



Trotz COVID-19-Herausforderungen hohe Qualitätsauszeichnungen für den Wiener Airport: Flughafen Wien auf Platz 1 bei den ASQ-Awards 2021 in den Kategorien „Best Airport by Size & Region“ und „Hygiene Measures by Region“

Umfangreiche COVID-19-Schutzmaßnahmen, strenge Reisebestimmungen, eingeschränkte Terminalinfrastruktur und trotz niedrigem Passagieraufkommen teilweise sehr hohe Spitzenbelastungen stellen den operativen Flughafenbetrieb während der COVID-19-Pandemie vor beträchtliche Herausforderungen. Denn Ziel ist es immer, allen Reisenden höchste Servicequalität und Aufenthaltskomfort zu bieten. Dem Flughafen Wien ist das 2021 gut gelungen: Im Rahmen der Airport Service Quality (ASQ)-Analyse der internationalen Luftfahrtvereinigung ACI (Airport Council International) wurde der Flughafen Wien als bester Airport in seiner Kategorie (25-40 Mio. Passagiere in Europa) gemeinsam mit zwei weiteren Flughäfen ausgezeichnet. In der Spezialbewertung der besten COVID-19-Schutzmaßnahmen liegt der Wiener Airport mit einigen anderen Airports ebenfalls auf dem ersten Platz. Möglich war das vor allem durch die gute Zusammenarbeit aller Standortpartner und den hohen Einsatz aller Beschäftigten – von den Behörden über Airlines und Abfertigungspartner bis zum Flughafen und seinen Tochterunternehmen.

„Die Corona-Pandemie hat die Luftfahrt und den Flughafen Wien vor umfangreiche Herausforderungen gestellt. Unser Ziel dabei war es, trotz aller Umstände die Sicherheit und Qualität am Standort so hoch wie möglich zu halten und wir freuen uns sehr, dass Reisende unsere Anstrengungen so positiv bewerten. Möglich war dies nur durch eine enge und gute Zusammenarbeit aller Standortpartner auf dem Flughafen Wien und ich bedanke mich daher bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Behörden, Airlines, Dienstleistungspartner und der Flughafen Wien AG und ihren Tochterunternehmen für ihren stets sehr engagierten Einsatz in dieser herausfordernden Zeit. Auf die Auszeichnung als bester Airport Europas können wir gemeinsam stolz sein“ sagt Mag. Julian Jäger, Vorstand der Flughafen Wien AG.

Knapp 100 europäische Airports wurden bewertet

Eingeschränkte Terminalinfrastruktur aufgrund niedriger Passagierzahlen, teilweise aber hohe Spitzenbelastungen zu Stoßzeiten, international unterschiedliche und strenge Reisebestimmungen und umfangreiche COVID-19-Schutzmaßnahmen am gesamten Standort stellten den Flughafenbetrieb im Pandemiejahr 2021 vor beträchtliche Herausforderungen. Um Reisende und Beschäftigte bestmöglich zu schützen und dennoch einen hohen Aufenthalts- und Reisekomfort zu bieten, hat der Flughafen Wien zahlreiche Maßnahmen gesetzt: So wurden die Abfertigung im Terminal 3 und später auch im Terminal 1 durchgeführt und zahlreiche Reiseprozesse flexibel an die neue Situation angepasst. In allen Terminals wurden Desinfektionsspender, Plexiglasscheiben an Service- und Check-in Schaltern sowie zahlreiche Hinweise zu Maskenpflicht und Empfehlungen zum Abstandhalten eingerichtet. Ein eigenes Begleitservice bietet Passagieren persönliche Betreuung durch einen Flughafen-Wien Mitarbeiter bei Abflug, Ankunft oder Transfer, inklusive PCR-Test und Reise-Kit mit FFP2-Maske, Desinfektionsmittel und Einweghandschuhen. Im Health Center Vienna Airport können täglich Antigen- und PCR-Tests durchgeführt werden, das Ergebnis liegt noch am selben Tag vor.



ASQ-Analyse: Flughafen Wien zählt zu den besten Airports Europas

Im Rahmen der ASQ-Umfrage von ACI haben über 3000 Reisende diese Maßnahmen genauso wie andere Serviceangebote wie etwa das kostenlose W-Lan im gesamten Terminalbereich, sowie das allgemeine Sicherheitsgefühl und die Effizienz der Prozessabläufe auf dem Flughafen Wien im Jahr 2021 sehr gut bewertet. Generell liegt die insgesamt Passagierzufriedenheit in Wien im Jahr 2021 sogar über dem Wert von 2019 (Vorkrisenniveau). ASQ misst 34 wichtige Leistungsindikatoren wie etwa Reiseprozesse, Check-in, Sicherheit, Shopping & Gastronomie, Hygiene und Gesamtzufriedenheit. Verglichen wurden dabei rund 250 Flughäfen weltweit. Die Auszeichnung für den „Best Airport by Size & Region (25-40 Mio. passengers per year in Europe - auf Basis der Passagierzahlen von 2019)“ ging im Jahr 2021 an den Flughafen Wien, sowie an die Airports Moskau Domodedovo und Zürich – von insgesamt 11 Flughäfen in dieser Kategorie. In der Kategorie „Best Hygiene Measures by Region (Europe)“ rangiert der Flughafen Wien im Jahr 2021 neben 19 anderen in der Goldklasse – hier wurden knapp 100 Airports verglichen. Die Detailergebnisse sind online hier zu finden: <https://bit.ly/3hWqX6k>.

ACI – Fachverband der weltweiten Flughäfen

Der Airports Council International (ACI) wurde als Fachverband internationaler Flughäfen 1991 mit dem Ziel gegründet, die Zusammenarbeit zwischen seinen Mitgliedsflughäfen und anderen Partnern in der Weltluftfahrt zu fördern, darunter die Internationale Zivilluftfahrtorganisation, die International Air Transport Association und die Civil Air Navigation Services Organization. Durch die Vertretung der Interessen der Flughäfen in wichtigen Phasen der politischen Entwicklung leistet ACI einen wichtigen Beitrag zur Gewährleistung eines globalen Luftverkehrssystems, das sicher, kundenorientiert und ökologisch nachhaltig ist. Im Januar 2022 hat die ACI 717 Mitglieder, die 1950 Flughäfen in 185 Ländern betreiben.

Rückfragehinweis:

Pressestelle Flughafen Wien AG

Peter Kleemann, Unternehmenssprecher

Tel.: (+43-1-) 7007-23000

E-Mail: p.kleemann@viennaairport.com

Website: www.viennaairport.com

 www.facebook.com/flughafenwien

 twitter.com/flughafen_wien