

07.10.2025 – 07:00 Uhr

Passagiere sind bereits digital. Eine riesen Chance für die Flugbranche



Genf (ots) -

Passagiere führen ein digital geprägtes Leben. Sie erledigen ihre Finanzen, Gesundheit und Mobilität über ihre Telefone. Doch wenn es ums Fliegen geht, werden sie immer noch gebeten: anstellen, ausdrucken, wiederholen. Dieser Wandel stellt eine große Chance für die Luftfahrtindustrie dar, so der Bericht *The Travelers' Voice*, SITA's aktueller *Passenger IT Insights 2025*, der eine klare Möglichkeit für die Branche aufzeigt, aufzuholen.

Der Bericht bündelt die Stimmen von mehr als 7.500 echten Passagieren, die an Flughäfen in 25 Ländern weltweit befragt wurden – unmittelbar vor dem Abflug und direkt nach der Landung. Dies sind authentische, unmittelbare Einblicke von Menschen, die die Reise gerade erleben. Und sie äußern sich klar: Sie wollen, dass Flugreisen mit dem Tempo ihres Lebens Schritt halten.

Die Forderungen der Passagiere sind eindeutig: Sie wollen Reisen, die einfach, vertrauenswürdig und nachhaltig sind. Einfachheit bedeutet kürzere Wartezeiten, nahtlose intermodale Reisen und Echtzeit-Updates, die sie über ihre Telefone abrufen können. Fast zwei von drei Passagieren sagen, sie wünschen sich schnellere Prozesse am Flughafen, während 42 % ein einziges Ticket für Flug, Bahn und Straße wollen. Das Smartphone ist bereits der Dreh- und Angelpunkt, mit einer Nutzung, die seit 2020 um 20 Prozentpunkte gestiegen ist. Und die digital geprägten Generationen, heute der wichtigste Wachstumstreiber, setzen den Standard für das, was Reisen künftig leisten muss.

"Passagiere wehren sich nicht gegen Veränderung. Sie haben sich bereits verändert", sagte David Lavorel, CEO von SITA. "Sie sind digital geworden. Jetzt sind wir an der Reihe. Die Zukunft des Reisens bedeutet nicht nur, Technologie hinzuzufügen. Es geht darum, Reibung zu beseitigen."

Biometrie und digitale IDs wirkten früher futuristisch. Heute? Werden sie erwartet. Die meisten Passagiere bevorzugen mittlerweile biometrische Gates gegenüber bemannten Schaltern. Fast 80 % sind bereit, ihren Reisepass auf dem Smartphone zu speichern. Zwei Drittel würden für diesen Komfort bezahlen. Und weltweit wird die Nutzung digitaler Identitäten von derzeit 155 Millionen auf 1,27 Milliarden Nutzer bis 2029 ansteigen.

Und es geht nicht nur um Bequemlichkeit. Nachhaltigkeit ist längst kein Nebenthema mehr. Fast 90 % der Passagiere würden mehr bezahlen, um Emissionen zu senken. Viele würden sogar langsamer fliegen oder leichter packen, um ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren. Sie erwarten auch, dass die Branche dieses Engagement mit konkreten Maßnahmen untermauert.

Vertrauen ist inzwischen ein messbarer Faktor bei Reiseentscheidungen. Selbst das Gepäck, einst der größte Schmerzpunkt, entwickelt sich weiter. Die Fehlleitungsraten liegen auf historisch niedrigem Niveau, und doch würden 78 % der Passagiere immer noch für durchgehende Gepäckservices zahlen. Warum? Weil Vertrauen zählt. Und sie wollen, dass sich dieses Vertrauen auch auf andere Verkehrsträger erstreckt, da 70 % in diesem Jahr

mindestens eine intermodale Reise planen.

"Wir verlangen von Passagieren, sich an das Reisen anzupassen", fügte Lavorel hinzu. "Aber sie verlangen, dass das Reisen sich an sie anpasst und die Werkzeuge sind da: Biometrie, digitale IDs, Echtzeitdaten und smarteres Gepäck. Lediglich an der Dringlichkeit hapert es."

Travelers' Voice, SITA Passenger IT Insights 2025 ist Teil der IT Insights-Reihe von SITA, neben den Berichten zu Luftverkehr und Gepäck. Mit über einem Jahrzehnt an Daten sind diese Reports der globale Maßstab dafür, wie sich die Erwartungen von Passagieren verändern und was die Branche tun muss, um Schritt zu halten. Gemeinsam zeichnen sie ein klares Bild: Passagiere warten nicht darauf, dass das Reisen aufholt. Sie leben längst digital – und erwarten von der Luftfahrt dieselben nahtlosen, vertrauenswürdigen und nachhaltigen Erfahrungen.

Den Bericht finden Sie hier:

<https://www.sita.aero/resources/surveys-reports/passenger-it-insights-2025/>

Über SITA

SITA ist der IT-Anbieter der Luftverkehrsbranche, der Lösungen für Fluggesellschaften, Flughäfen, Flugzeuge und Regierungen liefert. Unsere Technologie ermöglicht reibungslosere, sicherere und nachhaltigere Flugreisen.

Mit rund 2.500 Kunden treiben die Lösungen von SITA die betriebliche Effizienz an mehr als 1.000 Flughäfen voran und erfüllen gleichzeitig das Versprechen des vernetzten Flugzeugs für Kunden von über 18.000 Flugzeugen weltweit. SITA bietet auch Technologielösungen an, die mehr als 70 Regierungen dabei helfen, ein Gleichgewicht zwischen sicheren Grenzen und reibungslosem Reisen zu finden. Das Kommunikationsnetzwerk von SITA verbindet jeden Winkel der Erde, und SITA leistet 45 Prozent des Datenaustauschs der Luftverkehrsgemeinschaft.

Im Jahr 2023 genehmigte die Science Based Targets Initiative (SBTi) die kurz- und langfristigen Emissionsreduktionsziele von SITA. Diese wissenschaftlich fundierten Ziele sind entscheidend für die Ausrichtung der Klimaschutzmaßnahmen des Unternehmens, um Treibhausgasemissionen wirksam zu reduzieren. SITA entwickelt auch Lösungen, um die Luftfahrtindustrie bei der Erreichung ihrer CO₂-Reduktionsziele zu unterstützen, einschließlich reduziertem Treibstoffverbrauch und höherer betrieblicher Effizienz.

Im Jahr 2024 übernahm SITA Materna IPS, einen führenden Anbieter von Passenger Handling Lösungen, um das weltweit leistungsstärkste Passagierportfolio für Flughäfen und digitale Reisen zu schaffen. Anschließend übernahm SITA ASISTIM, um einen umfassenden, verwalteten Service für Flugbetriebszentralen von Fluggesellschaften anzubieten. Das Unternehmen brachte auch SmartSea auf den Markt, um der Schifffahrtsindustrie Zugang zu derselben fortschrittlichen Technologie zu ermöglichen, die den Flugverkehr verändert. Die Einführung erfolgt im Rahmen der Expansion von SITA in die Bereiche Kreuzfahrt und Bahn sowie in die urbane Luftmobilität, wie z.B. Vertiports.

SITA befindet sich zu 100 Prozent im Besitz der Branche und wird von ihren Bedürfnissen angetrieben. Es ist eines der international vielfältigsten Unternehmen, das Dienstleistungen in über 200 Ländern und Gebieten anbietet.

Weitere Informationen finden Sie unter www.sita.aero.

Pressekontakt:

Charles Font
Corporate Communications
Email: charles.font@sitaaero.com

Medieninhalte

The SITA logo is displayed in a large, bold, dark green font. The letters are thick and blocky, with a slight shadow effect on the right side of the letters.

SITA ist der IT-Anbieter der Luftverkehrsbranche. / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/179175 / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100101769/100935737> abgerufen werden.