

Flughafen Wien rangiert an Europas Spitze bei Kundenorientierung – ACI verleiht Level-4-Zertifikat

Der Flughafen Wien wird für seine konsequent gelebte Kundenorientierung ausgezeichnet: Der globale Flughafenverband ACI World hat den Wiener Airport mit dem Level 4 der Airport Customer Experience Accreditation zertifiziert – einem der höchsten internationalen Standards für strategisch verankertes Qualitätsmanagement. Damit ist Wien einer von nur drei europäischen Airports, die dieses Level erreicht haben: Istanbul hat das höchste Level (5) erreicht und Wiens Schwester-Airport Malta trägt Level 4. Die Auszeichnung würdigt, wie Kundenorientierung strukturell im Unternehmen integriert und optimiert wird – von der Strategie bis zur operativen Umsetzung. Mit Investitionen wie der Terminal-Süderweiterung entwickelt der Flughafen Wien das Passagiererlebnis konsequent weiter.

„Diese Auszeichnung ist ein starkes Signal: Wien zählt heute zu den Flughäfen mit den höchsten Qualitätsstandards weltweit. Möglich ist das nur durch das tägliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sie sind das Rückgrat unserer Servicekultur. Dafür möchte ich ausdrücklich danken. Wir investieren konsequent in die Zukunft: Mit der neuen Süderweiterung schaffen wir ein völlig neues Passagiererlebnis. Level 4 bestätigt: Unser Anspruch auf Exzellenz ist gelebte Realität – und das Fundament für die nächsten Entwicklungsschritte“, sagt Mag. Julian Jäger, Vorstand der Flughafen Wien AG.

ACI Customer Experience Accreditation: Wien ist Klassenprimus seiner Größenordnung

Die ACI Customer Experience Accreditation ist ein international standardisiertes Programm zur Bewertung der Kundenorientierung im Luftverkehr. Es unterscheidet fünf Entwicklungsstufen – von ersten Maßnahmen bis zur vollständigen Verankerung. Mit Level 4 weist der Flughafen Wien nach, dass Kundenorientierung in allen Bereichen strukturell umgesetzt und kontinuierlich weiterentwickelt wird. Mit dem Level-4-Zertifikat zählt der Flughafen Wien zu einer exklusiven Gruppe: In ganz Europa haben nur zwei weitere Airports diese Stufe erreicht – der Malta International Airport, an dem der Flughafen Wien beteiligt ist, und der Flughafen Istanbul, der aktuell als einziger Standort das höchste Level 5 vorweist. Wien ist damit der einzige Flughafen seiner Größenordnung in Europa mit einer ACI-Level-4-Akkreditierung.

Qualitätsmanagement entlang der gesamten Reisekette

Grundlage für die Zertifizierung sind zahlreiche Initiativen, die das Passagiererlebnis laufend verbessern: Feedback aus täglichen Befragungen wird systematisch ausgewertet und in konkrete Optimierungen überführt. Terminalbegehungen, Prozessanalysen und gezielte Teamschulungen fördern ein gemeinsames Serviceverständnis bei allen Beschäftigten und Partnerunternehmen am Standort. Der Flughafen Wien etabliert damit einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf internationalem Top-Niveau. Mit der laufenden Süderweiterung des Terminal 3 investiert der Flughafen Wien rund € 420 Mio. in ein völlig neues Passagiererlebnis: Bis 2027 entstehen neue Lounges, 30 zusätzliche Shops und Gastronomieeinheiten, großzügige Aufenthaltsbereiche und eine moderne Sicherheitskontrolle. Die Erweiterung ist ein zentraler Baustein der Qualitäts- und Standortstrategie.

Über ACI

Der Airports Council International (ACI), der globale Dachverband der Flughäfen, ist eine föderale Organisation bestehend aus ACI World, ACI Africa, ACI Asia-Pacific & Middle East, ACI EUROPE, ACI Latin America and the Caribbean sowie ACI North America. ACI vertritt die Interessen der Flughäfen in zentralen politischen und regulatorischen Entscheidungsprozessen und trägt damit wesentlich zu

einem sicheren, zuverlässigen und effizienten internationalen Luftverkehrssystem bei. Im Jahr 2025 zählt ACI 830 Mitglieder, die 2.181 Flughäfen in 170 Ländern betreiben.

Rückfragehinweis:

Pressestelle Flughafen Wien AG

Peter Kleemann, Unternehmenssprecher

Tel.: (+43-1-) 7007-23000

E-Mail: p.kleemann@viennaairport.com

Website: www.viennaairport.com



facebook.com/flughafenwien



twitter.com/flughafen_wien



www.instagram.com/vienna_airport



www.linkedin.com/company/vienna-international-airport

69/25

KP/PP

9. Dezember 2025