

Pressemeddelelse

14. februar 2000

97% af passagererne tilfredse i Københavns Lufthavn

97% af de adspurgte i en netop afsluttet undersøgelse af passagertilfredsheden i Københavns Lufthavn er enten 'meget positive' eller 'positive', når de bliver spurgt til helhedsindtryk af lufthavnen. De sidste 3% er 'neutrale' - og ingen er 'negative' eller 'meget negative'.

Sammen med analysefirmaet Vilstrup Research gennemfører Københavns Lufthavne A/S to gange årligt en analyse af passagerernes tilfredshed med lufthavnen. 1223 passagerer har svaret på spørgsmål, som vedrører faciliteter og service. De mange interviews er foretaget i transithallen, i lounges og i gates. Analysen for sidste halvår af 1999 er netop færdig:

Sammenligning med europæiske lufthavne

43% af de adspurgte oplever, at Københavns Lufthavn i forhold til andre europæiske lufthavne af samme størrelse, er bedst. På spørgsmålet om hvorfor man vælger at skifte fly i Københavns Lufthavn, svarer 41%, at det er p.g.a. de gode flyforbindelser. Hvad gælder oplevelsen af Københavns Lufthavn m.h.t. overskuelighed og skiltning, siger 40%, at Københavns Lufthavn er bedre end de øvrige. På området: behagelighed (lys, lyd, temperatur etc.) mener 43%, at Københavns Lufthavn er bedre end de øvrige. Hvad gælder oplevelsen af Københavns Lufthavn m.h.t. arkitektur, mener 44%, at Københavns Lufthavn er bedre. Og hvad gælder placeringen af lufthavnens shopping-områder er 52% overvejende positive. På spørgsmålet om, hvilken lufthavn i Europa, der er bedst, svarer 43% Københavns Lufthavn.

Ingen ventetid ved security-check

Københavns Lufthavne A/S har servicemål på alle forhold, der vedrører passagererne. Servicemålet for sikkerhedskontrollen ved indgangen til transitområdet er en ventetid på maksimalt 5 minutter. Analysen viser, at 95% af passagererne er tilfredse på området. Målinger om ventetid viser i øvrigt, at så godt som ingen passagerer venter i mere end 5 minutter i kø i selv de travleste perioder!

God skiltning

Servicemålet hvad gælder skiltning lyder, at 98% af passagererne skal være meget tilfredse, tilfredse eller neutrale. 95% af de adspurgte ligger i den ønskede kategori. Et resultat, der ligger så tæt på målsætningen, er fint, og målsætningen skal nås i året, der kommer.

For flere oplysninger: Informationsafdelingen: 32312800