

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Flugpreis-Apps 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 25. Juli 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

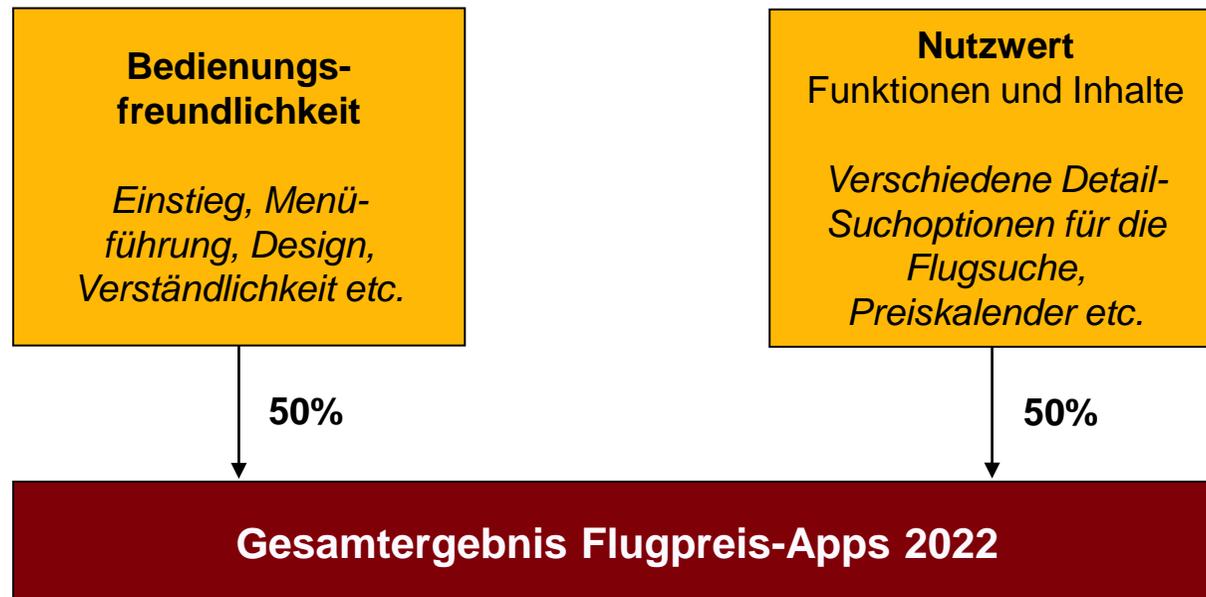
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Apps	10
5. Stärken und Schwächen der Apps	11
6. Methodik	13
7. Test-Erlebnisse	18
8. Allgemeine Methodik	20
9. Klimaneutralität	22

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	7 Flugpreis-Apps
Studienzeitraum	Mai bis Juli 2022
Analysebereiche	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App Insgesamt 49 Mystery-Test-Kontakte (7 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 35 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer (5 je Anbieter)■ 14 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (2 je Anbieter)
Testbedingungen	<ul style="list-style-type: none">■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anbieter■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet■ Registrierung, sofern für Nutzung der Funktionen erforderlich

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Flugpreis-Apps			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Momondo	82,9	sehr gut
2	Kayak	82,4	sehr gut
3	Swoodoo	81,1	sehr gut
4	Checkfelix	81,0	sehr gut
5	Skyscanner	72,5	gut
6	Idealo Flug	64,6	befriedigend
7	Jetcost	56,2	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	74,4	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Der Gegenstand dieser Untersuchung waren sieben Apps, die einen reinen Preisvergleich für Flugreisen ermöglichen, d.h., keinen kompletten Kauf- bzw. Buchungsabschluss anbieten und durchführen. Berücksichtigt wurden Apps, die auf Deutsch verfügbar waren. Alle untersuchten Anwendungen wiesen mehr als 100.000 Downloads im Google Play-Store sowie eine gute* Kundenbewertung seitens der Nutzerinnen und Nutzer auf. Die Apps der einzelnen Fluggesellschaften fanden keine Berücksichtigung.

Die Untersuchung umfasste folgende sieben Flugpreis-Apps (in alphabetischer Reihenfolge):

- Checkfelix
- Momondo
- Idealo Flug
- Skyscanner
- Jetcost
- Swoodoo
- Kayak

* Es wurden nur solche Apps betrachtet, deren Nutzerbewertungen bei 3,8 oder mehr Sternen lag (Abrufdatum: 03.05.2022).

6. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit der App sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind oder inwiefern das Design überzeugt. Pro Unternehmen wurden fünf umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führten die geschulten Testnutzer themenspezifische Aufgaben durch, etwa das Suchen einer konkreten Flugverbindung und die Sortierung der Ergebnisliste. Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde.

Im Zuge einer Nutzwert-Analyse betrachteten Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen. Die Erhebung/Validierung der Kriterien erfolgte ebenfalls in zwei Betriebssystemen: Android und iOS.

Sofern eine Registrierung notwendig war, um alle Funktionalitäten der App nutzen zu können, wurde diese durchgeführt. Ebenso wurden der App alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Standortfreigabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

App-Test	100,0%	
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Nutzwert - Funktionen und Inhalte		50,0%

Bedienungsfreundlichkeit	100,0%	
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%	
Intuitive Menüführung	20,0%	
Ansprechendes Design	20,0%	
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%	
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%	
Erlebnisfaktor	10,0%	

Nutzwert - Funktionen und Inhalte	100,0%	
Detail-Suchoptionen		
Gabelflug (Multistopp)	3,0%	
Flexibles Datum	3,0%	
Suchergebnis entspricht den Vorgaben	6,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte (Fortsetzung)	
Sortier- und Filteroptionen der Ergebnisliste	
Preis	3,0%
Abflugzeit	3,0%
Ankunftszeit	3,0%
Reisedauer	3,0%
Nur Direktflüge	3,0%
Gepäck	3,0%
Airlines	3,0%
Umweltfreundliche Flüge/Flüge mit CO ₂ -Kompensation	2,0%
Flexible Tarife	2,0%
Preiskalender	6,0%
Preisalarm	6,0%
Reisehinweise zu Covid-19	3,0%
Teilen-Funktion (z. B. über WhatsApp)	6,0%
Informationen über Flug-Status	6,0%
Vermessung des Gepäcks via App	6,0%
FAQ/Hilfereich	6,0%
Datenschutzerklärung (allgemein in der App)	3,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Datenschutzerklärung	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Ergebnisliste	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Reisehinweise zu Covid-19	7,0%

6. Methodik

Getestete Apps

Unternehmen	Anbieter	Bezeichnung im App-Store (iOS/Apple)	Bezeichnung im Google Play-Store (Android)
Checkfelix	Kayak Software	checkfelix - Flüge & mehr	checkfelix oder check gar nix!
Idealo Flug	Idealo Internet	idealo Flug und Hotel Angebote	idealo Flug und Hotel Angebote
Jetcost	Blue	Jetcost: Flüge, Hotels, Autos	Jetcost: Flüge, Hotels, Autos
Kayak	Kayak Software	KAYAK: Flüge, Hotels & Autos	KAYAK: Flüge, Hotels & Autos
Momondo	Momondo	momondo: Flüge, Hotels & Autos	momondo: Flüge, Hotels & Autos
Skyscanner	Skyscanner	Skyscanner - günstig reisen	Skyscanner Flüge Hotels
Swoodoo	Kayak Software	SWOODOO: Flüge, Hotels & Autos	SWOODOO - Flüge, hotel & mehr
Testzeitraum		1. Juni - 16. Juni 2022	31. Mai - 16. Juni 2022

8. Allgemeine Methodik

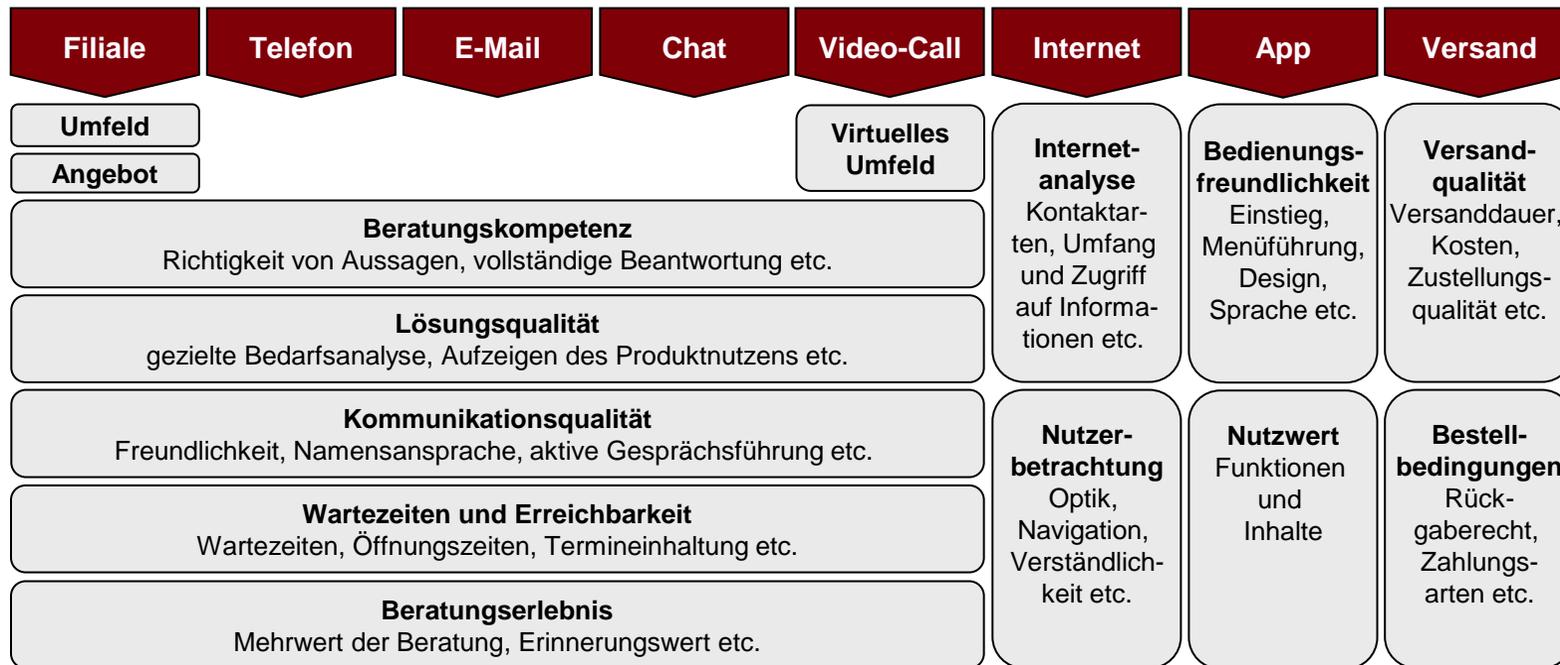
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

8. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



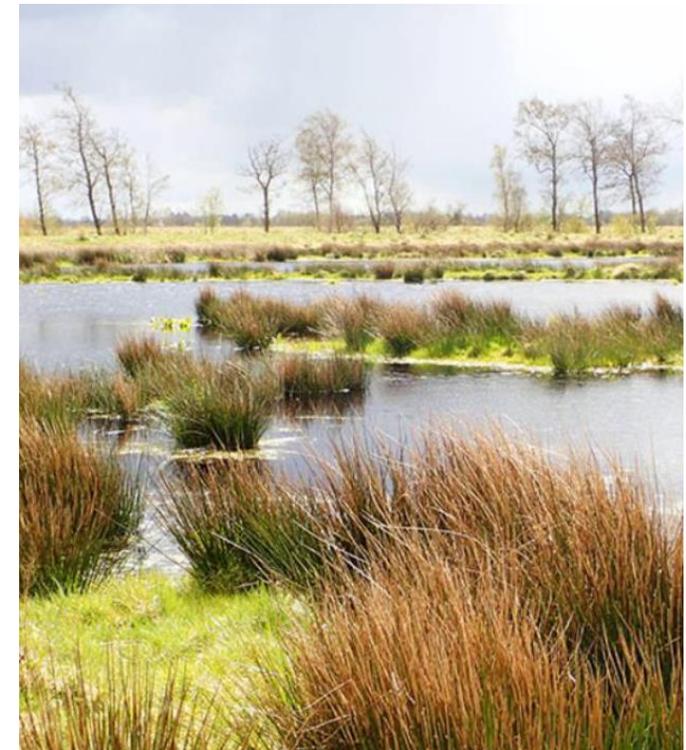
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

9. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein