

Die Besten 2008



Deutschlands größte Aircargo-Marktanalyse zeigt, welche Fluggesellschaften Spediteure bevorzugen. Die besten Carrier erhalten den Aircargo Award 2008.

Von Andre Kranke

Qualität, Kundenorientierung und ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis – diese drei Kriterien entscheiden bei der Auswahl einer Frachtfluglinie. Drei Kriterien, die auch die Grundsäulen der Studie „Aircargo Performance Survey 2008“ bilden. Im Auftrag von LOGISTIK inside und Garbe World Cargo Center hat das Bielefelder Marktforschungsinstitut TNS Emnid nach 2006 nun zum zweiten Mal Deutschlands Luftfrachtspediteure zur Leistungsfähigkeit der 50 wichtigsten Frachtairlines befragt. Herausgekommen sind bei dieser repräsentativen Umfrage wieder Gewinner, Verlierer und eine Reihe von interessanten Detailergebnissen. Am 18. September wurden die Sieger in Hamburg mit den Aircargo Awards 2008 ausgezeichnet.

Klarer Sieg für Emirates

Gewinner des Gesamtrankings und damit „Beste Cargo-Airline“ 2008 ist wie vor zwei Jahren Emirates. Die Fluglinie aus den Vereinigten Arabischen Emiraten siegte klar mit 788 von maximal 1000 erreichbaren Performance-Punkten.

Basis dieses Erfolgs sind die herausragenden Werte bei der Qualität der Dienstleistung und der Kundenorientierung. Insbesondere bei der Qualität geben die deutschen Luftfrachtspediteure der Airline mit dem Heimatairport Dubai absolute Bestnoten. 826 Punkte – die höchste Wertung in der gesamten Studie. Emirates kann sich hier gegenüber dem Jahr 2006 noch einmal um 1,7 Prozent verbessern. Unter Qualität verstehen die in der Studie befragten 240 Spediteure vor allem die Erfüllung des Kundenversprechens – also, ob die Ware in der vereinbarten Zeit, vollständig und zu den vereinbarten Konditionen von den Fluggesellschaften transportiert wurde.

Ein Plus verzeichnet der Frachtflieger vom Persischen Golf aber auch bei der

1.



Emirates Skycargo

Gesamtsieger bei den Aircargo Awards 2008 ist die Fluglinie Emirates. Die Mehrzahl der deutschen Luftfrachtspediteure bescheinigt der Fluglinie aus Dubai die beste Gesamtleistung unter den Top 50 in Deutschland aktiven Frachtfluggesellschaften

2.



Den zweiten Platz im Gesamtranking erreichte Austrian Airlines. Die Performance der österreichischen Airline überzeugt die deutschen Luftfrachtspediteure

Foto: Austrian Airlines

Kundenorientierung: Mit 802 Punkten verbessert sich das Ergebnis noch einmal um 3,8 Prozent. Die befragten Spediteure loben damit die Leistungen von Emirates zum Beispiel im Bereich Service, Flexibilität, Erreichbarkeit, Buchungsmöglichkeiten und Reaktionszeit auf Anfragen.

Wichtig für die meisten Spediteure auch, dass Leistungen und Preise in einem akzeptablen Verhältnis zueinander stehen.

In der Kategorie Preis-Leistung belegt Emirates mit 737 Punkten einen guten dritten Platz. Gute Angebote scheint Emirates besonders auch kleineren Speditionskunden machen zu können. In der Gruppe dieser in der Studie so genannten C-Kunden erreicht der Dubai-Flieger mit 779 Punkten ebenfalls den ersten Platz. Aber auch in der Gruppe der großen und mittleren Speditionskunden (A+B- ➔

Top 10 Marktdurchdringung

Lufthansa Cargo	99,2 %
Emirates	95,8 %
Air France - KLM	92,1 %
Austrian Airlines	89,2 %
Cargolux Airlines	88,8 %
Singapore Airlines	88,3 %
Turkish Airlines	87,1 %
Swiss Airlines	86,7 %
China Airlines	85,8 %
Cathay Pacific	85,4 %

Bei der Marktdurchdringung liegt Lufthansa Cargo als „Home Carrier“ deutlich vorne

Quelle: LOGISTIK inside

3. Finn Air



Foto: Emirates



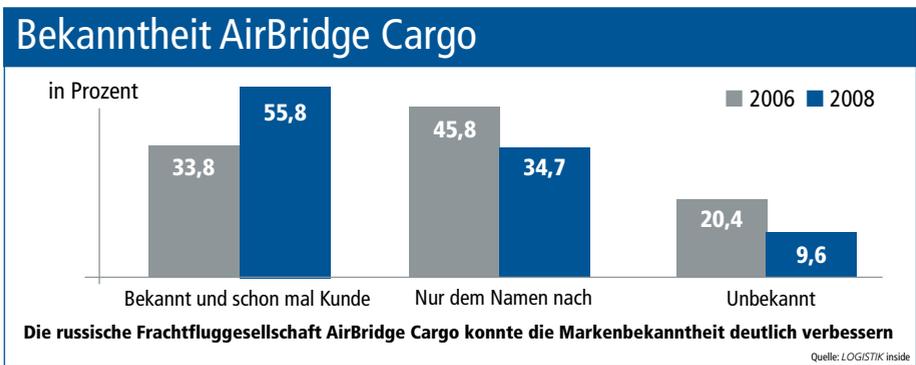
Foto: Finn Air

Den dritten Platz im Gesamtranking erreicht Finn Air. Die finnische Fluggesellschaft erhielt 741 von maximal 1000 erreichbaren Punkten

Die besten Cargo-Airlines 2008 – Gesamtperformance

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)	Plus/Minus ¹⁾	Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)	Plus/Minus ¹⁾	Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)	Plus/Minus ¹⁾
1.	Emirates	788	+1,5 %	18.	Air Canada	673	-0,5 %	34.	C.A.L. Cargo Airlines	629	+16,1 %
2.	Austrian Airlines	745	+3,9 %	19.	Air China	672	+4,6 %	35.	British Airways	628	+7,5 %
3.	Finn Air	741	+1,9 %	20.	Turkish Airlines	670	+3,6 %	36.	American Airlines	624	+0,0 %
4.	Lufthansa Cargo	739	+10,6 %	21.	Qatar Airways	668	+4,4 %	37.	United Airlines	623	+4,7 %
5.	Swiss	738	+0,5 %	22.	Air New Zealand	662	-	38.	Eva Airways	618	-1,7 %
6.	Etihad Airways	722	+2,7 %	23.	All Nippon Airways	660	+4,2 %	39.	AirBridge Cargo	616	+8,4 %
7.	Cathay Pacific	710	-3,7 %	24.	Malaysian Airline	659	-1,9 %	40.	China Eastern	609	-
8.	Singapore Airlines	701	-1,2 %	25.	Thai Airways	656	-3,2 %	41.	Iberia	598	-0,6 %
8.	Asiana Airlines	701	+11,2 %	26.	Gulf Air	645	-2,9 %	42.	US Airways	596	+2,7 %
10.	Japan Airlines	693	+7,7 %	27.	China Airlines	644	-0,7 %	43.	Polar Air Cargo	594	+0,6 %
11.	Martinair Holland	686	-0,5 %	27.	Continental Airlines	644	+11,9 %	44.	Delta Airlines	593	-4,0 %
12.	Air France - KLM	684	-	29.	Qantas Airways	641	-0,7 %	45.	El Al Israel Airlines	590	+1,9 %
13.	South African	681	+0,1 %	30.	Kalitta Air	638	+11,5 %	46.	Saudi Arabian	587	+4,4 %
14.	Korean Airlines	679	-1,4 %	31.	Lan Chile	632	-0,5 %	47.	Air-India Limited	569	+10,7 %
15.	Leisure Cargo ²⁾	677	-1,3 %	32.	Scandinavian Airlines (SAS)	631	-8,0 %	48.	Egyptair	568	+5,8 %
15.	Nippon Cargo	677	+8,9 %	33.	Aeroflot Cargo	630	+3,1 %	49.	Varig Logistica ³⁾	556	-12,2 %
17.	Cargolux Airlines	676	-6,8 %					50.	Alitalia	546	-1,6 %

1) Im Vergleich zur Aircargo Performance Studie 2006 2) LTU, Air Berlin etc. 3) Derzeit nicht mehr in Deutschland tätig



Kunden) liegt Emirates mit 801 Punkten ganz vorne. Nur die Gruppe der sechs größten Luftfrachtspezialisten (A-Kunden), die zusammen einen Marktanteil von rund 50 Prozent halten, schicken die arabische Airline auf den zweiten Platz.

Europas Nummer 1: Austrian Airlines

Bei den A-Kunden punktet etwas überraschend Austrian Airlines. Mit 798 Punkten befinden die Führungskräfte der Top-Spezialisten Schenker, Kühne + Nagel, Dachser, Deutsche Post, Panalpina und Uti, dass die noch in Staatsbesitz befindliche Wiener Airline ihnen die beste Performance gezeigt hat. Insgesamt landeten die Österreicher im Gesamtranking mit 745 Punkten auf Platz 2. Die Alpenflieger, die derzeit zum Verkauf stehen, überzeugen vor allem durch ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis: Auch hier Platz zwei mit 757 Punkten. Leichte Schwächen zeigen die Wiener hingegen bei der Qualität: Mit 740 Punkten reichte es nur für einen achten Platz.

Die Österreicher können sich aber dennoch den Titel „Beste Airline“ aus der Region Europa & Russland sichern. Unter allen Fluggesellschaften, die in dieser Region beheimatet sind, wird Austrian Airlines von den befragten Speditoren am besten bewertet.

Air France Klotz am Bein von KLM

Ein herber Schlag für die großen europäischen Fluggesellschaften. Die kleine Austrian Airlines stiehlt ihnen die Show. Europas Nummer eins Air France-KLM belegt zum Beispiel nur Platz sechs unter allen Europäern. Im Gesamtranking landet der Zusammenschluss der französischen und niederländischen Airline mit

mageren 684 Punkten sogar nur auf Platz 12. Ein Desaster für KLM, aber ein Aufwärtstrend für Air France. In der vorausgegangenen Studie im Jahr 2006 wurden die beiden Airlines noch getrennt bewertet. KLM logierte damals mit 711 Punkten auf einem guten sechsten Platz. Air France hingegen abgeschlagen mit 643 Punkten auf Rang 25. In dem neuen Gemeinschaftsunternehmen haben sich nun die guten Leistungen der Holländer ein bisschen auf die französischen Kollegen über-

1



Mit 826 von 1000 erreichbaren Punkten siegt Emirates deutlich in der Kategorie Qualität der Dienstleistung

2



Lufthansa Cargo arbeitet sich im Bereich Qualität mit 796 Punkten wieder auf den 2. Platz vor. Ein Plus von acht Prozent

3



Die Schweizer Airline Swiss wählen die deutschen Luftfrachtspezialisten in Sachen Qualität auf Platz drei

Top 10 Qualität

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)	Plus/Minus ¹⁾
1.	Emirates	826	+1,7 %
2.	Lufthansa Cargo	796	+8,0 %
3.	Swiss	774	+2,8 %
4.	Japan Airlines	761	+5,8 %
5.	Finn Air	755	+0,4 %
6.	Cargolux Airlines	753	-3,1 %
7.	Singapore Airlines	745	-1,2 %
8.	Austrian Airlines	740	+2,4 %
9.	Cathay Pacific	735	-4,5 %
10.	South African	726	+1,3 %

1) Im Vergleich zur Aircargo Performance Studie 2006 Quelle: LOGISTIK inside

tragen. Aber noch nicht genug, um die alte Vorzeigeposition von KLM wieder einzunehmen. Insbesondere bei der Qualität scheinen die „alten französischen Sitten“ dem neuen Mischkonzern ein Klotz am Bein. Mit 670 Punkten langt es hier nur für den 24. Platz. In der 2006er Studie gehörte die niederländische KLM noch zu

den Top 10 in Sachen Qualität. Deutlich besser schneidet bei der diesjährigen Aircargo Performance Studie Europas zweite große Airline, Lufthansa Cargo, ab. Der Kranichflieger, der in der 2006er-Studie von den befragten Spediteuren geradezu abgestraft wurde, kann sich in diesem Jahr in allen Bereichen deutlich verbessern. Die vor zwei Jahren eingeleitete Neuorientierung der deutschen Vorzeige-Airline scheint erfolgreich gewesen zu sein. Im

Gesamtranking klettert Lufthansa von Platz 19 auf Platz 4. Ausschlaggebend für diesen Sprung nach oben ist vor allem die Verbesserung bei der Kundenorientierung.

Lufthansa Cargo im Aufwind

Hier erreicht Lufthansa mit 743 Punkten den dritten Platz. Vor zwei Jahren waren es noch 668 Punkte und Platz 13. Auch in Sachen Qualität korrespon-

Top 10 Kundenorientierung

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)	Plus/Minus ¹⁾
1.	Emirates	802	+3,8 %
2.	Finn Air	745	+4,3 %
3.	Lufthansa Cargo	743	+11,2 %
4.	Austrian Airlines	739	+4,4 %
5.	Swiss	731	-2,9 %
6.	Leisure Cargo ²⁾	698	+3,6 %
7.	Cathay Pacific	696	-2,4 %
8.	Martinair Holland	693	+1,2 %
9.	Air France - KLM	691	-
10.	South African	684	+2,4 %

1) Im Vergleich zur Aircargo Performance Studie 2006 2) LTU, Air Berlin etc. Quelle: LOGISTIK inside



In der Kategorie Kundenorientierung belegt Emirates mit 802 Punkten Platz 1



Mit 745 Punkten und dem zweiten Platz bewerten die Spediteure die Kundenorientierung von Finn Air

Mit einem Plus von 11,2 Prozent und dem dritten Platz kann sich Lufthansa Cargo bei der Kundenorientierung deutlich verbessern



In der Kategorie Preis-Leistung belegt Etihad Airways den ersten Rang



Platz 2 für Austrian Airlines in der Kategorie Preis-Leistung



Emirates auf Platz 3 bei Preis-Leistung

Top 10 Preis-Leistung

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)	Plus/Minus ¹⁾
1.	Etihad Airways	768	+0,5 %
2.	Austrian Airlines	757	+5,1 %
3.	Emirates	737	-1,3 %
4.	Asiana Airlines	732	+8,9 %
5.	Finn Air	722	+1,0 %
6.	Swiss	708	+1,4 %
7.	AirBridge Cargo	705	+11,4 %
8.	Cathay Pacific	699	-4,0 %
9.	Air China	698	+5,6 %
10.	Turkish Airlines	696	+1,3 %

1) Im Vergleich zur Aircargo Performance Studie 2006

Quelle: LOGISTIK inside

diert die Platzierung wieder mehr mit den eigenen Ansprüchen: 796 Punkte und Platz 2. Nur beim Preis-Leistungs-Verhältnis muss Lufthansa Cargo noch zulegen. Hier langt es mit 677 Punkten nur für Platz 17. Die Detailanalyse zeigt aber, dass bei diesem Punkt vor allem die kleineren Speditionen nicht zufrieden sind. Den Großkunden bietet Lufthansa anscheinend deutlich attraktivere Preise. Trotzdem reicht es auch in der A-Kunden-Wertung

für die Lufthansa nur für Platz 4. Ebenfalls auf größere Kunden spezialisiert zu haben scheint sich Cargolux. Die Luxemburger Airline belegt in der A-Kunden-Wertung Platz 3, bei den kleineren Speditionen (C-Kunden) aber nur Rang 30.

Die Unzufriedenheit der C-Kunden zeigt sich besonders im Preis-Leistungs-Verhältnis. A-Kunden erhalten anscheinend deutlich bessere Konditionen bei Cargolux. Cargolux muss sich deshalb im

Gesamt-Ranking nur mit Platz 17 zufriedengeben. Bemerkenswert das Abschneiden von zwei europäischen Airlines.

Gute Werte für Finn Air und Swiss

Finn Air und Swiss finden sich in allen Rankings unter den Top 10 Airlines wieder. Ob Qualität, Kundenorientierung und Preis-Leistung oder große, mittlere und kleine Kunden, die Finnen und Schweizer gehören in allen Rankings zur Spitzen-

Top 10 Europa & Russland¹⁾

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)
1.	Austrian Airlines	745
2.	Finn Air	741
3.	Lufthansa Cargo	739
4.	Swiss	738
5.	Martinair Holland	686
6.	Air France - KLM	684
7.	Leisure Cargo	677
8.	Cargolux Airlines	676
9.	Turkish Airlines	670
10.	Scandinavian Airlines (SAS)	631

1) IATA-Region Europe & Russia & C.I.S. Countries Quelle: LOGISTIK inside

Beste Airline aus der IATA-Region Europa und Russland ist mit 745 Punkten Austrian Airlines



Europa & Russland

Top 5 Nord- u. Südamerika¹⁾

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)
1.	Air Canada	673
2.	Continental Airlines	644
3.	Kalitta Air	638
4.	Lan Chile	632
5.	American Airlines	624

1) IATA-Region North America und Latin America & The Caribbean Quelle: LOGISTIK inside

Beste Frachtaufliner aus der Region Nord- und Südamerika ist Air Canada mit 673 Punkten



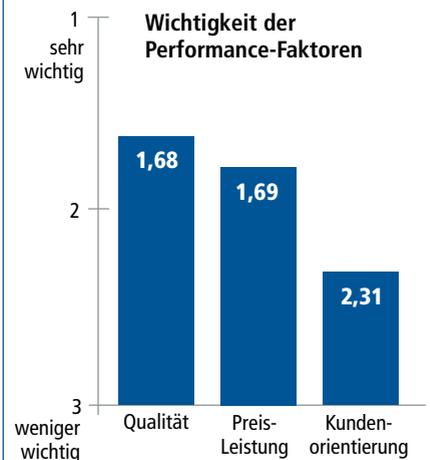
Nord- und Südamerika

gruppe. Schlusslicht bei den europäischen Airlines ist Alitalia. Die krisengeschüttelte italienische Fluggesellschaft belegt mit mageren 546 Punkten Platz 50 im Ranking. Wer auch immer die traditionsreiche Fluglinie kaufen wird, muss eine Menge

Probleme schultern. Insbesondere in Sachen Qualität und Preis-Leistungs-Verhältnis gibt es eine Menge zu tun. Hier belegen die Italiener den letzten beziehungsweise vorletzten Platz.

Auf der Hut sein muss auch eine andere traditionsreiche europäische Airline. Scandinavian Airlines rutscht in der Studie von 12 auf Rang 32 ab. Besonders kritisch beurteilen die befragten Spediteure das Preis-Leistungs-Verhältnis. Hier verlo-

Was Kunden wichtig ist

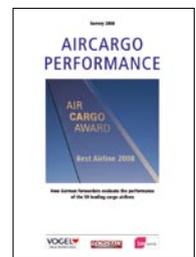


Am wichtigsten für die Vergabe von Aufträgen ist den Spediteuren die Qualität der Dienstleistung

Quelle: LOGISTIK inside

Die komplette Studie

Alle Ergebnisse der vom Marktforschungsinstitut TNS Emnid im Auftrag von LOGISTIK inside und Garbe durchgeführten Untersuchung finden sich in der „Aircargo Performance Survey 2008“. Die Studie zeigt, wie die deutschen Luftfrachtspediteure



Aircargo Performance Survey 2008

über die Leistungsfähigkeit der 50 wichtigsten in Deutschland tätigen Airlines urteilen. Der über 250 Seiten starke Ringordner enthält alle Rankings und Datenblätter zu jeder der 50 untersuchten Cargo-Airlines. Darunter genaue Analysen zur Performance, Qualität der Dienstleistung, Kundenorientierung, Preis-Leistungs-Verhältnis, Marktdurchdringung, Bekanntheit der Marke, Wertung der A-, B- und C-Kunden sowie Auswertungen nach Postleitzahlengebieten. Die Studie erscheint am 26. September in englischer Sprache und ist für 490 Euro (inkl. Versand in Deutschland) und zzgl. Mehrwertsteuer erhältlich bei Springer Transport Media GmbH (darius.hupka@springer.com). Im Rahmen der Studie wurden 240 Luftfrachtspeditionen in Deutschland zur Performance der 50 wichtigsten in Deutschland tätigen Airlines (siehe Tabelle Seite 5) befragt. Die Studie ist repräsentativ für den deutschen Luftfrachtmarkt. Weitere Infos finden sich im Internet unter www.logistik-inside.de

Top 10 Asien & Pazifik¹⁾

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)
1.	Cathay Pacific	710
2.	Singapore Airlines	701
2.	Asiana Airlines	701
4.	Japan Airlines	693
5.	Korean Airlines	679
6.	Nippon Cargo Airlines	677
7.	Air China	672
8.	Air New Zealand	662
9.	All Nippon Airways	660
10.	Malaysian Airline	659

¹⁾ IATA-Region China and North Asia und Asia Pacific

Quelle: LOGISTIK inside

1.

Beste Airline aus der Region Asien & Pazifik ist mit 710 Punkten die Hongkonger Cathay Pacific



Foto: Cathay

Asien & Pazifik

1. Vorderasien & Afrika

Top 5 Vorderasien & Afrika¹⁾

Rang	Airline	Performance-Wert (max. 1000)
1.	Emirates	788
2.	Etihad Airways	722
3.	South African	681
4.	Qatar Airways	668
5.	Gulf Air	645

¹⁾ IATA-Region Middle East and North Africa (MENA) und Africa

Quelle: LOGISTIK inside

Beste Frachtairline aus der Region Vorderasien und Afrika ist Emirates



Foto: Emirates

ren die Nordeuropäer über zehn Prozent der Wertungspunkte. Bei den asiatischen Frachtfluggesellschaften hat Cathay Pacific die Nase vorn. Das Hongkonger Unternehmen platziert sich mit 710 Punkten knapp vor Singapore Airlines (701 Punkte) und Asiana (701 Punkte).

Asiatische Dreiteilung

Die Studie offenbart hier eine interessante „asiatische Dreiteilung“. Während

Cathay sich führend bei der Kundenorientierung präsentiert, liegt Singapore Airlines in Sachen Qualität vorne, und Asiana bietet das beste Preis-Leistungs-Verhältnis der asiatischen Flieger. Bei den Großkunden schneidet Cathay wieder am besten ab, während Singapore Airlines bei den kleinen Speditoren punkten kann.

Einen deutlichen Sprung nach oben verzeichnen zwei asiatische Airlines: Nippon Cargo verbessert sich um 16 Plätze auf

Rang 15, und Japan Airlines schaffte sogar den Sprung in die Spitzengruppe, von Platz 24 im Jahr 2006 auf Rang 10 in der aktuellen Studie. Die beiden japanischen Airlines verbessern sich vor allem bei der Kundenorientierung. Schlusslicht bei den Asiaten ist nach wie vor Air-India. Der

Top 10 A+B-Kunden-Wertung¹⁾

Rang	Airline	A+B-Kunden-Performance (max. 1000)	Gesamtperformance
1.	Emirates	801	788
2.	Austrian Airlines	775	745
3.	Lufthansa Cargo	768	739
4.	Cargolux Airlines	756	676
5.	Swiss	741	738
6.	Etihad Airways	736	722
6.	Cathay Pacific	736	710
8.	Finn Air	732	741
9.	Japan Airlines	714	693
10.	Asiana Airlines	712	701

1) Wertung der Top 30 Luftfrachtpeditionen, die zusammen einen Marktanteil von rund 80 Prozent am deutschen Luftfrachtmarkt (Tonnage) besitzen

Quelle: LOGISTIK inside

1.



Die sechs größten Luftfrachtpediteure wählen Austrian Airlines auf Platz 1

Bei den Großkunden belegt Emirates Rang 2



2.



Unter den Top 30 Speditoren ist Emirates die Nummer 1

3.



Die großen sechs Luftfrachtpediteure wählen die Luxemburger Cargolux Airlines auf Platz 3

Rang 2 für Austrian Airlines bei der Wertung der Top 30 Speditoren



3.

Lufthansa Cargo erreicht bei der Wertung der Top 30 Speditoren den dritten Rang



Top 10 A-Kunden-Wertung¹⁾

Rang	Airline	A-Kunden-Performance (max. 1000)	Gesamtperformance
1.	Austrian Airlines	798	745
2.	Emirates	793	788
3.	Cargolux Airlines	786	676
4.	Lufthansa Cargo	775	739
5.	Swiss	745	738
6.	Finn Air	737	741
7.	Cathay Pacific	723	710
8.	Etihad Airways	719	722
9.	Japan Airlines	718	693
10.	Asiana Airlines	695	701

1) Wertung der Top 6 Luftfrachtpeditionen, die zusammen einen Marktanteil von rund 50 Prozent am deutschen Luftfrachtmarkt (Tonnage) besitzen

Quelle: LOGISTIK inside

Flieger vom indischen Subkontinent kann sich zwar um 10,7 Prozent nach oben arbeiten, mit 569 Punkten liegt er aber immer noch nur auf Rang 47 im Gesamtranking. Am deutlichsten verbessern kann sich Air-India bei der Kundenorientierung.

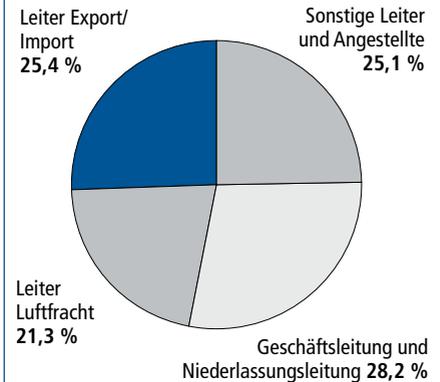
Am schlechtesten schneiden in der Aircargo Performance Studie wieder die Fluglinien aus der Region Nord- und Südamerika ab. Kein Carrier aus dieser Gruppe

schafft es weder im Gesamtranking noch in einer der Kategorien unter die Top 10 zu kommen. Am besten platziert sich Air Canada. Mit 673 Punkten landen die Kanadier auf Rang 18 im Gesamtranking.

Air Canada Nummer 1 in Amerika

Die befragten Spediteure bescheinigen Air Canada eine gute Qualität bei den erbrachten Dienstleistungen und eine noch akzeptable Kundenorientierung. Auf Kri-

Wer befragt wurde



In der Studie wurden Führungskräfte aus 240 zufällig ausgewählten Luftfrachtspeiditionen befragt

Quelle: LOGISTIK inside

tik stößt aber das Preis-Leistungs-Verhältnis. Insbesondere die kleineren Spediteure bewerten das Unternehmen mit dem Heimathafen Montreal schlecht. Von den US-amerikanischen Airlines schneidet Continental Airlines mit 644 Punkten und Rang 27 am besten ab. Schlusslicht ist Delta Airlines mit 593 Punkten und Rang 44.

Gute Preise bei Etihad

Sehr erfolgreich schneiden in der Aircargo-Studie die Fluggesellschaften aus der Region Vorderasien & Afrika ab: Neben Gesamtsieger Emirates kann sich die ebenfalls aus den Vereinigten Arabischen Emiraten stammende Etihad Airways wieder gut platzieren. Platz 6 im Gesamtranking und mit 768 Punkten die Nummer eins in Sachen Preis-Leistung.

Im Vergleich zur Untersuchung in 2006 kann Etihad sich im Bereich der Qualität

verbessern, Achillesferse bleibt die unterdurchschnittliche Performance bei der Kundenorientierung. Hier muss die Fluglinie mit Heimathafen Abu Dhabi noch zulegen, wenn sie zu den Top-Airlines aufschließen will. Ebenfalls gut platziert aus dieser Region ist der Carrier South African. Mit 681 Punkten landet das süd-afrikanische Unternehmen im Gesamtranking auf Platz 13. Sehr gute Noten erhält South African von den großen Speditionen, während die kleineren Kunden deutlich kritischer urteilen. Schluss- ➔

Top 10 C-Kunden-Wertung¹⁾

Rang	Airline	C-Kunden-Performance (max. 1000)	Gesamtleistung
1.	Emirates	779	788
2.	Finn Air	747	741
3.	Swiss	736	738
4.	Austrian Airlines	725	745
5.	Lufthansa Cargo	723	739
6.	Etihad Airways	711	722
7.	Martinair Holland	703	686
8.	Singapore Airlines	699	701
9.	Cathay Pacific	691	710
10.	Air France - KLM	691	684

1) Wertung der Luftfrachtspeiditionen, die zusammen einen Marktanteil von 20 Prozent am deutschen Luftfrachtmarkt (Fonnage) besitzen

Quelle: LOGISTIK inside



Foto: Emirates

Bei den kleinen Speditionen ist Emirates Skycargo klar die Nummer 1

1.



Foto: Finn Air

Die kleinen Speditionen mögen die Leistungen von Finn Air – Platz 2 für die finnische Frachtfluggesellschaft

2.



Foto: Swiss

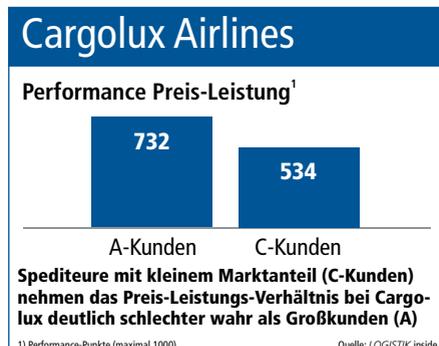
Die Leistungen von Swiss überzeugen die kleinen Luftfrachtspeiditeure – Platz 3 für die Schweizer Airline

3.

licht bei den Fliegern aus Vorderasien und Afrika ist Egyptair. Mit 568 Punkten landen die Ägypter auf Rang 48 im Gesamtranking. Nur geringfügig besser: Saudi Arabian Airlines mit 587 Punkten und Platz 46. Beide Unternehmen haben besonders Probleme mit der Kundenorientierung, aber auch mit der Qualität.

AirBridge Cargo holt auf

Die Studie misst auch, wer bei der Kundenneuaquise in den vergangenen zwei Jahren besonders fleißig war. Am deutlichsten zugelegt hat AirBridge Cargo. Die russische Airline steigert ihre Marktdurchdringung von 30 Prozent im Jahr



2006 auf 49,2 Prozent im Jahr 2008. Dieser Wert zeigt, dass knapp die Hälfte der Befragten in den vergangenen zwölf Mo-

naten Geschäftskontakte mit AirBridge Cargo unterhielten. Auch der Bekanntheitsgrad der russischen Airline steigt. Nur 9,6 Prozent der deutschen Spediteure können mit dem Namen nichts anfangen, vor zwei Jahren waren es noch 20,4 Prozent.

In Sachen Marktdurchdringung einen deutlichen Schritt nach vorne gekommen ist auch Etihad. Lag der Wert 2006 noch bei 65 Prozent, kann das Unternehmen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten heute schon 83 Prozent Marktdurchdringung vorweisen.

Alle Details der Studie finden sich in der Aircargo Performance Survey (siehe Kasten Seite 9).

Methode der Aircargo Performance Studie 2008

Untersuchungsmethode

Die Aircargo Performance Survey 2008 analysiert die Leistungsfähigkeit der 50 führenden in Deutschland tätigen Cargo-Airlines. Das Bielefelder Marktforschungsinstitut TNS Emnid befragte im Auftrag von LOGISTK inside und Garbe World Cargo Center im Sommer 2008 genau 240 in Deutschland tätige Luftfrachtspediteure. Die repräsentative Studie zeigt, in welchem Maße die Kunden die Airlines nutzen und wie diese die Leistung der einzelnen Carrier bewerten.

Gesamtleistung

Der Wert „Gesamtleistung“ spiegelt die Leistungsfähigkeit einer Cargo-Airline wieder. Er errechnet sich aus dem Durchschnitt der drei Leistungskategorien „Kundenorientierung“, „Dienstleistungs-Qualität“ und „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Der maximal erreichbare Wert von 1000 Punkten signalisiert eine sehr gute Performance, null Punkte offenbaren eine sehr schlechte Leistung.

Kundenorientierung

In dieser Kategorie beurteilen die befragten Spediteure die Kundenorientierung der Airlines. Dazu zählen vor allem die Indikatoren Service, Flexibilität, Erreichbarkeit, Buchungsmöglichkeiten und Reaktionszeit auf Anfragen. Der maximal erreichbare Wert von 1000 Punkten signalisiert eine sehr gute, null Punkte bedeuten eine sehr schlechte Kundenorientierung.

Dienstleistungs-Qualität

In dieser Kategorie bewerten die befragten Spediteure die Qualität der Dienstleistungen der Cargo-Airlines. Dahinter verbirgt sich vor allem

die Erfüllung des Kundenversprechens – also wurde die Ware in der vereinbarten Zeit, vollständig und zu den vereinbarten Konditionen von den Fluggesellschaften transportiert. Der maximal erreichbare Wert von 1000 Punkten signalisiert eine sehr gute, null Punkte bedeuten eine sehr schlechte Dienstleistungs-Qualität.

Preis-Leistungs-Verhältnis

In dieser Kategorie bewerten die befragten Spediteure das Preis-Leistungs-Verhältnis der Cargo-Airlines. Die Airline-Kunden beurteilen also den Preis für die angebotene Dienstleistungs-Qualität und Kundenorientierung. Der maximal erreichbare Wert von 1000 Punkten signalisiert ein sehr gutes, null Punkte zeigen ein sehr schlechtes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Bekanntheit

Der Bekanntheitsgrad zeigt, wie viele der befragten Spediteure die Luftfrachtgesellschaft vom Namen her kennen. Ein Wert von 100 Prozent bedeutet, dass jedem Befragten die Fluggesellschaft bekannt ist. Ein geringerer Wert signalisiert, dass der Markenname einem Teil der Befragten nicht bekannt ist.

Marktdurchdringung

Der Wert Marktdurchdringung gibt an, in welchem Maße die befragten Spediteure im Zeitraum von einem Jahr Kunde bei einer Airline waren. Ein Wert von 100 Prozent bedeutet, dass jeder der Befragten in den vergangenen zwölf Monaten mindestens einmal Waren von der Airline hat transportieren lassen. Ein niedriger Prozentwert zeigt, dass die Airline nur wenige Speditionskunden im vergangenen Jahr in Deutschland hatte.

A-Kunden-Wertung

Die A-Kunden-Wertung zeigt, wie die Vertreter aus den Niederlassungen der Top 6 Luftfrachtspeditionen die Performance der 50 Airlines bewertet haben. Diese A-Speditionen besaßen im Jahr 2007 zusammen einen Marktanteil von rund 50 Prozent am deutschen Luftfrachtmarkt (bezogen auf die Tonnage).

A+B-Kunden-Wertung

Die A+B-Kunden-Wertung zeigt, wie die Vertreter aus den Niederlassungen der Top 30 Luftfrachtspeditionen die Performance der 50 Airlines bewertet haben. Diese A- und B-Speditionen besaßen im Jahr 2007 zusammen einen Marktanteil von rund 80 Prozent am deutschen Luftfrachtmarkt (bezogen auf die Tonnage).

C-Kunden-Wertung

Die C-Kunden-Wertung zeigt, wie die Vertreter aus den kleinen deutschen Luftfrachtspeditionen die Performance der 50 Airlines bewerten. Diese C-Speditionen besaßen im Jahr 2007 zusammen einen Marktanteil von rund zwanzig Prozent am deutschen Luftfrachtmarkt (bezogen auf die Tonnage).

Regionen

Die Wertung der Airlines nach Regionen zeigt, welche Frachtfluggesellschaft aus einer bestimmten Ländergruppe bei der Aircargo Performance Studie 2008 im Gesamtranking jeweils am besten abgeschnitten hat. Die Zugehörigkeit zu einer Region richtet sich nach dem Heimatland einer Airline. Die Zuordnung der Länder in die einzelnen Regionen orientiert sich an den Vorgaben des Weltairlineverbandes IATA.



WER GUT INFORMIERT IST, IST IM
VORTEIL.
JETZT PER NEWSLETTER UPDATEN!

www.logistik-inside.de/newsletter

Abonnieren Sie jetzt den kostenlosen Newsletter von *LOGISTIK*inside und sichern Sie sich täglich die aktuellsten News aus Logistik, IT und Supply Chain Management!

Jetzt kostenlos bestellen unter

»» www.logistik-inside.de/newsletter



Lesen. Wissen. Profitieren.