Deutsche halten Inlandsflüge für zu billig

Laut Umfrage wären Airline-Kunden bereit, mehr für ihre Tickets zu zahlen – wenn dafür der Service besser würde

Die Deutschen reagieren mit Skepsis auf extrem niedrige Flugpreise für Kurzstrecken im Inland. Immerhin sind 55 Prozent der Teilnehmer einer aktuellen Umfrage zufolge der Meinung, dass Fliegen auf diesen Strecken mittlerweile zu billig geworden sei. Besonders häufig kommt diese Antwort von zwei Kundengruppen: Frauen und Befragte über 50 Jahre äußern sich derart.

VON BIRGER NICOLAI

Die Bereitschaft, mehr zu zahlen, ist durchaus vorhanden. Wer gern ein Flugzeug als Verkehrsmittel wählt, würde dies laut der Umfrage auch bei höheren Ticketpreisen machen. Nur jeder siebte Befragte würde auf den Flug verzichten, wenn er kein Billigangebot buchen könnte. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Forsa, die WELT vorliegt. Dafür wurden im März 2019 Antworten von 1003 Frauen und Männern im Alter von 20 bis 65 Jahren ausgewertet. In Auftrag gegeben hat die Analyse das Beratungsunternehmen Porsche Consulting.

„Anbieter von Billigflügen sind an ihre Grenzen gekommen. Bei derart niedrigen Preisen können sie einen verlässlichen Service gar nicht mehr garantieren“, sagt Joachim Kirsch, der bei Porsche Consulting den Bereich Luftfahrt verantwortet. Die Systeme an den Flughäfen stünden schon heute zu bestimmten Zeiten vor einem Infarkt. „Die Kunden wissen, dass sie bei einem extrem günstigen Flugpreis Einschränkungen im Service in Kauf nehmen müssen. Aber auch hier gibt es offensichtlich Grenzen“, sagt Luftfahrtexperte Kirsch weiter. Nach einer früheren Analyse des Forschungsinstituts Forsa ist jeder zweite Flugreisende bereit, für ein innerdeutsches Flugticket mehr als 100 Euro zu bezahlen.

Noch nehmen Fluggäste derartige Einschränkungen hin. So sieht jeder zweite Befragte längere Wartezeiten bei der Sicherheitskontrolle und vor dem Einsteigen in das Flugzeug gelassen – das gilt besonders dann, wenn der Fluggast ein extrem günstiges Ticket in Händen hält. Jeder dritte Flugreisende akzeptiert bei einem Billigflug sogar Verspätungen. Und jeder fünfte Umfrageteilnehmer würde auf Ersatzansprüche wie eine kostenfreie Hotelübernachtung bei einem Flugausfall verzichten, wenn das Flugticket ein Schnäppchen ist.

Dagegen hat die Mehrheit der Befragten wenig Verständnis für strenge Regeln beim Handgepäck sowie ein hohes Extrageld bei der Kofferaufgabe. Lediglich 38 Prozent der Teilnehmer sind bereit, dies zu bezahlen. „Wenn zum Beispiel Zusatzkosten für das Gepäck sehr restriktiv durchgesetzt werden, beeinflusst das die Kundenzufriedenheit“, sagte Manager Kirsch.

Dabei hat diese Firmenpolitik der Fluglinien weit reichende Folgen gerade auf innerdeutschen Kurzstrecken. „Das Problem mit dem vielen Handgepäck an Bord der Flugzeuge ist einer der Haupttreiber für Verspätungen der Flüge“, sagte Kirsch. Um Geld zu sparen und Wartezeiten am Gepäckband zu vermeiden, nehmen Passagiere zu viel, zu großes oder zu schweres Gepäck mit an Bord. Sind die Gepäckfächer in der Flugzeugkabine voll belegt, müssen Taschen und Koffer nachträglich im Frachtraum verstaut werden. Das alles benötigt viel Zeit und kann einen verspäteten Abflug auslösen.

Etliche Fluggäste sind sogar dazu bereit, auf bestimmten Service zu verzichten. So halten 67 Prozent der Befragten eine Gepäckaufgabe am Schalter beim Flughafenpersonal für überflüssig. Für die Kofferabgabe und den Check-in reichen diesen Reisenden Automat, Selbstbedienung oder aber Computer und Smartphone.

Dagegen reagiert die Kundschaft verärgert auf den oftmals engen Abstand zwischen den Sitzreihen der Billigfluglinien. Nur 38 Prozent der Umfrageteilnehmer würde es akzeptieren, wenn es in den hinteren Reihen noch enger werden sollte. Auch ein sauberes Flugzeug ist den Reisegästen wichtig: Lediglich 18 Prozent der Befragten würden sich nicht beschweren, wenn Fluggesellschaften weniger Aufwand für die Reinigung betreiben würden.

Dabei ist das Flugzeug für die Deutschen bei weitem nicht das beliebteste Verkehrsmittel. Jeder zweite Umfrageteilnehmer nimmt am liebsten das eigene Auto für Reisen im Heimatland. Jeder dritte Reisende bevorzugt die Bahn, und erst mit deutlichem Abstand folgt bei jedem siebten Reisegast das Flugzeug. Nur drei Prozent entscheiden sich für einen Fernbus – allerdings sind die Befragten zwischen 20 und 65 Jahre alt. Unter jüngeren Kunden sind Busfahrten deutlich beliebter. Den Ausschlag für die Wahl gibt auch hier der oftmals günstige Preis.

Experten weisen zu recht darauf hin, dass der Luftraum, die Autobahnen und auch die Züge oftmals überlastet sind. Sie fordern eine sinnvolle Vernetzung aller Verkehrsträger. „In Zukunft wird es ganzheitliche Angebote für die Mobilität geben, bei denen ein Dienstleister den kompletten Weg von der Haustür bis zum Ziel organisiert“, sagte Manager Kirsch. Dazu wiederum sind gut erreichbare Knotenpunkte wichtig. „Flughäfen mit Bahnanschluss, mit Lufttaxi-Diensten für Kurzstrecken und künftig auch mit komfortablem Zugang zu autonom fahrenden Autos spielen dabei eine wichtige Rolle“, sagte Unternehmensberater Kirsch.

Laut den wichtigsten Luftverkehrsprognosen wird das Passagieraufkommen in den nächsten zwei Jahrzehnten in Deutschland deutlich zunehmen. Immerhin flogen im vergangenen Jahr rund 123 Millionen Kunden von einem deutschen Flughafen ab.