flieger. Demgegenüber fiel der Service beim Check-In noch vergleichsweise gut aus. „Am kritischsten zeigten sich die Ryanair-Kunden mit dem Service. Der Billigflieger kam über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus“, so Marktforschungsexperte Markus Hamer.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Weekend, Samstag, 16.05.2015, um 8:10 Uhr.*

Als Sieger und damit beliebteste Fluggesellschaft ging Condor mit dem Gesamturteil „gut“ aus der Befragung hervor. Die Kunden zeigten sich hier im Unternehmensvergleich am zufriedensten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch hinsichtlich Service sowie Flugangebot landete die Airline weit vorne.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, 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

Bei Condor fiel zudem der Anteil an Kunden, die über ein Frusterlebnis berichteten, mit gut sieben Prozent am niedrigsten aus, und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung war sehr ausgeprägt. Den zweiten Rang nahm TUIfly mit einem ebenfalls guten Qualitätsurteil ein. In puncto Flugangebot war die Kundenzufriedenheit so hoch wie bei keiner anderen Airline. Außerdem profilierte sich die Fluggesellschaft mit dem zweitniedrigsten Anteil an Kunden mit Ärgernissen (rund zehn Prozent). Auf Rang drei folgte Lufthansa (Qualitätsurteil: „gut“). Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden war so stark ausgeprägt wie bei keiner anderen Fluglinie.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.407 Bewertungen von Kunden ein, die in den letzten zwölf Monaten mindestens eine Flugreise unternommen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten, Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Flugangebot und Zuverlässigkeit/Sicherheit. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Fluggesellschaften, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Unternehmen zu.

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@disq.de  
www.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.