

PRESSEMITTEILUNG

Studie Buchungsservice bei Fluggesellschaften

Versteckte Kosten und große Preisunterschiede – Testsieger ist Air Berlin vor Lufthansa und TUIfly

Hamburg, 07.07.2011 (ots) – Ein günstiger Flug scheint schnell gefunden. Unerfreulich wird es jedoch, wenn unerwartete Zusatzkosten den Flugpreis erhöhen, wie der aktuelle Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden insgesamt elf europäische Fluggesellschaften untersucht.

Die Flugbuchung über die Internetseiten der Airlines gestaltete sich einfach und schnell. Während des Buchungsprozesses sollte man aber auf der Hut sein. Bei fast jeder fünften Airline kamen zusätzliche Kosten für aufzugebendes Gepäck hinzu und in zwei Drittel der Buchungen wurden Gebühren für die Kreditkartenzahlung fällig. „Verbraucher müssen auf Zusatzkosten bereits vor der Buchung hingewiesen werden, nur dann sind die Preise transparent“, fordert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Mit dem Thema Preisinformation bei Flugreisen hat sich auch Markus Tressel, tourismuspolitischer Sprecher der Grünen im Bundestag, beschäftigt. „Der Wettbewerb ist verzerrt, die Werbung oft irreführend. Gegen diese Abzocke bei Airlines und Flugvermittlern muss auch die Bundesregierung vorgehen und die Reisenden schützen.“

Der Konditionenvergleich zeigte große Preisunterschiede auf: Bei gleicher Reisezeit und Reisedstrecke konnten bei nationalen Flügen bis zu 30 Prozent der Kosten eingespart werden. Bei internationalen Verbindungen waren es sogar bis zu 90 Prozent. Ernüchternd war auch die Kommunikation mit den Fluggesellschaften. Die telefonische Beratung war nur befriedigend. Zwar wurden die Tester am Telefon überwiegend kompetent beraten, jedoch verbrachten sie im Durchschnitt mehr als eine Minute in der Warteschleife. „Vermeintliche Billiganbieter hatten teure Servicehotlines und boten nicht einmal einen E-Mail-Kontakt an“, bemängelt Serviceexperte Hamer. Die Beantwortung von E-Mails war sogar nur ausreichend.

Testsieger der Studie wurde Air Berlin. Die Fluggesellschaft überzeugte mit dem besten Service und den günstigsten Konditionen – insbesondere für nationale Flüge. Lufthansa belegte Rang zwei und punktete mit einer schnellen Beantwortung von Kundenanfragen, einer informativen Website sowie ihrem weit verzweigten Streckennetz. TUIfly auf Platz drei bot besonders günstige Konditionen für kurzfristige Buchungen und freundliche Beratungen am Telefon.

Im Rahmen einer umfassenden Servicestudie wurden elf europäische Fluggesellschaften in jeweils zehn Fällen per Telefon und E-Mail verdeckt überprüft. Zusätzlich erfolgten pro Airline zehn Nutzerbetrachtungen der Internetauftritte. Insgesamt wurden mehr als 300 Servicekontakte ausgewertet. Darüber hinaus erfolgte eine umfangreiche Konditionenanalyse, bei der die Preise und die Verfügbarkeit von 45 nationalen sowie internationalen Flugstrecken untersucht wurden.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 07.07.2011 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Telefon: 040 / 27 88 91 48-11

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de