

# Wir beflügeln Deutschland.

## Luftverkehr: hohe Kundenzufriedenheit

Die deutschen Fluggesellschaften gehören weltweit zu den sichersten und verbraucherfreundlichsten Airlines. Da es im Luftverkehr einen hohen Wettbewerbsdruck gibt, ist es im ureigensten Sinne der BDF-Mitglieder, alle Passagiere korrekt zu betreuen und pünktlich an ihr Ziel zu bringen. Die Leistungen der Airlines finden auch in der Bewertung durch ihre Kunden entsprechend Anerkennung. Einer Marktstudie von Nordlight Research zufolge, bewerten 94 Prozent aller Geschäftsreisenden, die mit dem Flugzeug reisen, ihre Erfahrung mit diesem Verkehrsmittel mit gut, sehr gut oder sogar ausgezeichnet.

Die hohe Zufriedenheit der Luftverkehrskunden wird auch durch das 4. EU-Verbraucherbarometer bestätigt. Auch dort rangiert der Luftverkehr nach einer Bewertung von Verbrauchern aus allen EU-Mitgliedstaaten vor allen anderen Verkehrsträgern. Unter insgesamt 50 bewerteten Wirtschaftssektoren belegt der Luftverkehr Platz 15 und gehört damit zu den Branchen mit dem höchsten 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 Kommission zählt anerkennend den Vergleich der Verkehrsträger in ihrer Presseerklärung zu den vier wichtigsten Ergebnissen des 4. 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.“

Neben dem hoch bewerteten Kundenservice der Airlines gibt es seit vielen Jahren eine hohe Regulierungsdichte für Verbraucherregelungen im Luftverkehr. Die wichtigste Regelung – die Fluggastrechteverordnung 261/2004 der EU – sieht für Fluggäste im Verspätungsfall Verpflegungs- und Betreuungsleistungen sowie im Fall einer Nichtbeförderung oder bei Flugannullierungen auch Ausgleichszahlungen vor. Fluggastrechte sind aus gutem Grund durch EU-Verordnungen geregelt, um allen Verbrauchern in der EU die gleichen Rechte zu gewähren und die Fluggesellschaften vor Wettbewerbsverzerrungen zu schützen, die durch unterschiedliche nationale Regelungen entstehen würden.

## Position des BDF

Der BDF begrüßt die Initiative der deutschen Verbraucherschutzministerin, eine Schlichtungsstelle für den Luftverkehr nur im europäischen Kontext einzuführen, um somit eine wettbewerbsneutrale Ausgestaltung zu gewährleisten. Eine europäische Regelung sollte vorsehen, dass eine Schlichtungsstelle in jedem EU-Mitgliedstaat eingeführt wird und sicherstellen, dass sich jeweils alle an- und abfliegenden Fluggesellschaften an einer solchen Schlichtung beteiligen.

## Wussten Sie schon...?

...dass 94 Prozent aller Geschäftsreisenden das Verkehrsmittel Flugzeug mit gut, sehr gut oder sogar ausgezeichnet bewerten.

...dass der Luftverkehr im 4. Verbraucherbarometer besser abschneidet als jeder andere Verkehrsträger.

...dass von 60.000 Fluggästen nur eine einzige Beschwerde von einem unzufriedenen Kunden beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) eingereicht wird.

...dass die Zahl der Beschwerden beim LBA in den letzten zwei Jahren um 24 Prozent zurückgegangen ist.



# Wir beflügen Deutschland.

## Weniger Beschwerden trotz Vulkanasche

In Deutschland setzt das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) die europäisch vorgegebenen Regelungen durch und überwacht deren Befolgung. Die Zahl der Beschwerden von Fluggästen, die in Deutschland an das LBA gerichtet werden, ist auch im laufenden Jahr erneut rückläufig. Nachdem die Beschwerden bereits 2009 gegenüber 2008 um über 900 Fälle zurückgegangen waren, berichtet das LBA für den Zeitraum Januar bis August 2010 von 2.022 Beschwerden. Im gleichen Zeitraum wurden in Deutschland 124,6 Millionen Flugreisende gezählt. Damit entfällt auf 60.000 Beförderungsfälle im Luftverkehr eine Beschwerde.

Bezogen auf das Gesamtjahr 2010 entsprechen die LBA-Zahlen von Januar bis August einem weiteren Rückgang von einem Prozent – und dies trotz der zahlreichen Flugausfälle aufgrund der Luftraumsperrungen während des Vulkanausbruchs im April und Mai 2010. Knapp 61 Prozent aller Beschwerden richteten sich gegen ausländische Fluggesellschaften (2009: 58 Prozent, 2008: 56 Prozent), die in Deutschland auf einen Marktanteil bei der Passagierbeförderung von 30 Prozent kommen. Auf die BDF-Airlines entfallen nur 39,4 Prozent der Beschwerden, bei einem Marktanteil von 70 Prozent. Damit ist der Anteil der auf die Kunden deutscher Fluggesellschaften entfallenden Beschwerden innerhalb von zwei Jahren um 5 Prozentpunkte gefallen.

Ihr Ansprechpartner bei Fragen  
zu Fluggastrechten:

Carola Scheffler  
Presse- und  
Öffentlichkeitsarbeit

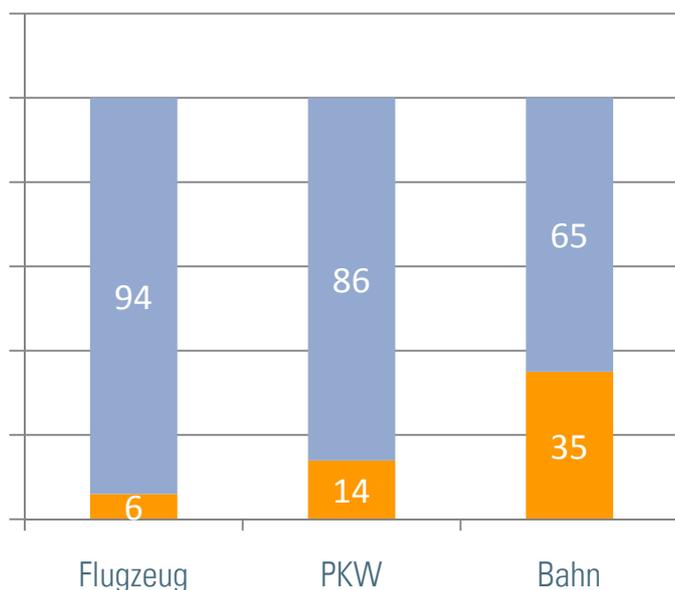
BDF  
Bundesverband der Deutschen  
Fluggesellschaften e.V.

Georgenstraße 25  
10117 Berlin

Fon: +49 (0) 30 700 11 85-13  
Fax: +49 (0) 30 700 11 85-20

E-Mail: [c.scheffler@bdf.aero](mailto:c.scheffler@bdf.aero)

## Hohe Kundenzufriedenheit für das Verkehrsmittel Flugzeug



Frage:  
Wie beurteilen Sie aus Ihrer Erfahrung den  
Verkehrsträger xyz für geschäftliche Reisen?

- gut, sehr gut, ausgezeichnet
- mittelmäßig oder schlecht

Hohe Kundenzufriedenheit auf 3.000 BDF-Flügen pro  
Tag in über 80 Ländern und in mehreren Sprachen