



verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERSCHUTZTHEMEN

Repräsentative Bevölkerungsbefragung

forsa 41011/f21.0508 12/21 KI/Bü

21. Dezember 2021

STUDIENDESIGN

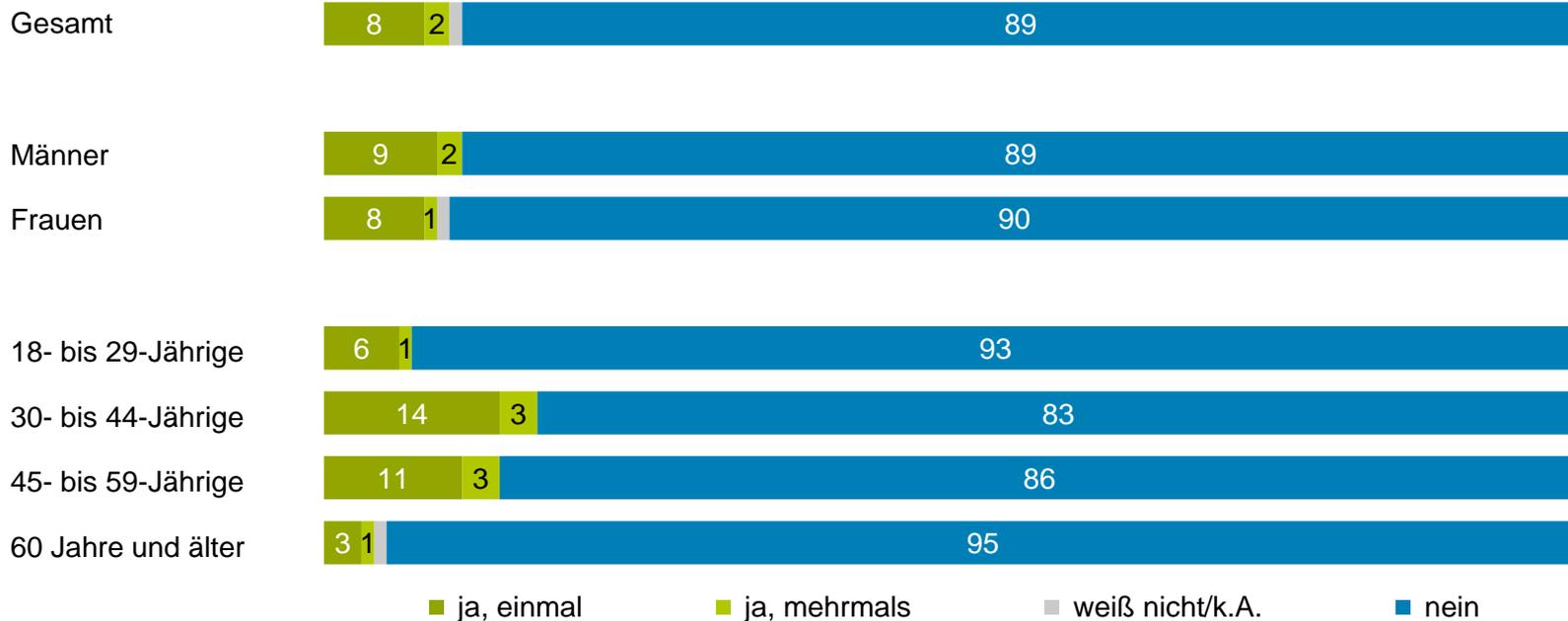


- ❖ Grundgesamtheit: deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland.
- ❖ Stichprobengröße: 1.001 Befragte.
- ❖ Gewichtung: Bevölkerungsrepräsentativ 18 Jahre und älter, nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual Frame Gewicht.
- ❖ Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.
- ❖ Befragungsmethode: per Telefon (Festnetz und Mobilfunk) auf Basis einer Dual Frame Stichprobe.
- ❖ Befragungszeitraum: 22. November bis 3. Dezember 2021
- ❖ Hinweis: Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN GEGENÜBER FLUGGESELLSCHAFTEN

Jeder zehnte Befragte gibt an, schon mal einen Entschädigungsanspruch gegenüber einer Fluggesellschaft geltend gemacht zu haben.

Es haben schon mal einen derartigen Anspruch gegenüber einer Fluggesellschaft geltend gemacht oder versucht geltend zu machen ...



Basis: 1.001 Befragte

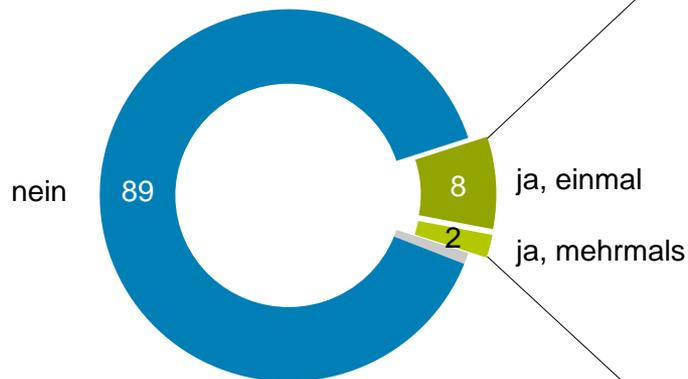
Frage: „Die europäische Fluggastrechte-Verordnung regelt Ansprüche der Verbraucher gegenüber einer Fluggesellschaft, zum Beispiel eine Entschädigung ab einer Verspätung von mindestens drei Stunden. Haben Sie schon mal einen derartigen Anspruch gegenüber einer Fluggesellschaft geltend gemacht oder versucht geltend zu machen?“

Angaben in Prozent

WIE WURDE DER ANSPRUCH GELTEND GEMACHT?

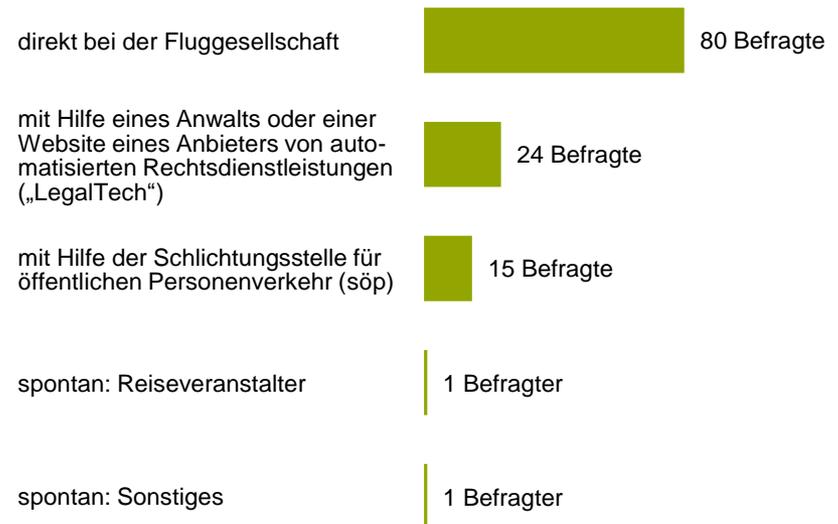
Mehrheitlich wurde der Anspruch direkt bei der Fluggesellschaft geltend gemacht.

Es haben schon mal einen derartigen Anspruch gegenüber einer Fluggesellschaft geltend gemacht oder versucht geltend zu machen ...



Es haben den Anspruch gegenüber der Fluggesellschaft geltend gemacht ...

(99 Befragte) - Angaben als absolute Zahlen



Basis: 1.001 Befragte

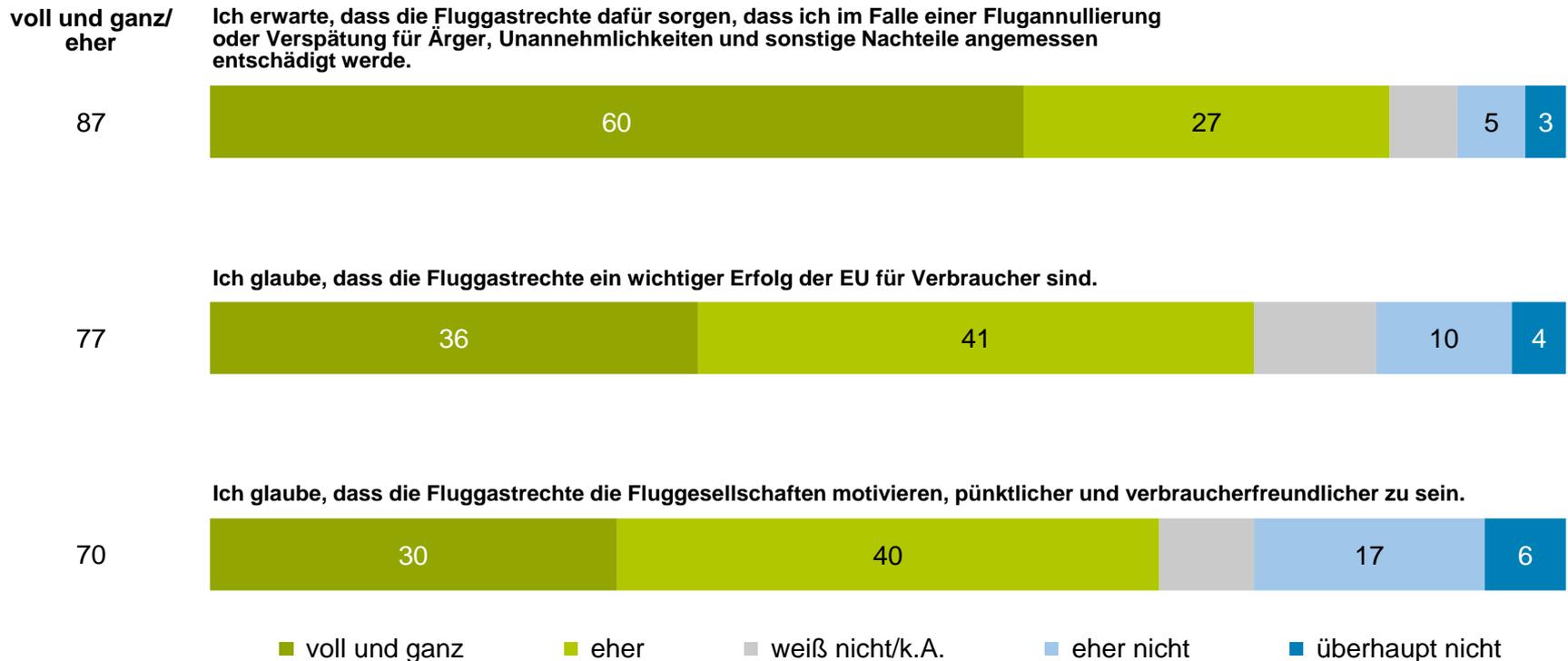
Frage: „Die europäische Fluggastrechte-Verordnung regelt Ansprüche der Verbraucher gegenüber einer Fluggesellschaft, zum Beispiel (...). Haben Sie schon mal einen derartigen Anspruch gegenüber einer Fluggesellschaft geltend gemacht oder versucht geltend zu machen?“ / „Wie haben Sie den Anspruch gegenüber der Fluggesellschaft geltend gemacht?“ (Mehrfachnennungen möglich)

Angaben in Prozent

ZUSTIMMUNG ZU AUSSAGEN ÜBER FLUGGASTRECHTE

Die Befragten erwarten am häufigsten eine Entschädigung im Fall von Flugannullierungen oder Verspätungen.

Der jeweiligen Aussage stimmen zu ...



Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen über die europäischen Fluggastrechte zu?“

Angaben in Prozent

Impressum

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Info@vzbv.de
www.vzbv.de

verbraucherzentrale

Bundesverband