

04.10. 2016

Servicewüste über den Wolken: Flightright entlarvt Werbeversprechen von Fluglinien

Von PPS



Bild Rechte

flightright

- **Billigflieger easyJet und Ryanair sind am häufigsten mehr als drei Stunden zu spät**
- **Premiumflieger Lufthansa führt die Statistik der am meisten annullierten Flüge an**
- **Zahlungsaufforderungen lehnen Billigflieger von vornherein ab, Premiumflieger suchen Umwege**

(Potsdam)(PPS) Der Flug ist zu spät oder gar ganz annulliert, für den Ärger und die Kosten fühlt sich niemand verantwortlich. Statt in Nevada landen Reisende häufiger als erwartet in der Servicewüste. Ob bester Service, günstigster Preis oder immer pünktlich – viele Airlines versprechen ihren Kunden in Werbeslogans das Blaue vom Himmel. Dabei weigern sich vor allem Billigflieger ihren Versprechen nachzukommen, während Premiumflieger eher durch Behäbigkeit auffallen. Wie die Realität hinter dem Werbesprech aussieht, weiß Flightright (flightright.de). Der Marktführer im Bereich der Fluggastrechteportale deckt die Wahrheit hinter den Werbeversprechen

beispielhaft an easyJet und Ryanair im Billigfliegersegment sowie Air Berlin, Lufthansa und Air France bei den Premiumairlines auf.

Um die Werbeslogans mit der Reiserealität abzugleichen, hat sich Flightright die Verspätungen, Annullierungen und Entschädigungszahlungen der Airlines näher angesehen: Alle Daten dazu basieren auf Flightrights Jahresanalyse von 2015, die die verspäteten bzw. annullierten Flüge am Gesamtflugvolumen der Airlines messen. Betrachtet wurden die Daten für Deutschland von den Airlines Air Berlin, Air France, Alitalia, British Airways, Condor, easyJet, Iberia, Lufthansa, Norwegian, Ryanair, Swiss Air, TAP Portugal, TuiFly, Turkish Airlines und Vueling.

Statt „Nonstop you“, Stopp am Flughafen: Flieger von Air Berlin oft zu spät, Lufthansa häufig annulliert

Air Berlin positioniert sich seit der diesjährigen Internationalen Tourismusbörse (ITB) in seinem Werbespot als „The Smart Alternative“ – und zwar auf der Langstrecke in Konkurrenz zu den gängigen Premiumairlines wie Lufthansa und Air France in der Businessklasse. Ein Imagefilm über eine mit Air Berlin reisende Geschäftsfrau erläutert die Liebe zum Detail beim Service für diese Reisenden. Dagegen positioniert sich die Lufthansa im aktuellen TV-Spot selbstbewusst mit dem Slogan „Nonstop you“ als Airline, die den Kunden zur Top-Priorität erklärt, und wirbt derzeit betont humorvoll mit CEO Wilson, die dank Lufthansa entspannt zum Meeting erscheint. Air France hingegen suggeriert mit „France is in the Air“ auf kreative Art und Weise, dass eine Flugreise mit der größten französischen Airline einer Reise mit der gesamten französischen Kultur an Bord gleicht.

So schön die heile Welt der Werbeslogans auch sein mag: Wie sehr die Airlines den Ansprüchen gerecht werden, zeigt sich, sobald Probleme auftreten. Erfüllen die Airlines auch dann noch den Anspruch ihrer Slogans? Starten die Flieger der Airlines überhaupt? Und das pünktlich? Wie sieht es mit der Entschädigung aus, wenn sie entfallen?

Ein Blick in Flightrights Daten offenbart: Air Berlin ist von den drei Premiumairlines am häufigsten mehr als drei Stunden zu spät. Und ausgerechnet Lufthansa, die „Nonstop you“-Flieger, sind diejenigen, die durch Annullierungen am häufigsten erst gar nicht starten – von allen 14 untersuchten Airlines. Air Berlin ist hier auf einem soliden Platz 4 während Air France das in diesem Sinne positive Schlusslicht mit den wenigsten Annullierungen bildet.

Air Berlin holt den ersten Platz, wenn es um faire Behandlung geht: Machen Reisende ihre Entschädigungsansprüche geltend, erfolgte die Entschädigungszahlung in 138 untersuchten Strecken anstandslos und fristgerecht, während Lufthansa auf 197 Strecken versuchte, in erster Instanz zunächst alles auf außergewöhnliche Umstände zu schieben und Air France 148 Strecken strittige Fälle zunächst kategorisch ablehnte. Somit hält von den drei Premiumfliegern Air France am besten seine Versprechen: Sie sind im Vergleich zu Lufthansa und Air Berlin tatsächlich am zuverlässigsten „in the Air“.

Einfach, günstig - aber selten pünktlich: easyJet und Ryanair

„Ich fliege easyJet“ – unter diesem Werbeslogan stellt die Billigairline in seinem aktuellen Werbe-Spot von vornherein klar, dass bei ihnen eben nicht alles inklusive ist, sondern Reisende für – in Premiumfliegern meist selbstverständliche – Services draufzahlen müssen.

Das Gegenteil vermittelt Ryanair: Unter dem Slogan „Low fares, made simple“ im aktuellen Werbeclip wirbt die Airline damit, dass man bei ihnen zum einen auch mit bevorzugter Priorität fliegen und auch ein zweites Handgepäck in den Flieger nehmen kann.

Bei easyJet zahlen Reisende jedoch nicht nur für Speis und Trank im Flugzeug extra, die Airline kostet Fluggäste auch oftmals extra Zeit – denn von allen 14 Airlines der Flightright-Analyse, hebt easyJet gleich an zweiter Stelle am häufigsten zu spät ab. Direkt dahinter folgt auch schon Ryanair. Allerdings annullieren beide Fluglinien seltener ihre Flüge als Premiumairlines - Ryanair sogar weniger häufig als easyJet. Das hilft ihnen allerdings wenig bei den Entschädigungen, denen sie sich in der Regel komplett verweigern: Im Falle von den 194 Strecken von Ryanair musste Flightright so gut wie alle Ansprüche im vergangenen Jahr gerichtlich durchsetzen. Im Falle von easyJet versuchte die Airline auf den untersuchten 136 Strecken alles über Kundenanfragen zu regeln, um gerichtliche Verfahren zu umgehen.

„Der Vergleich zeigt: Die Werbeversprechen der Airlines drehen sich sinngemäß um den vermeintlich „besten Service“, die „größtmögliche Bequemlichkeit“, den „günstigsten Preis“ oder das „einfachste Reiseerlebnis“. Kommt es jedoch zu Krisen in Form von Verspätungen oder Annullierungen, zeigt sich, dass bei einigen Airlines Service auf einmal nicht mehr groß geschrieben wird und aus Einfachheit ein langwieriger Streit um die Entschädigung werden kann. Dann werden die Werbeversprechen zu leeren Worthülsen. In diesen Fällen sind wir für Reisende da

und kämpfen für deren Rechte“, so Dr. Philipp Kadelbach, Mitgründer und Geschäftsführer von Flightright.

Über die Organisation:

Flightright (www.flightright.de) ist das führende Verbraucherportal für Fluggastrechte. Seit 2010 kämpft Flightright erfolgreich für Passagiere, deren Flüge sich verspäteten oder ausfielen. Das Unternehmen beruft sich auf die EU-Verordnung Nr. 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Entschädigung durch die Fluggesellschaft zu. Flightright hat weltweit bereits mehr als 60 Millionen Euro für seine Kunden durchgesetzt.

Pressekontakt:

Ballou PR GmbH
Linienstraße 42
Berlin
10119 Deutschland

Kategorie

Auto & Verkehr & Tourismus

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/servicewueste-ueber-den-wolken-flightright-entlarvt-werbeversprechen-fluglinien>