

Montag, 26. Januar 2009
Flughäfen im Test
Nürnberg schlägt alle

Deutschland ist die wichtigste Luftverkehrsdrehscheibe Europas. Rund 150 Millionen Passagiere hoben allein bis September 2009 von deutschen Flughäfen ab. In den letzten Jahren wurde viel getan, um ihnen die Wartezeit zu verkürzen: Mit einer Vielzahl von Geschäften, Restaurants und Cafés wirken manche Flughäfen inzwischen eher wie Shopping-Center. Solche Angebote mögen Flughäfen attraktiver machen - richtig gut werden sie aber erst, wenn auch der Service stimmt. Das Deutsche Institut für Service-Qualität sich auf den zehn größten deutschen Flughäfen umgeschaut.

Erreichbarkeit und Parkplätze

Geschäftsführer Markus Hamer erklärt, worauf es beim Test ankam. "Wichtig ist natürlich, dass man sich schnell und gut zurecht findet. Wo sind die Gates, wo finde ich die nächste Toilette?" Der beste Flughafen nützt natürlich wenig, wenn man ihn nur mit dem Flugzeug erreichen kann. Bewertet wurde deshalb zunächst einmal die Verkehrsinfrastruktur. Der Düsseldorfer Flughafen kann mit einem eigenen Fernbahnhof aufwarten und bietet außerdem eine kurze, schnelle Anbindung an den Hauptbahnhof. Mit einer schnellen Innenstadtanbindung kann auch der Airport Nürnberg punkten.

Die Franken liegen auch beim Parkplatzangebot in der Spitzengruppe: Es gibt nicht nur genügend Parkplätze, sondern die auch noch zu angemessenen Preisen und mit besonderen Angeboten, zum Beispiel für Urlauber. Für Karl-Heinz Krüger, Geschäftsführer des Airport Nürnberg, ein Angebot das voll in die Unternehmensphilosophie passt: "Unser Slogan 'Bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt' soll auch zeigen, dass wir uns etwas abheben wollen gegenüber den Großflughäfen mit hohen Passagierzahlen."

Wartezeit nutzen

Egal ob groß oder klein: Flughäfen sind ähnlich wie Bahnhöfe schon längst nicht mehr nur zum Fliegen da - der Gast erwartet allerlei Annehmlichkeiten - zum Beispiel die Möglichkeit bequem warten zu können. Getestet wurde beispielsweise, ob die Flughäfen Lounges für ihre Kunden anbieten. In Nürnberg gibt es beispielsweise eine Lounge, die jedermann nutzen kann - vorausgesetzt, er ist bereit dafür zu zahlen.

Wer nicht rasten will, möchte möglicherweise shoppen. Vor dem Flug ist schließlich oft noch etwas Zeit für ein kleines Präsent oder sogar für eine kostspieligere Anschaffung. Das Angebot auf deutschen Flughäfen ist vielfältig. "Auf jeden Fall ist die Tendenz erkennbar, dass die Flughäfen immer mehr an Services und an Möglichkeiten bieten", stellt Hamer fest. Selbst der Chef der Service-Tester hätte mit so vielen Angeboten nicht gerechnet: "Man kann sich zum Beispiel bei der Apotheke eindecken oder seine Kleider reinigen lassen - das hat mich schon überrascht."

Kein kulinarisches Raubrittertum

Alle Vielfalt nutzt allerdings wenig, wenn der Fluggast hungrig seinen Inlandsflug antreten muss. Und so misst sich die Qualität eines Flughafens für viele immer noch entscheidend an Vielfalt und Preisgestaltung des Essensangebots Die Zeiten des kulinarischen Raubrittertums mit Bockwurst für vier Euro sind glücklicherweise vorbei. Fluggäste wollen Vielfalt zu angemessenen Preisen und bekommen diese auch immer häufiger.

Fazit: In den Teilbereichen Infrastruktur und Ausstattung haben Düsseldorf International, der Airport Nürnberg und Deutschlands größter Flughafen, der Frankfurt Airport, am meisten überzeugt.

Das Gesamtergebnis

In das Gesamtergebnis des Flughafen-Tests flossen noch weitere Faktoren ein, zum Beispiel wie schnell, freundlich und kompetent der Fluggast an den Informationsschaltern bedient wird. Hier gibt es offenbar noch Verbesserungspotential. So waren Motivation, Freundlichkeit und Engagement des Personals waren zwar häufig - aber nicht immer - Spitze. Und auch bei der Beschilderung gab es zuweilen Irritationen. Und was ist schlimmer, als im Terminstress nicht das richtige Gate zu finden? Insgesamt sind die deutschen Flughäfen in Punkt Service aber auf einem guten Weg.

Im Gesamtergebnis von Infrastruktur, Ausstattung und Service haben die

Franken die Nase vorn. Hinter dem Airport Nürnberg rangiert mit dem Frankfurt Airport ein Großflughafen, Düsseldorf International belegt den dritten Platz.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/1091908.html>