

Das sind die besten Airlines in Deutschland

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf Fluggesellschaften. Ergebnis: Jeder zweite Anbieter verschleiert Zusatzkosten



Von ALEXANDRA KEMNA

Bei welcher Fluggesellschaft gibt es die günstigsten Preise? Wie gut ist der Buchungsservice, wie kompetent werden Kundenanfragen am Telefon oder per Mail beantwortet? Dies hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) für den Nachrichtensender n-tv bei elf Airlines getestet. **Die größten Ärgernisse: „Bei einigen Unternehmen müssen Koffer extra bezahlt werden, der Kunde landet in teuren Hotlines oder ihm werden Reiseversicherungen untergejubelt“**, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer beim DISQ. Weitere Erkenntnis: Auch Billigflieger sind oft nicht billig.

Hier die wichtigsten Testpunkte im Überblick:

1. Preise Inland

Welche Airline hat auf innerdeutschen Strecken die günstigsten Preise? Untersucht wurde immer der Hin- und Rückflug für einen Erwachsenen mit einem Gepäckstück. Ergebnis für die Strecke Berlin-München (gebucht 10 Tage vor Reisebeginn): **Lufthansa** ist mit 172,46 Euro Preissieger, gefolgt von Air Berlin (222 Euro) und Germanwings (251,45 Euro).

Wer von Berlin nach Frankfurt fliegen möchte (gebucht 2 Monate vor Reisebeginn), landet mit Ryan-

air (55,58 Euro, Flughafen Hahn) am günstigsten. Bei Air Berlin kostet es 95 Euro, Lufthansa verlangt 102,69 Euro.

2. Preise Ausland

Für Flüge ins Ausland wurde unter anderem die Strecke Berlin-Mallorca getestet. Einen Monat vor Reisebeginn zahlt man für Hin- und Rückflug bei easyJet 178,98 Euro, bei Condor 185 Euro und bei Air Berlin 232 Euro. Iberia nimmt 265,32 Euro, Lufthansa 306,22 Euro, British Airways 348,91 Euro und bei Germanwings 429,38 Euro. **Preisdifferenz: 250,40 Euro!**

Für die Route München-Paris und zurück bietet Lufthansa fünf Tage vor Reisebeginn mit 102,64 Euro den Top-Tarif, Air France verlangt 195,64 Euro, Air Berlin 252 Euro, Alitalia 333,64 Euro, British Airways 535,15 Euro. Hier beträgt der Unterschied sogar 432,51 Euro.

3. Versteckte Zusatzkosten

Bei Condor, easyJet, Germanwings, Ryanair und TUIfly ist der Abschluss einer Reiseversicherung in der Regel voreingestellt. Klickt der Verbraucher diese Voreinstellung vor der Buchungsbestätigung nicht weg, muss er die Versicherungen zusätzlich zum Flugpreis zahlen. Wer nicht aufpasst, kann auch bei der Mitnahme des Reisegepäcks die Vorfreude auf den Ur-

laub verlieren: **Bei easyJet, Germanwings und Ryanair ist nur das Handgepäck im Reisepreis enthalten. Bei Koffern und Co. wird extra kassiert.**

4. Telefon

Trotz Buchung im Internet greifen viele Passagiere bei Rückfragen zum Telefonhörer – und hängen dann in der Warteschleife. 71 Sekunden dauert es bei easyJet, bis

Airline	Durchschnittliche Wartezeit am Telefon in Sek.
Germanwings	10,6
Iberia	13,4
TUIfly	17,0
Alitalia	17,3
British Airways	40,8
Lufthansa	42,6
Air Berlin	43,7
Ryanair	55,5
Condor	56,6
Air France	61,3
easyJet	71,6

sich jemand meldet, bei Air France 61 Sekunden (siehe Liste). Ob einem dann geholfen werden kann, ist allerdings fraglich: „Ich bin dafür nicht zuständig“, erklärte ein easyJet-Mitarbeiter, nachdem der Anrufer Kritik am Sprachcomputer geäußert hat. Bei Ryanair fragte ein Interessent an, ob er kurzfristig telefonisch buchen könne. Die Antwort: „Das geht auch telefonisch, kostet allerdings 'ne Menge.“ **Außerdem können Germanwings- und Ryanair-Kunden die Hotline nur über teure 0900er-**

Nummern erreichen. Bei einem Minutenpreis von 99 Cent (Germanwings) und 62 Cent (Ryanair) zahlt der Passagier bei telefonischen Nachfragen ordentlich drauf.

Vorbildlich dagegen die Erreichbarkeit anderer Airlines: Air Berlin, Condor und Lufthansa sind an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr erreichbar.

5. Internet

Den besten inhaltlichen Auftritt haben Lufthansa und Air Berlin. Studienleiter Hamer: „Die Seiten sind übersichtlich, die Texte sind gut verständlich, bei Lufthansa sind die günstigsten Flüge für den Nutzer sofort sichtbar.“

Ganz im Gegensatz dazu die Webseite der Air France: Die Seite ist nach Meinung der Tester unübersichtlich und trotz des geringen Umfangs bedienungsfreundlich.

6. E-Mail

Sie wollen eine Frage per Mail an Ihre Fluggesellschaft schicken? Sie haben Glück, wenn die Nachricht an easyJet geht: Schon nach 2 Stunden und 23 Minuten kam im Test die Antwort. TUIfly reagierte dagegen erst nach über drei Tagen (78 Stunden). Alitalia, Iberia und Ryanair bieten den E-Mail-Kontakt gar nicht erst an.

Gesamtergebnis Top 11

Als beste Airline in Deutschland hat in diesem Test Lufthansa abgeschnitten: Transparente und faire Preisgestaltung, unterm Strich sogar oft günstigere Flüge als die Billig-Konkurrenz. Nur knapp geschlagen auf Platz 2: Air Berlin. Schlusslicht ist Germanwings. „Wir haben zu viele versteckte Zusatzkosten entdeckt“, so Markus Hamer.

- Lufthansa
- airberlin.com
- BRITISH AIRWAYS
- Condor
- easyJet
- RYANAIR.COM FLY CHEAPER
- AIR FRANCE
- TUIfly.com
- Alitalia
- IBERIA
- germanwings

FOTOS: FOTEX, REUTERS, IMAGO