Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Fluggesellschaften 2016

2,28

Branchenwert Globalzufriedenheit 2016

Serviceniveau im europäischen Ferienflugverkehr lässt die Zufriedenheit branchenweit sinken

Die Globalzufriedenheit der Fluggäste sinkt signifikant gegenüber dem Vorjahr: Mit Ausnahme von Ryanair und Turkish Airlines verbuchen alle Anbieter mit mindestens 100 Nennungen Einbußen bei der Zufriedenheit gegenüber 2015. Damit schließt Ryanair zu den anderen Fluggesellschaften auf und ist nun nicht mehr auf dem letzten Platz des Branchenrankings. Eine Top-Performance liefern hingegen Emirates und Lufthansa ab: Emirates sichert sich mit einem der Top-Werte des Kundenmonitor die Führung; Lufthansa kann sich seit Jahren über eine überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit freuen.

Branchensteckbrief

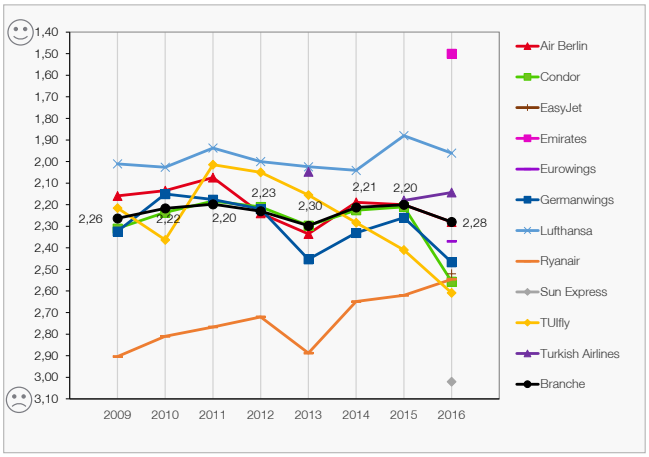
Geführte Interviews: 3.658

Erhebungsmethode:
Onlineinterviews (CAWI)

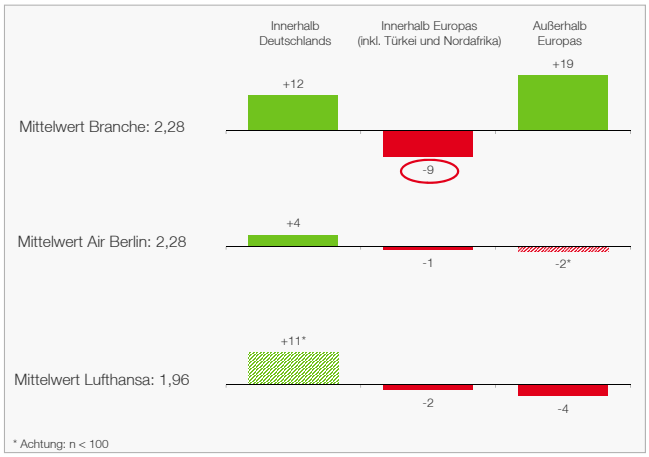
Basis der Stichprobe:
Befragte 16 - 69 Jahre
(nach Quotenvorgaben)

Erhebungszeitraum:
10.05.2016 bis 27.05.2016

Die Globalzufriedenheit sinkt im Vergleich zum Vorjahr deutlich



Fluggäste mit europäischem Reiseziel bewerten Fluggesellschaften kritischer



Made by ServiceBarometer AG

Kundenmonitor® Deutschland

Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

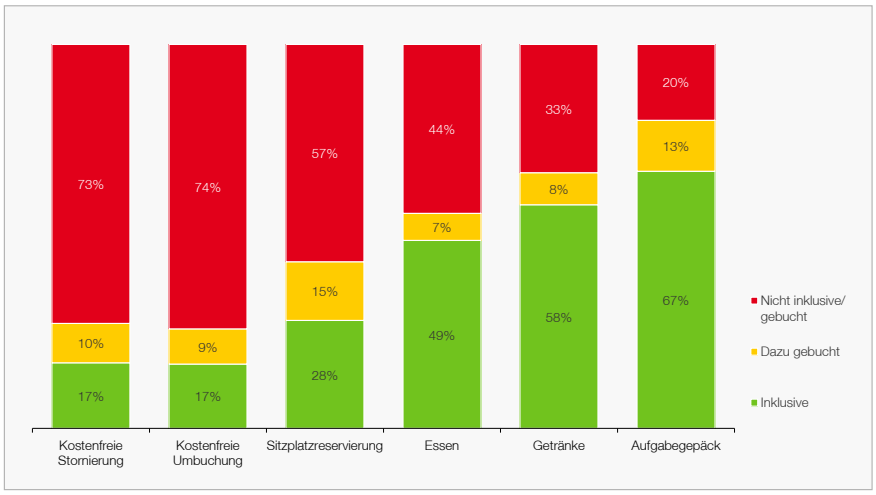
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

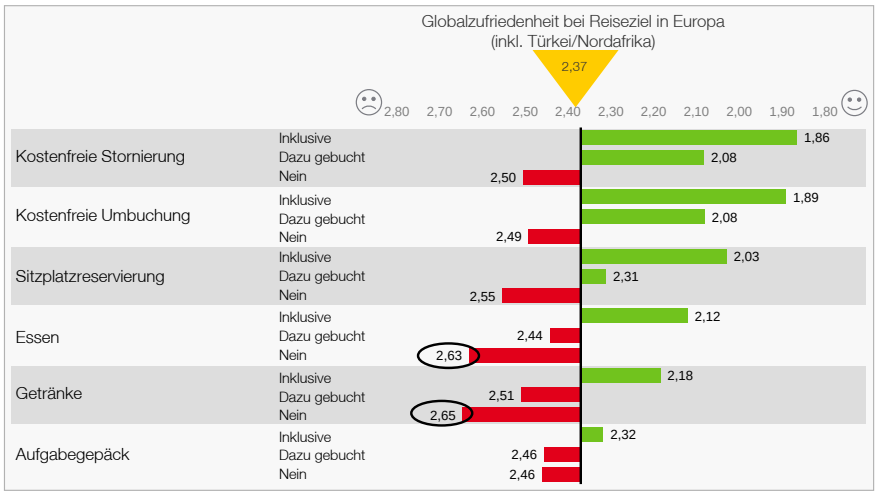
Fluggäste mit Reiseziel außerhalb Europas sind zufriedener als Fluggäste mit einem näher gelegenen Reiseziel innerhalb Europas, in der Türkei oder in Nordafrika. Allerdings ist dies nicht auf die unterschiedliche Performance innerhalb der einzelnen Fluggesellschaften zurückzuführen: Sowohl Lufthansa wie auch Air Berlin haben nahezu identische Zufriedenheitswerte bei inner- und außereuropäischen Flügen. Die höhere Zufriedenheit von Fluggästen mit Reiseziel außerhalb Europas ist auf eine andere Zusammensetzung der genutzten Fluggesellschaften und den deutlich geringeren Anteilen an den niedriger bewerteten Charter- und Billigfluggesellschaften zurückzuführen.

Die aktuell laufenden Einsparungen bei den Leistungen der Fluggesellschaften – insbesondere die Kürzungen auf den Strecken innerhalb Europas – können die Erwartungen der Fluggäste nur noch unzureichend erfüllen.
Besonders unzufrieden sind Fluggäste, die kein Essen oder keine Getränke auf ihrem Flug erhalten haben: Der Mittelwert der Globalzufriedenheit für Flüge innerhalb Europas sinkt von 2,37 auf 2,63, wenn der Tarif kein Essen, bzw. auf 2,65, wenn der Tarif keine Getränke enthält.

Das Essen ist nur noch für jeden zweiten Fluggast mit Reiseziel in Europa inklusive



Fluggäste ohne Verpflegung sind am unzufriedensten



Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ServiceBarometer AG

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
frank.dornach@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 22