

Abflug · Departures 12:02

Flug Flight	nach to	über via	planmäßig scheduled	aktuell actual	Terminal	Check-in	Gate
KL 1780	Amsterdam		12:35	12:35	T1	6	C06
LH 2049	München		12:45	12:45	T2	7+8	A17
OU 2047	Moskau/Cheremetyevo		13:25	13:25	T1	1	C02
TP 561	Lissabon		13:25	13:25	T2	9	C07
EW 7276	Salzburg		13:40	13:40	T1	2+3	C08
PC 1084	Istanbul/Gokcen		13:40	13:40	T2	10	A19
EW 7218	Frankfurt		13:45	13:45	T1	2+3	A39
EA 803	London/Heathrow		14:00	14:00	T2	7+8	C15
BA 969	London/Heathrow		14:05	14:05	T2	9	B47
BT 282	Riga		14:20	14:20	T1	1	A46
EW 7042	Stuttgart		14:40	14:40	T1	2+3	A40
9G 834	Chennai		14:45	14:45	T2	10	C02
AF 1211	Paris/Ch. de Gaulle		14:50	14:50	T1	6	C06
OS 374	Wien		15:00	15:00	T2	7+8	A41
TK 1866	Istanbul Airport		15:00	15:00	T1	6	A20
KL 1782	Amsterdam		15:05	15:05	T1	6	C08
EW 7174	München		15:25	15:25	T1	2+3	A39
EK 060	Dubai		15:30	15:30	T1	5	B52
EW 035	Köln/Bonn		16:05	16:05	T1	2+3	A18
EW 9937	Düsseldorf		16:05	16:05	T1	2+3	A37

# Fluggastbefragung

## 1.-4. Quartal 2023



EW 7460	London/Heathrow		18:00	18:00	T1	2+3	C02
LH 2069	München		18:00	18:00	T2	7+8	C15
EW 7826	Mailand/Malpensa		18:05	18:05	T1	2+3	A18
EW 7406	Paris/Ch. de Gaulle		18:10	18:10	T1	2+3	A41
KL 1784	Amsterdam		18:35	18:35	T1	6	C06

Ankunft · Arrivals

Terminal 1: Check-in 1-6

Terminal 2: Check-in 1-6

# Kurzbeschreibung der Fluggastbefragung

Der vorliegende Bericht für das 1. bis 4. Quartal 2023 basiert auf 14.165 durchgeführten, (überwiegend) persönlichen Interviews mit Passagieren am Flughafen Hamburg im Zeitraum 01. Januar – 31. Dezember 2023. Diese Stichprobengröße ist repräsentativ für alle Fluggäste (Zusteiger verdoppelt) am Flughafen Hamburg (N=13.518.320) im Befragungszeitraum.

Die Repräsentativität wird gewährleistet durch vorgegebene Befragungsquoten in Bezug auf die Zieldestination. Darüber hinaus wird eine Zufallsauswahl der Passagiere im Gate getroffen, um eine repräsentative Probandenauswahl in Bezug auf den Reisegrund (Geschäfts- und Privatreisende) zu gewährleisten.

Die Ergebnisse geben Aufschluss über das Reise- und Konsumverhalten sowie über sozio-demografische Faktoren der Fluggäste.

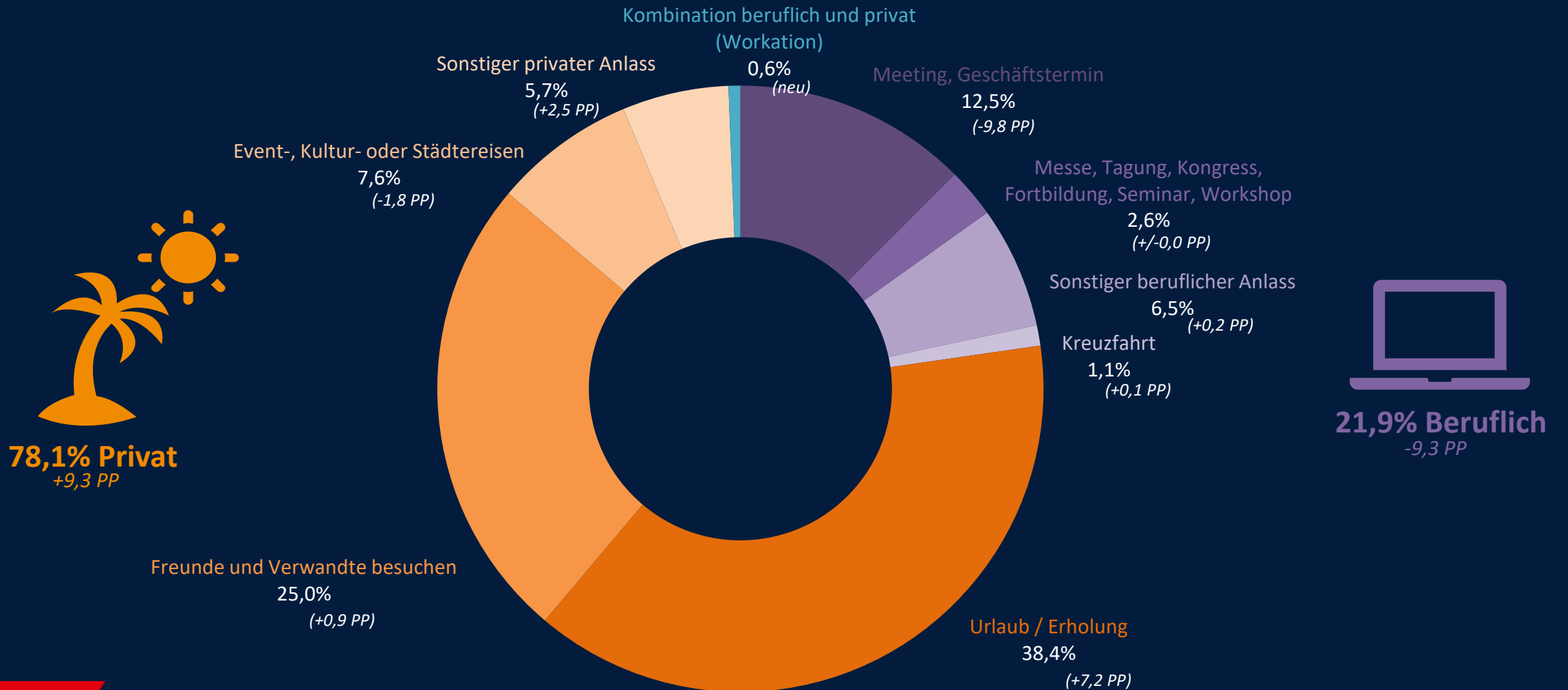
Die Datenerhebung wurde vom Marktforschungsinstitut TARGET GROUP GmbH durchgeführt.

Der herangezogene Vergleichszeitraum ist das 1. bis 4. Quartal 2019.

REISEGRUND	2
FAKTOREN FLUGBUCHUNG	3-4
REISERICHTUNG	5
REISERICHTUNG NACH REISEGRUND	6
REISEGRUND NACH REISEZIEL	7
ANREISEORT DER PASSAGIERE	8
REISEHÄUFIGKEIT	9
REISEDAUER	10
ANREISEVERKEHRSMITTEL UND PARKEN	11
ZUFRIEDENHEIT DER PASSAGIERE - ALLGEMEIN	12
NUTZUNG WLAN	13
NUTZUNG RETAIL UND GASTRO	14-15
NUTZUNG UND AUSGABEN IN € RETAIL & GASTRO	16
DEMOGRAFIE	17-18

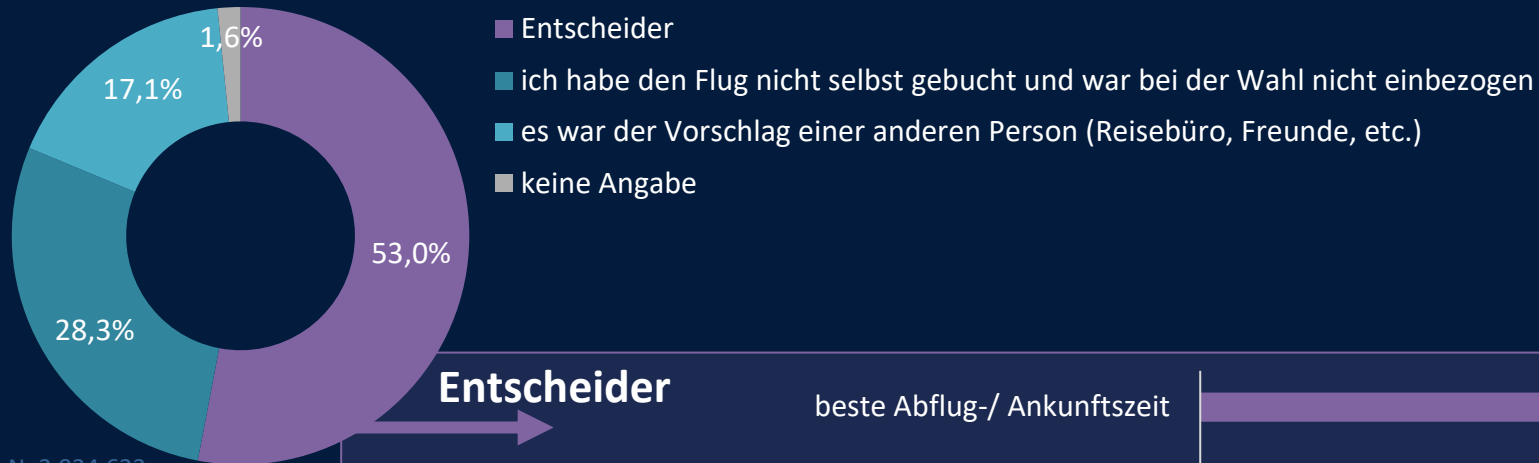
# Reisegrund

## Anteil Privatreisender ggü. 2019 um 9 Prozentpunkte gestiegen



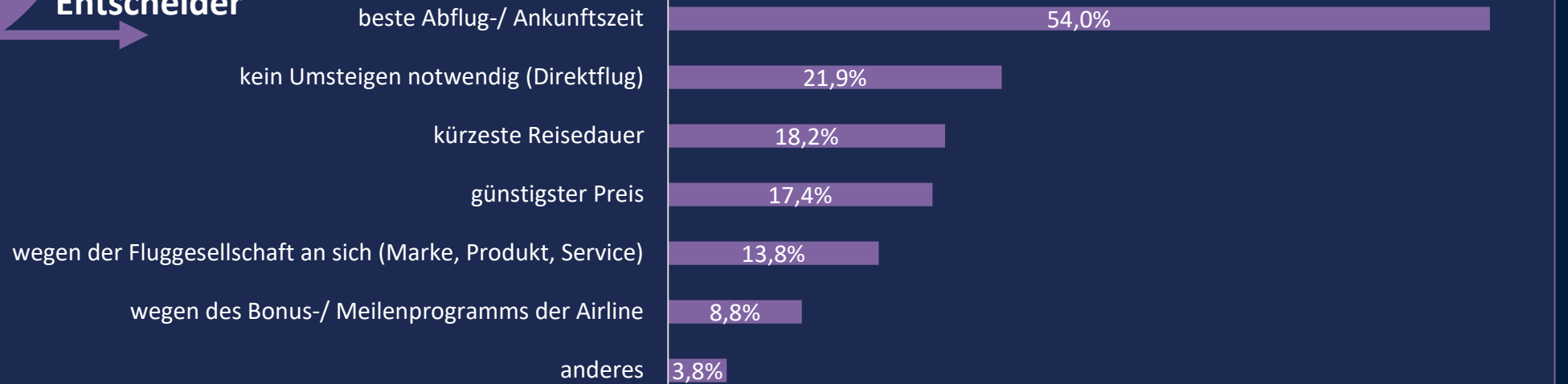
# Faktoren Flugbuchung - Beruflich

## Flugzeiten sind für Geschäftsreisende ausschlaggebend



N=2.924.623

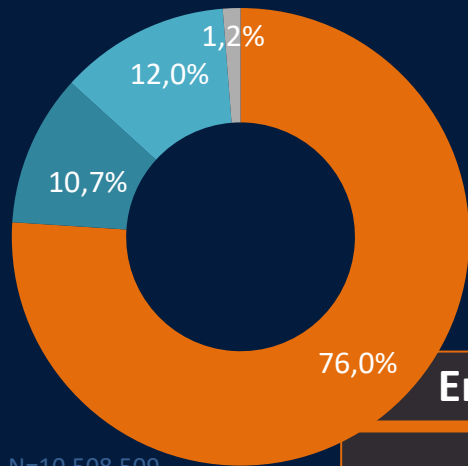
### Entscheider



Mehrfachnennung möglich, N=1.549.932

# Faktoren Flugbuchung - Privat

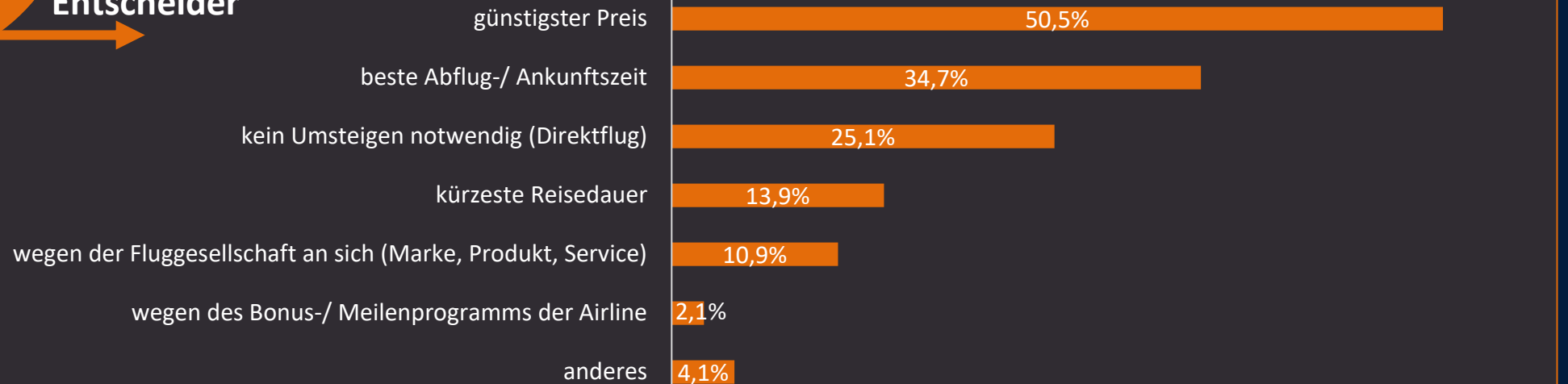
Preis & Flugzeiten sind ausschlaggebend für private Flugbuchungen



- Entscheider
- ich habe den Flug nicht selbst gebucht und war bei der Wahl nicht einbezogen
- es war der Vorschlag einer anderen Person (Reisebüro, Freunde, etc.)
- keine Angabe

N=10.508.509

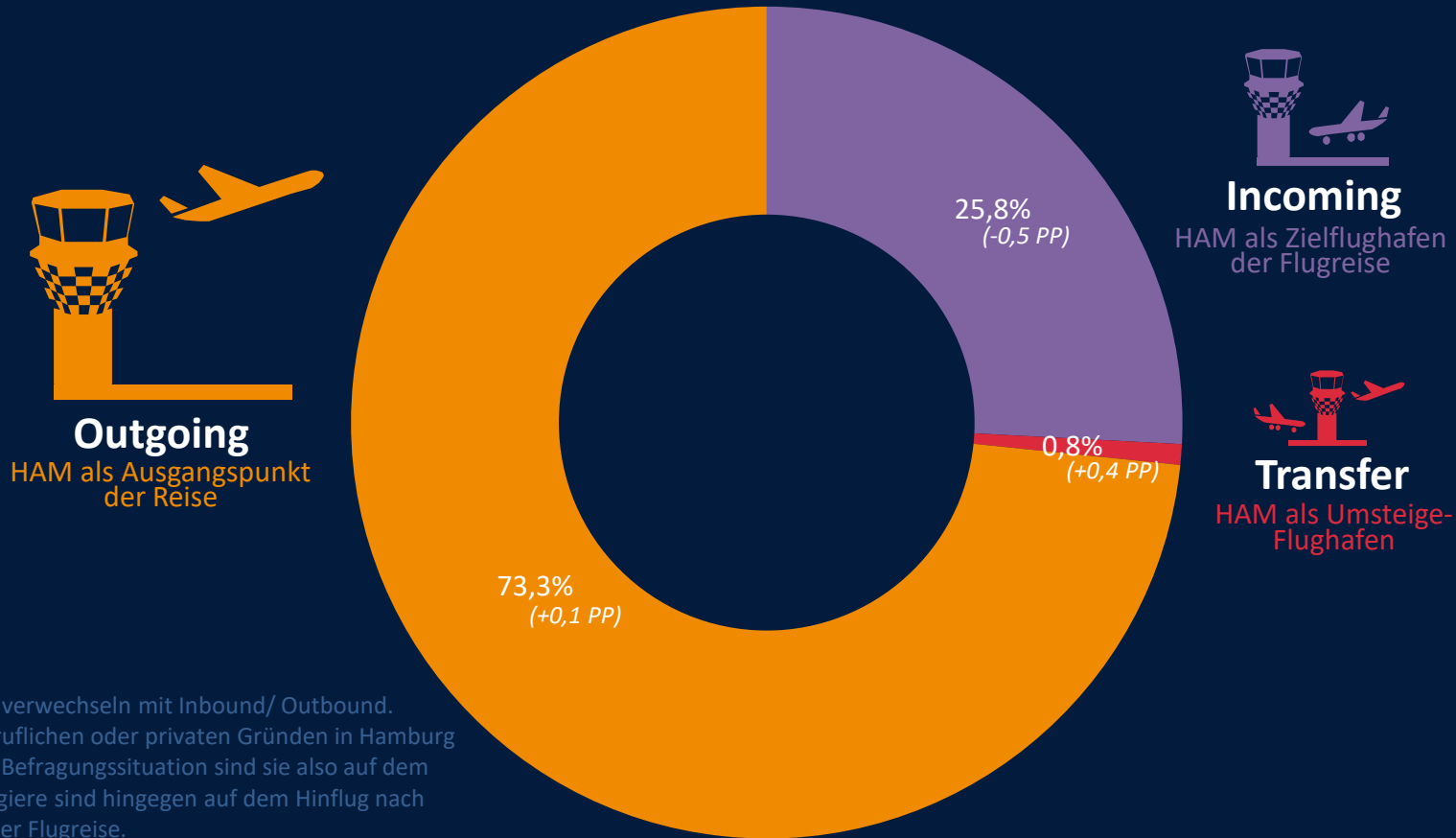
## Entscheider



Mehrfachnennung möglich, N=7.988.179

# Reiserichtung

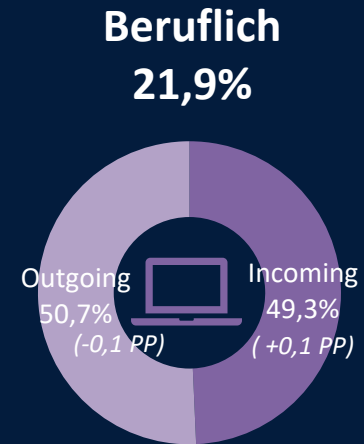
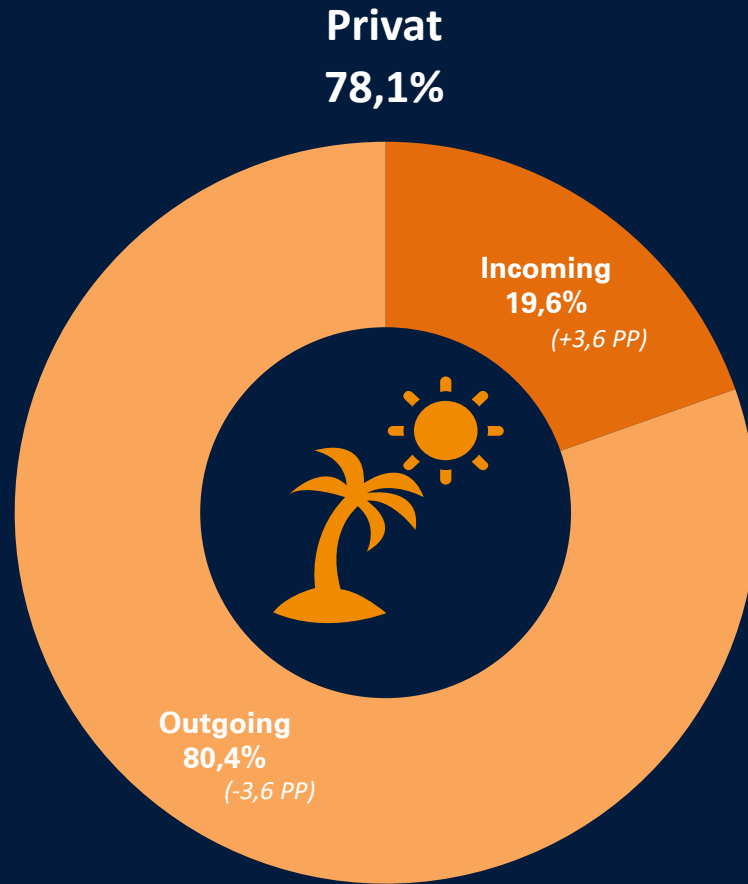
Drei Viertel der Passagiere am Flughafen Hamburg starten hier ihre Flugreise, für ein Viertel ist Hamburg der Zielflughafen



Incoming und Outgoing ist nicht zu verwechseln mit Inbound/ Outbound. Incoming-Passagiere waren aus beruflichen oder privaten Gründen in Hamburg (HAM war ihr Zielflughafen). In der Befragungssituation sind sie also auf dem Rückflug nach XYZ. Outgoing-Passagiere sind hingegen auf dem Hinflug nach XYZ. Hier ist HAM Ausgangspunkt der Flugreise.

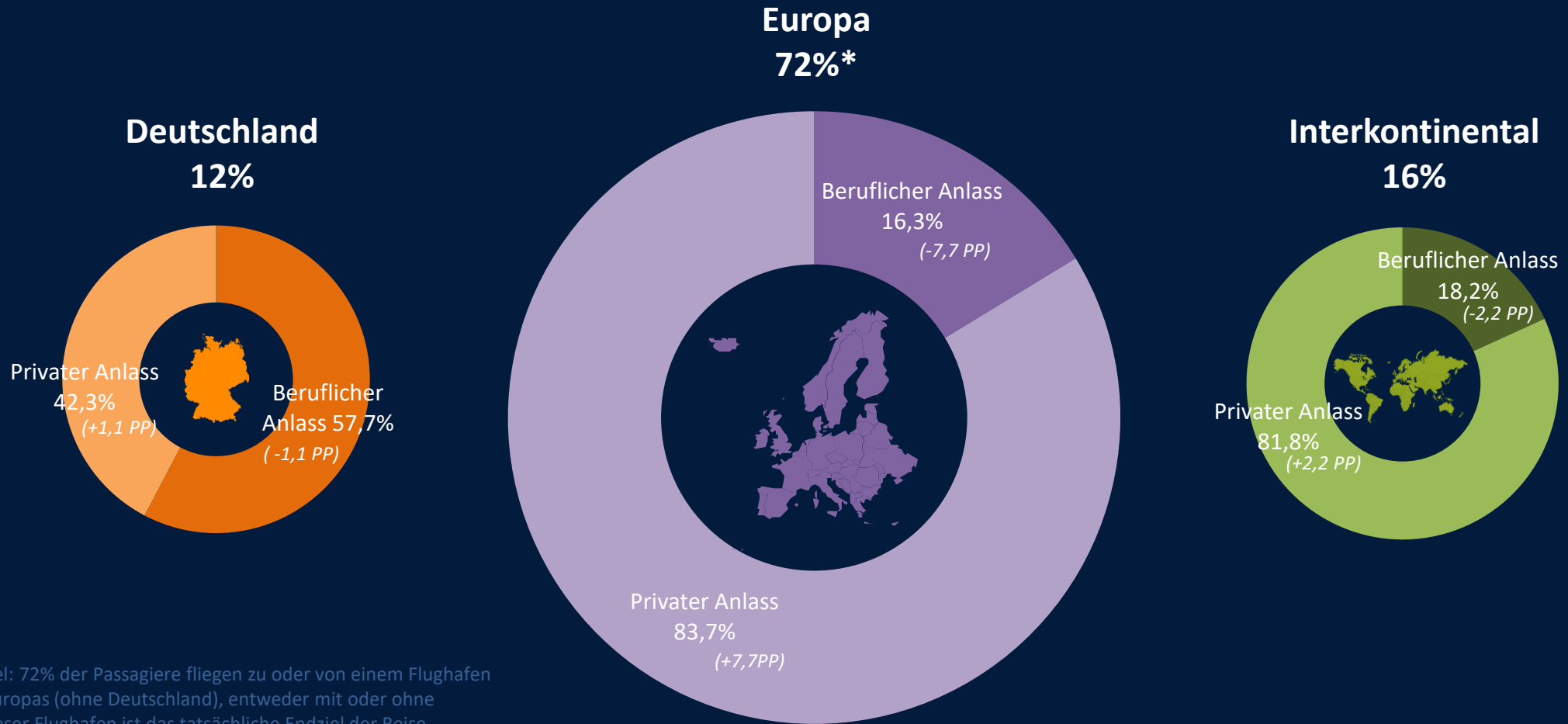
# Reiserichtung nach Reisegrund

Das größte Segment Privatreisen ist dominiert von Outgoing-Passagieren



# Reisegrund nach Reise-Endziel

Private Flugreisen zu und von europäischen Zielen dominieren

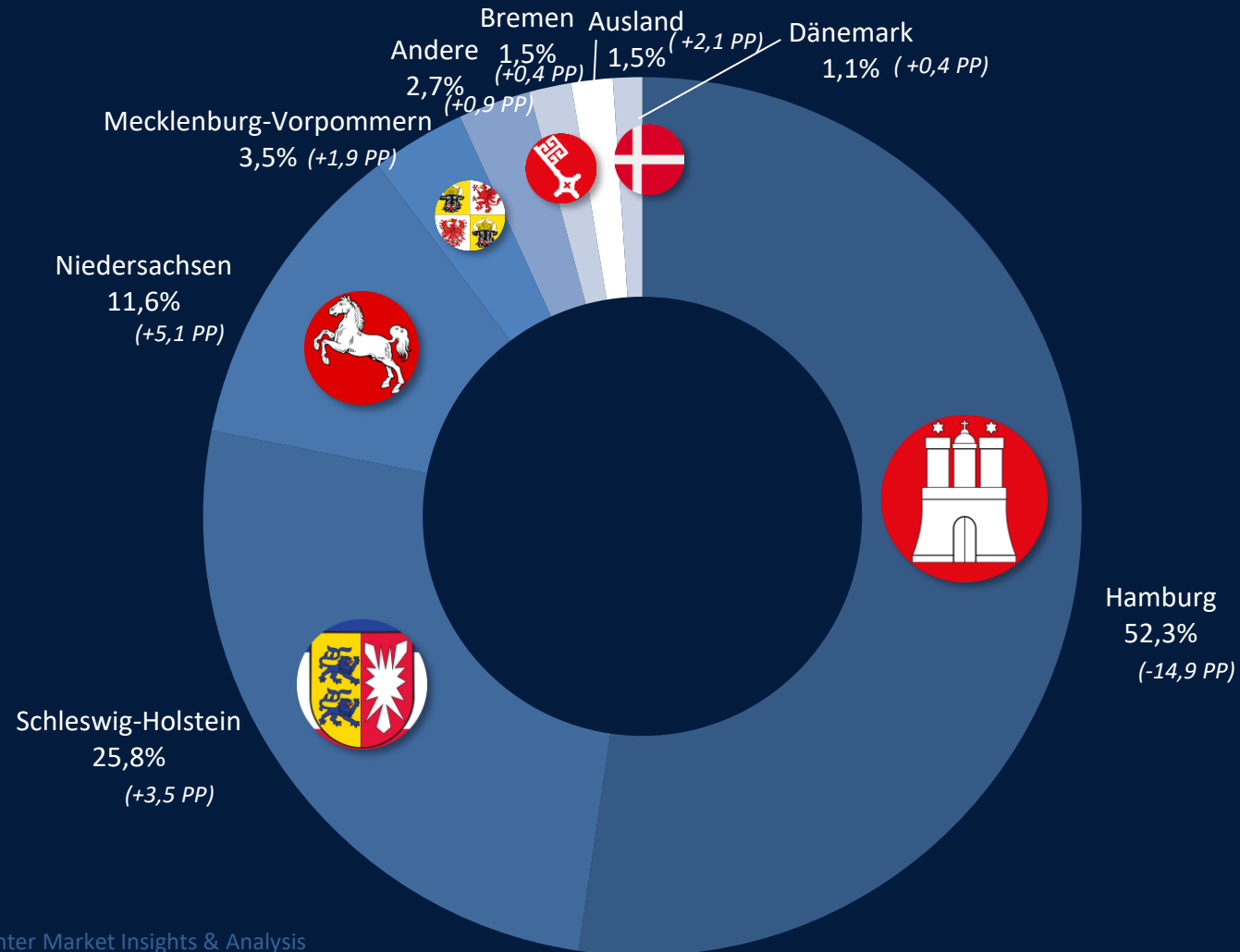


\*Lesebeispiel: 72% der Passagiere fliegen zu oder von einem Flughafen innerhalb Europas (ohne Deutschland), entweder mit oder ohne Umstieg. Dieser Flughafen ist das tatsächliche Endziel der Reise.



# Anreiseort der Passagiere

Knapp 80 Prozent unserer Passagiere kommen aus Hamburg und Schleswig-Holstein oder reisen dort hin



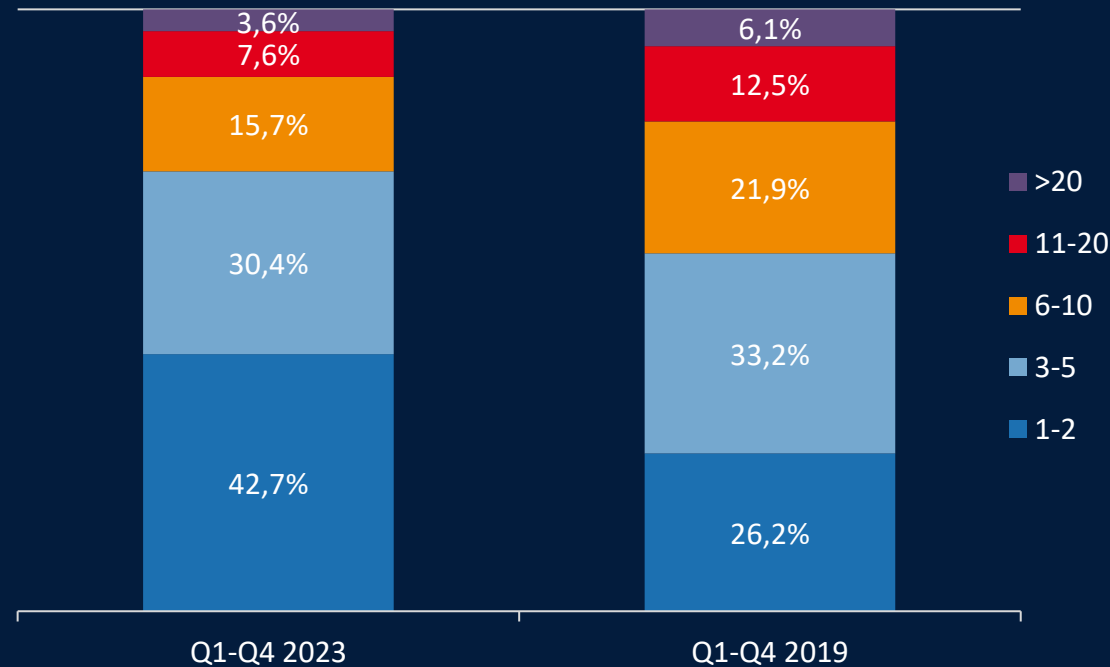
# Reisehäufigkeit pro Jahr

Die Reisehäufigkeit der Passagiere hat um eine Reise pro Jahr abgenommen

Median (mittlerer Wert):	3,0	-1,0
Arithmetisches Mittel:	5,6	-1,8
Erstflieger:	1,7%	+0,0



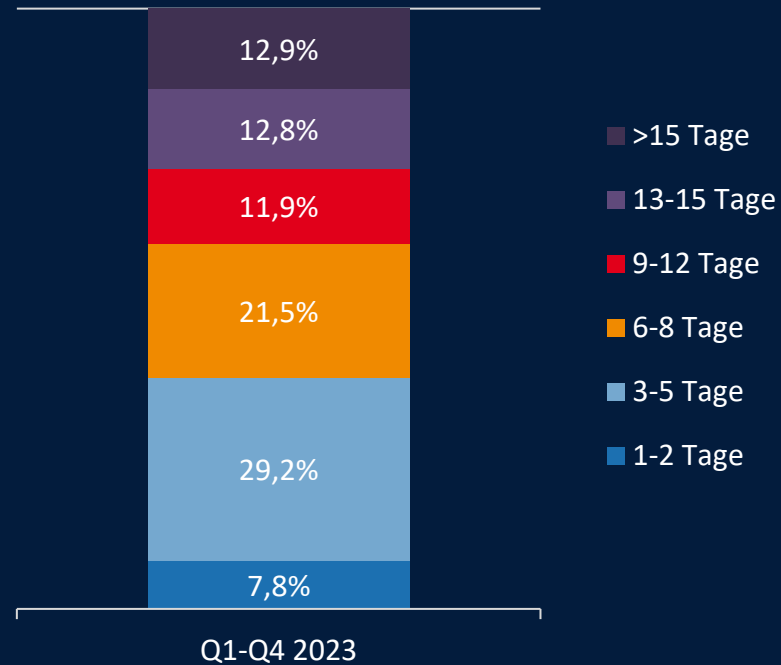
Flugreisen innerhalb der letzten 12 Monaten, inkl. Reisen, die an anderen Flughäfen beginnen & inkl. heutiger Reise



# Reisedauer in Tagen

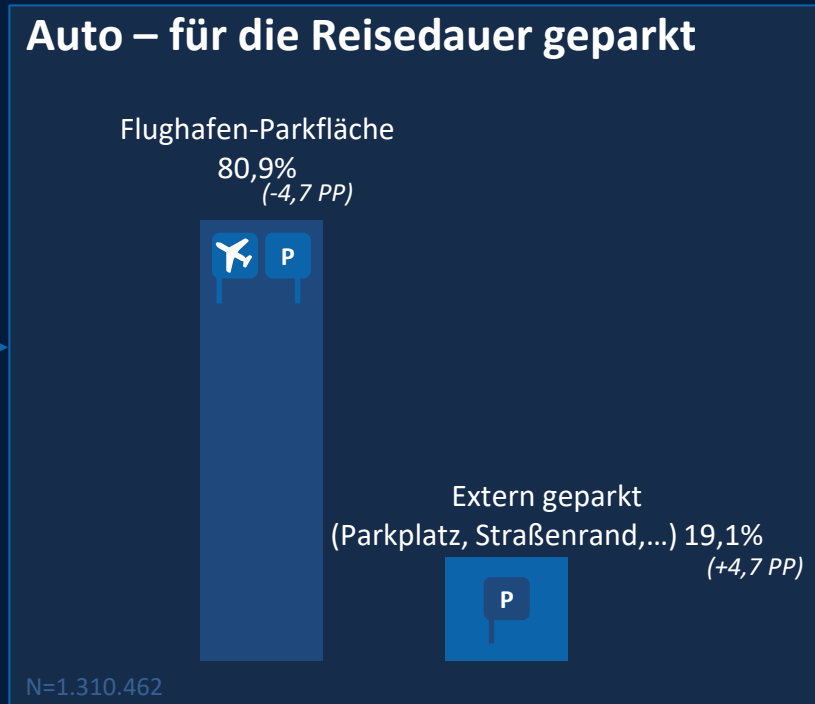
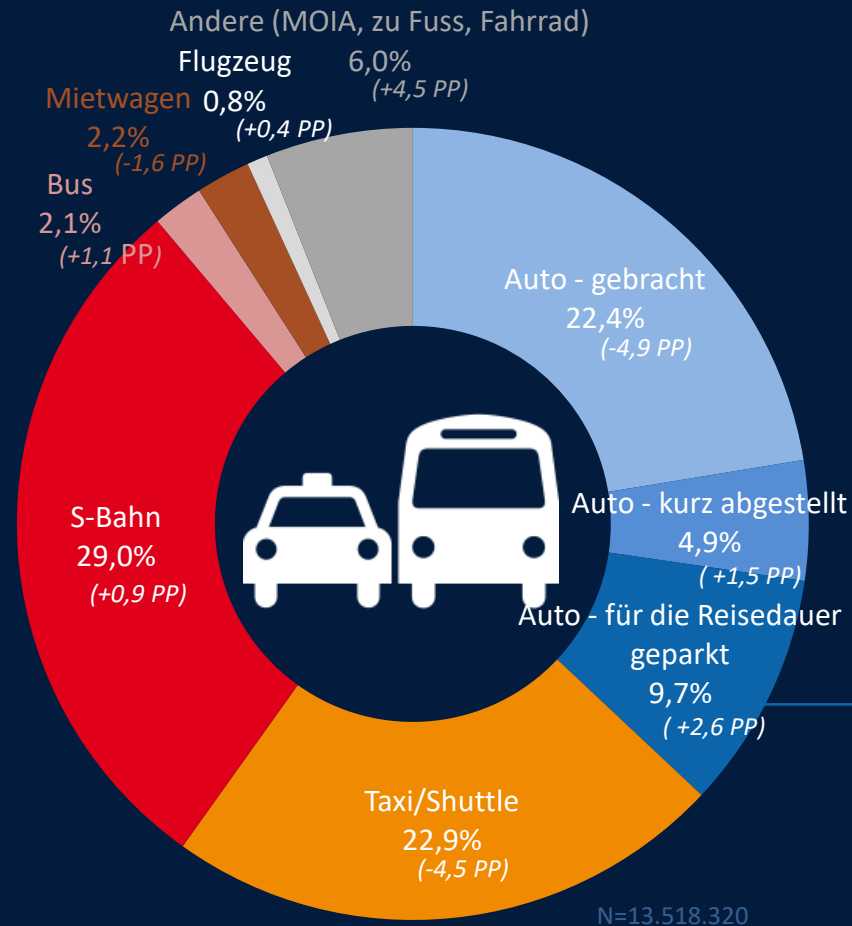
Die Reisedauer der Passagiere hat um einen Tag zugenommen

Median (mittlerer Wert): 7,0 +1,0  
Arithmetisches Mittel: 11,1 +2,8



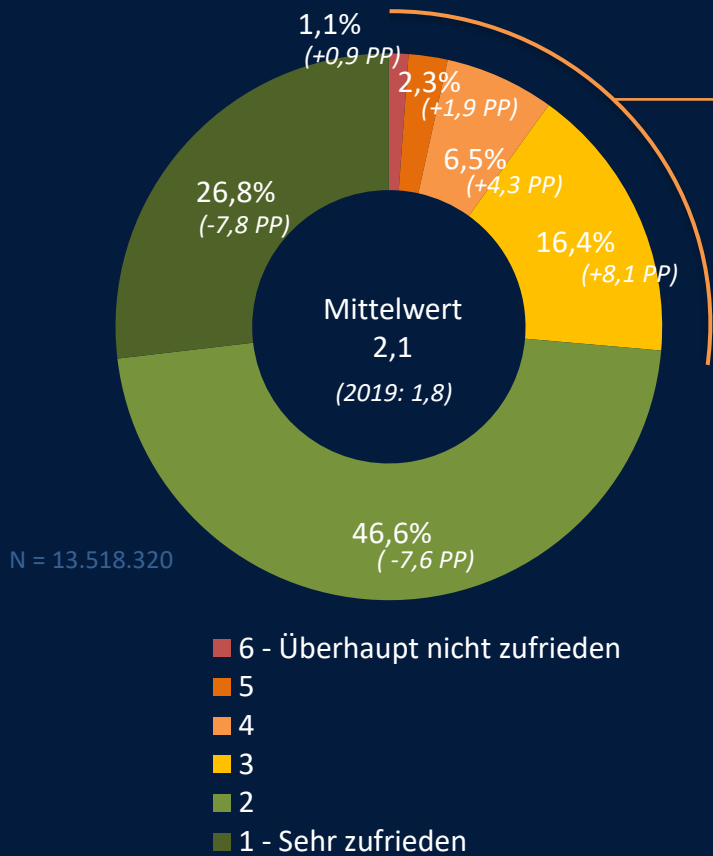
# Anreiseverkehrsmittel & Parken

Anteil der Passagiere, die mit MOIA anreisen, steigt.  
Parken auf Flughafen-Parkflächen nimmt ab

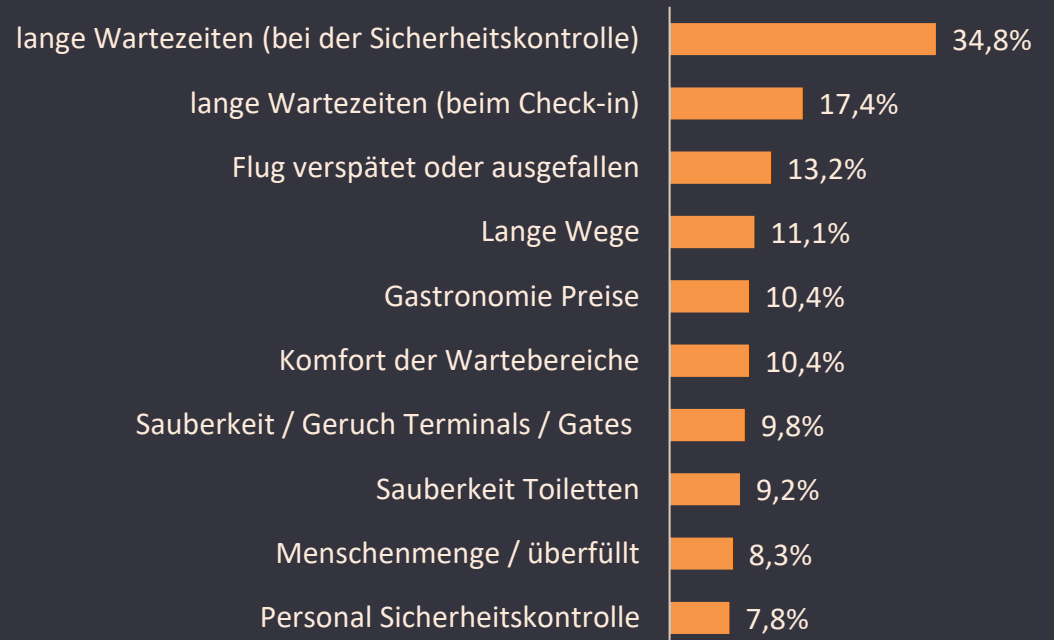


# Zufriedenheit der Passagiere

Zufriedenheit sinkt von Schulnote 1,8 auf 2,1. Wartezeiten bei Sicherheitskontrolle und Check-In sind Hauptgründe für Unzufriedenheit



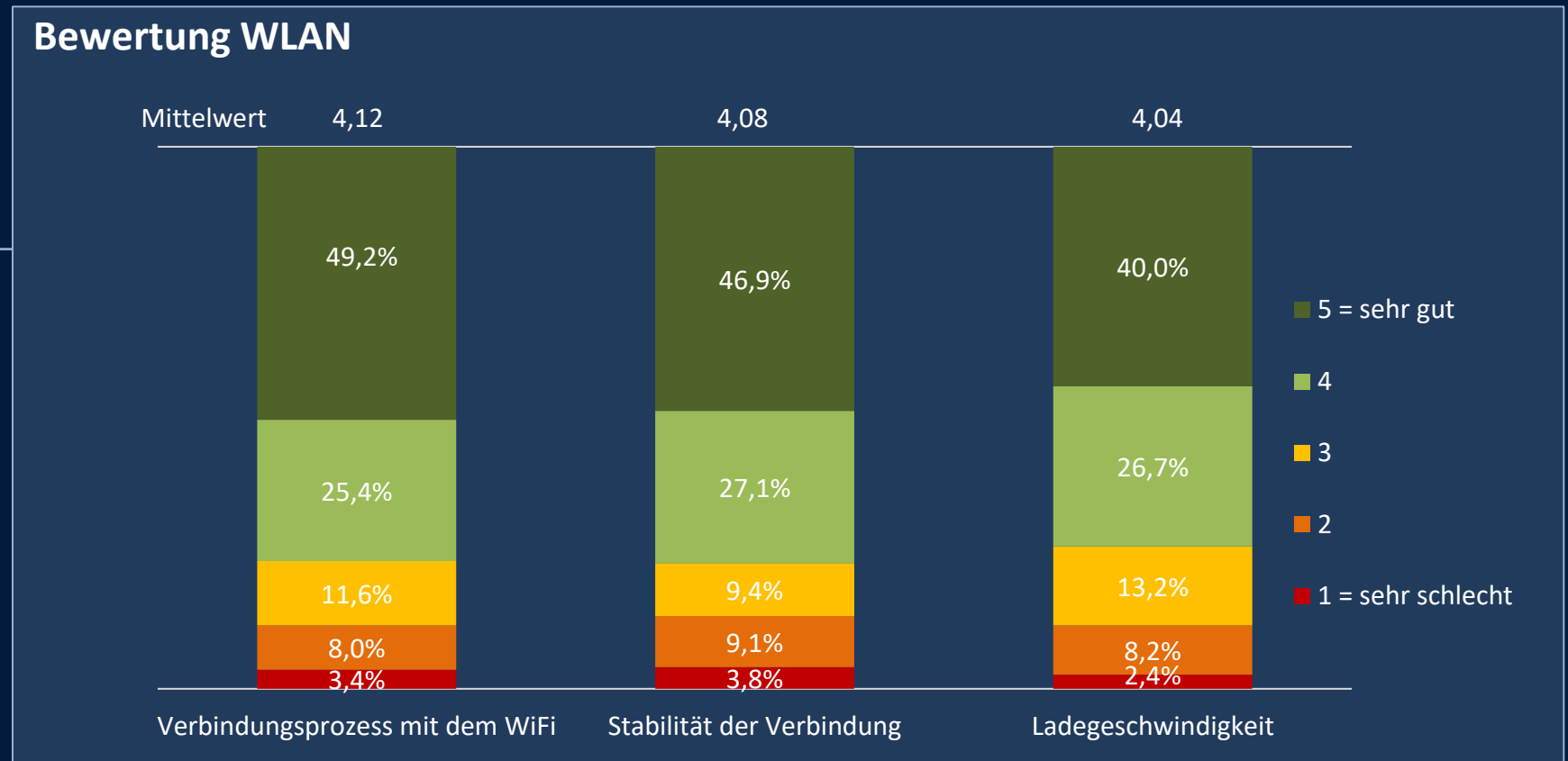
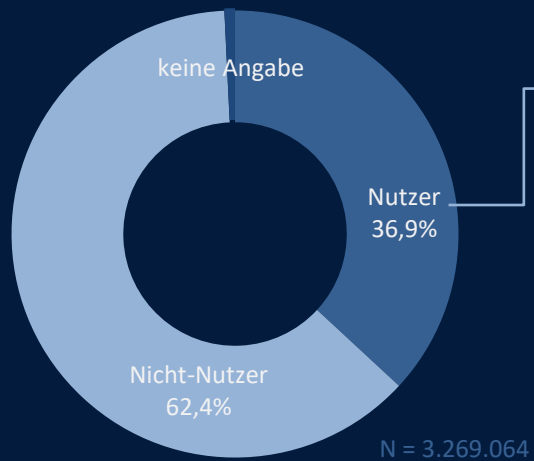
## Begründung Unzufriedenheit (Note 3-6) Top 10



Mehrfachnennung möglich, N=3.557.195

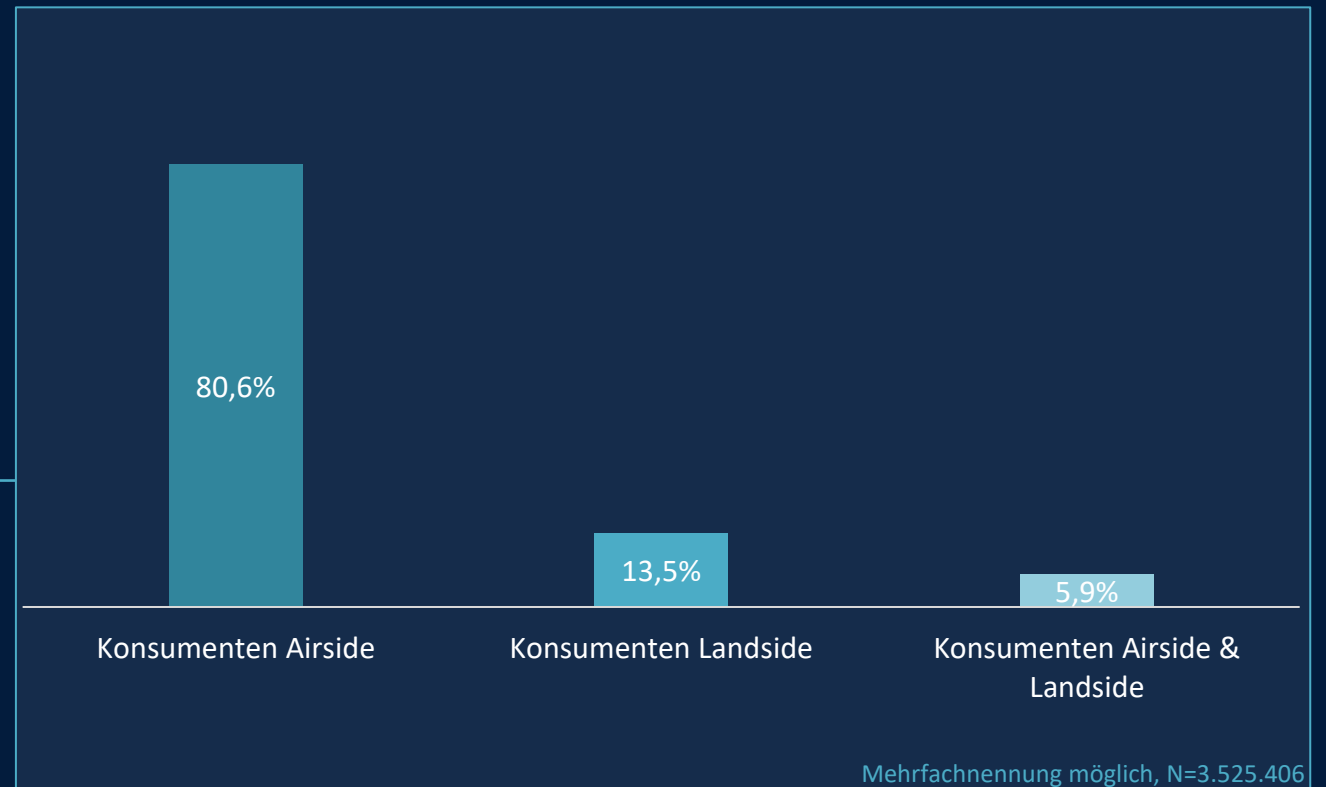
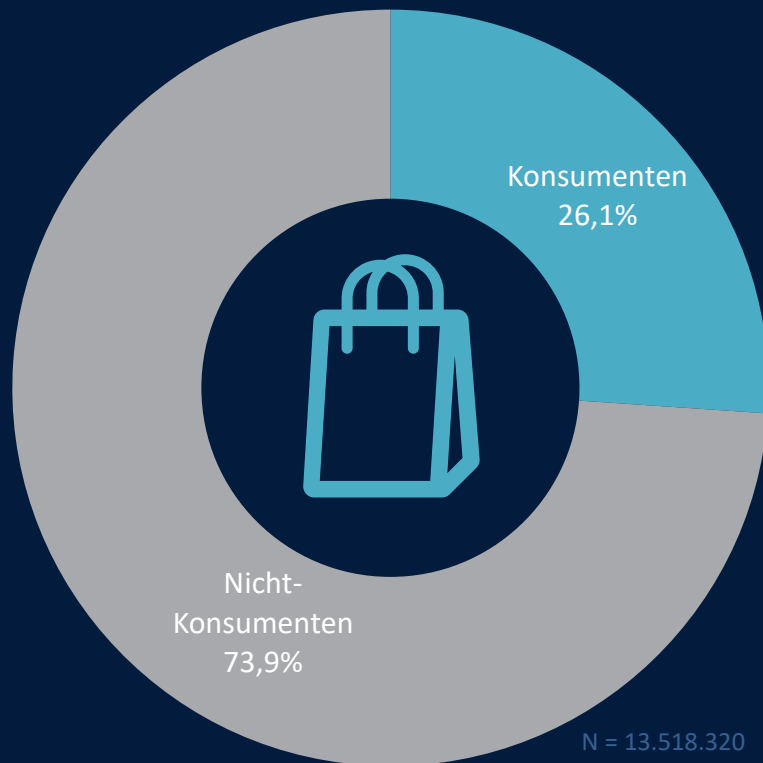
# Nutzung und Bewertung WLAN

Gut ein Drittel nutzt das kostenfreie WLAN, die Bewertung der Performance fällt überwiegend positiv aus



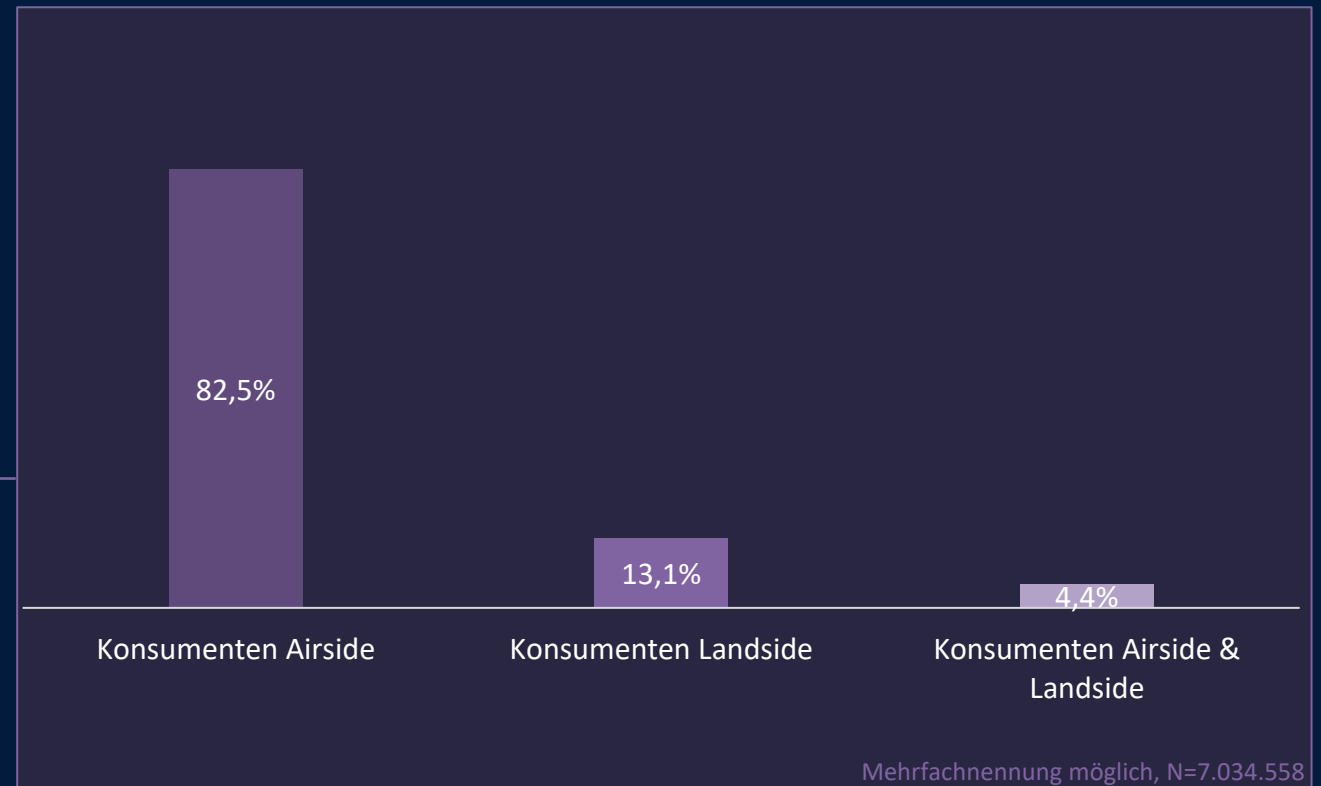
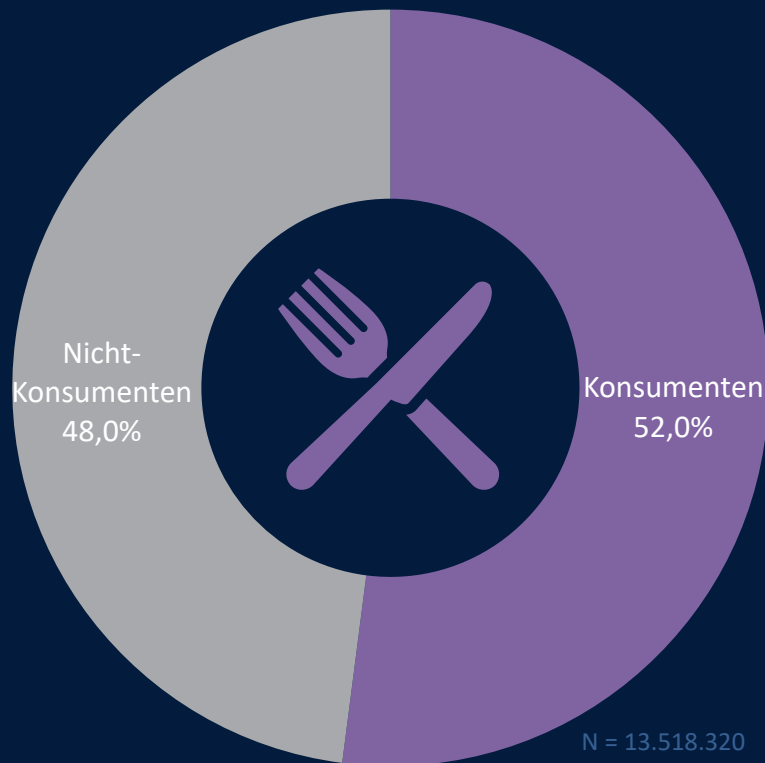
# Retail-Nutzung der Passagiere

Ein Viertel der Passagiere kaufen etwas, der Großteil davon auf der Luftseite



# Gastro-Nutzung der Passagiere

Etwas mehr als die Hälfte der Passagiere nutzen das Gastro-Angebot, auch hier überwiegend hinter der Sicherheitskontrolle





# Nutzung & Ausgaben in Retail & Gastro nach Airside & Landside

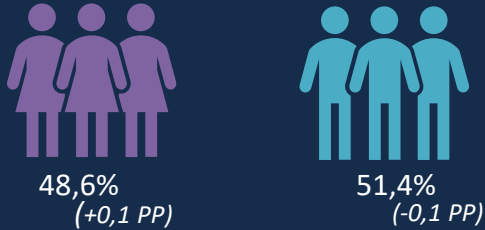
Die meisten Käufe entfallen auf Essen & Trinken, insbesondere Airside



# Demografie der Passagiere

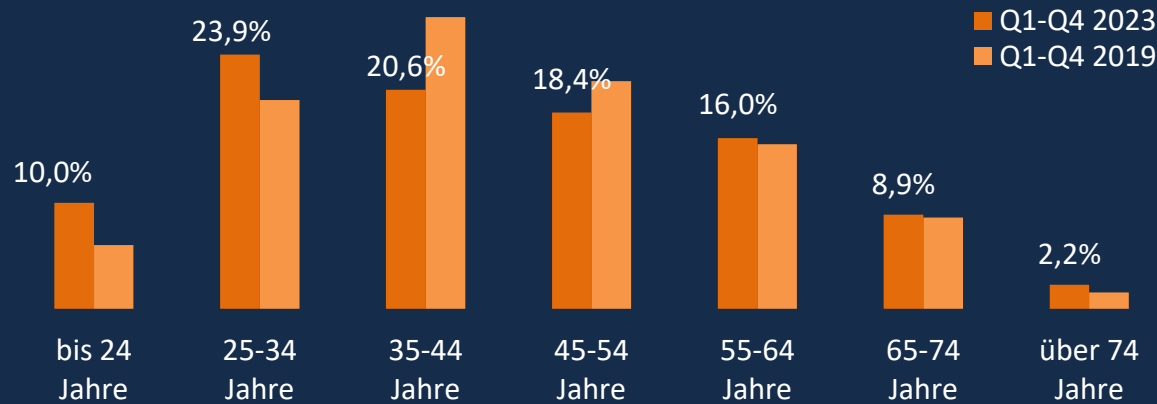
## Passagiere werden durchschnittlich etwas jünger

### Geschlecht



N=13.518.320

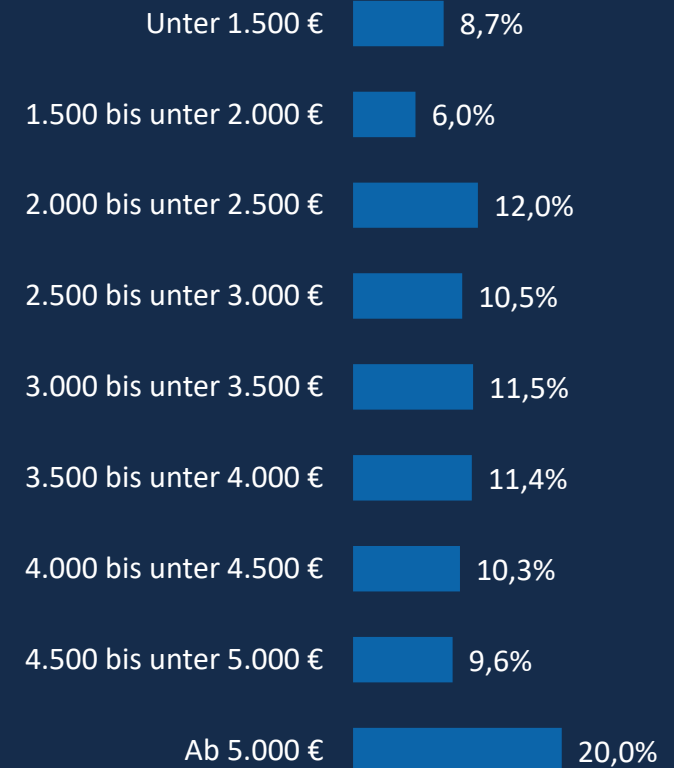
### Alter



Durchschnittsalter: **43,7/44,9**

N=13.355.626

### Monatliches Haushaltsnettoeinkommen

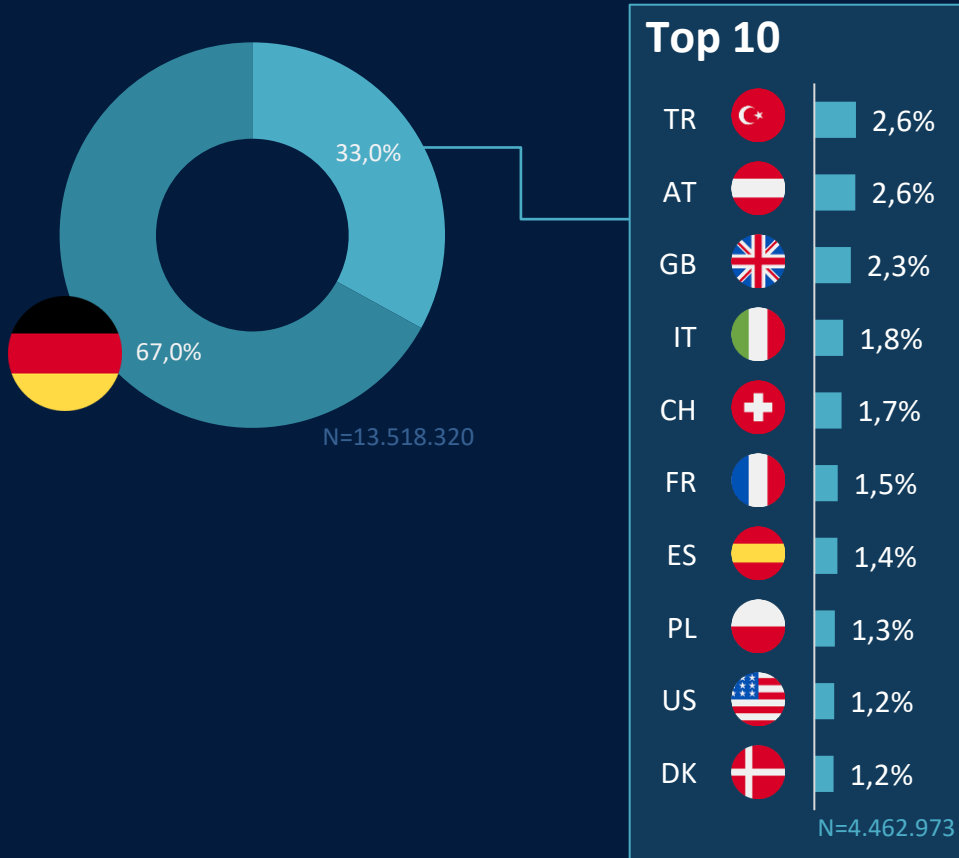


N=9.253.372; ohne "kein (eigenes) Einkommen" und ohne k.A.

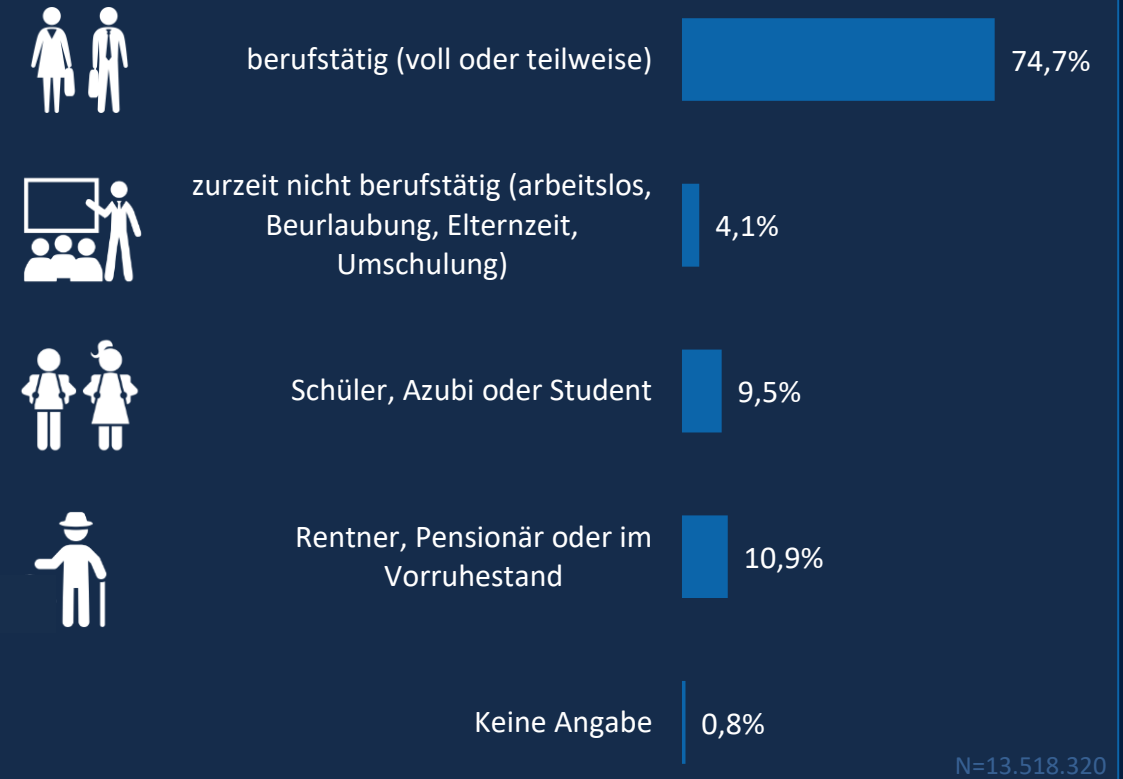
# Demografie der Passagiere

Zwei Drittel der Passagiere sind deutsch. Drei Viertel sind berufstätig.

## Nationalität



## Berufstätigkeit



Abflug · Departures 12:02

Flug Flight	nach to	über via	planmäßig scheduled	aktuell actual	Terminal	Gate Check-in
KL 1780	Amsterdam		12:35	12:45	T1	6 C06
LH 2049	München		12:45		T2	7+8 A17
SU 2347	Moskau/Sheremetyevo		13:25		T1	1 C02
TP 561	Lissabon		13:25		T2	9 C07
EW 7276	Salzburg		13:40		T1	2+3 C08
PC 1044	Istanbul/S.Gokcen		13:40		T2	10 A19
EW 7218	Stockholm		13:45		T1	2+3 A39
LH 021	Frankfurt		14:00		T2	7+8 C15
BA 869	London/Heathrow		14:05		T2	9 B47
BT 282	Pisa		14:20		T1	1 A46
EW 7042	Stuttgart		14:40		T1	2+3 A40
W6 6934	Chineau		14:45		T2	10 C02
AF 1711	Paris/Ch.de Gaulle		14:50		T1	6 C06
OS 174	Wien		15:00		T2	7+8 A41
TK 1866	Istanbul Airport		15:00		T1	6 A20
KL 1782	Amsterdam		15:05		T1	6 C08
EW 7174	München		15:25		T1	2+3 A39
EK 060	Dubai		15:30		T1	5 B52
EW 035	Köln/Bonn		16:05		T1	2+3 A18
EW 9037	Düsseldorf		16:05		T1	2+3 A37
DE 1632	Korfu		16:10		T1	5 C07
EW 7580	Palma de Mallorca		16:10		T1	2+3 C15
FR 6849	Danzig		16:40		T2	10 A39
LG 9514	Luxemburg		16:45		T2	9 A38
EW 2037	Stuttgart		17:00		T1	2+3 C06
PC 1046	Istanbul/S.Gokcen		17:10		T2	10 A20
LH 2067	München		17:25		T2	7+8 C08
EW 7184	Amsterdam		17:45		T1	2+3 A46
EW 7750	Wien		17:45		T1	2+3 A37
TP 7647	Frankfurt		17:50		T2	7+8 C16
W6 1676	Danzig		17:50		T2	9 C04
EW 7460	London/Heathrow		18:00		T1	2+3 C02
LH 2069	München		18:00		T2	7+8 C15
EW 7826	Mailand/Malpensa		18:05		T1	2+3 A18
EW 7406	Paris/Ch.de Gaulle		18:10		T1	2+3 A41
KL 1784	Amsterdam		18:35		T1	6 C06

Ankunft · Arrivals →

Terminal 1: Check-in 1-6  
Terminal 2: Check-in 7-10

FC-C Competence Center Market Insights & Analysis  
© Januar 2024

## KONTAKT

# Sie wollen mehr über die attraktiven Werbemöglichkeiten am Hamburg Airport erfahren?

### Media Team

Flughafen Hamburg GmbH  
Center Management  
Flughafenstraße 1-3  
22335 Hamburg

**Telefon:** +49 (0)40-5075 3968  
**Mobile:** +49 (0)173-231 60 42

**E-Mail:** [werbung@ham.airport.de](mailto:werbung@ham.airport.de)

**Web:** [media.hamburg-airport.de](http://media.hamburg-airport.de)



Jennifer Köpp



Stefanie Kistner



Olaf Jürgens