

PRESSEMITTEILUNG

Test: Flugportale 2017

Günstigste Flugangebote nicht immer attraktiv – Preise teils intransparent – Testsieger ist Flugladen.de

Hamburg, 13.09.2017 – Ob für einen spontanen Städtetrip oder für die Anreise zum ausgewählten Urlaubshotel – Online-Flugportale versprechen das Aufspüren günstiger Angebote und eine direkte Buchungsmöglichkeit. Verlässlich attraktive Flugpreise bieten jedoch nur die wenigsten. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Flugportale unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.09.2017, 18:35 Uhr*).

Empfohlene Flugangebote nicht immer günstig

Bei sämtlichen untersuchten Flugverbindungen weichen die günstigsten Angebote teils deutlich voneinander ab. So lassen sich beim preislich jeweils besten gegenüber dem teuersten Anbieter im Schnitt mehr als 25 Prozent der Gesamtkosten sparen. Die größte prozentuale Ersparnis liegt im Test bei 57 Prozent (Flug: Hamburg-London): Bei dieser auch von Billigairlines angebotenen Verbindung kostet das günstigste Angebot 33,59 Euro, beim teuersten Portal fangen die Preise erst bei 66,99 Euro an.

Auffällig: Zwei der zwölf untersuchten Flugportale heben sich durch besonders günstige Flüge hervor und platzieren sich fast immer – in neun von zehn Fällen – unter den preiswertesten Anbietern. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer über ein Flugportal bucht, sollte wählerisch sein. Das vermeintlich günstigste Flugangebot kann sich durch einen Vergleich bei mehreren Anbietern als unattraktiv herausstellen.“

Drohende Zusatzkosten bei der Zahlung

Ärgerlich für den Verbraucher: Nicht überall werden die Gesamtpreise transparent angezeigt. So kommt es bei einigen Portalen im Verlauf der Buchung zu einer Preiserhöhung, wenn sich der Kunde für eine gängige Zahlungsart, wie Visa- oder Mastercard, entscheidet. Ohne Zusatzgebühren ist zum Teil nur eine anbieterspezifische Kreditkarte nutzbar, die bei der Buchung zudem voreingestellt ist – eine verbraucherunfreundliche und unzulässige Praxis. Positiv dagegen: Reiseversicherungen oder andere kostenpflichtige Leistungen sind im aktuellen Test bei allen Portalen nur optional wählbar und nicht voreingestellt.

Die besten Flugportale

Testsieger ist Flugladen.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal bietet insgesamt die attraktivsten Flugpreise, die im Schnitt 27,3 Prozent unter dem jeweils teuersten Angebot liegen. Der Internetauftritt punktet mit hoher Bedienungsfreundlichkeit sowie umfangreichen Informationen und Funktionen, etwa einer Übersichtsmatrix mit den Flugpreisen für verschiedene Daten oder einem persönlichen Kundenbereich.

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:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Bravofly, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Bravofly bietet im Test für sechs der zehn untersuchten Fälle die günstigste Verbindung an. Gegenüber dem teuersten Anbieter lassen sich im Einzelfall bis zu 57 Prozent sparen. Positiv fallen außerdem die vielfältigen Zahlungsoptionen, beispielsweise verschiedene Kreditkarten, Paypal und Sofortüberweisung, auf.

Auf Rang drei platziert sich Fly.de (Qualitätsurteil: „gut“), das über den besten Internetauftritt verfügt. Neben dem Hinweis auf mehrere Kontaktmöglichkeiten bietet das bedienungsfreundliche Portal umfangreiche Informationen und Tools, etwa Details zu Flughäfen und Airlines und eine erweiterte Suchoption für Gabelflüge. Auch der transparente Buchungsprozess überzeugt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Flugportale mit Buchungsmöglichkeit. Die Servicequalität im Internet wurde bei jedem Anbieter anhand von zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse des Online-Auftritts ermittelt. Untersucht wurden im Rahmen der Internetanalyse insbesondere der Informationswert sowie die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 132 Servicekontakte mit den Flugportalen in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Preisanalyse, die aus der parallelen Ermittlung und anschließenden Bewertung der günstigsten Fluggesamtpreise für zehn vorab definierte Flugstrecken bestand (Erhebungszeitraum gesamt: 5.-13.7.2017).

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.