

TUIfllys Image macht eine Bruchlandung

- Flightright untersucht das Image von TUIfly nach zahlreichen Flugausfällen im Herbst 2016
- Drastischer Rückgang der Kundenzufriedenheit und Schaden des Markenimages von TUIfly
- Kunden sehen TUIfly in der Verantwortung und empfehlen das hannoversche Unternehmen eher nicht weiter

Potsdam, 07. April 2017 – TUIfllys Image hat Schaden genommen – das hat eine Umfrage von [Flightright](#) unter seinen Nutzern ergeben, die in den vergangenen Wochen durchgeführt wurde. An der Umfrage haben insgesamt 1.994 Flightright-Kunden teilgenommen, die von den TUIfly-Ausfällen im Herbst 2016 betroffen sind und in der das Fluggastrechteportal untersucht, inwiefern die Behandlung der geschädigten Fluggäste durch TUIfly das Markenimage des Reiseunternehmens beeinflusst.

Grund für den Imageschaden sind die massiven Flugausfälle, die im Herbst 2016 durch eine Welle von Krankmeldungen von TUIfly-Mitarbeitern verursacht wurden. Die Airline weigert sich bis heute Entschädigungen an die betroffenen Fluggäste zu zahlen und nennt die Krankmeldungen einen „wilden Streik“. Nach deutschem Recht sind gewerkschaftlich organisierte Streiks als „höhere Gewalt“ einzustufen und nicht erstattungswürdig. Im Fall von TUIfly trifft dies nicht zu, da der Arbeitgeber mit dem krankheitsbedingten Ausfall von Mitarbeitern rechnen sollte und für Ersatz sorgen muss. Deshalb müssen nun Richter entscheiden und einzelne Verhandlungen darüber werden demnächst an den Europäischen Gerichtshof gehen.

TUI war eine Marke, der die Leute vertrauten – bis jetzt

Im Hinblick auf das Image des ganzen Unternehmens hat sich einiges getan: Vor den Flugausfällen im Herbst 2016 waren rund zwei Drittel mit TUIfly insgesamt zufrieden - jetzt sind es nur noch knapp 20 Prozent. Etwa die Hälfte der Befragten wird zudem nach eigenen Angaben in Zukunft Flüge von TUIfly eher meiden und nur 7 Prozent wollen definitiv wieder mit der Airline fliegen. Auch als Reiseveranstalter könnte TUI laut Umfrage viele ihrer einstigen Kunden verlieren, denn 71 Prozent der Befragten wollen Reisen vermeiden, die überhaupt vom Konzern TUI durchgeführt werden. Da die gefühlte Verantwortung laut Geschädigten bei TUIfly liegt, werden einige Kläger bis vor den Europäischen Gerichtshof ziehen. Somit ist das Markenansehen gesunken und 70 Prozent der Reisenden wollen das Unternehmen nicht an Freunde und Familie weiterempfehlen.

Der Flightright-Gründer Dr. Philipp Kadelbach sagt dazu: “Es ist klar erkennbar, dass TUIfly einen deutlichen Imageschaden erlitten hat, der nur schwer wiedergutzumachen ist. Es bleibt abzuwarten, wie die Verhandlungen vor dem EuGH ausfallen und die damit wegweisend sind für alle weiteren Urteile. Nach den Ergebnissen unserer Umfrage sollte sich TUIfly durchaus Gedanken machen, ob sie nicht besser die Entschädigungszahlungen leisten und somit ihr Image doch noch retten, denn: Ein solcher Imageschaden kann auf dem hart umkämpften Reisemarkt zu schweren Turbulenzen führen.“

Image von TUIfly hat starken Schaden genommen

Im Jahr zuvor haben rund ein Drittel der Befragten mehr als zwei Mal im Jahr Urlaub bei dem hannoverschen Unternehmen gebucht und waren dem Reisekonzern mehrheitlich positiv gegenüber eingestellt. Auch waren mehr als die Hälfte der Teilnehmer mit vergangenen Reisen sehr zufrieden, doch durch die krankheitsbedingten Flugausfälle, brechen nun diese Stammkunden mit TUIfly - 80 Prozent waren mit ihrer Reise im vergangenen Herbst unzufrieden. Bis heute haben die Betroffenen weder eine Entschuldigung noch Unkostenerstattungen geschweige denn die geforderten Entschädigungszahlungen erhalten.



Flightright

Übrigens: 98 Prozent der Befragten ist es besonders wichtig, wie sich Reiseveranstalter und Airlines in Problemsituationen verhalten. Dies hat aus ihrer Sicht auch Auswirkungen auf ihre zukünftigen Buchungen und Weiterempfehlungen an Freunde und Bekannte.

Über Flightright:

[Flightright](#) ist das führende Verbraucherportal für Fluggastrechte. Seit 2010 kämpft Flightright erfolgreich für die Entschädigung von verspäteten oder annullierten Flügen.

Das Unternehmen beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Entschädigung durch die Fluggesellschaft zu. Flightright hat weltweit bereits mehr als 100 Millionen Euro für seine Kunden durchgesetzt.