



AIRPORT TRAVEL SURVEY 2018



**ADV-Fluggastbefragung zeigt:
Hohe Zufriedenheit
mit deutschen Flughäfen**

Aus der aktuellen repräsentativen Fluggastbefragung der ADV liegen erste, sehr positive Ergebnisse vor. Deutschlands Flughafenservice in Zahlen & Fakten!



80 % ZUFRIEDENE ! PASSAGIERE !

Bestnoten für deutsche Flughäfen

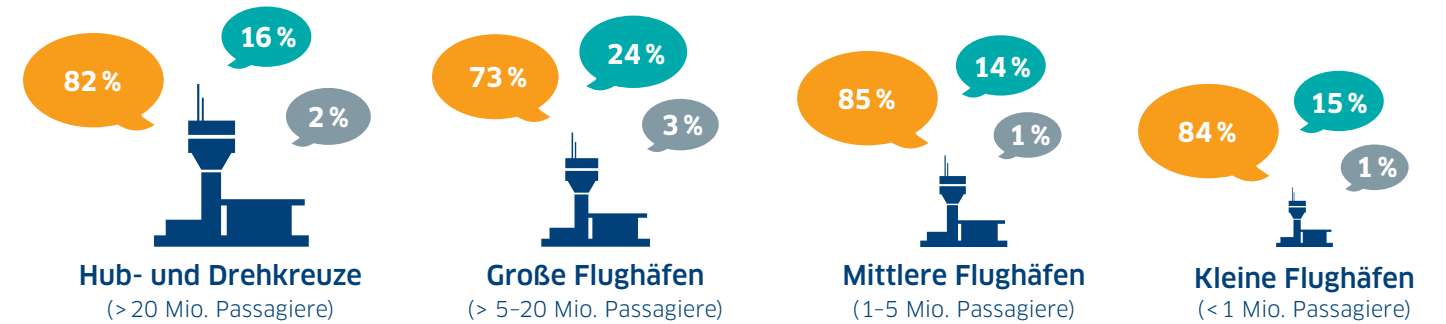
Wir wollten es genau wissen und haben in Deutschlands Abflugterminals eine der umfangreichsten Fluggastbefragungen durchgeführt. Über das positive Feedback von mehr als 43.000 befragten Passagieren freuen wir uns sehr und können unseren Service nun noch weiter optimieren.



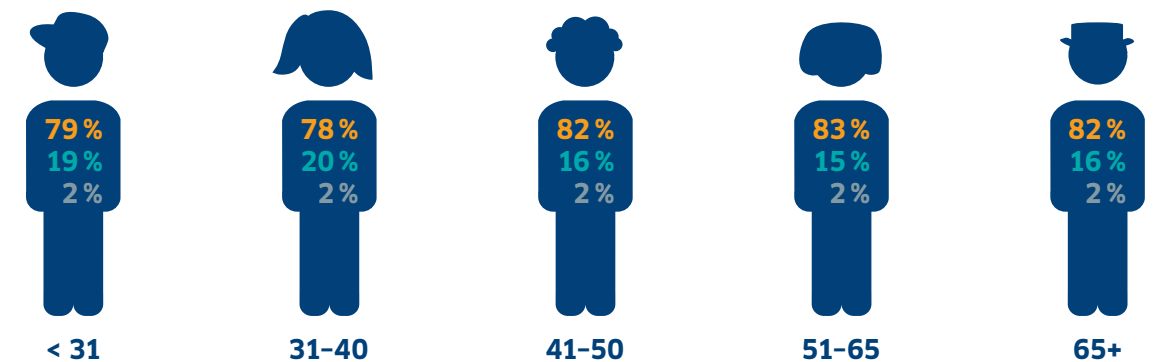
- Nur 2 % unzufriedene Passagiere – ihr wertvolles Feedback hilft uns, unseren Service noch weiter zu verbessern.
- Kaum Unterschiede in der Zufriedenheit bei Geschäfts- und Privatreisenden.
- Die Zahlen bilden die Gesamtzufriedenheit unter Berücksichtigung aller Parameter ab.

Flughafenservice punktet in allen Bereichen

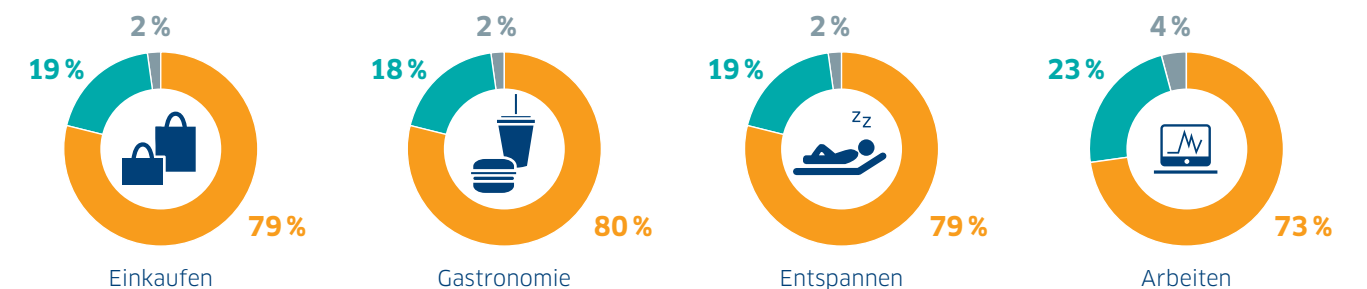
Hohe Zufriedenheit bei allen Flughafentypen



Attraktiv für Jung und Alt



Wartezeit vergeht wie im Flug – zufrieden, was ich auch mache



Durchweg positive Ergebnisse – ob Wenig- oder Vielflieger, ob Kurztrip oder Weltreise



Flugreisehäufigkeit

Unabhängig von der Häufigkeit der Flugreisen waren durchschnittlich 80 % der Passagiere sehr zufrieden bzw. zufrieden.



Reisedauer

Je länger die Reisedauer, desto höher die Zufriedenheit der Fluggäste. Die Gesamtzufriedenheit liegt hier bei:

80 %



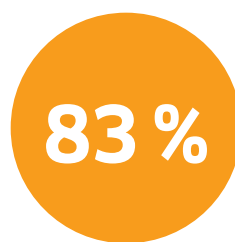
Verweildauer am Flughafen

Die Dauer des Aufenthalts am Flughafen wirkt sich kaum auf die Zufriedenheitswerte aus.

Die Servicequalität an deutschen Flughäfen begeisterte vor allem Passagiere der Lufthansa-Gruppe und der Touristik-Carrier.



Lufthansa-Gruppe



Ausgewählte Touristik-Carrier:
Niki/Condor/SunExpress



Eurowings/Germanwings



Ryanair/Easyjet/Air Berlin

Wertvolles Feedback:
Befragt nach vermissten Serviceleistungen,
sahen 15 % Verbesserungspotential.



METHODIK

Erhebungszeitraum: 3. Quartal 2017, Basis n = 43.327 abfliegende Passagiere (hochgerechnet: 34,183 Mio.); alle Aussagen beziehen sich auf den Terminalbereich. **Organisation:** Marktforschungsabteilungen der internationalen ADV-Verkehrsflughäfen. **Erhebungsmethode:** persönliche Interviews. **Datengrundlage:** Gewerblicher Verkehr (Linie/Charter) ohne Transit; rundungsbedingte Differenzen bei der Prozentuierung möglich. **Durchführung:** IFAK Institut, Taunusstein. **Datennutzung:** Für empirische Zwecke können umfassende Datensätze gegen Entgelt über den Flughafenverband ADV bezogen werden. Die Gesamtauswertung der „ADV-Fluggastbefragung 2017“ wird im Laufe des Jahres 2018 vorliegen.

HERAUSGEBER

Flughafenverband ADV
Haus der Luftfahrt | Friedrichstraße 79 | 10117 Berlin
T +49 (0)30 310118-0 | F +49 (0)30 310118-90

ANSPRECHPARTNER

Markus Engemann
Sabine Herling
Isabelle B. Polders

