

LUFTHANSA HAUPTVERSAMMLUNG 2018 – 8.5.2018

FRAGEN BERNARDO LÖWENSTEIN

Thema 1: Wartung an ausländischen LH Technik Standorten

Im Juli berichtete das ZDF in seiner Sendung „ZDF Zoom“ über die umstrittenen Sparmaßnahmen bei Lufthansa Technik. Bei Lufthansa-Technik in Deutschland werden massiv Stellen gestrichen, gleichzeitig werden ausländische Betriebe, wie der in Manila auf den Philippinen, erweitert. Die Sendung untersuchte die heftig umstrittenen Sparmaßnahmen. Dabei hätten die Techniker im Lufthansa-Stammwerk Hamburg bei einem Airbus 380 perfekte Arbeit abgeliefert. Ganz anders als in Manila. Da war es nach internen Dokumenten bei der Überholung einer A380 zu schwerwiegenden Fehlern gekommen. Der gravierende Mangel am Höhenleitwerk wurde noch in Manila nach einem Testflug mit lt. Bericht angeblicher Luftnotlage behoben. Die restlichen – weniger schwerwiegenden – Defekte wurden in Frankfurt repariert. Lufthansa bestätigte, dass in diesem Fall Nacharbeiten durchgeführt wurden. Als Aktionär, Vielflieger und Expedient, der zahlreiche Flugtickets verkauft beunruhigt mich dieser Bericht, der wohl viele wahre Details ans Licht brachte. Der Wettbewerbsdruck ist enorm, wird an der Sicherheit gespart? Was ist dran an den Vorwürfen? Stimmt es, dass die Arbeitsqualität der Generalüberholungen z.B. im philippinischen Manila nicht annähernd mit denen in Deutschland zu vergleichen ist? Wie kommt es, dass Arbeiten an A380 z.B. nun in Dresden durchgeführt werden? Sind längere Standzeiten wie in Manila nicht insgesamt mit höheren Kosten und Risiken verbunden?

Thema 2: First Class Produkt und Zukunft bei Lufthansa

Während sämtliche Produktklassen eine Überholung erfahren, ist von der Weiterentwicklung der Lufthansa First Class nichts zu hören. Dabei ist es das Flugschiff-Produkt und der erste Bereich, der vor Jahren von Skytrax mit 5 Sternen ausgezeichnet wurde. Die Bodenprodukte inkl. First Class Terminal in Frankfurt sind erstklassig. Seit 2010 haben wir mit der Einführung der A380 den identischen Sitz an Bord. Während Airlines wie Emirates und Etihad neue luxuriöse Erste Klassen auf den Markt bringen, fliegt Lufthansa seit 8 Jahren mit dem identischen Produkt. Es ist noch erstklassig, jedoch wenig innovativ und es sollte weiterentwickelt werden. Was ist hier **an Bord** geplant? Und wie sind die Perspektiven für die First Class insgesamt zu bewerten? Die Business Class, gerade die 2020 einzuführende, weist immer weniger Unterschiede zur First Class auf, was die Hardware angeht. Die A340-600 mit First Class verlässt langsam die Flotte. Das Angebot an Sitzen schrumpft insgesamt, neue Langstrecken werden ohne Erste Klasse angeboten - die B779 wird offensichtlich auch keine First bietet. Dabei hat sogar SWISS mittlerweile eine bessere First-Hardware, wie auch diverse Reports zeigen.

Thema 3: Digitalisierung – neue einheitliche Sitze in der A320-Familie der LH-Netzwerkcarrier

Herr Spohr will die Digitalisierung der Fluggesellschaft in den nächsten Jahren massiv vorantreiben und Lufthansa zum „digitalen Reisebegleiter“ machen. In der A320-Familie kommen neue, einheitliche Sitze. Eine Steckdose am Sitz wurde ausgeschlossen. Hat der Sitz einen USB-Anschluss? **Das stehe nicht fest und sei, Stand Anfang Mai 2018, sogar unwahrscheinlich.** Die Fluggäste sollen im Internet surfen, Filme streamen – und es gäbe keine Möglichkeit Smartphone und Tablets zu laden? Nicht jeder hat eine Powerbank und ein USB-Anschluss ist das Mindeste, was dieser neue Sitz auf Kurz- und Mittelstrecken haben sollte. Gerade diese Flugzeuge werden auf längeren Strecken wie nach Tel Aviv und Baku eingesetzt, die von der Hardware bereits nicht auf 5-Sterne-Niveau sind und gerade in der Business Class eine Zumutung sind. Andere Airlines bieten auch auf Kurzstrecken Lademöglichkeiten.

Thema 4: Drehkreuze – speziell Frankfurt und mangelnde Premium-Qualität

Über die vier Drehkreuze Frankfurt, München, Zürich und Wien können nach Aussage des Vorstands höchste Qualitätsstandards und Premium Services angeboten werden. München ist, verdienterweise, ein 5-Sterne-Flughafen. **Doch Frankfurt? Höchste Qualitätsstandards?** Am 15. Februar erlebte ich persönlich, wie wenig Fraport die Prozesse im Griff hat! Ein Zentimeter Schnee, kaum etwas ging mehr. Der Schneefall war angekündigt. Fraport verlangt teure Gebühren, bietet viel öfter als vergleichbare Drehkreuze Außenpositionen und zudem auch noch lange Wartezeiten bei den Sicherheitskontrollen. Die Umsteigedistanzen innerhalb der Terminals sind zum Teil erheblich. Es ist ein Flughafen aus den 70ern, der ständig erweitert und angepasst wurde. Wie will Lufthansa hier am Heimatflughafen das Premium-Erlebnis mittel- und langfristig verbessern und die Kosten in den Griff bekommen?

Thema 5: Massive Defizite bei der Kundenbetreuung

Ich habe am 8. August 2017 online ein Feedback zu meiner Reise nach Buenos Aires abgegeben. Ich erhielt umgehend eine Feedback-ID. Nach mehrmaligem Nachhaken kam erst am 28. März 2018, also nach fast 8 Monaten eine kurze, unpersönliche Antwort, die nicht mal auf mein Anliegen einging. Und 5.000 Meilen als „Entschädigung“. Warum keine Antwort vorher kam – wortwörtlich: „Hintergrund dafür ist, dass uns die teilweise extremen Wetterbedingungen weltweit in den vergangenen Monaten nicht nur an den Flughäfen zu schaffen gemacht haben. Sie führten auch zu einer überdimensional großen Menge an Kundenreaktionen.“ Dies ist ein Armutszeugnis. Keineswegs einer 5-Sterne-Airline würdig. Seit zwei Jahren bemerke ich eine dramatische Verschlechterung in diesem Bereich. Wie kann es sein, dass die Bearbeitung derart lange dauert. Auf andere Anliegen erhält man gar keine Antwort. Bitte arbeiten Sie auch hier in diesem Bereich. Das ist kein Einzelfall, denn ich bekomme über meine Kunden sehr viel mit, wie sehr die Qualität und Schnelligkeit bei Customer Relations zu Wünschen übrig lässt – es sagt sehr viel über ein Unternehmen und die Wertschätzung seiner Kunden aus!

Thema 6: Weitere angekündigte Veränderungen

Bordverpflegung bei SWISS ab Genf bald nur noch gegen Bares? Unterschied zwischen Economy Light- und Classic-Gästen an Bord? Damit auch noch die Komplexität des Bordservices für die Crews auf kurzen Flügen erhöhen, auf denen dann durch die Bezahlvorgänge nicht alle Kunden betreut werden können? Letztes Jahr sagte mir Herr Spohr, die Bordverpflegung mache knapp 2% der Gesamtkosten eines Kontfluges aus. Wollen Sie hier bei den positiven wirtschaftlichen Ergebnissen auch noch einen der wenigen Unterschiede zwischen Premium- und Low Cost-Carriern abschaffen? Meiner Meinung nach wäre dies ein schwerer Fehler!

Langstreckentarife ohne Aufgabegepäck? Warum muss Lufthansa den Weg gehen, den z.B. Air France oder KLM gehen? Es werde noch geprüft, heißt es. Aber Flüge in die USA ohne inkludiertes Freigeäck würden wohl auch bei LH kommen. Warum bietet Lufthansa auf Interkont-Flügen nicht einfach das Gesamtpaket automatisch an? Wie hoch ist der Prozentsatz der Gäste z.B. auf Transatlantik-Strecken, die keinen Koffer aufgeben? Die Flüge werden sicherlich nicht günstiger. Ich beobachte bei Air France, dass die gepäcklosen Tarife genauso viel kosten, wie die Einstiegspreise 2017 noch mit inkludiertem Koffer. Diese Tarifoptionen treibt Kunden sicher eher zu Langstrecken Low-Cost-Carrier wie Norwegian oder WowAir.

Thema 7: Closing Topic - Welcome Panel

Markantestes Zeichen der Veränderung beim Kranich ist das neue Design. Das Gelb vom Leitwerk verschwindet. Dafür strahlt ein sog. Welcome-Panel in Gelb an der ersten Tür links. „Willkommen“ steht dort. Das bedeutet, dass bei Langstreckenflügen nur Gäste der First und Business Class auf diese Art willkommen geheißen werden. Gäste der Economy Class steigen über die zweite Tür 2 L ein. Lufthansa will eine Premium-Airline für alle sein, warum werden nicht alle Gäste entsprechend in Empfang genommen? Ich bin der Meinung auch an der 2. Tür von z.B. 747 oder A380 sollte ein solches Panel angebracht werden. Setzen Sie doch auch hier ein Akzent!