

PRESSEMITTEILUNG

Test: Flugportale 2019

Deutliche Preisunterschiede bei den Flugangeboten – Zahlungsart als mögliche Kostenfalle – Testsieger ist Fly.de

Hamburg, 24.09.2019 – Das Internet ist für viele Reisende die erste Anlaufstelle, wenn es um den Flug geht. Zahlreiche Flugportale liefern hier die vermeintlich günstigsten Angebote – und zwar mit direkter Buchungsmöglichkeit. Eine voreilige Buchung kann sich aber rächen: Die Preise zwischen den Anbietern weichen teils deutlich voneinander ab und sind nicht immer attraktiv. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 13 Flugportale unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Dienstag, 24.09.2019, 18:35 Uhr*).

Günstigste Angebote nicht immer attraktiv

Es gab auf allen untersuchten Flugstrecken deutliche Preisunterschiede: Bei innereuropäischen Flügen liegt das Sparpotenzial zwischen dem jeweils günstigsten und teuersten Portal im Schnitt bei 42 Prozent. Ein Beispiel: Der Flug von Hamburg nach London kostet bei zwei Portalen jeweils ab 53,99 Euro; bei einem Anbieter kostet der günstigste vergleichbare Flug dagegen 95,07 Euro. Bei Fernflügen lassen sich durchschnittlich rund neun Prozent sparen, was wegen der höheren Flugpreise aber ebenfalls spürbar ist.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Es gibt tendenziell günstige wie auch häufig teure Portale. Im Test listet allerdings kein Anbieter durchweg Bestpreise auf. Deshalb ist ein Preisvergleich auf mehreren Portalen immer ratsam.“

Buchungsprozesse mit Licht und Schatten

Erfreulich: Aus der Vergangenheit bekannte Kostenfallen, wie zum Beispiel vorausgewählte Reiseversicherungen, tauchen bei keinem Portal auf. Auch Preisänderungen im Buchungsverlauf gibt es nur selten, sind aber möglich. Marktforschungsexperte Hamer rät: „In diesen Fällen sollten Kunden den Buchungsvorgang abrechnen und die Angebote neu vergleichen.“ Zudem locken einige Portale mit attraktiven Preisen, die aber an eine anbieterspezifische Kreditkarte gebunden sind. Wer keine solche Kreditkarte besitzt, muss hier am Ende eine andere Zahlungsart wählen, für die Gebühren anfallen. Ein Tipp für den Preisvergleich: Gerade bei den günstigsten Flügen ist darauf zu achten, dass sie ohne Einschränkung buchbar sind.

Die besten Flugportale

Testsieger ist Fly.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der optisch ansprechende Internetauftritt überzeugt auch in puncto Informationswert und einem transparenten Buchungsprozess. Zudem stehen vergleichsweise viele Zahlungsarten zur Verfügung. Die Preise liegen beim Testsieger in neun von zehn Fällen unter dem Branchenschnitt. Gegenüber dem jeweils teuersten Portal beträgt die Ersparnis hier im Schnitt rund 27,4 Prozent.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang platziert sich Bravofly (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Portal erreicht das bestmögliche Ergebnis hinsichtlich der Transparenz und Sicherheit im Buchungsprozess; so kommt es im Test weder zu Preiserhöhungen noch ist eine kostenpflichtige Zahlungsart vorausgewählt. Vier der zehn geprüften Musterreisen sind bei Bravofly alleinig oder mit am günstigsten.

Den dritten Rang nimmt Travelstart ein, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Portal überzeugt insbesondere hinsichtlich der Preise – gegenüber dem jeweils teuersten Anbieter lassen sich bis zu 69,7 Prozent sparen. Zudem beinhaltet der Buchungsvorgang keine kundenunfreundlichen Voreinstellungen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 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 Internetauftritts ermittelt. Untersucht wurde zudem der Buchungsprozess hinsichtlich der Transparenz und der Sicherheit persönlicher Daten. Es flossen insgesamt 143 Servicekontakte mit den Flugportalen in die Untersuchung ein. Zudem erfolgte eine Preisanalyse, die aus der parallelen Ermittlung und Bewertung der günstigsten Gesamtpreise für zehn Flugstrecken mit definierten Rahmendaten bestand (Erhebungszeitraum gesamt: 25.06.-04.07.2019).

Veröffentlichung 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

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
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. Über 2.000 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.