

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Flugpreisportale

Preisangebote nicht immer top, Service nur ausreichend – Testsieger wurde Checkfelix vor Momondo und Swoodoo

Hamburg, 29.07.2013 – Ob Frühbucher oder Last-Minute-Schnäppchenjäger – wer günstige Flüge sucht, landet im Internet oft im Online-Reisebüro oder direkt bei der Fluglinie. Den Bestpreis pickt man aus der Fülle der Angebote so nur selten heraus. Die smarte Alternative: Vergleichsportale, die per Maus-klick kostenlos eine Übersicht der günstigsten Flüge zahlreicher Anbieter bieten – und auf Wunsch zur deren Buchungsseiten weiterleiten. Doch sind hier immer heiße Preise garantiert? Sind die Angaben immer verlässlich? Und wie ist es um den Service im Internet bestellt? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das neun Flugpreisportale ohne eigene Buchungsmöglichkeit untersuchte.

Die Preis-Analyse deckte erstaunliche Abweichungen zwischen den Flugpreisportalen auf. Bei Wahl des jeweils preisbesten Portals gegenüber dem jeweils teuersten lag das mögliche Sparpotenzial im Schnitt bei 8,5 Prozent. Die durchschnittliche maximale Ersparnis fiel bei Verbindungen innerhalb Europas mit 11,4 Prozent am höchsten aus. Mängel gab es hinsichtlich der Aktualität der Preisangaben: Bei keinem Flugpreisportal waren sämtliche untersuchten Flugreisen zum angezeigten Bestpreis buchbar: In 29 von 90 Fällen war das als günstigste empfohlene Angebot der Portale auf den externen Buchungsseiten zu diesem Preis dann nicht (mehr) verfügbar.

Lediglich ein Online-Flugpreisportal überzeugte mit einem guten Internet-auftritt. Insgesamt verfehlten die Dienste in diesem Punkt ein befriedigendes Ergebnis. Häufige Mängel waren beispielsweise fehlende Kontaktmöglichkeiten und Hilfebereiche (FAQ). Ein Ärgernis stellten externe Seiten dar, welche sich nach dem Suchstart automatisch öffneten. Diese Art voreingestellter Werbung muteten zwei Drittel der Anbieter ihren Nutzern zu.

„Trotz der Abstriche beim Service bieten Flugpreisportale gute Chancen mit vergleichsweise wenig Aufwand einen wirklich günstigen Flug aufzuspüren“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Expertin rät jedoch: „Man sollte stets den Ausgangspreis beachten. Erhöht er sich auf den Buchungsseiten, auf die der Nutzer geleitet wird, prüft man besser noch weitere Angebote auf dem Vergleichsportal.“

„Bestes Flugpreisportal 2013“ wurde Checkfelix. Der Testsieger verwies im Servicebereich Internet-Analyse die Konkurrenz in die Schranken und erhielt als einziges Portal das Qualitätsurteil „gut“. Bei der Preisprüfung lieferte Checkfelix für fünf von zehn Testflugreisen das günstigste Angebot, davon zwei Bestpreise, die allein Checkfelix offerierte. Auf Rang zwei platzierte sich Momondo. Das Portal schnitt bei der Preis-Analyse am besten ab und präsentierte für sieben von zehn untersuchten Flugreisen das günstigste Angebot, darunter drei alleinige Bestpreise. Momondo wies im Test auch die höchste Verlässlichkeit der Preisangaben auf. Beim Service gab es aber Mängel wie das Fehlen von Kontaktinformationen außerhalb des Impressums und eines Hilfebereichs. Swoodoo landete mit dem Service-Urteil „befriedigend“ und dem drittbesten Ergebnis im Testbereich Preis auch insgesamt auf Platz drei.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete in Kooperation mit Computerbild neun Flugpreisportale anhand einer Service- und einer Preis-Analyse. Die Messung der Servicequalität basierte auf je einer umfassenden Prüfung der Internetinhalte sowie auf jeweils zehn Bewertungen der Portale durch ausgewählte Testnutzer. Insgesamt flossen 99 Servicekontakte in die Analyse ein. Bei der Preis-Analyse wurden zu zehn definierten Testflugreisen die günstigsten Angebote jedes Vergleichsportals bewertet; dabei wurden die Angebote für jede modellhafte Testflugreise parallel am selben Tag ermittelt. Die Preise und die Verfügbarkeit der Flüge validierten die Marktforscher auf den externen Buchungsseiten. Im Zuge dessen wurde zudem die Verlässlichkeit der von den Flugpreisportalen angezeigten Preisangaben ermittelt.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de