Über den Wolken …

Foto: flyniki.com

Je besser das Essen, desto zufriedener die Fluggäste. Bei Niki Air können Wunschmahlzeiten auch vorbestellt werden.

Flugzeugessen hat einen schlechten Ruf. Dabei sind auch in 10.000 Meter Höhe guter Qualität kaum Grenzen gesetzt. Egal in welcher Klasse: TK ist fast immer dabei. minus 18 sah sich um...

Für ein Mehr an Preis gibt es in der Luft in der Regel auch ein Mehr an Service und Essensqualität.

… gastronomischer Service im Flieger

Die Ansprüche der Kunden in der Gemeinschaftsverpflegung und der Systemgastronomie sind in den vergangenen Jahren stetig gestiegen – auch beim Essen im Flugzeug. Neben Geschmack und Auswahl müssen die Airlines auch die Wünsche und Anforderungen in Bezug auf vegetarische oder vegane Ernährung, (Klein)Kinderessen, glutenfreies Essen, laktosefreie Menüs und religiöse Gepflogenheiten berücksichtigen. Das alles mit sehr geringen Bewegungsmöglichkeiten für das Personal und kaum Platz zum Lagern, Regenerieren und Servieren, in 10.000 Metern Höhe und – wenn die Flugbegleiter Pech haben – bei Turbulenzen.

Besonderen Ansprüchen Rechnung tragen: Veganes Gericht bei Condor.

Ja, die Freiheit mag dort oben ja vielleicht grenzenlos sein, aber ist es auch die Menü-Auswahl im Board-Catering? Die Antwort: Ja! Nein! Vielleicht! Oder besser gesagt: Kommt ganz darauf an! Darauf, welche Strecke Sie fliegen, welche Klasse Sie buchen und welche Airline Sie wählen. Der persönliche Geschmack sowie die Höhe der Ansprüche sind natürlich auch nicht ganz unwichtig. Eines jedoch ist fast immer der Fall: Tiefkühlkost findet sich in nahezu jedem Fall auf den Tellern der Reisenden wieder.

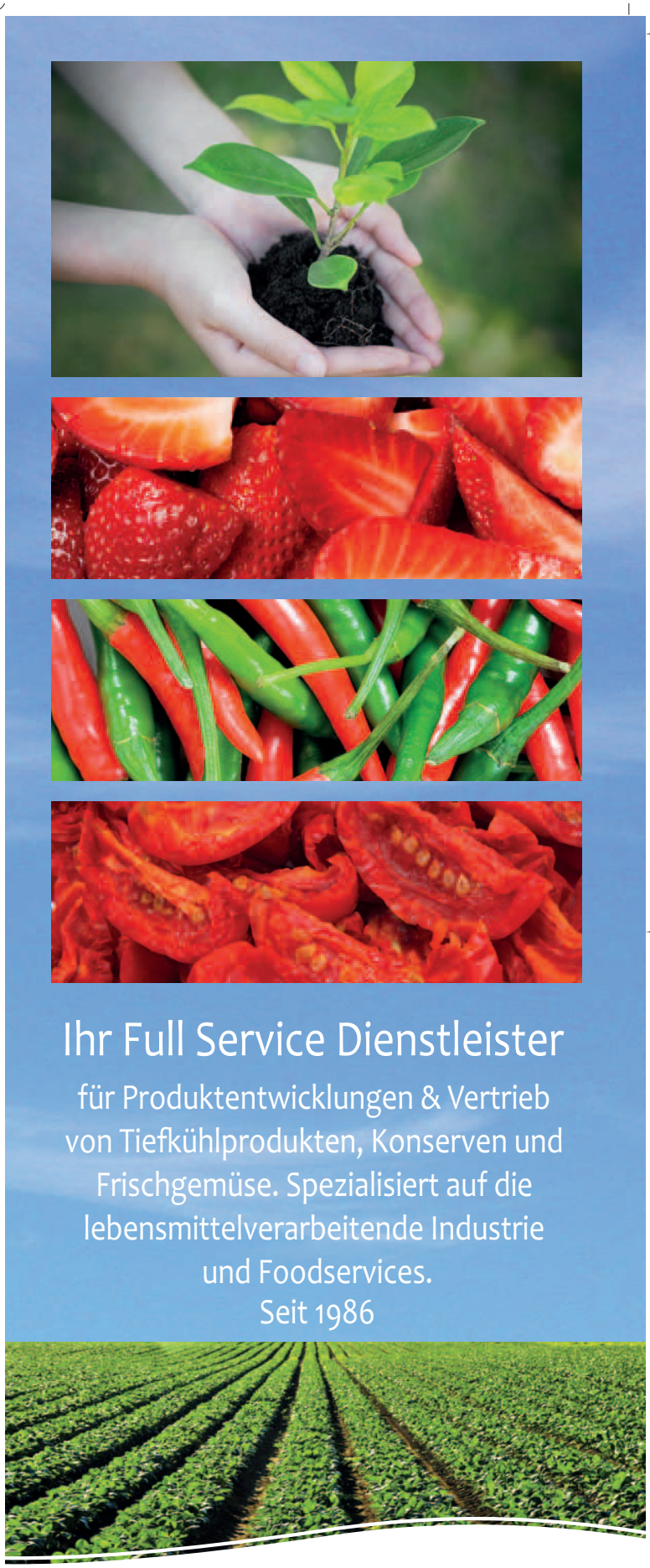
Essen ist immer ein beliebtes Gesprächsthema. Auf Urlaubsreisen ist das Flugzeugessen einer der ersten und einer der letzten Eindrücke. Und in Zeiten, in denen die Digitalkamera und das Handy ständig präsent sind und jeder zu jeder Zeit alles fotografiert, ist auch das Airline-Catering inzwischen zum Fotomotiv geworden. Eine eigene Website (airlinemeals.net), auf der Reisende ihre Fotos und Erfahrungen posten, inklusive. Klar auch, dass die Menschen hier eher ihre negativen Erlebnisse posten, als ein Lob zu verschicken.

Prekäre Platzverhältnisse in der Bordküche und schwierige Regenerierungsprozesse sind Herausforderungen, mit denen sich Zulieferer und Caterer auseinandersetzen müssen. Alleine die Gewichtsvorgaben erlauben keinerlei Toleranz. In der Luftfahrt kommt es auf jedes Gramm an, so dass die Vorgaben der Airlines hier genau einzuhalten sind und nur minimale Abweichungen geduldet werden. Dazu kommt das Problem, dass in unterschiedlichen Flugzeugtypen andere Öfen für die Regeneration sind. Bei Singapore Airlines beispielsweise gehöre daher das Erhitzen auch bereits bekannter Mahlzeiten zum ständigen Training auf den Fortbildungen und Schulungen des Kabinenpersonals dazu. Trotz minutiöser Planung, Standardisierung und des Durchtaktens aller Abläufe bleiben so zahlreiche Unwägbarkeiten – und dann kommen erst die unterschiedlichen Geschmäcker der Reisenden, die alle erwarten, dass es so schmeckt, wie sie es gewohnt sind.

Landestypische Speisen werden oft von versierten Köchen vorbereitet, hier beispielsweise bei LSG Sky Chefs.

Anforderungen an die Ware

Daher ist für die Airlines das Thema Authentizität so wichtig: Den Gästen soll es möglichst genauso schmecken wie in den Zielländern. LSG Sky Chefs beispielsweise beschäftigt dafür zahlreiche internationale Köche - alleine zwölf japanische. „Wir haben für die einzelnen Regionen und Kunden eigene Küchenchefs, die dafür sorgen, dass die Erwartungen im Hinblick auf Geschmack und Preis-Leistungs-Verhältnis erfüllt werden“, so das Unternehmen mit Hauptsitz in Neu-Isenburg. Dabei ist nicht nur die Wahl der bestimmten Küche wichtig. Die Airline-Caterer müssen heute maßgeschneiderte Mahlzeiten im Premiumsegment ebenso anbieten wie preisgünstige Mahlzeiten „von der Stange“. Darüber hinaus authentisches Ethnic Food, koschere Gerichte, Halal-Gerichte oder auch Diätkost für besondere Ernährungsansprüche. >>>



Fotos: LSG

Realität im Flug-Catering: Arbeiten auf engstem Raum in der Luft – dafür riesige Vorbereitungsareale auf dem Boden. HACCP fliegt immer mit.

Es begann alles 1919 auf der Strecke zwischen London und Paris. Dieser Flug wird gemeinhin als die Geburtsstunde des Airline-Caterings betrachtet. In der Anfangszeit wurden die Speisen an Bord zubereitet wie in einer echten Küche; auf jedem Flug war eigens ein Koch mit dabei. Heute ist der Herstellungsprozess ein anderer. „Bei der Produktion von in-house zubereiteten Mahlzeiten werden die einzelnen Mahlzeitenkomponenten frisch zubereitet, schockgekühlt und innerhalb 24 Stunden zu fertigen Mahlzeiten zusammengestellt und ausgeliefert“, beschreibt Brigitt Trindler, Manager Corporate Communications bei Gategroup, vormals Gate Gourmet, den gängigen Produktionsprozess. Tiefgekühlte Bestandteile sind in diesem Bereich unabdingbar. Und inzwischen hat sich der Markt zu einem bedeutenden und lukrativen Zweig der Ernährungsindustrie entwickelt.

LSG und Servair

Der weltweite Markt wird von vier großen europäischen Playern beherrscht. Nach eigenen Angaben Marktführer unter den Anbietern von Flugzeugessen ist die Lufthansa-Tochter „LSG Sky Chefs“ mit einem Marktanteil von weltweit rund 26 Prozent. Weitere große Mitbewerber sind das schweizerische

Unternehmen „Gategroup“, die österreichische „Do & Co Restaurants & Catering AG“ sowie die französische „Servair“. Alleine die LSG Sky Chefs setzte 2012 knapp 2,5 Milliarden Euro um. Auf dem deutschen Markt liegt die LSG mit einem Umsatz von knapp 753 Millionen Euro auf Platz 3 der größten Systemgastronomen in Deutschland und konnte ihre Umsätze im vergangenen Jahr um über drei Prozent steigern. Das Unternehmen beliefert mehr als 300 Airlines an über 200 Flughäfen und stellt mit seinen knapp 30.000 Mitarbeitern im gesamten Jahr über 400 Millionen Flugmahlzeiten her. Aufgrund steigender Nachfrage produziert der Caterer weltweit pro Jahr etwa 70 Millionen TK-Mahlzeiten an seinen drei Standorten im hessischen Alzey, im amerikanischen Pittsburgh und im chinesischen Qingdao. Die Produktion in Alzey beispielsweise verfüge über eine Menüauswahl von bis zu 600 Gerichten. „Unsere TK-Experten entwickeln Mahlzeiten, Mahlzeitenkomponenten oder Snacks, die auf die spezifischen Anforderungen jeder Flugklasse zugeschnitten sind“, so LSG.

Ähnlich schildert der französische Konkurrent Servair die Zusammenarbeit mit den Luftfahrtunternehmen: „Die Airlines machen Marketing- und Budgetvorgaben auf deren Basis wir ihnen dann Menü-Vorschläge erarbeiten“, so Servair. „Im Anschluss daran gibt es eine Produktverköstigung und die Airlines entscheiden, welche der Menüs sie ihren Kunden servieren.“ Servair ist ein Tochterunternehmen der Air France. Die 1971 gegründete Gesellschaft mit Sitz in Roissy am Pariser Flughafen Charles de Gaulle ist nach eigenen Aussagen der weltweit drittgrößte Anbieter im Segment Airline-Catering. Zusammen mit dem zweiten Geschäftsbereich, der Reinigung von Flugzeugkabinen, setzte Servair im vergangenen Jahr rund 771 Millionen Euro um. Insgesamt über 10.000 Mitarbeiter arbeiten für die Firma, die täglich rund 230.000 Essen produziert, die an 38 Airports in 21 Ländern in den Flugzeugen von über

120 Airlines an die Kunden ausgegeben werden. Über 1.000 verschiedene Menüs nach rund 5.500 Rezepten bietet das Unternehmen an. Bio-zertifizierte Produkte und nachhaltig gefangener Fisch auf Kundenwunsch inklusive.

Gategroup, SCK und Do & Co

„Ja, die Nachfrage nach solchen Lebensmitteln gibt es“, bestätigt auch die Gategroup den Wunsch von Airlines nach zertifizierten und nachhaltigen Produkten. Der weltweit zweitgrößte Anbieter von Airline-Catering mit Sitz im schweizerischen Kloten entstand durch die Auslagerung der Cateringaktivitäten der Swissair Anfang der 1990er Jahre. Zuletzt vermeldete das Unternehmen einen Umsatz von fast drei Milliarden Franken (Geschäftsjahr 2012). 250 Millionen Essen stellt das Unternehmen nach eigenen Angaben pro Jahr für seine mehr als 250 Kunden her. 9.700 Flüge werden pro Tag bedient.

Der vierte große Player auf dem Markt ist die Do & Co Restaurants und Catering AG mit Sitz in Wien. Neben dem Flugzeugcatering ist das Unternehmen auch im Eventcatering zu Hause. Zuletzt wurde vermeldet, dass Do & Co die Arena One GmbH übernommen hatte, den zweitgrößten deutschen Sport- und Eventcaterer, der jährlich rund 68 Millionen Umsatz machte. Außerdem ist das Unternehmen auch für das Catering in den Zügen der Österreichischen Bundesbahnen verantwortlich. Mit etwa 4.000 Mitarbeitern erwirtschaftete Do & Co im Geschäftsjahr 2012/ 2013 einen Umsatz von 576 Millionen Euro.

Tiefkühlkost ist dabei fester Bestandteil dieses Airline-Caterings: „Ja, wir nutzen tiefgekühlte Produkte, unter anderem Fisch, Gemüse, aber auch einige Desserts“, so Servair. „Es kommt dabei immer auf die Wünsche der Airline an und auf die jeweilige Klasse. Auch für die First Class benutzen wir zum Teil

Purer Luxus in der Ersten Klasse: Hummer Thermidor bei Singapore Airlines.

Tiefkühlkost.“ Neben dem Preis sind den Caterern auch andere Aspekte beim Einkauf ihrer tiefgekühlten Rohwaren wichtig: „Die Einkaufsabteilung entscheidet nach einem umfassenden Kriterienkatalog, der von Qualität über Preis-Leistung und geografische Verfügbarkeit bis zu Nachhaltigkeit und Corpo-

Foto: Air Berlin

Ein Herz für Kinder: Gericht mit Chicken Nuggets für die jungen Passagiere bei Air Berlin.

rate Social Responsibility-Aspekten reicht“, ergänzt Brigitt Trindler von Gategroup.

Die Deutschen meckern

Was angeboten wird, bestimmen die Airlines, nicht die Caterer. Qualität, Umfang und Auswahl richtet sich nach der Fluggesellschaft, der Dauer des Fluges und der Buchungsklasse. „Da Air Berlin je nach Flugdauer und Serviceklasse unterschiedliche Menüangebote bereithält, sind Menüs sowohl frisch zubereitet als auch tiefgefroren und werden dann an Bord im Ofen erwärmt“, schildert Kathrin Zirkel von Air Berlin das Vorgehen bei Deutschlands zweitgrößter Airline. „Air Berlin arbeitet sehr eng mit ihren Zulieferbetrieben zusammen und entwickelt gemeinsam neue Menüs und Sandwiches. Als international operierende Fluggesellschaft arbeiten wir auch mit unterschiedlichen Airline-Catering-Firmen zusammen.“

Unabhängig von der Airline – und damit vom Caterer – sind allerdings über 60 Prozent der europäischen Reisenden mit der Bewirtung an Bord nicht zufrieden. Jeder vierte Passagier bewertet das Flugzeugessen gar als „ekelhaft“. Zu diesen Ergebnissen kommt eine Umfrage des Urlaubsbewertungsportals Zoover unter 2.000 Passagieren. Für 30 Prozent war das Essen zumindest „in Ordnung“. Die Befragung der deutschen Reisenden war noch ernüchternder: Fast drei Viertel bewerten die Verpflegung im Flieger negativ – Spitzenwert in Europa. Ähnliche Werte werden lediglich bei der Befragung von Belgiern (70 %) erreicht. Am leichtesten scheinen die polnischen Fluggäste zufriedenzustellen zu sein, dicht gefolgt von den Niederländern: Allerdings liegt auch hier die Unzufriedenheit jeweils noch über 50 Prozent. Elf Prozent der Polen bezeichneten das Flugzeugessen als „lecker“, bei den Niederländern waren es noch sieben Prozent, europaweit fanden dies nur 5,6 Prozent der Befragten. Die als so kulinarisch geltenden Franzosen liegen dagegen im europäischen Durchschnitt, so Zoover.

„Gourmet-Verpflegung“ gegen Aufpreis

Die allgemeine Unzufriedenheit von Passagieren über die Verpflegung hat bei einigen Fluglinien bereits zu einem Umdenken und neuen Ideen geführt. So können Fluggäste der holländisch-türkischen Airline Corendon nun typisch holländische und im Flugzeug frittierte Kroketten bestellen.

Bei Air Berlin gibt es Verpflegung unter dem Label „Sansibar“. Auf Kurz- und Mittelstreckenflügen ab 60 Minuten können die sogenannten „Gourmetmenüs“ online, telefonisch oder im Reisebüro vorbestellt werden. Auf Flügen ab einer Dauer von mindestens 90 Minuten stehe auch Kurzentschlossenen an Bord eine geringere Auswahl zur Verfügung. „Der Großteil der 2012 verkauften Gourmetmenüs wurde spontan an Board verkauft“, erklärt Kathrin Zirkel von Air Berlin. Nur rund 20 bis 25 Prozent wurden vorbestellt. Welche Anzahl von welchen Menüs an Bord vorrätig ist, sei je nach Flug unterschiedlich und basiere auf Erfahrungswerten. Die Currywurst beispielsweise werde mehr auf Flügen nach Deutschland nachgefragt als von Deutschland. Neben dem deutschen Klassiker können die Gäste in der „Sansibar“-Range unter anderem auch noch Snacks wie Tapas, Flammenkuchen, ein warmes Panini und verschiedene kalte und warme Wraps genießen.

Auch Singapore Airlines versucht nach eigenen Angaben weiter ständig an der Verfeinerung seiner Speisen zu arbeiten. „Unsere Kunden werden immer anspruchsvoller, kennen sich immer besser aus und erwarten von uns einen immer höheren Standard auf allen Ebenen – dazu gehört auch die Bordverpflegung“, begründet die Fluggesellschaft diesen Schritt. Dabei sind über den Wolken die gleichen Trends wie auf der Erde auszumachen: „Gesündere Mahlzeiten liegen im Trend. Diesen gestiegenen Wünschen kommen wir nach, indem wir unter anderem Gerichte mit weniger Fett und Kalorien anbieten.“

Für mehr Auswahl an Bord möchte auch Condor mit seinen „Sky Menüs“ sorgen. Im Mai erweiterte die Fluggesellschaft ihr Mahlzeitenangebot für Kurz- und Mittelstreckenflüge um dieses Angebot. „Ab sofort können diese preisgünstigen Menüs je nach Buchungszeitpunkt ab 7,99 Euro bis 24 Stunden vor Abflug bestellt werden und ergänzen das bestehende Sortiment der zahlreichen Premium- und Sondermenüs“, so das Unternehmen. Zu den Möglichkeiten gehörten demnach Schnitzel mit Bratkartoffeln ebenso wie Riesengarnelen mit Basmatireis oder ein Salatteller mit Mozzarella. Passagiere, die vorab noch kein individuelles Menü bestellt haben, erhalten auf allen Kurz- und Mittelstreckenflügen auch weiterhin ein kostenfreies Essen in Form eines Sandwiches.

Auch der Billigflieger Fly Niki setzt auf verbesserte Menüs, die der Fluggast hinzukaufen muss. Bis spätestens 48 Stunden vor dem Abflug können die Kunden ausschließlich im Internet ihr gewünschtes „Gourmet Menü“ buchen. So kostet den Kunden eine Packung „Kaiserschmarn“ 7 Euro, ein „Gebackenes Hühnerschnitzel“ 13 Euro und eine Frühstücksvariation mit Croissant und Brötchen ebenfalls 7 Euro.

48 Stunden Vorlauf für Sonderwünsche

Auch wenn es um die Berücksichtigung von Sonderwünschen wie etwa glutenfreie, vegane oder laktosefreie Menüs geht, benötigen die Airlines beziehungsweise die Caterer einen gewissen Vor-

lauf. Bei Air Berlin muss der Sonderwunsch spätestens 48 Stunden vorher telefonisch hinterlegt werden. Die Airline bietet dafür grundsätzlich ohne Vorbestellung – auch in der Economy – vegetarische und nicht-vegetarische Menüs an. In der Business-Class stehen mehrere Gerichte zur Auswahl. Auch bei Wettbewerber Condor können die Menüs bis 48 Stunden vor Abflug kostenpflichtig bestellt werden. „Es liegt an den Airlines, aber meistens ist eine Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden für solche Spezialwünsche nötig“, so der Caterer Servair. Um kurzfristig oder gar spontan auf Sonderwünsche der Gäste eingehen zu können, sind die Abläufe zu stark standardisiert und durchorganisiert.

Zur Ehrenrettung der Fluglinien muss festgehalten werden, dass es bekanntlich nicht nur am Essen liegt, wenn es nicht schmeckt wie gewohnt. Der Kabinendruck beeinflusst die Geschmacksnerven, so dass Essen in großer Höhe schneller als fade erscheint. Der Niederdruck in großer Höhe und die veränderte Luftfeuchtigkeit sorgen dafür, dass salzig und süß weniger intensiv wahrgenommen wird. Der bekannteste Profiteur dieses Effektes ist der Tomatensaft. Und am Ende ist es eine Frage des Geldes. Und auch eine Frage der Wertschätzung, wie wichtig dem Airline-Betreiber die Verpflegung seiner Gäste ist.

Foto: LSG

„Lunch-Box“ einmal anders: Wasser, Wein und Dessert gibt es gut gekühlt mit einem einzigen Griff. Nur das heiße Gericht wird vom Flugpersonal nachträglich hinzugegeben.

Auffällig ist dabei, dass bei den „World Airline Awards 2013“ in der Kategorie „Best Economy Class Catering“ auf den ersten zehn Plätzen sieben asiatische Airlines vertreten waren. Neben zwei australischen Fluglinien (auf den Plätzen neun und zehn) hält lediglich die „Turkish Airlines“ (Platz 2) die europanahe Fahne der Gastfreundschaft hoch. Auch in den „teureren“ Kategorien ändert sich dieses Bild kaum. In der höchsten Kategorie „Best First Class Catering“ schafften es aber immerhin zwei Europäer unter die Top Ten, darunter die Lufthansa auf Platz zwei. mb

Indasia
... dem Geschmack zuliebe

Vorhang auf
für maximalen Geschmack

In den Hauptrollen:
Gewürzmischungen
Marinaden
Saucen
Gütezusätze
Technologielösungen

Ihre Mission:
Maximaler Geschmack bei
minimalem Aufwand!

Das Happy End:
Liegt bei Ihnen.
Sprechen Sie uns an!
+49 (0)5401 3370
info@indasia.de