

PRESSEMITTEILUNG

Test: Flugportale 2015

Nur wenige Flugportale liefern Bestpreise – Gebührenfalle bei der Buchung – Testsieger ist Flugladen.de

Hamburg, 17.09.2015 – Bei der Suche nach günstigen Flügen sollten Reisewillige nicht jedem Flugportal blind vertrauen – die Preisschwankungen sind enorm. Und: Im Buchungsprozess lauert oft eine Preisfalle. Das zeigt der aktuelle Test von zwölf Flugportalen im Internet, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 17.09.2015, um 18:35 Uhr*).

Hohes Sparpotenzial

Flüge mit wenigen Mausklicks zum Bestpreis buchen – dieses vollmundige Werbeversprechen können nicht alle Flugportale halten: Der Test deckt auf, dass Kunden bei Wahl des jeweils besten Portals im Schnitt rund 25 Prozent sparen können – mit 34,9 Prozent am meisten bei innereuropäischen Flügen. „Bei ohnehin teuren Fernflügen macht sich der Vergleich aber besonders stark bemerkbar. Mit fast 100 Euro zeigt sich die größte Preisdifferenz auf der untersuchten Strecke Frankfurt-New York“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Obwohl die Portale gesetzlich verpflichtet sind, den Gesamtpreis direkt anzuzeigen, treten im aktuellen Test häufig Preiserhöhungen bei der Buchung auf. Es kommt zu plötzlichen Flugpreisänderungen oder es fallen Zusatzkosten bei der Zahlung an. Marktforschungsexpertin Möller: „Eine kostenlose Zahlungsart müssen die Portale anbieten. Dabei handelt es sich aber häufig um eine ungebräuchliche, spezielle Kreditkarte. Der Kunde ist also gezwungen, eine andere klassische Zahlungsart auszuwählen, für die viele Anbieter teils heftige Zusatzgebühren kassieren.“ So kostet zum Beispiel die günstigste Strecke Hamburg-London-Hamburg Anfang Oktober bei einem Anbieter pro Person „ab 94 Euro“. Auf der Buchungsseite werden bereits 98,88 Euro verlangt – allerdings nur bei Zahlung mit einer Mastercard Gold des Flugportals. Zahlt der Kunde mit seiner normalen Kreditkarte, etwa Visa, werden 130,84 Euro fällig. Der beworbene Ausgangspreis hat sich dadurch um fast 40 Prozent erhöht.

Das große Leistungsgefälle beim Aufspüren der günstigsten Flüge, drückt sich auch im Gesamtergebnis aus: Nur eines der untersuchten Flugportale sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei sind „gut“. Eine insgesamt befriedigende Leistung zeigen sieben der zwölf untersuchten Portale. Zwei Anbieter kommen dagegen nicht über das Urteil „ausreichend“ hinaus.

Die Besten im Test

Testsieger ist Flugladen.de mit dem Qualitätsurteil: „sehr gut“. Das Portal punktet mit dem vergleichsweise besten Internetauftritt und den im Schnitt günstigsten Flugangeboten. Im transparenten Buchungsprozess kommt es im Test zu keinen Preiserhöhungen; mit Sofortüberweisung steht zudem eine gängige kostenlose Zahlungsoption zur Verfügung. Der Internetauftritt überzeugt unter anderem auch in puncto Bedienungsfreundlichkeit. Darüber hinaus schneidet Flugladen.de in der Preisanalyse mit „sehr gut“ ab und bietet für acht der zehn untersuchten Strecken das im Test günstigste Angebot. Bravofly.de belegt Rang zwei mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Ausschlaggebend sind vor allem die vergleichsweise attraktiven Preise, die fast ausnahmslos unter dem Durchschnitt der untersuchten Portale liegen. Der Internetauftritt

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

erzielt das Urteil „befriedigend“. Dabei punktet die Website jedoch mit relativ umfangreichen flug- und reisespezifischen Informationen, etwa Hinweisen zu Gepäck- und Stornobedingungen der einzelnen Airlines. Fly.de erreicht den dritten Rang, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Neben preislich attraktiven Flugangeboten profiliert sich der Anbieter mit einem ausgesprochen guten Ergebnis in der Buchungsanalyse. Es kommt im Test nach Auswahl des Flugangebots bis zur Buchung zu keinen Preisänderungen, eine gebührenfreie gängige Zahlungsoption steht zur Verfügung und auch auf die AGB und die Datenschutzerklärung wird explizit hingewiesen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf bedeutende Online-Flugportale mit direkter Buchungsmöglichkeit. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website sowie einer Analyse des Buchungsprozesses ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. In einem weiteren Untersuchungsbereich wurden die Preise anhand von zehn konkreten Flügen (Kurz-, Mittel- und Langstrecke) mit definierten Rahmendaten untersucht und vergleichend bewertet. Die Preise wurden stichtagsbezogen parallel (4./7./12. August 2015) erhoben.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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

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 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.