



PRESSEMELDUNG

Studie bestätigt: Jeder Dritte Flug- und Bahnreisende von Störungen betroffen.

Jeder zehnte Flugreisende war in den letzten 3 Monaten von kurzfristigen Flugausfällen betroffen.

Wien, 10. August 2022 — Wenn Einer eine Reise tut, dann kann er was erleben! Eine repräsentative Befragung von Ipsos in der österreichischen Bevölkerung bestätigt die Berichte über die schwierigen Rahmenbedingungen, denen viele Flug- und Bahnreisende aktuell ausgesetzt sind.

Seit Monaten häufen sich Meldungen über Probleme im Reiseverkehr: Personalmängel, Kapazitätsengpässe und Streiks, die vermehrt zu Ausfällen und Verzögerungen führen, stehen im Flug- und Bahnverkehr zuletzt an der Tagesordnung. Selten war unbeschwertes Reisen zu Beginn der Urlaubszeit so mühsam wie heuer. Eine repräsentative Studie von Ipsos in der österreichischen Bevölkerung ab 18 Jahren belegt nun auch aus Sicht der Betroffenen, wie häufig in den letzten drei Monaten Reisende im Flug- und Bahnverkehr mit unerwarteten Problemen konfrontiert waren.

Rund ein Drittel (32%) der Bevölkerung ab 18 Jahren hat in den letzten 3 Monaten zumindest eine Flug- oder eine Bahnreise unternommen. Von diesen Reisenden berichteten 37% über zumindest eine unerwartete Störung bei ihren Reisen, für die sie selbst nicht verantwortlich waren. Häufigste Gründe für Beschwerden bei Flugreisenden waren kurzfristig geänderte Abflugzeiten (44% aller unerwarteter Störungen), erheblich verspätete Abflüge (33%) und kurzfristige Streichungen von Flügen durch die Airline (27%). Jeder zehnte Flugreisende der letzten 3 Monate war somit von unerwarteten Flugstreichungen betroffen!

Doch auch Bahnreisende waren in letzter Zeit nicht vor Verzögerungen und Verspätungen gefeit. 41% aller Bahnreisenden berichteten über unerwartete Probleme, wobei vor allem überfüllte Züge und die damit einhergehende Reservierungspflicht am häufigsten genannt wurde (40% aller Nennungen). Als zweithäufigstes Ärgernis wurden verpasste Anschlusszüge genannt, ein Problem, mit dem sich 10% aller Bahnreisenden in den letzten 3 Monaten konfrontiert sahen. Erheblich verspätete Züge (mehr als eine Stunde Verspätung) führten beinahe ebenso häufig zu Ärger bei den Bahnreisenden.

Jeder dritte Flugpassagier oder Bahnreisende, der von einer Störung betroffen war, berichtet zudem, dass ihm auf Grund der Verzögerungen und ungeplanten Reiseänderungen ein Anspruch auf eine Entschädigung zusteht, einen konkreten Antrag darauf hat bisher aber nur ein kleiner Teil der Betroffenen gestellt. Meist scheitern die betroffenen Reisenden an mangelnden Informationen über die Möglichkeiten seinen Schadenersatzanspruch geltend zu machen, oder scheuen weitere Unannehmlichkeiten bei Streitigkeiten um eine Entschädigung mit dem Verkehrsunternehmen.

Pressemeldung Ipsos

Auf die Frage, ob und wie die Betroffenen auf Grund ihrer negativen Erfahrungen in Zukunft ihre Reiseplanung ändern wollen, antworteten 38%, dass sie zukünftig noch mehr Zeit für die An- und Abreise einplanen werden. Jeweils ein Fünftel erwägt bei einer vergleichbaren Reise ein anderes Verkehrsmittel zu wählen oder den Reisezeitpunkt beim nächsten Mal außerhalb von Stoßzeiten oder der Hauptreisezeit anzusetzen. Immerhin jeder vierte Reisende (26%) der von Störungen betroffen war plant trotz schlechter Erfahrungen keine wesentliche Änderung und hofft auf mehr Reiseglück und einen planmäßigen Verlauf bei seiner nächsten Reise.

Infografik



Pressemeldung Ipsos

Über die Studie

Methode: CAWI (Computer Assisted Web Interviews)

Erhebungszeitraum: 8.-18. Juli 2022

Basis: Repräsentativ für die Bevölkerung ab 18 Jahren in Privathaushalten in Österreich

Fallzahl: n=750

Durchschnittliche Befragungsdauer: 4 Minuten

Über Ipsos

Ipsos ist mit über 18.000 Mitarbeitern in 90 Ländern eines der größten Marktforschungsunternehmen weltweit.

Unsere leidenschaftlich neugierigen Marktforscher, Analysten und Wissenschaftler haben in den letzten Jahren ein einzigartiges, multidisziplinäres Set an Methoden entwickelt, mit denen ein echtes Verständnis und aussagekräftige Einblicke in die Handlungen, Meinungen und Motivationen von Bürgern, Verbrauchern, Patienten, Kunden und Mitarbeitern möglich sind. Unsere 75 innovativen Services und Dienstleistungen beruhen auf Grundlagendaten aus Befragungen, Social Media Monitoring, sowie qualitativen oder beobachtenden Methoden.

Unser Slogan "Game Changers" bringt unser Bestreben auf den Punkt, unseren 5.000 Kunden zu helfen, sich selbstbewusst durch eine sich schnell verändernde Welt zu bewegen.

Ipsos wurde 1976 in Frankreich gegründet und ist seit 1. Juli 1999 an der Pariser Börse Euronext (ISIN: FR0000073298) gelistet. Seit 2016 ist Ipsos auch mit einem Büro in Österreich vertreten.

Weitere Informationen zu Ipsos und zur Studie finden Sie auch unter www.ipsos.com/de-at/