

Umfrage Flugticket-Erstattung.de Mai 2020

Informationen zur Umfrage

- Repräsentative Umfrage (zielgruppenrepräsentativ für Flugreisende in Deutschland ab 18 Jahre)
- Stichprobengröße: n=1.217 Befragte
- Projektleitung: Michele Reineke
- Befragungszeitraum: 22.-26.5.2020
- Auftraggeber: flugticket-erstattung.de / EUflight.de GmbH

- 1 79% der Flugreisenden denken, dass die Fluggesellschaft das Ticket für einen von ihr stornierten Flug erstatten sollte.
- 2 91% der Flugreisenden sind nicht bereit, Fluggesellschaften ein zinsloses Darlehen zu gewähren.
- 3 92% der Befragten können nicht abschätzen, ob sie innerhalb der Gutschein-Gültigkeit ihre Reise zu dem ursprünglich geplanten Ziel nachholen können oder möchten.
- 4 91% der Fluggäste möchten bei Einlösung des Gutscheins nicht zuzahlen müssen, wenn der Ersatzflug mehr kostet.
- 5 Rund drei Viertel der Passagiere würde einem Gutschein unter der Voraussetzung zustimmen, dass er sie im Vergleich zur Ticket-Erstattung besserstellt.

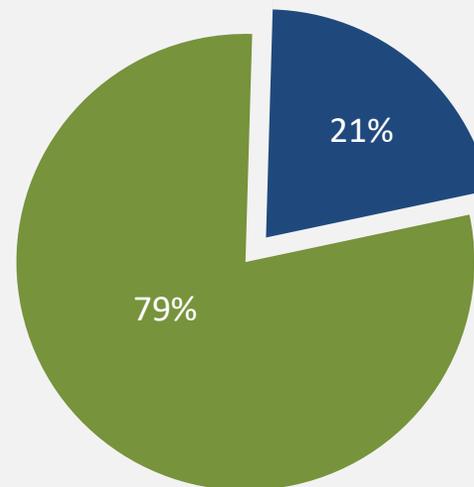
79% der Flugreisenden denken, dass die Fluggesellschaft das Ticket für einen von ihr stornierten Flug erstatten sollten.

Frage 1:

Nach EU-Recht haben Passagiere Anspruch auf umgehende Rückerstattung des Ticketpreises, wenn die Fluggesellschaft den Flug gestrichen hat. Allerdings weigern sich derzeit viele Fluggesellschaften, gezahlte Tickets zu erstatten und berufen sich dabei auf ihre angespannte Liquiditätslage als Folge der Corona-Krise. Als Alternative werden Gutscheine angeboten, die der Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums einlösen muss, die allerdings gegen eine eventuelle Insolvenz der Fluggesellschaft staatlich abgesichert sind.

Welche der folgenden Aussagen entspricht in diesem Fall am ehesten ihrer Meinung?

„Die Fluggesellschaft sollte das Ticket rückerstatten müssen.
Mir als Fluggast ist durch die Annullierung ein Schaden entstanden, sodass ich der Leidtragende bin. Es spielt dabei für mich keine Rolle, wodurch der Schaden, sondern dass ein Schaden eingetreten ist.“



„Ich wäre mit einem Gutschein einverstanden.
Die Fluggesellschaft bräuchte in solchen Fällen das Ticket nicht zu erstatten. Schließlich kann sie nichts für das Corona-Virus und ist selbst Leidtragende.“

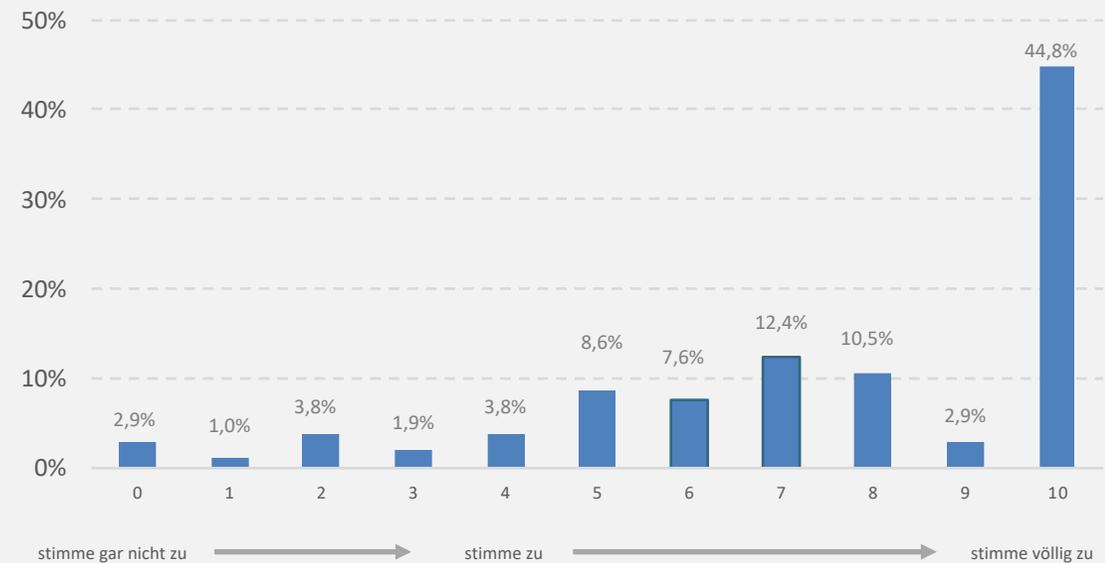
Basis: 1.217 Befragte

Über 90% der Flugreisenden sind - überhaupt oder tendenziell - nicht bereit, Fluggesellschaften ein zinsloses Darlehen zu gewähren.

Frage 2:

Fluggesellschaften und Verbraucherschützer führen unterschiedliche Argumente pro und contra Gutscheinelösung an. Auf einer Skala von 0 bis 10, wobei 0 „stimme gar nicht zu“ und 10 „stimme völlig zu“ bedeutet, wie bewerten Sie folgende Aussage?

„Ich bin nicht bereit, Fluggesellschaften ein zinsloses Darlehen zu gewähren und erwarte daher eine sofortige Ticket-Erstattung nach Flugstreichung.“

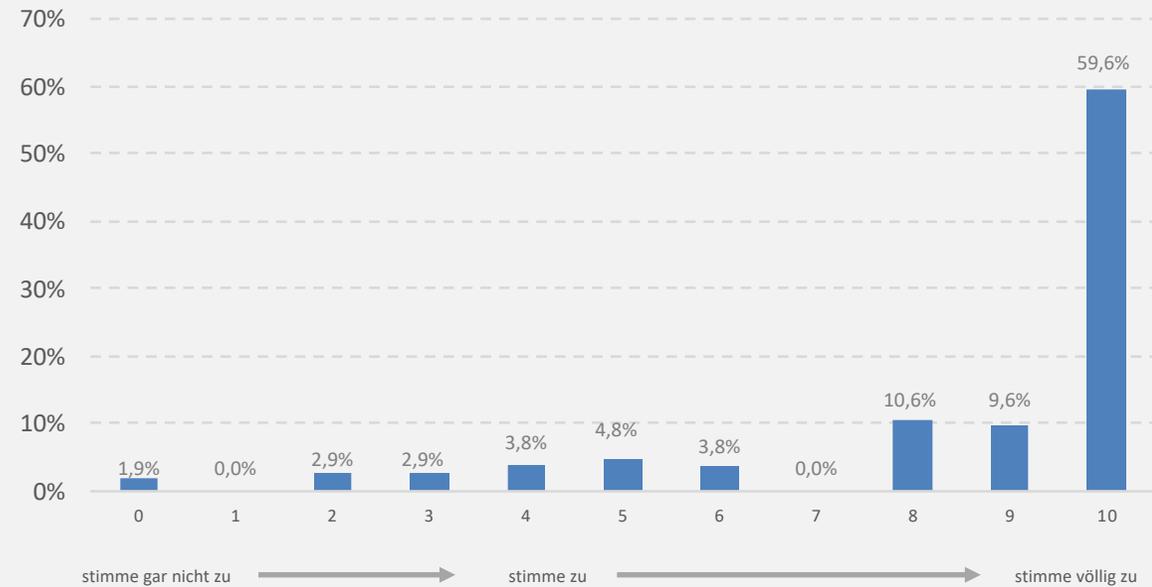


Über 90% können nicht abschätzen, ob sie innerhalb der Gutschein-Gültigkeit ihre ursprünglich geplante Reise nachholen können oder möchten

Frage 3:

Fluggesellschaften und Verbraucherschützer führen unterschiedliche Argumente pro und contra Gutscheinlösung an. Auf einer Skala von 0 bis 10, wobei 0 „stimme gar nicht zu“ und 10 „stimme völlig zu“ bedeutet, wie bewerten Sie folgende Aussage?

„Ich kann nicht abschätzen, ob ich innerhalb der Gutschein-Gültigkeit meine Reise zu dem ursprünglich geplanten Ziel nachholen kann oder möchte.“



91% der Fluggäste lehnen eine etwaige Zuzahlung für den Ersatzflug bei Einlösung des Gutscheins ab.

Frage 4:

Fluggesellschaften und Verbraucherschützer führen unterschiedliche Argumente pro und contra Gutscheinlösung an. Auf einer Skala von 0 bis 10, wobei 0 „stimme gar nicht zu“ und 10 „stimme völlig zu“ bedeutet, wie bewerten Sie folgende Aussage?

„Ich möchte bei Einlösung des Gutscheins nicht zuzahlen müssen, wenn der Ersatzflug mehr kostet.“

