

DÜNNE LUFT FÜR AIRLINES

Oliver Wyman-Befragung „Traveler Sentiment Survey“

Berlin, 12. Juni 2020 – Europas Airlines rüsten langsam wieder auf. Doch die Reisebereitschaft der Passagiere ist längst nicht so groß wie vor der Covid-19-Krise, wie eine aktuelle Oliver Wyman-Befragung unter mehr als 2.600 Reisenden in Europa zeigt. Airlines und Flughäfen müssen sich jetzt klarer als je zuvor an den Kunden und ihren Bedürfnissen ausrichten, damit Flugreisen wieder zu positiven Erfahrungen werden.

Europas Fluggesellschaften stehen auch nach dem ersten Höhepunkt der Covid-19-Krise vor herausfordernden Zeiten. Das zeigen die Ergebnisse des „Traveler Sentiment Survey“ der Strategieberatung Oliver Wyman, für den Anfang Mai 2.600 Privat- und Geschäftsreisende aus Europa zu ihrem erwarteten Reiseverhalten nach Covid-19 befragt wurden, darunter 500 aus Deutschland. 25 Prozent der befragten Geschäftsreisenden aus Europa gehen davon aus, nach Ende der Reisebeschränkungen weniger zu reisen, bei den Privatreisenden sind es sogar 40 Prozent. In Deutschland sind die Werte mit 20 Prozent bei den Geschäfts- und 33 Prozent bei den Privatreisen etwas niedriger.

„Wir gehen davon aus, dass noch größere Einbußen bei den Geschäftsreisen kommen werden“, sagt Florian Dehne, Luftfahrtexperte und Principal bei Oliver Wyman. „Mit dem wirtschaftlichen Abschwung werden auch Sparmaßnahmen seitens der Unternehmen einher gehen. Wir erwarten dort reduzierte Reisebudgets.“ Auch der Trend zum Homeoffice könnte sich auf die Geschäftsreisen auswirken: Knapp ein Drittel der Befragten geht davon aus, nach Covid-19 mehr von zu Hause aus zu arbeiten. Bei den margenstarken Vielreisenden ist es sogar fast die Hälfte.

Heimurlaub statt Fernreise

Aber auch bei den Privatreisen, die immerhin 50 Prozent des Umsatzes der Airlines ausmachen, stehen Einbußen bevor: Etwa die Hälfte der Privatreisenden möchte dieses Jahr größtenteils Urlaub im eigenen Land machen. „Langfristig kann die abnehmende Reisebereitschaft einen nicht zu vernachlässigenden Effekt auf das Passagiervolumen haben“, sagt Dehne. „Wir schätzen, dass das Volumen zunächst um 20 bis 25 Prozent zurückgeht und erst in etwa drei bis fünf Jahren auf das Niveau von 2019 zurückkommt.“

Klarer Kundenfokus erforderlich

Wie schnell die Erholung eintritt, hängt davon ab, wie gut es Airlines und Flughäfen gelingt, das Vertrauen der Passagiere zurückzugewinnen. Denn wird der Reisebestandteil „Flug“ zur Hürde, könnten Flugreisen sonst durch Videokonferenzen oder alternative Verkehrsmittel substituiert werden.

Den Beratern zufolge gilt es, das Fliegen angenehmer zu gestalten und die Passagiere und ihr Bedürfnis nach sicherem und komfortablem Reisen in den Mittelpunkt zu stellen. Dazu zählt etwa transparente Kundeninformation, verkehrsträgerübergreifende Tür-zu-Tür-Navigation, modernere Sicherheitschecks, kurze, effiziente Wege zum Gate und weniger Fokus auf den Einzelhandel. „Fliegen muss auch im „New Normal“ wieder zu einem positiven Erlebnis für Passagiere werden“, sagt Dehne. „Je schneller das gelingt, desto eher werden die Passagiere zurückkommen“.

PRESSEKONTAKT

Maike Wiehmeier

Senior Communications Manager

Oliver Wyman AG

Tel. +49 89 939 49 464

maike.wiehmeier@oliverwyman.com

ÜBER OLIVER WYMAN

Oliver Wyman ist eine international führende Strategieberatung mit weltweit über 5.000 Mitarbeitern in 60 Büros in 29 Ländern. Wir verbinden ausgeprägte Branchenexpertise mit hoher Methoden-kompetenz bei Digitalisierung, Strategieentwicklung, Risikomanagement, Operations und Transformation. Wir schaffen einen Mehrwert für den Kunden, der seine Investitionen um ein Vielfaches übertrifft. Wir sind eine hundertprozentige Tochter von Marsh & McLennan Companies (NYSE: MMC). Unsere Finanzstärke ist die Basis für Stabilität, Wachstum und Innovationskraft. Weitere Informationen finden Sie unter www.oliverwyman.ch. Folgen Sie Oliver Wyman auf Twitter [@OliverWyman](https://twitter.com/OliverWyman).