



Zürich, 13. Dezember 2019

KLM blickt auf die Technologie- und Reisetrends 2020

Die Art und Weise, wie Reisende suchen, buchen und reisen, verändert sich. Wie werden Technologie und Passagiere den Verkehr im Jahr 2020 beeinflussen? KLM Royal Dutch Airlines blickt auf die Zukunft des Reisens: von der Buchung mit Hilfe von Sprachtechnologie über nachhaltige Alternativen wie Schienenverkehr bis hin zur Gesichtserkennungstechnologie beim Thema Sicherheit. Für die Prognose haben sie eine Umfrage mit 400 Probanden in Auftrag gegeben.

Generation Z und Millennials entscheiden sich für die «Destination Instagram»*

Die Umfrage zeigt, dass die Hälfte der Befragten aus der Generation Z und der Millennials bei der Buchung überlegen, wie «instagrammable» ihr Ziel sein wird: Wie viele Likes werden daraus generiert? Die Garantie für schöne Urlaubsfotos ist für 25,8 Prozent dieser Gruppe Voraussetzung. Die Fotos müssen authentisch sein und von ihnen persönlich aufgenommen werden.

Reisende nutzen zunehmend die Sprachtechnologie zur Navigation

Viele Menschen verbringen Stunden damit, Suchmaschinen zu konsultieren und Websites nach ihrem idealen Reiseziel zu durchsuchen. Immer mehr Reisende finden ihr ideales Ziel und passende Flugtickets mit Hilfe von Sprachassistenten, sogenannten Smart Speakers. Auch der Buchungsservice von KLM, der oft mit Hilfe von Google Assistant konsultiert wird, zieht jeden Monat 10 Prozent mehr Nutzer an.

Reiseinspiration in sozialen Medien kommt von Freunden und Familie*

Instagram ist eine der wichtigsten Quellen für Reiseinspirationen und wird voraussichtlich noch an Bedeutung gewinnen. Reisende schauen sich hauptsächlich Beiträge von Freunden und Familie an (65,3%) oder klicken auf Hashtags, um sich von Unbekannten inspirieren zu lassen (45,9%). Die Rolle von Influencern und Prominenten als Quelle für Urlaubsinspiration nimmt hingegen immer mehr ab (14,5%). Ausserdem trauen mehr als 50 Prozent der Reisenden Ferienfotos von Influencern nicht.

Air France-KLM Medienkontakt:

Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)



Die Kombination von Flug- und Zugreisen wird immer beliebter

Nachhaltigkeit ist wichtig und wird von den Reisenden bei der Buchung berücksichtigt. Deshalb arbeiten Reiseveranstalter vermehrt zusammen, um als Alternative zum Fliegen für kürzere Strecken Bahnбилетts anbieten zu können. Auch KLM wird ihre Website erweitern und Reiseplanung von kürzeren Strecken per Zug anbieten. Die Kombination von Flug- und Bahnreisen soll einfach plan- und buchbar werden.

Kompensation von CO₂-Emissionen

Immer mehr Passagiere kompensieren ihren Anteil an den CO₂-Emissionen. Eine von KLM in Auftrag gegebene Umfrage* ergab, dass 38,8 Prozent der Reisenden vorhaben, die CO₂-Emissionen im nächsten Jahr zu kompensieren. Um dies für die Fahrgäste einfacher und schneller zu machen, führt KLM 2020 ein neues mobiles Schnellzahlungssystem ein.

Das Gesicht ist der Pass

Dank Gesichtserkennungstechnologie wird die Wartezeit am Flughafen verkürzt. Anfang dieses Jahres führte KLM Tests durch, bei denen Passagiere bei Sicherheitskontrollen, beim Eintritt in Lounges und beim Boarding anstatt ihrer Pässe ein Selfie in der KLM-App auf ihren Handys vorweisen konnten. Die KLM-App zeigt, auf welchen Flughäfen diese Technologie eingesetzt werden kann. Immer mehr Passagiere werden im Jahr 2020 mit dieser Technologie konfrontiert, wenn neue Tests beginnen. Natürlich liegt es an den Fluggästen zu entscheiden, ob sie diese digitale Innovation ausprobieren wollen oder nicht.

KI zur Verkürzung der Wartezeiten in unvorhergesehenen Fällen

Durch Gewitter oder andere nicht vorhersehbare Umstände kann es zu Flugverspätungen kommen. Künstliche Intelligenz (KI) trägt dazu bei, die Unannehmlichkeiten für die Passagiere zu verringern: Sie berechnet innert kürzester Zeit, wie die verfügbaren Besatzungen und Flugzeuge unter den gegebenen Umständen am besten eingesetzt werden können. Dies wird die Flugpünktlichkeit im Jahr 2020 weiter verbessern.

Air France-KLM Medienkontakt:

Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)



Noch mehr Luxus und Entspannung am Flughafen

Zahlreiche Innovationen werden den Aufenthalt auf dem Flughafen noch angenehmer gestalten. Für Transferreisende stehen in der neuen KLM Crown Lounge für Nicht-Schengen-Gebiete am Flughafen Amsterdam Schiphol Schlafkapseln bereit. Kulinarisch können sich Transferreisende mit einem luxuriösen Abendessen im Restaurant Blue verwöhnen lassen, für die genussvollen Menüs ist der Michelin-Sternkoch Joris Bijdendijk zuständig.

Mobiltelefon aus – oder zu Hause*

Reisende ziehen es zunehmend vor, ihr Handy im Urlaub nicht oder zumindest weniger zu benutzen. Auf der anderen Seite können sie nicht komplett ohne Telefon sein. Rund 50 Prozent der Fluggäste würden es vorziehen, ihr Telefon im Urlaub so wenig wie möglich zu benutzen, geben aber auch an, dass dies nicht immer möglich ist. Fast ein Drittel der Passagiere möchte gerne ganz ohne Telefon reisen, befürchtet aber, dass sie dies unmöglich geht.

** Umfrage (n = 400) durchgeführt von Factsnapp, im Auftrag von KLM*

Air France-KLM Medienkontakt:

Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)