N°4097
Entrée le 16.06.2026
Chambre des Députés

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Äntwert vun der Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten op d'parlamentaresch Fro n° 4097 vum 15. Mee 2026 vun der Madamm Deputéiert Stéphanie Weydert.

Déi honorabel Deputéiert stellt en ganz Rei detailléiert Froen zum operationellen Geschäft bei der Fluchgesellschaft Luxair.

Wéi schon an Äntwerten op aaner Questions Parlementaires (zum Beispill Nr 3527) präziséiert gouf, ass Luxair eng kommerziell Gesellschaft, déi sech an engem internationalen haarde Konkurrenz Ëmfeld befënnt.

De Staat ass mat 39.05% de gréissten Actionnaire vun der Luxair.

Et gëllt awer ze präziséieren, datt en Actionnaire laut Gesellschaftsrecht kloer Attributiounen huet. Grad ewéi dat e Verwaltungsrot an och eng Direktioun huet.

Dat alldeeglecht operativt Geschäft vun der Gesellschaft déi sech eng modern Gouvernance ginn huet ass net ënnert dem Contrôle vun engem Actionaire. Zu den Attributioune vun engem Actionnaire gehéieren d'Approbatioun vun de Compten, d'Decisiounsgewalt iwwert Dividendenpolitik an d'Décharge vum Verwaltungsrot respektiv d'Nominatioun vun den Administrateuren.

Deemno kann e Representant vum Actionnaire net op all déi detailléierten Froen, dei den operativen Alldag betreffen, äntweren.

Niewt de strategeschen Entscheedungen, déi vum Verwaltungsrot geholl ginn, ass eng Direktioun fir déi operationell Decisioune verantwortlech. 9 vun den 12 gestallten Froen betreffen daat operationellt Geschäft vun der Luxair, dowéinst fannt dir d'Äntwerte vum Generaldirekter vun der Luxair heiënnendrënner, deen, ewéi an enger moderner Gouvernancestruktur, déi d'Luxair och huet, fir déi dagdeegleg Gestioun responsabel ass.

Ech wëll awer och drop hiweisen, datt ech de Représentante vum Staat am Verwaltungsrot, deen jo fir dei strategesch Ausrichtung vun der Gesellschaft verantwortlech ass, mat op de Wee ginn hu fir weiderhi sécherzestellen, datt all dei neideg strategesch Moosnamen a Moye'en geholl gi, fir eng héich Qualiteit u Service unzebidden.

Wéi huet sech, opgeschlësselt, d'Quote vun de vun Luxair annuléierte Flich an de leschte sechs Méint par rapport zum Joer virdrun entwéckelt, a wat sinn déi primär Grënn fir dës Ausfäll wéi zum Beispill technesch Problemer, Virsiichtsmoossnamen oder extern Faktoren?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

No wéi engem Schema ginn d'Ersatzflich fir Passagéier determinéiert, deenen hire Fluch annuléiert gouf?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Wéi eng konkret Moossname sinn ergraff gi fir d'Pünktlechkeet ze verbesseren, nodeems an de leschte Méint eng verstäerkt Kritik u Verspéidungen opkomm ass?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

An de leschten internationale Rankings wéi zum Beispill dem « AirHelp Score - Global airlines ranking » läit déi national Fluchgesellschaft op der Plaz 43. Wéi beurteelt d'Ministesch dës Placéierung a wéi eng strategesch Planung gëtt ënnerholl fir dëst Resultat ze verbesseren?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Wéi gëtt d'Qualitéit vum Service u Bord am Verglach mat de Konkurrenten evaluéiert, besonnesch wat d'Clientë-Zefriddenheet ubelaangt?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Wéi eng konkret Auswierkungen hunn déi nei geliwwert Fligeren op d'Zouverlässegkeet vum Flugplang, an a wéi engem Mooss reduzéieren dës Maschinnen d'Ufällegkeet fir technesch bedéngt Fluchausfäll?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Wéi dréit d'Moderniséierung vun der Flott zur Reduktioun vun den Operatiounskäschten a vum CO2-Ausstouss bäi, a ginn dës Erspuernisser an d'Verbesserung vum Clientsservice reinvestéiert?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Am Fall vu Verspéidungen oder Annulatiounen, wéi eng digital Tools oder Echtzäit-Kommunikatiounskanäl goufen agefouert, fir d'Passagéier méi séier a méi transparent ze informéieren an hinnen direkt Alternativen unzebidden?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Wéi gëtt de Feedback vun de Clienten evaluéiert?

Cf. Bréif vum Generaldirekter vun Luxair.

Niewt den Äntwerten vum Generaldirekter vun der Luxair wéilt ech dann och nach zu follgenden Froen Stellung huelen:

Wéi beurteelt d'Ministesch den direkten an indirekten Impakt vun den operationelle Schwieregkeeten an den Annulatiounen op d'Lëtzebuerger Wirtschaft, besonnesch op den Tourismus, d'Geschäftsreesen an d'Attraktivitéit vum Finanzstanduert?

D'Luxair gëllt als "Ambassadeur" vum Grand-Duché. Wéi gesäit d'Ministesch déi rezent Evolutioun vun der nationaler Fluchgesellschaft am Kontext vum Nation Branding?

Ass d'Ministesch der Meenung, datt aktuell operationell Schwieregkeeten, an déi domadde verbonne Berichterstattung, en negativen Impakt op den Image vum Land an de Standuert Lëtzebuerg kéinten hunn, a wéi gëtt dësem Risiko entgéintgewierkt?

D'Luxair steet un sech gutt do am Verglach mat aaneren grousse Fluchgesellschaften déi och regelméisseg mat techneschen Ausfäll oder deenen selwechten Contrainten mussen eens ginn déi eben der Situatioun vun engem ganz aktiven europäeschen Fluchraum geschëld sinn wei Streiken, schlecht Wiederkonditiounen oder technesch Pannen.

D'Luxair ass sech och bewosst wéi wichteg eng gutt funktionéierend Fluchgesellschaft fir den Wirtschaftsstanduert Lëtzebuerg ass, sou gëtt d'Flott vun den Luxairmaschinnen kontinuéierlech erneiert.

Mëtt Abrëll hunn ech och den Masterplang fir den Findel presentéiert deen d'Strategie festhällt wéi eisen Fluchhafen sech bis an d'Joer 2032 soll entwéckelen. Ausbau vun den Terminalen A a B, eng nei Tour de contrôle (hybrid), verbessert Konditiounen an der "Zone Fret", eng nei Fuelfarm, nei Infrastrukturen fir international Delegatiounen an Geschäftsleit ze empfänken. An dobäi ginn d'Iwwerleeungen wäit iwwert 2032 eraus.

Alles dat geschitt fir d'Resilienz vun Lëtzebuerg als attraktiven Standuert weider ze stärken.

D'Luxair huet sech och als national Fluchgesellschaft als wichtegen Ambassadeur vum Grand-Duché établéiert. D'Gesellschaft representéiert Lëtzebuerg no baussen a spillt eng zentral Roll fir d'Visibilitéit, d'Accessibilitéit an d'Attraktivitéit vum Land. Luxair mecht eisen Flughafen zu enger wichteger Dréischeif fir Lëtzebuerg mat den Haaptflughäfen an Europa ze verbannen.

D'Moderniséierung vun der Flott, d'Weiderentwécklung vum Fluchprogramm, d'Investitiounen an d'Qualitéit vum Service an d'kontinuéierlech Verbesserung vun der operationeller Zouverlässegkeet droen dozou bäi, dës Roll weider ze stäerken.

Am Kontext vum Nation Branding ass et wichteg, Luxair iwwer hir breet Roll fir d'Konnektivitéit, d'Wirtschaft an d'international Presenz vu Lëtzebuerg ze bewerten.

Zum Schluss muss een preziséieren dat all ëffentlech Berichterstattung iwwer operationell Onreegelméissegkeete d'Perceptioun vun enger Fluchgesellschaft ka beaflossen.

Dofir freet et mech ze gesinn, dass Luxair esou proaktiv an transparent kommunizéiert a gläichzäiteg hir operationell Prozesser kontinuéierlech verbessert.

Lëtzebuerg, den 16. Juni 2026

D'Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) Yuriko Backes

Luxair

Gilles Feith
Directeur Général

Daniel Colling
Accountable Manager

Madame la Ministre de la
Mobilité et des Travaux Publics
Madame Yuriko Backes
Ministère de la Mobilité et des
Travaux Publics,
4 place de l'Europe
L-1499 Luxembourg

Luxembourg, le 10 juin 2026

Référence: DG-032.26/GF/DC

Objet: Question parlementaire n° 4097 relative à la fiabilité opérationnelle de Luxair

Madame la Ministre,

Faisant suite à la question parlementaire n° 4097 relative à la fiabilité opérationnelle de Luxair, nous vous transmettons ci-après les éléments d'information préparés par Luxair.

Nous souhaitons toutefois attirer respectueusement votre attention sur le fait que certaines questions touchent à des aspects très spécifiques de la gestion opérationnelle, commerciale et stratégique de Luxair.

Le document ci-après reflète la position de Luxair et reprend les informations que nous estimons pouvoir être communiquées utilement dans ce cadre, tout en préservant les intérêts opérationnels, commerciaux et concurrentiels légitimes de la société.

Dans ce contexte, Luxair souhaite rappeler le rôle essentiel qu'elle joue en tant que compagnie aérienne nationale pour la connectivité du pays, l'économie luxembourgeoise et l'attractivité du site luxembourgeois. Sur la base de nos analyses opérationnelles, la situation demeure globalement stable, même si certaines irrégularités peuvent naturellement survenir dans un environnement aérien européen particulièrement contraint.

Cette appréciation doit également être replacée dans le contexte d'un programme de vols qui s'est développé au cours des dernières années, d'un espace aérien européen fortement sollicité et d'une modernisation importante de la flotte menée en parallèle. Luxair continue, dans ce cadre, à mettre en œuvre des mesures ciblées afin de renforcer de manière continue la fiabilité opérationnelle, la ponctualité et la prise en charge des passagers.

Les éléments de réponse ci-après ont été préparés par Luxair afin de permettre de répondre aux différentes questions soulevées. Ils sont formulés en luxembourgeois, en cohérence avec la langue de la question parlementaire.

Fro: Wéi huet sech, opgeschlësselt, d'Quote vun de vun Luxair annuléierte Flich an de leschte sechs Méint par rapport zum Joer virdrun entwéckelt, a wat sinn déi primär Grënn fir dës Ausfäll wéi zum Beispill technesch Problemer, Virsiichtsmoossnamen oder extern Faktoren?

Am Verglach tëschent der Period vum 1. November 2024 bis den 30. Abrëll 2025 an där vum 1. November 2025 bis den 30. Abrëll 2026 ass d'Zuel vun den duerch Luxair operéierte Flich däitlech geklommen. Wärend an der éischter Period 12.502 Flich duerchgefouert goufen, waren et an der zweeter Period 13.154 Flich, wat enger Erhéijung vu ronn 5,2 % entsprécht. Och d'Zuel vun de transportéierte Passagéier*innen ass an där Zäit ëm ronn 7,5 % geklommen. D'Entwécklung vun den operationellen Onreegelméissegkeete muss dowéinst ëmmer am Kontext vun dësem Wuesstem vum Verkéier analyséiert ginn.

An der selwechter Zäit ass d'Zuel vun den annuléierte Flich vun 157 op 233 geklommen. Rapportéiert op d'Gesamtzuel vun de Flich entsprécht dëst enger Evolutioun vun 1,26 % op 1,77 % vun allen operéierte Flich. Den Undeel vun de betraffene Passagéier*innen ass vun ongeféier 0,94 % op 1,44 % vun allen transportéierte Passagéier*innen geklommen.

D'Analys vun den Annulatioune weist, datt dës esouwuel Flich mat Depart vu Lëtzebuerg wéi och Flich vun Aussestatiounen betreffen. Dëst weist, datt d'Thematik net exklusiv um Lëtzebuerger Fluchhafen läit, mee och mat externe Facteuren an de Konditiounen am europäesche Loftverkéiersnetz zesummenhänkt.

D'Analys vun den Ursaache weist, datt d'Erhéijung virun allem mat technesche Disponibilitéitsfroen zesummenhänkt, besonnesch bei der Q400-Flott. Dobäi kënnt, datt Luxair op iwwer 100 Aussestatiounen an Europa operéiert, wou net iwwerall permanent qualifizéiert technesch Ënnerstëtzung an déi néideg Ersatzdeeler disponibel sinn.

Dëst erkläert och, firwat et a verschiddene Fäll operationell méi sënnvoll ass, bei engem méiglechen technesche Problem, dee wärend engem Fluch festgestallt gëtt, op Lëtzebuerg zeréckzekommen, wou Luxair iwwer eege Maintenance-Strukturen an déi néideg technesch Ënnerstëtzung verfüügt. Am Fall vun engem technesche Problem op enger Aussestatioun kann d'Dauer vun enger Reparatur méi laang sinn, wat de Risiko vun enger Annulatioun oder enger méi grousser Verspéidung erhéije kann.

Gläichzäiteg ass ze ënnersträichen, datt en Deel vun den operationellen Onreegelméissegkeeten op extern Facteure zeréckzeféieren ass, déi ausserhalb vum direkte Kontrollberäich vun der Fluchgesellschaft leien. Dozou gehéiere Wiederkonditiounen, Streiken am europäesche Loftverkéier, Loftverkéiersrestriktiounen oder aner Force-majeure-Situatiounen.

Verschidden Annulatiounen am Joer 2026 hunn och d'Dubai-Streck betraff, déi am Kontext vun der geopolitescher Sécherheetssituatioun an der Regioun aus Virsiichtsgrënn agestallt gouf. Hei stoungen d'Sécherheet vun de Passagéier an d'Sécherheet vun den Equipagen zu all Moment am Virdergrond.

Luxair operéiert an engem vun de komplexsten a meescht ausgelaschte Loftverkéiersraim vun Europa. De Lëtzebuerger Fluchhafen läit am Kärberäich vum europäesche Loftverkéier, mat enger staarker Ofhängegkeet vu verschiddenen europäesche Loftverkéierszentralen, ënner anerem zu Maastricht, Karlsruhe, Reims a Marseille. Dës strukturell Situatioun féiert dozou, datt Luxair méi staark vu Loftverkéiersrestriktiounen an Iwwerlaaschtungen am europäesche Netzwierk betraff ka sinn wéi Fluchgesellschaften, déi méi peripher operéieren.

Fro: No wéi engem Schema ginn d'Ersatzflich fir Passagéier determinéiert, deenen hire Fluch annuléiert gouf?

Luxair analyséiert direkt iwwer en dofir zoustännegt Departement, wéi all betraffene Passagéier*inn esou séier wéi méiglech nees op seng final Destinatioun ëmgebucht ka ginn. Bei Destinatiounen, wou vill alternativ Fluchverbindunge bestinn, ka sou eng Léisung an der Reegel méi séier fonnt ginn, dacks bannent e puer Stonnen.

Bei méi ofgeleeënen Destinatiounen oder a Spëtzereeszäite kann d'Ëmbuchung méi laang daueren, well och déi aner Fluchgesellschaften dacks héich ausgelascht oder voll sinn. Als responsabel Fluchgesellschaft probéiert Luxair dofir, wa méiglech, d'Passagéier*innen op eegene Flich ëmzebuchen. An eenzelne Fäll ginn och zousätzlech Flich organiséiert, fir betraffe Passagéier*innen esou gutt a séier wéi méiglech weiderzehëllefen.

Fro: Wéi eng konkret Moossname sinn ergraff gi fir d'Pünktlechkeet ze verbesseren, nodeems an de leschte Méint eng verstäerkt Kritik u Verspéidungen opkomm ass?

Als Fluchgesellschaft mat engem Premium-Usproch leet Luxair e grousse Wäert op Pünktlechkeet, Zouverlässegkeet an eng stabil Operatioun. Dofir iwwerwaacht Luxair hir operationell Leeschtung permanent a schafft kontinuéierlech u Verbesserungen, souwuel an der Planung wéi och am deegleche Betrib.

Bei onerwaarten Evenementer, zum Beispill wann e Fliger net wéi geplangt aus der Maintenance zeréckkënnt, gräift Luxair op zousätzlech operationell Léisungen zeréck. Dozou gehéieren och temporär extern Fligerkapazitéiten, inklusiv Fliger an Equipage vun externe Partner, fir den Impakt op d'Passagéier*innen esou vill wéi méiglech ze limitéieren.

Dës Moossname betreffen ënner anerem eng Erhéijung vun der operationeller Reservekapazitéit zu Lëtzebuerg, fir bei techneschen oder operationelle Problemer méi séier reagéieren ze kënnen an Annulatiounen, besonnesch um Lëtzebuerger Fluchhafen, esou wäit wéi méiglech ze reduzéieren. Donieft schafft Luxair un enger Optimiséierung vun der fréier Moies-Offluchswell, fir ze verhënneren, datt kleng Verspéidungen sech iwwer de ganzen Dag weiderzéien.

Weider Moossname betreffen d'Moderniséierung vun der Flott, eng optimiséiert Crew- an Operatiounsplanung, ugepasste Standby-Dispositiver, eng saisonal Iwwerpréiwung vun de Flugpläng, eng gezielt Planung vu meteorologesch sensibelen Destinatiounen an eng Optimiséierung vun de Buedemzäiten tëscht Arrivée an nächste Depart. Och d'Prozedure fir Entäisung a Betankung, d'Maintenance-Strukturen, déi lokal Maintenance-Kontrakter, den Ersatzdeel-Lagerbestand an déi digital Analyse- a Berichterstattungsinstrumenter ginn weider verbessert, fir Verspéidungsursaache méi präzis z'identifizéieren an direkt korrektiv Moossnamen ëmzesetzen.

Déi intern operationell Donnéeë vu Luxair weisen, datt d'Pünktlechkeetswäerter vun der Gesellschaft iwwer grouss Deeler vum Joer am Beräich vum europäeschen Duerchschnëtt leien an an eenzelne Perioden och driwwer. Luxair analyséiert dës Wäerter reegelméisseg, fir déi prioritär Verbesserungsmoossnamen ze identifizéieren an ëmzesetzen.

Fro: An de leschten internationale Rankings wéi zum Beispill dem « AirHelp Score - Global airlines ranking » läit déi national Fluchgesellschaft op der Plaz 43. Wéi beurteelt d'Ministesch dës Placéierung a wéi eng strategesch Planung gëtt ënnerholl fir dëst Resultat ze verbesseren?

Luxair betruecht de „AirHelp Score – Global Airlines Ranking“ als een Indicateur ënner villen, deen an engem méi breede Kontext vun operationellen, qualitativen a kommerziellen Leeschtungsindikatoren analyséiert muss ginn.

Fir eng equilibréiert Evaluatioun vun enger Fluchgesellschaft ze kréien, ass et sënnvoll, verschidde Referenzindikatoren zesummen ze kucken. Dozou gehéieren ënner anerem Pünktlechkeetsdaten, Analysen zur Zouverlässegkeet vum Fluchprogramm, intern technesch Disponibilitéitswäerter, Annulatiounsquoten, Gepäckperformance, Clientenzefriddenheet a Sécherheetsindikatoren.

Dëst ass besonnesch relevant fir Fluchgesellschaften, déi an engem héich ausgelaschten europäesche Loftverkéiersraum operéieren an domat méi staark vu Loftverkéiersiwwerlaaschtungen, Wiederkonditiounen, Curfews oder geopolitesch bedéngten Ëmleedunge betraff kënne sinn. Op Basis vun de méi breede Referenzen, déi Luxair fir hiert operationellt a qualitativt Monitoring erunzitt, gesäit d'Gesellschaft sech weiderhin an engem robuste kompetitive Beräich. Gläichzäiteg bleift et d'Zil vu Luxair, d'Pünktlechkeet, d'Zouverlässegkeet, d'Clientebetreiung an d'Qualitéit vum Produit konsequent weider ze verbesseren.

Fro: Wéi gëtt d'Qualitéit vum Service u Bord am Verglach mat de Konkurrenten evaluéiert, besonnesch wat d'Clientë-Zefriddenheet ubelaangt?

Luxair iwwerwaacht d'Zefriddenheet vun hire Clienten iwwer verschidde Feedback-Instrumenter. Dës betreffen ënner anerem de Service u Bord, d'Check-in-Erfarung, d'Boarding-Prozeduren, d'Gepäckbehandlung an d'Flucherliefnis.

Déi intern Clientëretoure weisen iwwer déi lescht Méint eng positiv Tendenz. Dës Verbesserung betrëfft net nëmmen d'allgemeng Zefriddenheet, mee och méi konkret Elementer vun der Reeserfarung, dorënner d'Qualitéit vum Service u Bord, d'Professionalitéit vun den Equipagen, d'Boarding-Erfarung an d'Perceptioun vum Fluch selwer.

D'Resultater ginn net als isoléiert Zuelen analyséiert, mee als Deel vun engem méi breede Qualitéitsmonitoring, mat deem Luxair d'Clientenerfarung reegelméisseg iwwerpréift a geziilt Verbesserungen ëmsetzt. D'Clienten hiewen dobäi ënner anerem d'Qualitéit vum Service u Bord, d'Professionalitéit vun den Equipagen an d'Investitiounen an d'Moderniséierung vun der Flott positiv ervir.

Fro: Wéi eng konkret Auswierkungen hunn déi nei geliwwert Fligeren op d'Zouverlässegkeet vum Flugplang, an a wéi engem Mooss reduzéieren dës Maschinnen d'Ufällegkeet fir technesch bedéngt Fluchausfäll?

Luxair investéiert substantiell an d'Moderniséierung vun hirer Flott. Déi nei Boeing 737-8 an Embraer E2-Fligere weisen eng héich technesch Disponibilitéit an droen domat dozou bäi, de Risiko vun technesch bedéngten Ausfäll ze reduzéieren.

Dës nei Generatioun vu Fligere verbessert d'operationell Zouverlässegkeet vum Fluchprogramm, well se manner ufälleg fir verschidde technesch Problemer ass wéi méi al Fligertypen. D'positiv Effekter vun dëser Flottenerneierung si scho festzestellen, besonnesch wat d'technesch Stabilitéit an d'Pünktlechkeet vun den neie Fligeren ugeet.

Fro: Wéi dréit d'Moderniséierung vun der Flott zur Reduktioun vun den Operatiounskäschten a vum CO2-Ausstouss bäi, a ginn dës Erspuernisser an d'Verbesserung vum Clientsservice reinvestéiert?

Déi nei Fligergeneratiounen droen dozou bäi, de Kerosinsverbrauch, de Kaméidi an d'Emissioune vu Kuelendioxid a Stickoxiden däitlech ze reduzéieren. Si stellen domat eng wesentlech méi modern a méi nohalteg Basis fir d'Entwécklung vun der Luxair-Flott duer.

Dës operationell Virdeeler sinn awer nëmme méiglech duerch héich initial Investitiounen an d'Moderniséierung vun der Flott. Dofir féieren d'Erspuernisser net automatesch zu engem direkten a vollstännege Réckgang vun de Gesamtkäschten. Si hëllefen awer, d'Flott laangfristeg méi effizient, méi zouverlässeg a méi nohalteg opzestellen.

D'Verbesserunge kommen och dem Clientservice zegutt, well eng méi modern a méi zouverlässeg Flott d'Stabilitéit vum Fluchprogramm erhéicht, de Risiko vun technesch bedéngten Onreegelméissegkeete reduzéiert an domat d'Reeserfarung vun de Passagéier verbessert.

Fro: Am Fall vu Verspéidungen oder Annulatiounen, wéi eng digital Tools oder Echtzäit-Kommunikatiounskanäl goufen agefouert, fir d'Passagéier méi séier a méi transparent ze informéieren an hinnen direkt Alternativen unzebidden?

Bei wesentleche Verspéidungen oder Annulatiounen ass d'Zil vu Luxair, concernéierte Passagéier esou séier an effizient wéi méiglech eng qualitativ héichwäerteg Betreiung ze garantéieren. Dës Prozesser ginn iwwer eng koordinéiert operationell Struktur geréiert, an där d'Fluchoperatioun, d'Passagéierbetreiung, Maintenance, Buedemoperatiounen a Kommunikatioun enk zesummeschaffen.

D'Passagéier ginn am Fall vun enger Annulatioun oder enger wesentlecher Verspéidung automatesch iwwer SMS an E-Mail informéiert. Dës Kommunikatioun geschitt iwwer digital Client-Kontakt-Systemer, déi Echtzäit-Informatiounen iwwer Verspéidungen, Annulatiounen oder Ëmbuchunge verschécken.

Parallel dozou këmmert sech dat zoustännegt Passagéierbetreiungszentrum ëm d'Ëmbuchung vun de concernéierte Passagéier op alternativ Flich. Wann néideg, ginn och Hotelënnerkonft, Transport, Voucher fir Erfrëschungen oder alternativ Reesméiglechkeeten organiséiert. Premium- a Statusclientë kënnen zousätzlech proaktiv kontaktéiert ginn, fir individuell Léisungen esou séier wéi méiglech ze koordinéieren.

Zil vun dësem System ass et, d'Passagéier esou fréi wéi méiglech transparent z'informéieren, séier eng Ëmbuchungsléisung ze fannen an déi operationell Konsequenze vun enger Onreegelméissegkeet esou wäit wéi méiglech ze limitéieren. An de meeschte Fäll ginn alternativ Transportléisungen nach de selwechten Dag organiséiert.

Fro: Wéi gëtt de Feedback vun de Clienten evaluéiert?

De Feedback vun de Clientë gëtt iwwer verschidde Kanäl gesammelt an analyséiert. Dozou gehéiert Clientë ze befroen, direkt Retoure vum Kontaktzenter, Reklamatiounen, operationell Donnéeën an digital Feedback-Instrumenter.

Dës Informatioune ginn net isoléiert betruecht, mee zesummegefouert, fir Trends an Erwaardunge vun de Clienten ze erkennen. Op där Basis kënnen operationell oder kommerziell Verbesserungen definéiert ginn, zum Beispill am Beräich vun der Informatioun vun de Passagéier*innen, der Betreiung am Fall vun Onreegelméissegkeeten, dem Service u Bord oder de Prozesser um Buedem.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Daniel Colling
Accountable Manager

Gilles Feith
Directeur Général