



Pressemitteilung
042023/ 17. Mai 2023

KLM führt neutralere Anredeformen für Buchungen ein Persönlichere und geschlechtsneutrale Ansprache der Kunden



Copyright ©KLM/Arnoud Raeven

Kunden von KLM Royal Dutch Airlines, die bei einer Buchung eine neutralere Anrede bevorzugen, können nun eine geschlechtsneutrale Alternative zu den üblichen männlichen oder weiblichen Anreden wählen. Aufgrund der wachsenden Nachfrage bestimmter Kunden nach dieser Option unterstreicht KLM mit Einführung die Bemühungen, integrativer zu werden und eine persönlichere Kundenerfahrung zu bieten.

KLM hat diese neue Funktion zunächst für Kunden in Deutschland, den Niederlanden, im Vereinigten Königreich und in den USA eingeführt. Passagiere, die ihre Tickets in diesen Ländern buchen, können nun angeben, dass sie sich als nicht-binär identifizieren. Sie können auch darum bitten, auf die Anrede ganz zu verzichten und nur mit dem Namen angesprochen zu werden. Wenn auf die Anrede nicht verzichtet werden kann, wird für diese Kunden der Buchstabe "X" in der Anrede verwendet. Die Möglichkeit, die geschlechtsneutrale Form der Anrede zu wählen, besteht nur für Erwachsene.

Dies ist einer von mehreren Schritten von KLM zu einer persönlicheren und geschlechtsneutralen Ansprache ihrer Kunden. Jene, die ein KLM-Konto haben oder Mitglieder des Flying Blue-Treueprogramms sind, können bereits eine geschlechtsneutrale Anrede wählen. Auch in anderen Bereichen werden alternative Formen der Ansprache genutzt. So hat KLM vor einiger Zeit damit begonnen, in ihren Borddurchsagen "Passagiere" anstelle von "Damen und Herren" zu verwenden. Andere Prozesse, darunter der Check-in, werden im Laufe des Jahres angepasst.

Mit diesen Änderungen gleicht sich KLM an die Erfahrungen von Passagieren an, die über Partnerfluggesellschaften wie die US-amerikanische Delta Air Lines und die britische Virgin Atlantic buchen, die im vergangenen Jahr alternative Adressformen in ihre Buchungsverfahren aufgenommen haben. Die Änderungen stehen auch im Einklang mit der Politik der IATA, dem Weltverband der Fluggesellschaften.

KLM glaubt an die Kraft von Vielfalt und Integration. Ihre Kunden kommen aus allen Teilen der Welt und haben unterschiedliche kulturelle Hintergründe, was ihnen unterschiedliche Perspektiven und Anforderungen verleiht. Für KLM ist es sehr wichtig, dass sich jeder einzelne Kunde persönlich wertgeschätzt und respektiert fühlt. Die Einführung geschlechtsneutraler Anreden soll dazu beitragen, dies zu erreichen und das ideale Kundenerlebnis zu schaffen, das die niederländische Airline anstrebt.

„KLM ist sich bewusst, dass sich die Gesellschaft und damit auch die Anforderungen der Kunden verändern“, erklärt Boet Kreiken, Executive Vice President Kundenerfahrung KLM. „Gleichzeitig halten wir es für sehr wichtig, dass sich die Kunden bei KLM weiterhin wie zu Hause fühlen. Deshalb bin ich stolz darauf, dass wir unseren Kunden jetzt mehr Wahlmöglichkeiten geben, wie sie angesprochen werden möchten. Schließlich gibt es nur wenige Dinge, die tiefgreifender sind als unsere Identität und damit auch unser Name und die Art und Weise, wie wir angesprochen werden. Die Tatsache, dass sich sofort Hunderte von Kunden für diese neue Funktion entschieden haben, zeigt, dass wir sie tatsächlich erkannt und gewürdigt haben.“

Pressestelle AIR FRANCE KLM Deutschland: f2kreation, Susanne Freitag, Eberbacher Straße 61, 65346 Eltville, Tel. 06123 – 60 52 51, s.freitag@f2kreation.de