

GRANDHOTELS Charmante Häuser für den Urlaub zwischendurch

REISE
UNB
PREISE

REISE UND PREISE

Den Traumurlaub perfekt planen.

C 1279 · Aug./Sept./Okt. · 3-2018 € 5,90



REISEWINTER 2018/19

NONSTOP AN DEN PALMENSTRAND

50 Fernziele, die Sie ganz ohne Umsteigen erreichen

SPECIAL

ALLEIN REISEN ALS FRAU

CITYTRIP

VENEDIG

MYANMAR Im Süden geht der Vorhang auf

USA ARIZONA Auf der Route 66 ins Indianerland

KARIBIK Trauminseln der Kleinen Antillen

SÜDSEE

Island Hopping in den Marquesas

TEST FLUGPORTALE

Versteckte Bezahlgebühren

...UND WIE SIE SICH DAVOR SCHÜTZEN!

Ein gutes halbes Jahr ist es her, dass das EU-Parlament ein Verbot von Kreditkartengebühren verfügte. Das gilt auch für Flugportale. Der REISE & PREISE-Test zeigt, dass sich längst nicht alle Ticketdealer an die neuen Regeln halten. Auf dem Prüfstand standen auch Userfreundlichkeit, Preiswertigkeit und Erreichbarkeit.

HOCH GEPOKERT

TEST Bezahlgebühren, Userfreundlichkeit,



ANBIETER	FLY.DE	FLUEGE.COM	STA Travel
Hotline/Kosten	089-710454110 (Ortstarif, Mobilfunk abweichend)	06109-505400 (Ortstarif, Mobilfunk abweichend)	069-255150000 (Ortstarif, Mobilfunk abweichend)
Preisvergleich*	Startpreis Aufpreis Endpreis	Startpreis Aufpreis Endpreis	Startpreis Aufpreis Endpreis
London	€ 178,65 0 € 178,10	€ 179,89 0 € 179,89	€ 164,94 0 € 164,94
Barcelona	€ 140,79 0 € 140,79	€ 143,64 0 € 143,64	€ 129,34 0 € 129,34
New York	€ 350,10 0 € 350,10	€ 372,85 0 € 372,85	€ 354,10 0 € 354,10
Bangkok	€ 516,52 0 € 516,52	€ 528,85 0 € 528,85	€ 524,52 0 € 524,52
Sydney	€ 967,12 0 € 967,12	€ 981,94 0 € 981,94	€ 950,62 0 € 950,62
BEZAHLGEBÜHREN (30 %)	++	++	++
Günstigste Bezahlarten	Mastercard, Visa, American Express, Sofortueberweisung, Giropay, Paydirect, eps	Mastercard, Visa, American Express, Sofortueberweisung, Pay direkt	Visa, Mastercard, Sofortueberweisung, STA-Travel-Prepaidkarten
Bezahlarten mit Aufpreis	keine	keine	keine
PREISWERTIGKEIT (20 %)	Ø	Ø	Ø
	Bei unseren Testbuchungen durchweg im Mittelfeld	Gehört nicht zu den billigsten, aber auch nicht zu den teuersten Anbietern	Reiht sich preislich im oberen Mittelfeld ein. Jugend- und Studententarife nicht immer günstiger
USERFREUNDLICHKEIT (30 %)	+	+	Ø
	Etwas altbackender Auftritt, dafür aber in drei Buchungsschritten am Ziel	Schlichte, aber funktionelle Buchungsstrecke, die sich auf das Wesentliche beschränkt	Wer es nicht will, muss in der Buchungsstrecke Rücktritts- und Umbuchungsschutz ablehnen.
BUCHUNGSÄNDERUNG (10 %)	+	Ø	Ø
Umbuchung/Storno**	€ 25/40	vor Ticketausstellung € 0/50, danach € 100	€ 50
TEL. ERREICHBARKEIT (10 %)	+	++	++
	Hotline ganz unten auf der Startseite. Persönlicher Kontakt war nach 2 Minuten hergestellt	Die Hotline taucht auf der Ergebnisseite im Kopf auf. Der Hörer wurde nach 30 Sekunden abgehoben	Hotline auffällig platziert am oberen Seitenrand. Das Telefon wird nach 1 Minute abgehoben
REISE.PREISE Urteil	gut (1,9)	gut (1,9)	gut (2,2)
FAZIT	Solides Portal ohne viel Schnickschnack. Drei Buchungsschritte, keine Bezahlgebühren, keine nervigen Zusatzleistungen. Dafür sind die Preise einen Tick höher als anderswo.	Hier kommt eine userfreundliche Buchungsstrecke zum Einsatz, die auch bei Fly.de im Einsatz ist. Das Ticket ist in wenigen Schritten gebucht. Auch hier keine Kreditkartengebühren.	Keine Bezahlgebühren. Bei STA gibt's auch Jugend- und Studententarife – der Ausweis kann gleich mit beantragt werden. Allerdings ist der Tarif für Erwachsene mitunter günstiger als für Studenten.

Alle Angaben ohne Gewähr. Preisvergleich und Portaltest wurden im Zeitraum 5.6. bis 18.6.18 vorgenommen. Notenspiegel ++ = sehr gut = Note 1; + = gut = Note 2; Ø = durchschnittlich = Note 3; - ausreichend larten« genannten Zahlarten. Preisangaben pro Erwachsenen. **Genannt sind die Gebühren, die zusätzlich zu den Umbuchungs- und Stornogebühren der Airline anfallen.

Was muss ein Flugportal können, um beim Kunden gut anzukommen? Funktionell muss es sein, mit klarer Userführung und vor allem: Eine faire Abwicklung der Buchung muss gewährleistet sein, bei Notfällen sollte man ein Portal auch telefonisch gut erreichen können. Wenn dann auch noch die Preise stimmen, steht aus Verbrauchersicht alles zum Besten.

Viele Portale verlangen weiterhin Kreditkartengebühren

Seit dem 13. Januar 2018 dürfen innerhalb der Europäischen Union für die gängigsten Zahlkarten wie *Visa* und *Mastercard* keine Gebühren mehr erhoben werden. Dadurch soll auch sichergestellt werden, dass Kunden ihr Flugticket am Ende zu dem Preis buchen können, der ihnen zu Beginn schmackhaft gemacht wurde.

Oberstes Ziel im Test war es, herauszufinden, ob sich die Betreiber an die neue EU-Richtlinie halten oder nicht. In unserem Test traf dies nur auf acht der 14 getesteten Flugportale zu. Auffällig war, dass sich bestimmte Portale gut darauf verstehen, die Bezahlgebühren zu verstecken. Mit den vergleichsweise seltenen Debit-Karten von *Mastercard* und *Visa* können Tickets bei *Opodo*, *eDreams*, *Tripsta*, *Bravofly* und *Lastminute.de* um einiges günstiger gebucht werden als mit einer herkömmlichen *Mastercard* oder *Visa Card*. Die von den Abläufen her mit Debit-Karten vergleichbare EC-Karte indes wird von kei-

nem der Testteilnehmer akzeptiert. Bei den »baugleichen« Portalen *Bravofly* und *Lastminute.de* wird man bereits in der Flugsuche auf der Startseite aufgefordert, die Zahlart auszuwählen. Wer dem nachkommt, bleibt bis zum Schluss im Glauben, dass er einen Flug ohne Zusatzgebühren gebucht hat. Die Wirklichkeit sieht anders aus: Denn stellt man als Zahlungsmittel die *Mastercard Debit* ein, wird das gleiche Ticket 5 % billiger. Anders ausgedrückt: Mit einer gängigen Zahlart ist der Flug 5 % teurer. *Fluege.de* macht sich gar nicht erst die Mühe, Bezahlgebühren zu verstecken: Alle Flugpreise, die in der Buchungstrecke ausgewiesen werden, gelten für die hauseigene *Fluege.de-Mastercard*. Wer eine normale *Mastercard* oder *Visa* in der Hand hält, zahlt drauf – und zwar nicht zu knapp. Ein *Lufthansa*-Flug nach Sydney z. B. war zum Testzeitpunkt 100 Euro teurer als mit der Firmenkreditkarte. Auch *Tripsta* tut so, als würde es die neue EU-Richtlinie gar nicht geben und schlägt bei Bezahlung mit *Mastercard* und *Visa Credit* – wenngleich moderate – 2 % Gebühren drauf.

Nicht anders bei *Opodo* und *eDreams*: Auf den Ergebnisseiten im Angebotsfeld wird zwar – in auffallend kleiner Schrifttype – darauf hingewiesen, dass der genannte Preis bei Zahlung mit *Visa Entropay* gilt, doch das ist leicht zu übersehen. Der Preis für andere Zahlarten muss über den Zahlungsfiler auf der linken Seite in Erfahrung gebracht werden. Wählt der Kunde dort z. B. *Mastercard* und *Visa Credit*, schießt der Preis für den Bangkok-Flug um fast 50 Euro in

die Höhe. Auf der letzten Seite ist im Feld »Kreditkartentyp« dann von »Ermäßigung pro Kartentyp« die Rede – *Mastercard* und *Visa* und andere Zahlarten sind dort mit € 0 gelistet, *Visa Entropay* und *Viabuy Prepaid Mastercard* mit einem Rabatt. Ein Indiz für versteckte Bezahlgebühren.

Unser Tipp: Das Zahlungsmittel nie vorab einstellen oder die Position »sonstige« oder »andere« wählen und die Zahlart erst am Ende der Buchungstrecke festlegen. So lässt sich erkennen, ob sich der Preis nach Bekanntgabe der Kreditkarte erhöht.

Ein anderes »No-go« ist es, wenn der Kunde mittels farbiger, etwa grüner oder roter Buttons, zum Buchen teurerer Ticketvarianten und nicht gewünschter Serviceleistungen verführt werden soll. Die Schaltflächen indes, die zum ursprünglich gewünschten Ticket führen, werden in kleinerer Schrift oder hellen Tönen dargestellt, als solle man sie nicht wahrnehmen, wie es etwa bei *Flugladen* und *Seat24* der Fall ist.

Die Preisunterschiede im Test sind größer als erwartet

Doch sind jene Portale, die die gesetzlichen Vorgaben bisher nicht umgesetzt haben, wirklich teurer als solche, die sich korrekt verhalten? Um das beantworten zu können, haben wir Probebuchungen für fünf gängige Destinationen durchgeführt, dabei waren Airline, Reisedaten und Flugzeiten für jedes Flugziel möglichst →

Service: 14 Flugportale auf dem Prüfstand



FLUGLADEN			TRAVELGENIO			EXPEDIA			EBOOKERS		
030-22409372 (Ortstarif, Mobil abweichend)			069-96759148 (Ortstarif, Mobil abweichend)			069-945192320 (Ortstarif, Mobil abweichend)			069-5880780255 (Ortstarif, Mobil abweichend)		
Startpreis	Aufpreis	Endpreis	Startpreis	Aufpreis	Endpreis	Startpreis	Aufpreis	Endpreis	Startpreis	Aufpreis	Endpreis
€ 164,83	0	€ 164,83	€ 161,31	0	€ 161,31	€ 142,94	0	€ 142,94	€ 148,59	0	€ 148,59
€ 128,37	0	€ 128,37	€ 125,10	0	€ 125,10	€ 126,34	0	€ 126,34	€ 131,99	0	€ 131,99
€ 276,62	0	€ 276,62	€ 289,48	0	€ 289,48	€ 422,60	0	€ 422,60	€ 427,73	0	€ 427,73
€ 501,99	0	€ 501,99	€ 515,02	0	€ 515,02	€ 510,52	0	€ 510,52	€ 515,65	0	€ 515,65
€ 927,58	0	€ 927,58	€ 962,89	0	€ 962,89	€ 953,62	0	€ 953,62	€ 958,27	0	€ 958,27
++			++			++			++		
Mastercard, Visa, American Express, Sofortüberweisung, Visa Electron, Mastercard Debit			Mastercard, Visa, American Express, Diner's Club, Mastercard Debit, Visa Debit			Mastercard, Visa, American Express, Diner's Club, Visa Electron, Sofortüberweisung			Mastercard, Visa, American Express, Diner's Club, Visa Electron, Sofortüberweisung		
keine			keine			Paypal (€ 2), Ratenkauf			Paypal (1,9 bis 2%).		
++			+			+			+		
Bei 3 von 5 Preissuchen im Test jeweils der günstigste Anbieter			Beim Preisvergleich immer unter den ersten Sechs im Test			Bei den Testbuchungen noch einmal 5 bis 6 Euro günstiger als bei der Tochter eBookers			Im Test bis auf einen Ausreißer eigentlich immer gut im Rennen.		
∅			-			-			-		
Übersichtliche Seite. Allerdings leiten farbige Buttons zu nicht gewünschten Leistungen			Gewöhnungsbedürftiges Design, zwei Extraschritte allein für Zusatzleistungen			Viele Buchungsschritte und Infos, das geht zu Lasten der Übersichtlichkeit			Seite wirkt etwas überfrachtet, Rückflug erst auf der Folgeseite, viele Buchungsschritte		
-			+			∅			∅		
€ 55, max. € 110 pro Buchung			i. d. R. € 30			€ 50			€ 50 plus evtl. Gebühren der Airline.		
-			-			-			-		
»Hotline« versteckt sich im Impressum. Persönlicher Kontakt nach 7 Minuten			Hotline im Menü Kundendienst. Persönlicher Kontakt erst nach 14 Minuten			»Hotline« versteckt in den Hilfetemen zu finden. Persönlicher Kontakt nach 4 Minuten			»Hotline« versteckt in den Hilfetemen. Persönlicher Kontakt nach 4 Minuten		
gut (2,2)			befriedigend (2,5)			befriedigend (2,6)			befriedigend (2,6)		
Grafisch sehr gelungene Seite mit guten Preisen und kostenfreien Zahlungsmöglichkeiten. Manko: Farbige Buttons sollen den Verkauf von Zusatzleistungen unterstützen.			Beim letzten Mal die höchsten Gebühren im Test, jetzt sind jetzt alle Bezahlvorgänge im Endpreis enthalten. Dennoch gute Noten beim Preis-Check.			Expedia arbeitet schon seit Jahren ohne Kreditkartengebühren und auch die Preise stimmen. Störend sind die vielen Mietwagen- und Hotelangebote.			Auf eBookers kommt mittlerweile die gleiche Technik wie bei bei Expedia zum Einsatz – bei etwas höherer Preiskalkulation. Auch hier keine Kreditkartengebühren.		

= Note 4; - = mangelhaft = Note 5. * Der Startpreis bezieht sich auf die Zahlarten, mit denen die Flüge am günstigsten sind, die Endpreise auf Buchung mit Mastercard, Visa und die unter »Günstigste Bezahlart«

Foto: Shutterstock/Patryk Kosmidar

identisch. Bei den Flügen nach London, Barcelona und New York enthalten die Tickets keine Gepäckgebühren, bei den Flügen nach Bangkok und Sydney ist das Gepäck inklusive.

Ein eindeutiges Ergebnis gab es nicht. Nur so viel: Die »gebührenpflichtigen« Portale waren unterm Strich selten am günstigsten, die »gebührenfreien« lagen preislich oft im Mittelfeld. Der *British-Airways*-Flug von Frankfurt nach London war trotz zusätzlich 2 % Kreditkartengebühr mit € 132,54 bei *Tripsta* am günstigsten. Bei *eDreams* warf das System ein mit € 219,24 um 65 Prozent teureres Angebot aus. Den *Delta*-Flieger nach New York bot *Flugladen* uns für € 276,62 an, bei *Fluege.de* mussten wir am Ende € 471,78 berappen – ein Preisunterschied von 70 Prozent. Oft spielt dabei auch das Glück eine Nebenrolle: Denn wird der letzte Platz in der günstigsten Buchungsklasse zwischendurch verkauft, ist der Preis beim nächsten Portal naturgemäß höher. Was auch vorkommt: Portal A hat sich bei der Airline oder beim Großhändler ein Kontingent gesichert, auf das Portal B keinen Zugriff hat.

Sitzplätze und Aufgabegepäck können teuer werden

Auch bei der Sitzplatzreservierung wird auf Unwissenheit gesetzt. Während sie direkt bei *Lufthansa* nur € 10 gekostet hätte, berechnet *Opo* für die Auswahl der Plätze auf dem *LH*-Flug nach Barcelona € 18,90, *Seat24* sogar € 23. Wer



Foto: Archiv/Digital Vision

Reservierte Sitzplätze können bei einigen Portalen richtig ins Geld gehen

bei *Seat24* Sitzplätze für den *Emirates*-Flug nach Bangkok reserviert, zahlt für alle vier Flugsegmente € 188, für Plätze in den vorderen Sitzreihen sogar € 268. Direkt bei *Emirates* betragen die Kosten für den gesamten Flug indes maximal € 120, ein Preisunterschied von € 148.

Geld verdienen lässt sich auch mit den Gepäckgebühren. Mittlerweile werden fast alle innereuropäischen Billigtarife ohne Aufgabegepäck verkauft, auch auf Transatlantikstrecken kommt das zunehmend in Mode. Normalerweise bucht man den Koffer bei der Ticketbuchung gleich mit. Das kann dann über Portale noch teurer werden als bei der Airline selbst: So verlangte beispielsweise *Tripsta* für den *BA*-Flug

nach London fürs Gepäck € 86, direkt bei *British Airways* hätte der Koffer nur € 30 gekostet. Erstaunlich war, dass es längst nicht bei allen Portalen möglich war, Gepäck mitzubuchen – was sich rein von den Kosten aber offenbar als Vorteil erweisen kann. Dann muss man jedoch sein Gepäck nach der Ticketbuchung auf dem Portal online oder telefonisch direkt bei der Airline nachbuchen. Mittlerweile sind auch Low-Coster zahlreich auf den Portalen vertreten, die allerdings sollte man ohnehin besser über die Airline-Seiten buchen. Für *Ryanair*-Flüge beispielsweise wird eine Servicepauschale von bis zu € 20 berechnet, das Aufgabegepäck kostet nicht selten das Doppelte wie bei der Airline.

TEST Bezahlgebühren, Userfreundlichkeit,



ANBIETER	SEAT 24	EDREAMS	OPODO
Hotline/Kosten	069-257367448 (Ortstarif, Mobilfunk abweichend)	030-52002073 (Ortstarif, Mobilfunk abweichend)	030-52002075 (Ortstarif, Mobilfunk abweichend)
Preisvergleich*	Startpreis Aufpreis Endpreis	Startpreis Aufpreis Endpreis	Startpreis Aufpreis Endpreis
London	€ 138,01 0 € 138,01	€ 196,87 € 22,37 € 219,24	€ 159,94 € 27,49 € 187,43
Barcelona	€ 137,43 0 € 137,43	€ 116,14 € 17,19 € 133,33	€ 124,34 € 28,27 € 152,61
New York	€ 313,48 0 € 313,48	€ 286,60 € 8,17 € 294,77	€ 286,60 € 23,70 € 310,30
Bangkok	€ 531,71 0 € 531,71	€ 479,99 € 40,75 € 520,74	€ 509,52 € 24,42 € 533,94
Sydney	€ 985,08 0 € 985,08	€ 952,62 € 30,58 € 983,20	€ 952,62 € 45,68 € 998,30
BEZAHLGEBÜHREN (30 %)	++	--	--
Günstigste Bezahllarten	Mastercard, Visa, American Express, Sofortueberweisung, Rechnung, Eurocard, Mastercard Debit	Visa Entropay, Viabuy Prepaid Mastercard	Visa Entropay, Viabuy Prepaid Mastercard
Bezahllarten mit Aufpreis	keine	Mastercard, Visa, American Express, Visa Electron, Mastercard Debit, Visa Debit, Sofortueberweisung	Mastercard, Visa, American Express, Visa Electron, Mastercard Debit, Visa Debit, Sofortueberweisung
PREISWERTIGKEIT* (20 %)	ø	ø	ø
	Beim Preisvergleich der Portale überwiegend im Mittelfeld.	Bei Testbuchungen mal der Teuerste, mal günstig, mal im Mittelfeld	Endpreise mal günstig, mal teuer, auch hier kommt man nicht umhin, die Preise zu vergleichen
USERFREUNDLICHKEIT (30 %)	-	+	+
	Zu viele Buchungsschritte und Zwischenseiten Irreführende Farbbuttons.	Gute Führung. Viele Zusatzangebote, die aber nur einmal abgelehnt werden müssen	Wer keine Versicherung etc. will, kann dies durch einen einzigen Klick kundtun
BUCHUNGSÄNDERUNG (10 %)	ø	ø	ø
Umbuchung/Storno*	Umbuchung: € 65 bis 95, Storno: € 0	€ 50 plus evtl. Gebühren der Airline	€ 50
TEL. ERREICHBARKEIT (10 %)	+	++	-
	Zu finden oben im Header unter Kontakt. Persönlicher Kontakt bereits nach 2 Minuten	Sofort auffindbar im Kopf der Seite. Die Mitarbeiterin ist nach 1 Minute am Telefon	Telefonnummer steht oben im Kopf. Aber es dauert exakt 17 Minuten, bis jemand am Apparat war
REISEPREISE Urteil	befriedigend (2,6)	befriedigend (3,1)	befriedigend (3,4)
FAZIT	Keine Bezahlgebühren. Grüne Buttons sind prinzipiell gut für die Userführung, leider werden Sie hier auch dazu genutzt, dem User Zusatzleistungen schmackhaft zu machen.	Gut aufgemacht, aber die wichtigsten Zahlarten sind wie auch beim Stallgeführten Opo erheblich teurer. Manchmal erscheint bei der Flugsuche, z. B. bei Barcelona, zu allererst eine Hotelseite.	Im Vorfeld werden die (günstigeren) Preise für Kreditkarten gezeigt, die kaum jemand hat. Wird später ein gängiges Zahlungsmittel gewählt, steigt der Preis. Anderes Preismodell als Partner eDreams.

Alle Angaben ohne Gewähr. Preisvergleich und Portaltest wurden im Zeitraum 5.6. bis 18.6.18 vorgenommen. Notenspiegel ++ = sehr gut = Note 1; + = gut = Note 2; ø = durchschnittlich = Note 3; - ausreichend larten« genannten Zahlarten. Preisangaben pro Erwachsenen. *Genannt sind die Gebühren, die zusätzlich zu den Umbuchungs- und Stornogebühren der Airline anfallen.

Der Erfindungsreichtum bei den Extras kennt keine Grenzen

Bei *Bravofly* war unter der Bezeichnung »Verkaufsschlag« für Bangkok zu allererst ein Werbeangebot zu finden, das rund € 170 teurer war als das günstigste. *eDreams* rückte ein *Lufthansa*-Angebot in den Mittelpunkt, das mit dem eigentlichen Preisvergleich gar nichts zu tun hat. *Bravofly* und *Lastminute.de* unterscheiden nach »Der Beste«, »Der Günstigste« und »Der Schnellste«, wobei die Liste mit den »Besten« – und somit zumeist das teurere Angebot – vorgegestellt ist.

Expedia, *eBookers* und *Last-Minute.com* zeigen sich in ihrer Flugstrecke besonders auffällig an der Vermittlung weiterer touristischer Leistungen interessiert. Zu diesem Zweck werden in die Buchungstrecke Hotel- und Mietwagenangebote eingespeist.

Versicherungspolizen werden durchweg von allen Portalen angeboten. Mal weniger aufdringlich, mal nervig mit Warnhinweisen und mehrmaligen Nachfragen. *Fly.de*, *Fluege.com* und *STA Travel* beschränken sich dabei auf Reise- und Rücktrittsversicherungen zu recht fairen Konditionen, andere schießen auch hier übers Ziel hinaus: *Tripsta* etwa bietet im Rahmen der Flugbuchung u.a. eine »Geld-zurück-Garantie« und eine Insolvenz-Versicherung für Airlines an. Beim Flug mit *Qatar Airways* nach Sydney machte das € 69,68 bzw. € 67,09 extra. *Opodo* und *eDreams* geben im Umfeld der Rücktrittversi-

cherung Hinweise, um den Kunden von der Notwendigkeit einer Versicherung zu überzeugen. Kostprobe: »Ich habe mir kurz vor der Reise den Knöchel verstaucht. Zum Glück war ich versichert. (Otto M., Berlin)«.

Wer die Reiseunterlagen per Post zugeschickt bekommen möchte, zahlt bei *Fluege.de* € 7,99 extra und bei *Seat24* € 11,90 – ganz so teuer ist das Porto der Deutschen Post dann doch wieder nicht. Für eine Bordkarte per E-Mail nehmen *Bravofly* und *Lastminute.de* € 4. *Seat24* verlangt für die gleiche Leistung sogar € 12, der Versand der Buchungsnummer per SMS kostet € 2,99, die Zusendung des Reiseplans aufs Handy € 3,50 und die Bestellung einer Sondermahlzeit € 5. Spaßeshalber haben wir am Beispiel *Tripsta* durchgerechnet, was der Flug mit *Qatar Airways* nach Sydney gekostet hätte, wenn wir jedes Serviceangebot, jede Zusatzleistung und alle verfügbaren Versicherungen mitgebucht hätten: Aus € 952,66 wurden am Ende € 1.337,55.

Die deutschen Wettbewerbshüter dürften es auch weiterhin schwer haben, den herbeigesehnten »Fairplay-Gedanken« durch Erlasse voranzutreiben, zu schwer ist der Zugriff auf die Portale, zu erfahren sind die Betreiber im Katz-und-Maus-Spiel. Dazu kommt, dass außer *Fluege.de* keines der großen Internetportale seinen Sitz in Deutschland hat. *Bravofly* und *Lastminute.de* gehören zur Schweizer *Lastminute.com Group* und damit nicht zur EU. *Opodo* residiert unter dem Dach von *Opodo Limited* brexitorientiert in London. Das Portal *Tripsta S.A.* ist

in Griechenland zu Hause, *Seat 24* in Finnland.

Am Ende landeten jene Portale vorn, die vor allem eines verkaufen – Flüge ohne Kreditkartengebühren. Die Buchungsstrecken von *Fly.de* und *Fluege.com* sind schlicht aufgemacht, die Userführung gut, die Versicherungen kosten nicht mehr als beim Versicherer. Punktabzüge gab es allenfalls bei der Preiswertigkeit, doch wer seine Nerven schonen möchte, muss offenbar bereit sein, ein wenig mehr auszugeben.

So haben wir getestet

► Unser Testteam hat die Preise für fünf klassische Destinationen mit derselben Airline und identischen Eckdaten ermittelt: a) Einstiegspreise, bezahlt mit einer x-beliebigen Zahlart und b) Normalpreise, gebucht mit gängigen Zahlarten wie Mastercard und Visa Credit.

► Geprüft wurde, ob die Flugportale die neue EU-Zahlungsrichtlinie einhalten oder ob es weiter zu direkten oder indirekten Bezahlgeldern kommt.

► Getestet wurden ferner Userfreundlichkeit und Fairplay. Zudem wurde bewertet, welche Portale am günstigsten waren, was Umbuchungen und Stornierungen kosten, ob Telefonnummern auffindbar waren und in welcher Zeit der Telefonservice erreichbar war.

► Die Kriterien flossen in die Testnote mit unterschiedlicher Gewichtung ein: Bezahlgeldern (30 %), Preiswertigkeit (20 %), Userfreundlichkeit (30 %), Änderung der Buchung (10 %) und Erreichbarkeit (10 %).

Service: 14 Flugportale auf dem Prüfstand



TRIPSTA			BRAVOFLY			LASTMINUTE.DE			FLUEGE.DE		
069-80921864 (Ortstarif, Mobil abweichend)			089-12231527 (Ortstarif, Mobil abweichend)			089-206033100 (Ortstarif, Mobil abweichend)			0341-3557585530		
Startpreis	Aufpreis	Endpreis	Startpreis	Aufpreis	Endpreis	Startpreis	Aufpreis	Endpreis	Startpreis	Aufpreis	Endpreis
€ 129,94	2%	€ 132,54	€ 164,81	€ 8,25	€ 173,06	€ 165,84	€ 8,29	€ 174,13	€ 159,92	€ 40	€ 199,92
€ 129,34	2%	€ 131,92	€ 133,42	€ 6,59	€ 140,01	€ 131,06	€ 6,55	€ 137,61	€ 148,42	€ 40	€ 188,42
€ 442,60	2%	€ 451,46	€ 444,86	€ 22,24	€ 467,10	€ 362,50	€ 18,13	€ 380,63	€ 421,78	€ 50	€ 471,78
€ 573,56	2%	€ 585,04	€ 553,70	€ 27,68	€ 581,38	€ 552,10	€ 27,61	€ 579,71	€ 509,50	€ 60	€ 569,50
€ 933,98	2%	€ 952,66	€ 964,70	€ 48,24	€ 1012,94	€ 962,50	€ 48,13	€ 1.010,63	€ 952,30	€ 80	€ 1.032,80
-			--			--			--		
Visa Debit, Mastercard Debit			Mastercard Debit			Mastercard Debit			Fluege.de-Mastercard		
Visa, Mastercard, American Express, Diner's Club, Visa Electron, Maestro			Visa, Mastercard, American Express, Diner's Club, Paypal, Banküberweisung, Visa Debit u.a.			Visa, Mastercard, American Express, Diner's Club, Paypal, Banküberweisung, Visa Debit u.a.			Mastercard, Visa, American Express, Visa Electron, Lastschrift		
∅			-			-			--		
Im Test mal am günstigsten, mal am teuersten			War bei den getesteten Destinationen meistens unter den Teuersten			Im Test zwar günstiger als Schwester Bravofly, dennoch im oberen Preissegment			Aufgrund der sehr hohen Gebühren für Mastercard/Visa bei Testbuchungen eher teuer.		
-			∅			∅			∅		
Schöne Seite, aber beim Part mit den Zusatzleistungen vergeht der Spaß			Klares Layout mit guter Userführung, aber zu viele Werbebanner			Gutes Layout, aber die vielen Fremdbanner in der Buchungstrecke wirken störend			Im Gegensatz zu früher diskretes Layout, aber die Warnhinweise gibt's immer noch.		
∅			+			+			∅		
€ 50/50			€ 30/50			ab € 30/50			€ 50, vor Ticketausstellung bis € 100		
+			--			--			+		
Hotline unter Kundenservice im Footer. Persönlicher Kontakt nach 3 Minuten			Hotline nur für Neubuchungen, keine Hilfe bei bestehenden Buchungen			Hotline nur für Neubuchungen, keine Hilfe bei bestehenden Buchungen.			Hotline auf der Startseite. Persönlicher Kontakt nach 3 Minuten.		
ausreichend (3,5)			ausreichend (3,9)			ausreichend (3,9)			ausreichend (3,9)		
Wer bei Zusatzleistungen siebenmal »nein« sagen muss, ist genervt. Bei herkömmlichen Bezahlarten kommen am Ende 2 % Bezahlgeldern drauf.			Schon in der Buchungsmaske sollen User die Zahlungsart wählen. Wer das macht, erfährt meist nicht, dass er mit einer herkömmlichen Zahlart 5 % mehr zahlt.			Auch hier: Wer vorn wie gewünscht die Zahlart wählt, übersieht schnell, dass er 5 % mehr zahlt als ein Kunde mit der vergleichsweise seltenen Mastercard-Debit-Karte.			Nur wer mit Firmenkreditkarte zahlt, kriegt den günstigsten Kurs. Andere zahlen am Ende auf der Langstrecke bis zu € 100 ¹ drauf. Das hat sich das EU-Parlament anders vorgestellt.		

= Note 4; - = mangelhaft = Note 5. * Der Startpreis bezieht sich auf die Zahlarten, mit denen die Flüge am günstigsten sind, die Endpreise auf Buchung mit Mastercard, Visa und die unter »Günstigste Bezahlart«.